



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad del servicio en la imagen institucional del
servicio de enfermería en emergencia de pediatría del
Hospital Nacional Dos de Mayo Lima 2018**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Br. Mónica Jesús Marcelo Avalos

ASESOR:

Dr. Noel Alcas Zapata

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de los Servicios de la Salud

LIMA - PERÚ
2018



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): MARCELO AVALOS, MÓNICA JESÚS

Para obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud, ha sustentado la tesis titulada:

CALIDAD DEL SERVICIO EN LA IMAGEN INSTITUCIONAL DEL SERVICIO DE ENFERMERÍA EN EMERGENCIA DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO LIMA 2018

Fecha: 1 de setiembre de 2018

Hora: 11:00 a.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Luis Nuñez Lira

Firma: [Signature]

SECRETARIO: Mg. Santiago Aquiles Gallarday Morales

Firma: [Signature]

VOCAL: Dr. Noel Alcas Zapata

Firma: [Signature]

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

[Handwritten: Apoyar por mayoría]

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

[Empty lines for observations]

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

[Handwritten: redacción APA]

[Empty lines for recommendations]

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Dedicatoria

A mis hijos Gino y Estefanía por ser la razón de mi vida e inspiración constante para alcanzar nuevas metas profesionales y personales.

Agradecimiento

A mi asesor de tesis Dr. Noel Alcas Zapata por su experiencia científica, sugerencias y enseñanzas.

A los directivos del Hospital Nacional Dos de Mayo, a los jefes del servicio de emergencia de pediatría, a las madres acompañantes, por el logro de mis objetivos.

La autora

Declaración de Autoría

Yo, **Mónica Jesús Marcelo Avalos**, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad Cesar Vallejo, sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado **“Calidad del servicio en la imagen institucional del servicio de enfermería en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018”** presentada, en 91 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud, es de mi autoría. De conformidad con la resolución de vicerrectorado académico N° 00011-2016-UCV-VA. Lima, 31 de Marzo del 2016.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificado correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 21 de Julio del 2018

Mónica Marcelo Avalos

DNI:08447296

Presentación

Señor Presidente

Señores miembros del jurado

Presento la tesis titulada: Calidad del servicio en la imagen institucional del servicio de enfermería en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018, cuyo objetivo general es determinar la influencia de la calidad del servicio en la imagen institucional del servicio de enfermería en emergencia del hospital nacional dos de mayo, en cumplimiento del reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo para optar el grado académico de Maestra en Gestión Pública.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerida por la universidad. En el primer capítulo se expone la introducción, la misma que contiene realidad problemática, trabajos previos, las teorías relacionadas al tema, la formulación del problema, la justificación del estudio, las hipótesis y los objetivos de la investigación. Asimismo, en el segundo capítulo se presenta el método, en donde se abordan aspectos como: el diseño de la investigación, las variables y su operacionalización, la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, los métodos de análisis de datos y los aspectos éticos. Los capítulos III, IV, V, VI, VII contienen respectivamente: los resultados, discusión, conclusiones, recomendaciones y referencias.

En los resultados se encuentran que la imagen institucional depende del 45,6% de la calidad del servicio.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

La autora.

Índice

Paginas preliminares

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	14
1.1 Realidad problemática	15
1.2 Trabajos previos	17
1.3 Teorías relacionadas al tema	21
1.4 Formulación del problema	36
1.5 Justificación del estudio	36
1.6 Hipótesis	38
1.7 Objetivos	39
II. Método	40
2.1 Diseño de investigación	41
2.2 Variables, operacionalización	42
2.3 Población y muestra	46
2.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y	

Confiabilidad	47
2.5 Métodos de análisis de datos	50
2.6 Aspectos éticos	51
III. Resultados	52
IV. Discusión	67
V. Conclusiones	71
VI. Recomendaciones	74
VIII. Referencias	76
Anexos	80
Anexo1. Matriz de consistencia	
Anexo 2. Permiso de la institución donde se aplicó el estudio	
Anexo 3. Instrumento	
Anexo 4. Validez del instrumento	
Anexo 5. Base de datos	

Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización de la variable calidad de servicio.	44
Tabla 2 Operacionalización de la variable imagen institucional.	45
Tabla 3 Jurados expertos.	49
Tabla 4 Interpretación del coeficiente de confiabilidad.	50
Tabla 5 Resultados del análisis de confiabilidad de los instrumentos que miden las variables.	50
Tabla 6 Distribución de frecuencias de los niveles de la variable calidad del servicio.	53
Tabla 7 Distribución de frecuencias de los niveles de la variable imagen institucional.	54
Tabla 8 Distribución de frecuencias de los niveles de la dimensión identidad institucional.	55
Tabla 9 Distribución de frecuencias de los niveles de la dimensión comunicación institucional.	56
Tabla 10 Distribución de frecuencias de los niveles de la dimensión realidad institucional.	57
Tabla 11 Determinación del ajuste de los datos para el modelo de la calidad del servicio en la imagen institucional del servicio de enfermería en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018.	58
Tabla 12 Determinación de las variables para el modelo de regresión logística ordinal.	59
Tabla 13 Presentación de los coeficientes de la calidad de servicio en la imagen institucional.	59

Tabla 14 Pseudo coeficiente de determinación de las variables.	60
Tabla 15 Presentación de los coeficientes de la calidad del servicio en la identidad institucional del servicio de enfermería en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de mayo, Lima 2018.	61
Tabla 16 Pseudo coeficiente de determinación de las variables.	62
Tabla 17 Presentación de los coeficientes de la calidad del servicio en la comunicación institucional del servicio de enfermería en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018.	63
Tabla 18 Pseudo coeficiente de determinación de las variables.	64
Tabla 19 Presentación de los coeficientes de la calidad del servicio en la realidad institucional del servicio de enfermería en emergencia De pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018.	65
Tabla 20 Pseudo coeficiente de determinación de las variables	66

Índice de figuras

Figura 1 Esquema del diseño de investigación.	42
Figura 2 Niveles de calidad del servicio.	53
Figura 3 Niveles de imagen institucional.	54
Figura 4 Niveles de identidad institucional	55
Figura 5 Niveles de comunicación institucional.	56
Figura 6 Niveles de realidad institucional.	57

Resumen

El propósito de la investigación fue determinar la influencia de la calidad del servicio en la imagen institucional del servicio de enfermería en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018.

El estudio fue de tipo básico, cuantitativo de diseño no experimental, nivel correlacional causal explicativo, de corte transversal, se relacionó la variable calidad de servicio con imagen institucional. La población estuvo conformada por un total de 712 atenciones pediátricas en el servicio de emergencia de pediatría durante el periodo del estudio, la muestra estuvo constituida por 154 atenciones pediátricas en el servicio de emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo en el 2018. La técnica para la recolección de datos fueron encuestas anónimas y el instrumento para medir la calidad de servicio fue el cuestionario Servqual y para medir la imagen institucional fue el cuestionario de elaboración propia con un alfa de Cronbach de 0.882. Los datos se procesaron mediante el programa SPS versión 20.

En referencia al objetivo general los resultados indican la influencia de la calidad del servicio en la imagen institucional del servicio de enfermería en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018, como lo demuestra la prueba del pseudo R cuadrado, la misma que expresa la dependencia porcentual de la calidad de servicio en la imagen institucional, en el cual se tiene al coeficiente de Nagalkerke, implicando que la variabilidad de la imagen institucional depende del 45,6% de la calidad de servicio.

Palabras claves: calidad de servicio, imagen institucional

Abstract

The purpose of the research was to determine the influence of the quality of the service on the institutional image of the pediatric emergency nursing service of the Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018.

The study was of a basic, quantitative type of non-experimental design, explanatory causal correlational level, cross-sectional, the variable quality of service with institutional image was related. The population consisted of a total of 712 pediatric services in the pediatric emergency service during the study period; the sample consisted of 154 pediatric services in the pediatric emergency service of the National Hospital Dos de Mayo in 2018. Data collection technique were anonymous surveys and the instrument to measure the quality of service was the Servqual questionnaire and to measure the institutional image was the self-made questionnaire with a Cronbach's alpha of 0.882. The data was processed using the SPS version 20 program.

In reference to the general objective, the results indicate the influence of the quality of the service in the institutional image of the pediatric emergency nursing service of the National Hospital Dos de Mayo, Lima 2018, as evidenced by the pseudo R square test, the same as it expresses the percentage dependence of the quality of service in the institutional image, in which the Nagalkerke coefficient is taken, implying that the variability of the institutional image depends on 45.6% of the quality of service.

Keywords: quality of service, institutional image

I. Introducción

1.1 Realidad Problemática

La razón de ser de las instituciones de salud, es en primer lugar servir al usuario, el servicio de emergencia de las diferentes instituciones es consideradas como una de las áreas más críticas y de mayor complejidad asistencial y profesional, sobre todo en los hospitales del tercer nivel de atención que se hallan cada vez más saturado, percibiéndose así la incomodidad de los pacientes.

Cada día en los servicios institucionales se observa como el tecnicismo y la monotonía se apodera de la atención del trabajo de la enfermera y ya no se evidencia la calidad del servicio de enfermería, los servicios de emergencia son como una puerta de entrada a los demás servicios de la institución (uci, sala de operaciones, salas de medicina, cirugía, etc.); es aquí donde las personas acuden para ser atendidas por una enfermedad de aparición súbita presentando sintomatologías que le generan angustia y un brusco cambio de su rutina.

La Organización Mundial de la Salud (2006), citado por Pedraza, et al (2014) quien menciona que para ofrecer una adecuada calidad de atención se debe tener en cuenta una serie de requisitos que garanticen la calidad de atención entre los cuales podemos mencionar; los recursos humanos altamente capacitados (no solo médicos sino todo el personal que elabora en los dispensadores de salud), recursos infraestructurales acorde al tipo de centro asistencial, recursos económicos suficientes para ofrecer todos los servicios de salud según el tipo de establecimiento, una organización efectiva de los recursos(articular programas), un sistema apropiado de gerencia que incluya : la planificación de actividades, supervisión de las mismas, evaluación de acciones, colaboración intersectorial, consulta y participación de la comunidad. (p 20)

En el Perú los medios de comunicación constantemente difunden que la situación de emergencia en los hospitales es caótica, apareciendo cada vez más con mayor frecuencia noticias en torno al colapso, la saturación de pacientes, el tiempo de espera y el hacinamiento de tal forma que los pasadizos se convierten en sala de observación y/o hospitalización de los pacientes.

Esta es una muestra latente de la realidad de la crisis organizacional, los constantes cambios de gobierno que están inmersos en nuestra sociedad, estas condiciones están provocando efectos de carácter negativo que afectan directamente tanto al paciente y su familia como al trabajo realizado por los profesionales de la salud, específicamente al personal de enfermería que es aquel que permanece más tiempo con el paciente en su cuidado y recuperación.

Según Costa (2003) la imagen de una institución refleja algo más que un sistema de signos lingüísticos e icónicos, para reconocer y recordar una identidad con relación a los demás; es un continuo estar siendo participativo, fundamentado en una gestión que le da sustento: es la cara de una gestión y el rostro de una identidad cultural. (p 25)

Ante lo mencionado debemos considerar al profesional de enfermería como parte importante del recurso humano, siendo la ocupación más grande del cuidado de la salud, son quienes frecuentemente establecen el primer contacto con el paciente y las relaciones que se establezcan pueden ser decisivos en la calidad de atención del paciente y en la imagen de la institución, por ello se convierte en un elemento vital en toda organización ya que es un espejo donde se refleja los principios aplicados por la gerencia. La enfermera que labora en emergencia debe ser una profesional altamente capacitada con conocimiento, habilidades, iniciativa, con proactividad, estabilidad psicológica y emocional, gozar de buena salud y trabajo en equipo, contando con un profesional con este perfil se mejoraría la calidad de atención.

A nivel local el hospital nacional dos de mayo es un hospital central nivel III de referencia a nivel nacional, atendiendo en el área de emergencia de pediatría un aproximado de 30 pacientes por día, donde la mayoría de la población que asiste pertenece a un nivel socioeconómico bajo, el mayor porcentaje de sus atenciones son por el SIS, se observa a los pacientes que deben soportar largas esperas para ser atendidos, farmacias desabastecidas, recurso humano insuficiente para la demanda de pacientes, acompañando a esto la carencia de un equipo completo multidisciplinario(traumatólogo pediatra, neurocirujano pediatra, anestesiólogo pediatra, psicólogo pediatra y ginecóloga pediatra) que presten una servicio completo e inmediato, infraestructura inadecuada en algunos tópicos del servicio,

equipos médicos en constante reparación o algunos inoperativos , la poca capacitación en base a guías técnicas de atención integral al niño y adolescente, una crisis que se refleja no solo en la falta de presupuesto sino en la falta de gestión.

La información expresada en forma espontánea por los usuarios en la presente investigación, será de mucha utilidad dada la importancia y necesidad que afrontan casi todas las instituciones estatales que presta asistencia a la población, debido al deterioro institucional y una deficiente calidad de atención que se brinda en los hospitales públicos.

La investigación tiene como propósito buscar información valida sobre la influencia de la calidad del servicio de enfermería en la imagen institucional en emergencia de pediatría del hospital nacional dos de mayo, promoviendo nuevas investigaciones, implementando programas que permitan mejorar constantemente la calidad, regular y fortalecer el desempeño de la organización de manera continua de tal forma que la atención prestada sea más efectiva, eficaz, segura, orientada a la satisfacción del usuario que viene al hospital, satisfaciendo las expectativas de una ciudadanía cada vez más informada y exigente.

1.2 Trabajos previos

1.2.1 Trabajos previos Internacionales

Salazar (2017) en su tesis titulada *Evaluación de la calidad percibida por el usuario externo en la farmacia de consulta externa y sus incidencia en la imagen institucional del Hospital IESS Ambato* , en Ecuador, sustentada en la Universidad Técnica de Ambato, la cual tuvo como objetivo determinar la calidad percibida por el usuario externo en la dependencia de farmacia y su incidencia en la imagen institucional, identificar los factores que inciden en la calidad de los servicios brindados a los usuarios externos, determinando sus expectativas, quejas y como incide el grado de satisfacción en la imagen institucional. El tipo de estudio fue cuantitativo, explicativo, descriptivo, documental, bibliográfica, la muestra estuvo conformada por 382 individuos, se aplicó como instrumento la encuesta, el procesamiento de datos se hizo a través de la revisión, depuración, recolección y tabulación de los datos recogidos mediante el programa SPSS versión 21, la autora concluye que la atención ofrecida por el personal es regular porque el tiempo de

espera es prolongado y la agilidad en el despacho de medicamentos no es adecuado, además los empleados no se encuentran bien capacitados razón por la cual no satisface las expectativas de los usuarios, la farmacia también no cuenta con una gestión de procesos de calidad razón por la cual no existe una adecuada presentación de servicios a los usuarios de esta dependencia, es indispensable establecer alternativas normadas con la ISO 9001-2008 para mejorar la calidad del servicio de farmacia de consulta externa.

Aspiazu (2015) en su tesis titulada *Determinación de los nudos críticos operativos que alteran la imagen institucional del Hospital Doctor Maldonado Carbo*, en Ecuador, sustentada en la Universidad Técnica de Babahoyo, la cual tuvo como objetivo determinar la incidencia de los nudos críticos de los procesos operativos que afectan la imagen institucional del Hospital Doctor Teodoro Maldonado Carbo. El tipo de estudio fue cuantitativo, no experimental, descriptivo, documental, la muestra estuvo conformada por 194 pacientes, se aplicó como instrumento la encuesta, se utilizó técnicas de recolección de información de recolección de información, tales como la encuesta aplicada a los usuarios y entrevista a directivos, así como la observación directa. La autora concluye que existen nudos críticos en los procesos operativos que afectan la imagen de la institución, que los usuarios están insatisfechos por varios procesos operativos como la obtención de turnos, citas médicas, exámenes de laboratorio, también que las relaciones interpersonales entre los directivos y empleados no son muy efectivas y que existen escasas de propuestas de solución de nudos críticos en los procesos operativos del hospital.

Borré (2013) en su tesis titulada *Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de Salud*, en Colombia, sustentado en la Universidad de Barranquilla tuvo como objetivo evaluar la calidad obtenida de la atención de enfermería por los clientes hospitalizados en los Servicios de salud, de agosto a octubre de 2011. El tipo de estudio fue descriptivo, transversal, cuantitativo, la muestra estuvo conformada por 158 pacientes, aplicando como instrumento el cuestionario Servqhos-e, previo cumplimiento de criterios de inclusión. Se hizo uso del programa Excel donde se tabularon y graficaron los datos, se usaron medidas de dispersión, de tendencia central, frecuencias absolutas y relativas para la interpretación de resultados,

guardando el rigor metodológico y las características éticas correspondientes. La autora concluye que el 78% de los usuarios tuvieron la convicción sobre los altos niveles de calidad percibida de la atención de enfermería, el 17% tuvo un moderado nivel de calidad percibida y el 4% llegando a ser el menor nivel de calidad percibida.

Barragán y Moreno (2013) en su tesis *Calidad percibida por usuarios de enfermería en tres hospitales públicos* cuyo objetivo es investigar la evaluación de la calidad percibida por los clientes de las atenciones de enfermería en tres instituciones públicas de Boyacá, en Colombia. La investigación fue de tipo cuantitativo, descriptivo, retrospectivo, la muestra estuvo integrada por 163 usuarios por institución, una vez recaudada la información, se formuló la base de datos en Excel y se analizó la información en SPSS versión 15.0, se utilizaron estadísticos descriptivos y un análisis bivariado. Los autores concluyen que los ítems que fueron más significativos en la calidad obtenida por el usuario son amabilidad con un 3.75%, preparación del personal con un 3.72%, confianza 3.78%; y los ítems con menor puntuación son tiempo de espera para ser atendido 3.37%, la rapidez 3.43%, la puntualidad 3.49%. La satisfacción global fue del 92%, afirman estar satisfechos el 68% y muy satisfechos el 24%.

1.2.2 Trabajos previos Nacionales

Tuesta (2015) en tu tesis *Calidad de atención y satisfacción percibida por el usuario externo del servicio de emergencia en el hospital II*, en Moyobamba, cuyo objetivo fue conocer la calidad de atención y satisfacción obtenida por el usuario externo del servicio de emergencia. La investigación fue de tipo no experimental, descriptivo, correlacional; la muestra estuvo conformada por 362 clientes externos de la unidad de emergencia. El instrumento utilizado fue el cuestionario de Donabedian realizado a los usuarios externos. La autora concluye que 86.2% de los pacientes atendidos tienen una percepción de la calidad como regular, el 9.9% tienen una percepción de calidad como bueno y el 3.9% la percepción es de mala calidad; el 71.5% de los usuarios responden que se encuentran satisfechos con la atención del servicio de emergencia y el 19.3% se encuentra insatisfechos y solo el 9.1% muy satisfecho.

Huamán (2014) en su tesis *Percepción de calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital General I José Soto Cadenillas* en Chiclayo, cuyo objetivo fue analizar la percepción de la calidad del servicio en la unidad de

emergencia siguiendo el modelo de Donabedian. La investigación fue de tipo descriptivo, transversal, cuantitativo; la muestra estuvo constituida por 24 empleados del servicio de emergencia. El instrumento utilizado fue el cuestionario realizada a los trabajadores y a los pacientes a través de una encuesta estructurada, previa firma del consentimiento informado. El autor concluye que el 75% de trabajadores del servicio de emergencia, tienen una percepción de la calidad de atención regular y el 67% de los pacientes que permanecieron en observación, tienen una percepción también regular de la calidad de atención.

Antonio (2014) en su tesis *Influencia de la calidad de servicio en la imagen corporativa de la empresa compartamos financiera*, en Trujillo, cuyo objetivo fue determinar la influencia de la calidad de servicio en la imagen corporativa de la empresa compartamos financiera en el distrito de Trujillo. La investigación fue de tipo descriptiva, transversal se hizo usó el método inductivo, analítico, estadístico, la muestra fue de 352 clientas y la técnica fue el cuestionario previa firma del consentimiento informado. La autora llegó a la conclusión que los clientes mostraron una aceptación favorable con la calidad de servicio y la imagen de compartamos financiera, la cual los clientes la han caracterizado como solidaria, diferenciándola en forma positiva con respecto a otras entidades.

Sánchez (2014) en su tesis *Relación de la Calidad del servicio y la imagen del paciente con VIH del área de infectología del Hospital Hipólito Unanue, distrito del Agustino, Lima 2014*, en Lima, cuyo objetivo fue conocer de qué manera la calidad del servicio se relaciona con la imagen del paciente con VIH de infectología del Hospital Hipólito Unanue Lima. La investigación fue de tipo aplicada, no experimental, descriptivo, correlacional, la población fue de 1200 unidades de análisis y la muestra fue de 50 unidades del área de infectología, se recolectaron los datos por medio de la encuesta, se usó como instrumento el cuestionario previa firma del consentimiento informado. La autora concluye que la calidad del servicio se relaciona significativamente con la imagen del paciente con VIH del área de infectología, asimismo se comprobaron las hipótesis específicas donde la atención al cliente se relaciona significativamente con la imagen de la organización y la imagen del público interno y como la satisfacción del cliente se relaciona significativamente con la imagen de la organización y la imagen del público interno.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Bases teóricas de la variable Calidad de servicio

Se encuentran algunos modelos de valoración sobre la calidad de atención de servicios más representativos, estos evalúan las perspectivas, la dimensionalidad, aplicación y el alcance, basándose en indicadores como los elementos tangibles, atención al usuario, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y resultados; entre ellas se encuentran:

1.-El modelo de calidad de atención de Avedis Donabedian (1966), define que la atención sanitaria es el grado mayor o menor de calidad en la medida que sus atributos se aproximen a los del prototipo, para su análisis propone tres puntos de vista diferentes según quien la define:

Calidad absoluta, es definida como el grado que se ha alcanzado mejorar de la salud del usuario, estando presente el componente científico y técnico, se basa en el concepto de salud-enfermedad, en el estado de la ciencia y la tecnología, por lo tanto, es llamada calidad científica, técnica o profesional.

Calidad individualizada, desde este enfoque es el cliente el que determina la calidad de atención, influirían sus expectativas y valoración sobre los costos, beneficios y los riesgos que conforman la asistencia, a través de este enfoque el paciente toma las decisiones a través de la información proporcionada por el profesional.

Calidad social, desde este punto de vista la población debe ser beneficiada con una buena calidad de atención, se debe distribuir equitativamente a toda la comunidad y procurar producir insumos al menor costo social, los bienes y servicios más valorados por la sociedad. Donabedian establece tres dimensiones para evaluar la calidad de los servicios de la salud; estructura, proceso y resultado.

Según Torres y Vásquez (2015) la definición de estas dimensiones se basan en que la; Estructura, describe las características físicas de organización y otros rasgos del sistema asistencial y de su entorno. Entre ellos encontramos; la cantidad y calidad de personal, equipos e instrumentos, recursos financieros, normas, reglamentos y procedimientos, sistemas de información.

Proceso, es lo que se hace para tratar a los pacientes, todo aquello que el equipo de salud y proveedores están dispuestos a realizar por los usuarios. Entre ellos encontramos; funciones del personal, funciones de los usuarios, exactitud, oportunidad, el proceso de comunicación, la aplicación de los procedimientos.

Resultado, es lo que se consigue, lo referido a estar satisfecho por la atención, la cual tiene importancia por la necesidad de satisfacer las expectativas del cliente mediante la prestación de un servicio de calidad. Entre ellos encontramos; el cumplimiento e indicadores, gastos realizados, acreditación institucional, evolución favorable de la salud del paciente, el autoconocimiento sobre el servicio, satisfacción de los usuarios con la atención recibida. (p 18)

Esta teoría propone que la calidad de servicio individualizada es la mejor opción ya que el paciente es libre de tomar sus decisiones en beneficio de su salud a través de la información recibida por el profesional, así mismo la calidad de servicio está en constante proceso de evaluación a través de sus dimensiones.

2.-Modelo de calidad del servicio de Gronroos (1984), Christian Gronroos precursor de la escuela de gestión de servicios y del marketing, plantea un esquema que forma parte de la calidad del servicio en función de tres elementos; la calidad técnica asignada al “que” representa el servicio recibido por los usuarios como consecuencia de la compra; la calidad funcional, representa el “como” el cliente acepta y percibe la atención, refiriéndose a la forma en que el personal de salud brinda la atención ; la imagen corporativa, radica en el análisis de cómo el cliente percibe la empresa a través del servicio que se le brinda, altera su percepción de la calidad y se relaciona con la percepción que forma sobre la organización , ya sea por la experiencia previa o por la comunicación que haya recibido. Torres y Vásquez (2015) “refieren a que el usuario percibe la calidad de un servicio a través de su percepción que tiene del servicio prestado por el personal de salud y esta percepción lo va a proyectar a nivel de la imagen de toda la empresa” (p 18).

3.- Modelo de evaluación de la calidad de servicio Service Quality (Servqual), fue desarrollada por Parasumaran, Berry y Zeithaml (1985) es la manera de evaluar los factores claves que miden la calidad de las prestaciones brindadas, este modelo explica las grietas entre las expectativas de los clientes y la manera como

perciben el servicio recibido. El modelo Servqual establece 5 dimensiones básicas, que distinguen a un servicio, las cuales son medidas mediante un listado de preguntas. Entre estas dimensiones se encuentran: Empatía, es la conexión sólida entre dos personas, el interés y la atención individual hacia el cliente que promocionan las empresas; Fiabilidad, mide la efectividad, la habilidad para efectuar el servicio ofrecido de forma confiable y con mucho cuidado; Seguridad, mide la cortesía, el conocimiento de los trabajadores y su habilidad para transmitir confianza y credibilidad al cliente; Capacidad de respuesta, se refiere al personal comunicativo, colaborador rápido de manera eficiente, disposición para prestar un servicio rápido; Elementos tangibles, refiriéndose a la apariencia de las instalaciones, equipos, empleados e insumos para la comunicación.

Con la clasificación de las cinco dimensiones el modelo multidimensional Servqual plantea un cuestionario de 22 preguntas, asociadas a las expectativas del usuario y su percepción de la atención que recibió, valorados en una escala de Likert de siete puntos, conformado el instrumento por 44 preguntas. Torres y Vásquez (2015) “se refiere que cuando las expectativas del usuario son superadas el servicio puede considerarse de excepcional calidad y cuando no se cumplen las expectativas se considera de deficiente calidad” (p 19).

4.-Modelo jerárquico multidimensional de Brady y Cronin (2001), se fundamentan en la percepción de los clientes sobre la calidad del servicio para la valoración del desempeño en múltiples niveles y combinan esas evaluaciones para llegar a la apreciación global de la calidad del servicio, propone tres dimensiones principales; calidad de la interacción, entre ellas se encuentran la actitud, el comportamiento y la experiencia; Calidad de los resultados, entre ellos se encuentran el tiempo de espera, los elementos tangibles y la valencia del servicio; ambiente físico, entre ellos encontramos, las condiciones ambientales, el diseño de las instalaciones y las condiciones para socializar. Estas dimensiones y subdimensiones las evalúan los consumidores para generar sus propias percepciones sobre la ejecución de la organización en cada uno de los tres determinantes. Torres y Vásquez (2015) “refieren que la percepción del usuario sobre la calidad de un servicio se basa en la evaluación de varios elementos para percibir si el servicio fue de buena o mala calidad” (p 19).

El modelo Servqual es actualmente el más utilizado para medir la calidad de atención del servicio, permite contribuir a identificar la expectativa y la forma en que perciben el servicio los pacientes que acuden a la atención de salud, el nivel global de satisfacción y las causas más importantes de no estar satisfechos como oportunidades para mejorar la calidad de atención. Este modelo está basado en una serie de preguntas estándares que sirven de orientación para cualquier tipo de proveedor de servicios y que desean alcanzar la calidad total de los servicios mediante el análisis de los resultados, esta guía es una buena herramienta para que las empresas revisen la percepción de los clientes respecto al servicio que prestan.

Definiciones de la variable calidad de servicio

Los servicios de salud se originan como una respuesta social organizada para asegurar las necesidades de salud de la población y promocionar su pleno desarrollo, va evolucionando y adaptándose a los cambios tanto demográficos como epidemiológicos, políticos y socioeconómicos, teniendo como elemento central la calidad de atención.

Según Deming(1986) , citado por cubillas y Rozo (2012) establece que “calidad no es otra cosa más que una serie de cuestionamiento hacia una mejora continua, es el grado predecible de uniformidad y fiabilidad a un bajo costo y que se ajusta a las necesidades del mercado” (p 18).

Crosby (1979), citado por Cubillas y Rozo (2012) quienes definen a la “calidad de un producto o servicio, como el equivalente a satisfacer los requerimientos de un cliente, es la entrega de productos y servicios sin defectos y hacerlo a tiempo” (p 18)

Esto se refiere que actualmente los cambios en el mundo empresarial, como en el mundo globalizado conducen a que el concepto de moda que se percibía en años anteriores sobre calidad deje de ser el mismo y se convierta en una herramienta para la toma de decisiones de obligatorio manejo en toda organización que quiera asegurar su funcionamiento y sostenerse en el transcurso del tiempo.

Según Juran (1982), citado por Cubillos y Rozo (2012) quienes definen que “calidad es el conjunto de características que satisfacen las necesidades de los

clientes, además calidad consiste en no tener deficiencias. La calidad es la adecuación para el uso satisfaciendo las necesidades del cliente” (p 19).

Feigenbaum (1986), citado por Cubillos y Rozo (2012) quienes la definen como el resultado total de las características del producto y del servicio de mercadotecnia, ingeniería, fabricación y mantenimiento a través de los cuales el producto o servicio en uso lograra satisfacer las esperanzas del cliente. Define un sistema de gestión de calidad total como la estructura de trabajo operativo acordada, que abarca a la empresa y a la planta, documentada en procedimientos de técnicos y administrativos integrados, a fin de orientar las acciones coordinadas del personal, las máquinas y la información, de la compañía y la planta de una manera eficaz. (p 19)

Nos da a entender que el usuario va a percibir la calidad cuando las características de un producto estén entrelazados, conectados de esta forma se obtendrá la satisfacción del cliente.

El concepto de calidad a evolucionado con el tiempo como conceptualmente, actualmente el concepto de calidad no está en el trabajo que realiza la persona, sino en la persona que realiza el trabajo.

En el siglo XX se origina el concepto moderno de calidad ISO y específicamente de la familia de normas denominada ISO 9001 modelo de referencia a nivel internacional; que promociona un enfoque de gestión de calidad basado en un sistema conformado de varios elementos, relacionados entre sí, y cuya gestión de manera definida, estructurada y documentada, debe lograr un nivel de calidad que llegue a satisfacer al cliente (Lizarzaburu, 2016).

A través de este sistema las empresas se sienten comprometidas a altos niveles de resultados, optimizando los procesos de producción, así como de la atención, de esta forma ayudaran a la gestión y organización empresarial.

El Ministerio de Salud (2016) define la calidad de atención como el conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo en el proceso de atención, desde el punto de vista técnico y humano, para alcanzar los efectos deseados tanto por los proveedores

como por los usuarios, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario. (p 25)

Actualmente resulta bastante complejo medir la calidad de servicio, porque aún no está bien definido este concepto, calidad tiene diferentes significados según provenga de varias personas, para algunos pacientes puede entenderse como un servicio accesible y equitativo, con profesionales óptimos que ofrezcan un buen servicio, el contar con los recursos para la atención de los pacientes y así lograr satisfacer al usuario con la atención recibida. Después de una amplia revisión bibliográfica, queda claro dos maneras generales de medir la calidad de atención de los servicios: la primera desde el punto de vista del quien oferta el servicio y otra desde la percepción del que recibe el servicio.

Lograr satisfacer al usuario se ha convertido en uno de los pilares para evaluar la calidad de los servicios que se prestan, en tal sentido no podemos dejar de citar a Avedis Donabedian que en 1990 propuso una definición de calidad de los servicios médicos , como un atributo que puede obtenerse en diversos grados, es aquella que se desea que pueda brindar al usuario el mayor y más completo bienestar después de valorar el equilibrio de ganancias y pérdidas que pueden acompañar el proceso en ambas partes. De acuerdo con Donabedian, el concepto de calidad debe entenderse en dos dimensiones relacionadas e interdependientes: una técnica, representada por la aplicación de conocimientos y técnicas para la solución de los problemas del paciente y una interpersonal definida por la relación que se establece entre el que brinda el servicio y el que recibe el mismo servicio (Donabedian, 2001).

Importancia de la variable calidad de servicio

Con la calidad de servicio se busca lograr el mejor resultado, con mínimo riesgo de errores y el nivel máximo de satisfacción con el proceso, la calidad y la seguridad en los servicios de salud de los pacientes, como un binomio que muestra resultados a la vez. Si no hay buena calidad no puede existir seguridad, la calidad establece los elementos necesarios para disminuir los riesgos y por ello, de lo que el paciente recibe en el proceso.

Es importante sensibilizar a los profesionales, no solo de la importancia del concepto de calidad si no del porque y para que se creó, que persigue y cuál es su

fin: es vital y necesario trabajar en un equipo que incluya a todos: profesionales, técnicos, administrativos, auxiliares, residentes y facultativos, realizar el trabajo con una organización que permita la interrelación entre servicios y profesionales para mejorar la calidad de atención al paciente. Es imprescindible incentivar la responsabilidad sobre los propios resultados, comentar y dar a conocer dentro de la organización la importancia de todos, que cada uno cuenta y es determinante en la atención del paciente. De esta manera la atención se realizara con éxito y se conseguirán mejores resultados. Guerra (como se citó en Forrellat, 2014) se refiere que es importante porque buscando la calidad en el servicios que brindamos lograremos una pronta recuperación en el paciente y de esta forma podrá reincorporarse a la sociedad.

Dimensiones de la variable calidad de servicio

Empatía:

El Ministerio de salud (2011) en referencia a la empatía la define como “la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro” (p 14).

López, Arán y Richau (2014) refiriéndose a la empatía como “la capacidad de comprender los sentimientos y emociones de los demás basadas en el reconocimiento del otro como similar. Es una habilidad indispensable para los seres humanos teniendo en cuenta que toda la vida transcurre en contextos sociales complejos” (p 38).

Sierra, Bohart y Greenberg (1997) definen la empatía como una “capacidad de base genética para entenderse, relacionarse y reaccionar a los demás, se considera que se desarrolla en un continuo, apareciendo ya desde los primeros meses de vida, aunque mostrándose en muy diferente grado en los distintos individuos” (p 15).

García (2015) empatía significa saber apreciar los sentimientos de otro. Southard fue el pionero en agregar el concepto de la empatía en 1918 a la relación médico-paciente como una iniciativa para hacer más fácil el diagnóstico y la terapéutica. La empatía, se define como las acciones mediante los cuales se aprehende la vivencia ajena; como lo expresa Stein “es la habilidad de la conciencia

ajena en general. Es la habilidad que un yo tiene de otro yo, habilidad en la que aprehende la vida anímica de su próximo” (p 1).

Fiabilidad:

El Minsa (2011) refiere que es “la capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido” (p 14).

Ruiz (2012), define el término fiabilidad como “la aptitud de un elemento para realizar una función requerida en condiciones dadas, durante un intervalo de tiempo dado” (p 1).

Duque (2005) lo define como “la capacidad que debe tener la empresa que presta el servicio para ofrecerlo de manera confiable, segura y cuidadosa, es decir significa brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento” (p 69).

Druker (1990), citado por Duque (2005) se refiere como “la facultad que debe tener la institución para brindar los beneficios de manera confiable, segura y cuidadosa; permitiendo que los clientes puedan identificar la capacidad y conocimientos profesionales de la institución” (p 21).

Esto significa brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento.

Capacidad de Respuesta:

El Minsa (2011) la define como “la disposición de servir a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable” (p 14).

Martins, Campos, Matumoto y Fortuna (2016) refieren que:

El concepto de capacidad de respuesta es el análisis de la interacción entre el modo en que el sistema de salud actúa y la satisfacción del usuario; abarcando dos aspectos principales: el respeto por las personas incorporando: dignidad, autonomía, comunicación y confidencialidad; y la orientación hacia el cliente que incluye los elementos que influyen en la satisfacción. (p 1)

Gérvás, Pané, Sicras y Seminario (2016) consideran la capacidad de respuesta “a la selección y recomendación de las alternativas posibles, de los

cursos de acción óptimos (diagnósticos y terapéuticos) ante los problemas de salud de los pacientes (la ética de la decisión clínica)” (p 1).

Arnoletto (2017) refiriéndose a la capacidad de respuesta de un sistema de salud “como la probabilidad media de producir, frente a una demanda una respuesta de calidad aceptable dentro de un margen de tiempo aceptable y aun costo aceptable” (p 9).

Elementos Tangibles:

Minsa (2011) refiriéndose como “los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad” (p 14).

Trujillo y Martínez (2009) definen los elementos tangibles como “todo aquello que se puede ver, tocar o degustar, en ella se encuentran las instalaciones, la accesibilidad y la comida” (p 61).

Seguridad:

Minsa (2011) se refiere como la “evaluación de la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza” (p 15).

Duque (2005) refiriéndose a seguridad como “al sentimiento que tiene el cliente cuando pone sus problemas en manos de una organización y confía en que serán resueltos de la mejor manera posible. Seguridad implica credibilidad, que a su vez incluye integridad, confiabilidad y honestidad” (p 69).

Bárcena (200) refiriéndose al concepto de seguridad; “existen dos elementos primordiales que inciden en este hecho: primero la seguridad responde a las percepciones humanas, segundo las percepciones pueden modificarse conforme a la evolución del sistema internacional” (p 11). Explica que la seguridad se refiere a estar liberado de preocupaciones, sentirse fuera de cualquier daño que pueda ser ocasionado por otros.

Foucault (2010), refiriéndose a la seguridad: “una forma de gobernar con el objetivo de garantizar que los individuos o la colectividad estén expuestos lo menos posibles de los peligros” (p 86).

1.3.2 Bases teóricas de la variable imagen institucional

Teoría de la Intervención

Esta teoría impulsa el concepto de imagen como una semiosis, “la semiosis institucional” es un proceso semi artificial, que se origina cuando en el desarrollo de la actividad institucional, aparece una ruptura cuya clasificación hace imposible una recuperación espontanea del equilibrio.

Estos cambios se originan en cualquiera de sus cuatro dimensiones: la alteración en su realidad material: expansión inusitada; los componentes de identidad: estancamiento del desarrollo técnico cultural del equipo humano; el cambio en las condiciones de comunicación: incremento drástico de la audiencia; la alteración de la imagen pública: por la aparición de competencia fuerte.

Esta teoría afirma que el caso más crítico está en el campo de la imagen, indica que hay una desfase entre la lectura pública de la identidad de la institución y los objetos identificatorios de esta ya se han hecho efectivos y la intervención no es preventiva sino para revertir una situación negativa concreta.

La disciplina que se hace cargo es la semiótica técnica, esta va a regular la asignación consciente y especializada de un catálogo de significados establecidos anteriormente. Los programas de imagen institucional son una intervención consciente de la conducta comunicacional. La teoría de la intervención es retentiva, inhibidora de ciertas tendencias y potenciadora, liberadora de otras. En la imagen institucional se asocian procesos conscientes e inconscientes de emisión y de signos que por lo general son contradictorios entre sí, así que por más específico y objetivo que sea el acto de comunicación tiene valor semántico agregado, una fuga de mensajes identificados connotados y automáticos no controlables. (Chávez 2010, p 28)

Definiciones de la variable Imagen institucional

En la actualidad es difícil conceptualizar qué es imagen institucional, porque todo lo que rodea a una empresa o aun producto puede hacer referencia a su imagen,

un problema en la institución, la reestructuración, la inauguración de nuevos ambientes hospitalarios, un público objetivo diferente, etc.; puede hacer modificar la imagen que tiene la empresa de sí misma. La imagen institucional es considerada hoy en día como una estrategia de la comunicación que promociona a la organización, de recursos en función de su diferencia y posicionamiento frente a la competencia y una ventaja ante el cambio constante de su entorno. Es así como Amaya (2010) la define “como un idea de percepción que generalmente los usuarios reciben en sus sentidos, creencias, sensaciones e impresiones que una organización transmite sobre sí” (p 13).

Por lo expuesto se diría que cada organización es distinta a la otra, así sean del mismo rubro en el mercado sobre todo las instituciones de salud pública, siempre va a existir diferencias y cada institución tendrá un punto en particular que guste o desagrade al consumidor.

Según Pizzolante (1999), citado por Molina (2013) quien define a la imagen institucional como aquello que circunda a la empresa como un solo cuerpo, esa imagen institucional es el entorno de la compañía, es decir todo lo externo de la misma. Es la representación mental que se tiene de un objeto, para este caso, de una empresa, es en definitiva su reputación, en otras palabras, es como cada quien ve a la institución, es el universo de la opinión externa, es decir, del reflejo de la empresa misma. (p 20)

La imagen institucional no solo es el conjunto de conocimientos sólidos que posee el personal de una institución, no solo es la total y satisfactoria acción de crecimiento por los miembros de la organización o un excelente servicio a la ciudadanía, sino más bien es la satisfacción total de las personas de la empresa y la comunidad de usuarios que hacen uso de la institución, no se concreta en una sola acción ni aparece en un solo tiempo, sino más bien es el trabajo paciente de todos los que integran la institución, es la misión y visión, el mismo que se expresa en la calidad de sus atenciones al cliente y en el servicio de calidad que ofrece y por la proyección solidaria a la comunidad.

Dowling (1994), citado por Mínguez (2000) quien define la imagen institucional como “la impresión total (creencias y sentimientos) que una organización genera en la mente de los públicos. En realidad la imagen

institucional, está conformada por las percepciones, impresiones y experiencias de un conjunto muy variado de personas” (p 12).

El proceso formativo de la imagen institucional es mayormente largo y complejo, como todo proceso de origen de la imagen diríamos también que es el resultado abstracto que el individuo hace, quedando reducida a un conjunto de atributos más o menos representativos, estos atributos son variables pues están sujetos a cambios, entendiéndose así que la imagen institucional puede evolucionar a lo largo del tiempo.

Sartori (1986), citado por Capriotti (2013) refiriéndose como: “ la imagen comprensiva de un sujeto socio económico público, es la imagen de una nueva mentalidad de empresa, que busca presentarse ya no como un sujeto puramente económico, sino más bien como un sujeto integrante de la sociedad” (p 29).

De esta manera entendemos que la idea de imagen institucional basa su concepto en la idea de percepción, es la manera por la que la organización comunica quien es, que es, que hace, como lo hace y para que lo hace, es un actor social que sostiene su rol dentro de la sociedad, que cumple con un objetivo determinado y comunica su compromiso social por medio de una conducta.

Existen tres concepciones que predominan sobre la imagen en una empresa; la ficción, esta imagen estaría originada en base a pseudo-acontecimientos, que serían hechos no naturales organizados y puestos en marcha para lograr una rentabilidad a cualquier nivel, presentando una serie de características entre ellas: es sintética, creíble, pasiva, concreta, simplificada, ambigua; este tipo de concepto no se utilizaría para definir lo que es la imagen de la empresa, ya que tiene una implicancia sumamente negativa inclusive va en contra de los conceptos, tanto éticos como instrumentales, de la comunicación de la empresa; la imagen-icón, se refiere a los aspectos gráficos, de señales y de signos, que dan comunicación de la identidad del emblema o de una compañía, en todas su expresión, una pequeña crítica a este concepto sería que al hablar de la imagen de la empresa no deberíamos referirnos a la figura material que representa a la compañía o a su recuerdo visual, sino a la imagen mental global que se genera en el público, tampoco debería de sobredimensionarse es decir poner en primer plano lo que la empresa dice dejando en un segundo plano lo que la empresa hace,

pero considerarse correcta pero no es la adecuada para definir a la imagen de una empresa; la imagen –actitud, es un simbolismo mental, concepto o idea que tienen las personas acerca de una corporación, distintivo o producto, no solo ve la imagen de una empresa en relación de lo que la gente piensa de una empresa, sino de lo que piensa de ella en relación con las demás empresas del sector, está compuesta de tres componentes básicos, el cognitivo(como se aprecia una organización), emocional(los sentimientos que incitan una organización al ser percibida) y conductual (la tendencia a actuar de una manera determinada ante una organización). Esta conceptualización es la más aceptada actualmente. (Capriotti, 2013)

De acuerdo a lo anterior, entenderíamos que las empresas utilizan su imagen corporativa como herramienta para el logro de sus objetivos, es decir, la búsqueda de la credibilidad, éxito y certidumbre en las organizaciones por medio de un mensaje estructurado y planificado y que coordina el proceso de integración y el compromiso de las organizaciones con su entorno.

Capriotti (2013) señala que existen tres fuentes de información que intervienen decisivamente en la construcción de la imagen institucional: la identidad corporativa (en esta se encuentra la cultura corporativa y la filosofía corporativa), la comunicación (incluye los medios de comunicación, las relaciones interpersonales), la realidad corporativa (se encuentran los servicios, recursos humanos y materiales, experiencia personal). (p 97)

Importancia de la variable Imagen institucional

La importancia de la imagen corporativa radica en la posibilidad de generar una opinión favorable de la institución, con el fin de cumplir sus objetivos que dan razón a su existencia, la importancia de ser poseedor de una opinión favorable es que se reflejara en la imagen, de este modo la organización ganara un lugar estratégico dentro del mercado, adquiriendo valor por sí misma, posicionándose como la mejor opción, estableciendo diferencias con otras marcas que le brinden estabilidad, autoridad, confianza ante el público, rumbo al éxito de las metas propuestas por la empresa, asegurando así su crecimiento y continuidad.

Dimensiones de la variable imagen institucional

Identidad institucional

Capriotti (2013) la define como el “conjunto de características centrales, perdurables y distintas de una organización, con las que la propia organización se auto identifica (a nivel introspectivo) y se auto diferencia (de las otras organizaciones de su entorno) “(p 21).

Casa (2004) la define como “la apreciación que se tiene sobre la institución, teniendo como base a su historia, creencias, filosofía, valores éticos y culturales; todo personal que labora constituye el verdadero eje sobre el que gira la existencia de la institución” (p 1).

Nos da a entender que todo trabajador de una institución logre sentirse parte de la institución para brindar lo mejor de sí.

Whetten (1985) refiriéndose a la “identidad institucional como la combinación de todos los atributos que: componen la esencia de la empresa; diferencia a la empresa de sus competidores y son estable con el tiempo” (p 97). Los trabajadores una vez identificados con su institución están dispuestos a brindar lo mejor de sí.

Cortez (2002) hace referencia de identidad institucional como al “cuerpo de normas, valores, fines, procedimientos y practicas institucionales que al dirigir sus funciones como respuesta a un proyecto de sociedad le otorguen identidad en un periodo de tiempo determinado” (p 83). Esto significa que el empleado pueda socializarse con las normas de dicha institución para identificarse con ella.

Comunicación Institucional

Mínguez (2000) se refiere a “todas aquellas informaciones que el público considera propias del medio. Dentro de esta dimensión se encuentran los mensajes comerciales directamente controlados por la organización y las noticias” (p 23).

Weil (1992) refiriéndose a la comunicación institucional: “surgió para establecer diferencias entre las acciones, comunicaciones y las acciones mercado lógicas, es decir las de promoción y ventas de producto. Tiene por finalidad conquistar la simpatía, credibilidad y confianza con base a la influencia política

social” (p 31). La comunicación de la empresa deja de ser un objeto para ser un sujeto dentro de la compañía.

Brandolini (2009) refiriéndose a comunicación institucional afirma: “es un proceso de creación, intercambio, procesamiento y almacenamiento de mensajes dentro de un sistema de objetivos determinados. Los procesos comunicacionales son los que sostienen a las organizaciones como una red intrincada de relaciones donde intervienen diferentes actores” (p 11). Significa que la comunicación institucional es la pieza clave, el eje que dirige la dirección y la coordinación de la institución para resolver acontecimientos de un clima empresarial, de la dirección y servicio al cliente.

Prado (2007) sostiene:

Que la comunicación en las instituciones de salud, que las personas que laboran en dicha institución hacen frente a presiones, urgencias de comunicación y limitaciones que muchas veces escapan a su persona; pero ante ello el personal debe estar preparado para responder ante cualquier incertidumbre del público con cierto tino, serenidad, amabilidad y ampliamente responsable en el trato a los demás. (p 1)

A todo ello el personal con experiencia en capacitación continua podrá hacer frente a interrogantes del paciente.

Realidad institucional

Searle (2001), citado por Jiménez (2007) la realidad institucional refiere que es” un conjunto de comportamiento, actitudes e ideas de los miembros de una institución, además de ello cualquier hecho que entrañe intencionalidad colectiva, es decir actuar en forma cooperativa. La suma de hechos institucionales da forma a la realidad institucional” (p 18).

Chávez (2006), refiriéndose a la realidad institucional como un “conjunto de rasgos y condiciones objetivas del ser social de la institución. Datos objetivos, hechos reales, el conjunto de condiciones empíricas en que se plasma su existencia real como un agente social” (p 98).

1.4 Formulación del Problema

1.4.1 Problema General

¿Cuál es la influencia de la calidad del servicio en la imagen institucional del servicio de enfermería en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018?

1.4.2 Problema Específico

Problema específico 1

¿Cuál es la influencia de la calidad del servicio de enfermería en la identidad institucional en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018?

Problema específico 2

¿Cuál es la influencia de la calidad del servicio de enfermería en la comunicación institucional en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018?

Problema específico 3

¿Cuál es la influencia de la calidad del servicio de enfermería en la realidad institucional en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018?

1.5 Justificación del estudio

Para Flores, et al (2014):

La atención brindada por el personal de salud debe contar con un sistema que responda con calidad y respeto a las necesidades y expectativas de las personas, lo cual implica brindarles un trato digno a los pacientes, así como proporcionarles información completa y oportuna, el cuidado de enfermería debe ser monitoreado, controlado y evaluado, debe tener una estructura unificada para la clasificación de características y atributos de calidad como la comprensión, la responsabilidad, la continuidad. (p 144)

Actualmente medir la calidad de un servicio en enfermería se ha convertido en una tendencia, las instituciones de salud son valoradas en función a su conocimiento

de los criterios actuales y futuros de los usuarios, de la gestión en relación con el paciente y familiares, su forma de solucionar los reclamos y quejas, en general su compromiso con los clientes.

Los hallazgos encontrados en la presente investigación proporcionaran información sistematizada, actualizada y debidamente organizada a la institución en donde se realizara el estudio, dicha información permitirá crear planes de mejora con las cuales se diseñen estrategias, programas, talleres y políticas internas que disminuyan o atenúen estos riesgos, orientados a promover un clima laboral óptimo para el profesional de salud y así lograr su desarrollo integral, con el propósito de brindar una mejor calidad de servicio que el profesional brinda al usuario y fortalecer la imagen institucional del hospital. Para la sociedad es importante contar con profesionales que se sientan satisfechos y motivados por su trabajo, que gocen de buena salud física y mental, de esta manera se verá reflejada en la imagen de la institución y en la calidad de servicio que brinda.

1.5.1 Justificación teórica

Esta investigación es de aplicación práctica no experimental, se hará uso de información recopilada de investigaciones a nivel nacional e internacional, también de libros, de revistas y de páginas web, de esta manera se pretende contribuir a la solución de problemas reales y potenciales en el sector salud específicamente en el servicio de emergencias.

1.5.2 Justificación Práctica

Se espera contribuir a brindar aportes que se puedan aplicar a la gestión del servicio, buscando proporcionar información actualizada en función con la calidad en la atención con el fin de promover un efecto positivo en la mejora de las metas y resultados del profesional de salud, los cuales podrán ser medidos a través de indicadores de calidad, de rendimiento y de productividad, con esta investigación también los usuarios se verán beneficiados puesto que la institución al conocer los resultados generara cambios.

1.5.3 Justificación Metodológica

En este caso no se pretende crear una nueva metodología o teoría, más bien se pretende dar solución a un problema real o potencial, contempla el diseño de dos instrumentos uno de ellos creado por la investigadora.

También dicha investigación podrá ser aplicada en cualquier área de salud que tenga como objetivo evaluar acontecimientos relacionados al tema y se constituirá como una fuente generadora de nuevos trabajos de investigación.

1.5.4 Justificación Epistemológica

Se hará uso del método hipotético deductivo. Se analizan los datos obtenidos de las observaciones, se formulan hipótesis y se comprueban mediante procesos estadísticos.

1.6 Hipótesis:

1.6.1 Hipótesis General

La calidad del servicio influye en la imagen institucional del servicio de enfermería en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018.

1.6.2 Hipótesis Específicas

Hipótesis Especifica 1

La calidad del servicio influye en la identidad institucional del servicio de enfermería en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018.

Hipótesis Especifica 2

La calidad del servicio influye en la comunicación institucional del servicio de enfermería en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018.

Hipótesis Especifica 3

La calidad del servicio influye en la realidad institucional del servicio de enfermería en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo General

Determinar la influencia de la calidad del servicio en la imagen institucional del servicio de enfermería en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018.

1.7.2 Objetivos Específicos

Objetivo Especifico 1

Determinar la influencia de la calidad del servicio en la identidad institucional del servicio de enfermería en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018.

Objetivo Específico 2

Determinar la influencia de la calidad del servicio en la comunicación institucional del servicio de enfermería en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018.

Objetivo Específico 3

Determinar la influencia de la calidad del servicio en la realidad institucional del servicio de enfermería en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018.

II. Método

2.1 Diseño de investigación

El presente estudio de investigación tiene un enfoque cuantitativo, porque utiliza el método científico y la estadística como una de sus herramientas.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010):

Señalan que este enfoque utiliza la recopilación y la exploración de los datos para responder a las interrogantes de la investigación y demostrar las hipótesis definidas previamente, confía en los números y en el uso de la estadística para crear con exactitud pautas de comportamiento en la población. (p 10)

El diseño de la presente investigación es de tipo no experimental, de nivel correlacional causal, transversal.

Diseño no experimental

Este estudio tiene diseño no experimental dado que la investigadora no ha manipulado los datos de la variable.

Según Hernández, et al (2006) la define como “aquella que se realiza sin adulterar deliberadamente las variables, observándose las situaciones tal y como se dan naturalmente, para después analizarlas” (p 32).

Diseño correlacional causal

Este diseño es correlacional causal dado que existe dependencia de variables con respecto a otras.

Según Hernández (2014) los diseños correlacionales causales, “describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado, ya sea en términos correlacionales, o en función de la relación causa efecto” (p 158).

Diseño transversal

Este estudio es transversal o transeccional, porque los datos de cada una de las variables se recogieron en un solo momento.

Según Hernández (2010) afirma que los diseños transeccionales (transversales) “recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su

propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (p 154).

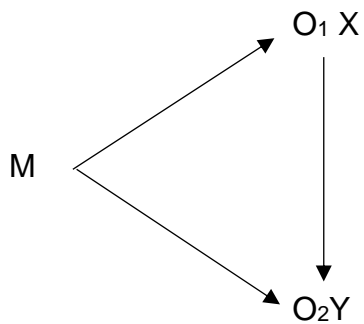


Figura 1: Esquema del diseño de investigación

Donde:

M: Muestra

O₁; O₂: Observaciones de las variables

X: Calidad de servicio (independiente)

Y: Imagen institucional (dependiente)

Tipo de estudio

El tipo de estudio de esta investigación es básica.

Según Bernal (2010) recibe el nombre de investigación pura o dogmática y “se caracteriza por la búsqueda de los conocimientos, de nuevos enfoques de investigación sin una finalidad específica e inmediata. Tiene como finalidad crear conocimientos teóricos sobre los eventos educativos” (p 23).

2.2 Variable, operacionalización

2.2.1 Variables

Hernández (2010) define a la variable como “una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse” (p 119)

Definición conceptual de la variable calidad de servicio

El Ministerio de Salud (2016) define la calidad de servicio como:

El conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo en el proceso de atención, desde el punto de

vista técnico y humano, para alcanzar los efectos deseados tanto por los proveedores como por los usuarios, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario. (p 25)

Definición operacional de la variable calidad de servicio

Operacionalmente la variable calidad de servicio se define mediante 5 dimensiones: empatía, fiabilidad, capacidad de respuesta, elementos tangibles, seguridad.

Definición conceptual de la variable imagen institucional

Mínguez (2000) define la imagen institucional como “la impresión total (creencias y sentimientos) que una organización genera en la mente de los públicos. En realidad la imagen institucional, está conformada por las percepciones, impresiones y experiencias de un conjunto muy variado de personas” (p 12).

Definición operacional de la variable imagen institucional

Operacionalmente la variable imagen institucional se define mediante 3 dimensiones: identidad institucional, comunicación institucional y realidad institucional.

2.2.2 Operacionalización de las variables

Según Hernández (2010) afirma que la operacionalización es el proceso que sufre una variable (o un concepto en general) de modo tal que a ella se le encuentran los correlatos empíricos que permiten evaluar su comportamiento en la práctica” (p 211).

Tabla 1

Operacionalización de la variable: Calidad de servicio

Dimensiones	Indicadores	Nº de Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
1.Empatia	-Amabilidad del personal -comprensión de necesidades -Trato personalizado -Buena comunicación	14 – 18	Escala del 1 al 7: Menor calificación =1 Mayor Calificación = 7	Deficiente 22 - 65
2.Fiabilidad	-Preparación del personal -Información a familiares	1 - 5		Regular 66 - 110
3.-Capacidad respuesta	de -Disposición por la ayuda -Tiempo de espera -Puntualidad en la atención -Rapidez de respuesta	6 – 9		Eficiente 111 - 154
4.Elementos Tangibles	-Señalización intrahospitalaria -Tecnología biomédica -Comodidad en los ambientes	19 - 22		
5.Seguridad	-Desempeño -Precisión -Confianza -Interés por solucionar los problemas	10 - 13		

Tabla 2

Operacionalización de la variable: Imagen institucional

Dimensiones	Indicadores	N ^a de Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
1. Identidad Institucional	-Cultura institucional. -Filosofía institucional.	1 – 5	De acuerdo (5) Parcialmente de acuerdo (4) Indeciso (3) En desacuerdo (2)	Mala 20 – 46
2. Comunicación institucional	-Medios de comunicación. -Relaciones interpersonales.	6 – 8	Completamente en desacuerdo (1)	Regular 47 – 73 Buena 74 - 100
3. Realidad Institucional	-Experiencia personal. -Servicios que brinda. -Recursos humanos y materiales. -Atención al cliente.	9 - 20		

2.3 Población y muestra

2.3.1 Población

Según Hernández (2010), “la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones. Las poblaciones deben situarse claramente en torno a sus características de contenido, de lugar y en el tiempo” (p 174).

La población del presente estudio estará constituida por las madres o padres acompañantes que acuden con sus menores hijos a la consulta de emergencia de pediatría del hospital nacional dos de mayo, cuyas atenciones durante el mes de julio del año pasado fueron un aproximado de 712 pacientes atendidos.

2.3.2 Muestra

Según Hernández (2010) la muestra “es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectaran datos y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población” (p 173).

Para el cálculo del tamaño de la muestra se empleó la fórmula para estudios transversales cuando se conoce la población. Debido a que el estudio se realizará en el mes de julio del 2018, se trabajará con el número aproximado de atenciones en el servicio de emergencias de pediatría de julio del 2017 (Metodología de Series de tiempo). La fórmula para el cálculo del tamaño de la muestra y los parámetros de muestreo son los siguientes:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{(N-1) d^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

n = Muestra

N = Población = 712

Z = Desviación normal cuando el nivel de confianza es 95% = 1.96

p = Proporción de personas que presentan el fenómeno en estudio = 0.50

q = Proporción de personas no presentan el fenómeno en estudio = 0.50

d = Precisión = 0.07

La muestra calculada a partir de la fórmula es de $n= 154$.

La muestra será seleccionada mediante muestreo aleatorio sistemático con un punto arranque aleatorio en el segundo paciente. Los pacientes serán seleccionados de K en K donde $K= N/n=4,6$ (Se redondea a 5), por ende, será seleccionados e ingresarán al estudio por orden de llegada cada 5 pacientes.

Criterios de selección

Criterios de inclusión:

-Madres y padres acompañantes mayores de 18 años que acuden al servicio de emergencia de pediatría con sus menores hijos.

-Padres que deseen participar voluntariamente en el estudio.

Criterios de exclusión:

-Madres acompañantes adolescentes.

-Pacientes adolescentes gestantes.

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

Técnica

Morone (2012) las técnicas son “los procedimientos e instrumentos que utilizamos para acceder al conocimiento. Las encuestas, entrevistas, observaciones y todo lo que se deriva de ellas” (p 3).

La técnica que se utilizó para la recolección de datos fue la encuesta.

Según Tamayo (2010), “es aquella que permite dar respuesta a problemas en términos descriptivos como la relación de variables, tras la recogida sistemática de información según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida” (p 174).

Instrumento

Hernández (2010) el instrumento de recolección de datos “es aquel que registra datos observables que representan verdaderamente los conceptos o las variables que el investigador tiene en mente” (p 199).

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario.

Hernández (2010) refiere que el cuestionario “es un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. Debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis” (p 217).

Ficha técnica del cuestionario de calidad de servicio

Nombre del instrumento	Cuestionario Servqual sobre calidad de servicio
Autor	Ministerio de Salud - 2012
Universo de estudio	Pacientes de emergencia de pediatría del hospital nacional dos de mayo
Nivel de confianza	95%
Margen de error	5%
Tamaño muestral	154
Tipo de técnica	Encuesta
Tipo de instrumento	Cuestionario
Fecha de trabajo de campo	Julio del 2018
Escala de medición	Ordinal
Tiempo de aplicación	10 a 15 minutos

Ficha técnica del cuestionario de imagen institucional

Nombre del instrumento	Cuestionario sobre imagen institucional
Autor	Marcelo Mónica - 2018
Universo de estudio	Pacientes de emergencia de pediatría del hospital nacional dos de mayo.
Nivel de confianza	95%
Margen de error	5%
Tamaño muestral	154
Tipo de técnica	Encuesta

Tipo de instrumento	Cuestionario
Fecha de trabajo de campo	Julio del 2018
Escala de medición	Ordinal
Tiempo de aplicación	10 a 15 minutos

Validación y confiabilidad del instrumento

Validez

Para Hernández (2010), la validez se refiere “al grado en que un instrumento refleja un dominio específico de contenido de lo que se mide. Es el grado en el que la medición representa al concepto o variable medida” (p 201).

En razón a que la consistencia de los resultados presenta un valor científico, los instrumentos de medición deben ser confiables y válidos, por ello fueron sometidos a un proceso de validación de contenido.

Para el proceso de validación del contenido se ha tenido en cuenta tres aspectos: relevancia, pertinencia y claridad de cada uno de los ítems.

Tabla 3

Jurados expertos

Experto	Expertos	Aplicabilidad
Mg. Willy Ramos	Docente, epidemiólogo	Aplicable
Mg. Fanny Collana	Temática	Aplicable
Mg. Noel Alcas Zapata	Metodólogo	Aplicable
Mg. Rossana Pajuelo	Temática, jefa de uci	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

Confiabilidad

Para establecer la confiabilidad del instrumento, se aplicó la prueba estadística de Alfa de Cronbach, se hizo uso de una muestra piloto de 20 pacientes, luego se procesaron los datos, haciendo uso del programa SPSS versión 20.

Según Hernández (2010), la confiabilidad de un instrumento de validación se “refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales, consistentes y coherentes” (p 200).

Tabla 4

Interpretación del coeficiente de confiabilidad

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy alta
0,61 a 0,80	Moderada
0,41 a 0,60	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

Fuente: Ruiz (2007)

Como se observa la tabla 4 nos permite analizar los resultados de la prueba Alfa de Cronbach para cada una de las variables en estudio y sus correspondientes dimensiones.

Tabla 5

Resultados del análisis de confiabilidad de los instrumentos que miden las variables

Dimensión / variable	Alfa de Cronbach	Nº de ítems
Calidad de servicio	0.863	22
Imagen institucional	0.882	20

Como se observa en la tabla 5 las variables calidad de servicio e imagen institucional tienen fiabilidad muy alta. Por lo tanto, los instrumentos que miden dichas variables son confiables.

2.5 Método de análisis de datos

El método utilizado en la presente investigación fue el método hipotético deductivo.

Según Bernal (2006), refiere que este método consiste en un “procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos” (p 56).

Se realizaron los procedimientos necesarios para buscar los antecedentes de las variables de investigación y la información teórica de cada variable, posteriormente se teorizó con las variables y sus dimensiones respectivas.

Como enfoque cuantitativo se utilizará la estadística como una herramienta para el procesamiento, análisis de los datos y presentación de los resultados.

La validez de los instrumentos se realizó mediante el juicio de expertos y se analizó el contenido, la fiabilidad se realizó utilizando el alfa de Cronbach, dado que el cuestionario está construido con escalas politómicas u ordinales.

Se realizó un estudio piloto para determinar la confiabilidad de los instrumentos, en 20 madres acompañantes con la misma característica de la muestra de estudio, una vez probada la validez y confiabilidad del instrumento se procedió a aplicar la muestra a 154 madres acompañantes que traían a sus menores hijos para su atención en emergencia de pediatría del hospital nacional dos de mayo.

Para la contrastación de la hipótesis general y específica y teniendo en cuenta los datos de las variables de estudio, se realizó la prueba estadística de regresión logística ordinal dado que se pretende determinar la dependencia de la variable calidad del servicio en la variable imagen institucional.

Los resultados serán presentados en tablas de distribución de frecuencias y gráficos de barras estadísticas.

2.6 Aspectos éticos

El presente trabajo de investigación cumplió con los criterios establecidos por el diseño de investigación cuantitativo de la Universidad César Vallejo, el cual sugiere a través de un formato los pasos a seguir en el proceso de investigación. Asimismo, se ha cumplido con respetar la autoría de la información bibliográfica.

Para la aplicación de la presente investigación se contó con la respectiva autorización del servicio de emergencia de pediatría emitida por los jefes de servicio y el consentimiento informado a los pacientes participantes.

III. Resultados

3.1. Resultados descriptivos

Tabla 6

Distribución de frecuencias de los niveles de la variable calidad de servicio.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Mala	3	1,9
Regular	22	14,3
Buena	129	83,8
Total	154	100,0

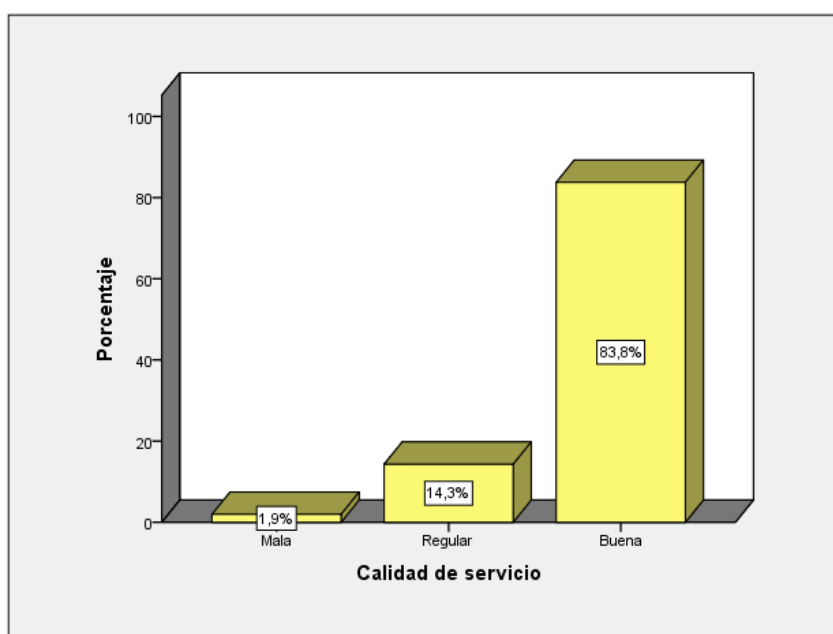


Figura 2. Niveles de calidad de servicio.

En la tabla 6 y figura 2 se presenta los niveles de calidad de servicio percibido por los pacientes atendidos en el servicio de emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo. Se observa que el 83,8% de los pacientes perciben que la calidad de servicio es buena, seguido del 14,9% quienes indicaron que es regular.

Tabla 7

Distribución de frecuencias de los niveles de la variable imagen institucional

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	1	,6
Regular	19	12,3
Buena	134	87,0
Total	154	100,0

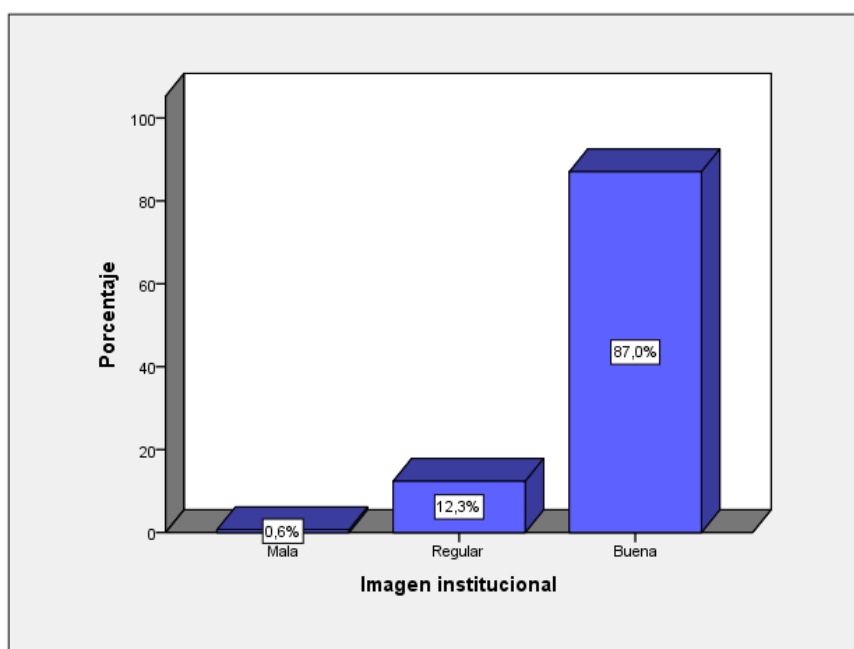


Figura 3. Niveles de imagen institucional

En la tabla 7 y figura 3, se presenta los niveles de percepción de la imagen institucional del servicio de emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo. Se observa que el 87,0% de los pacientes perciben que la imagen institucional es buena, seguido del 12,3% que la perciben como regular.

Tabla 8

Distribución de frecuencias de los niveles de la dimensión identidad institucional

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Mala	3	1,9
Regular	23	14,9
Buena	128	83,1
Total	154	100,0

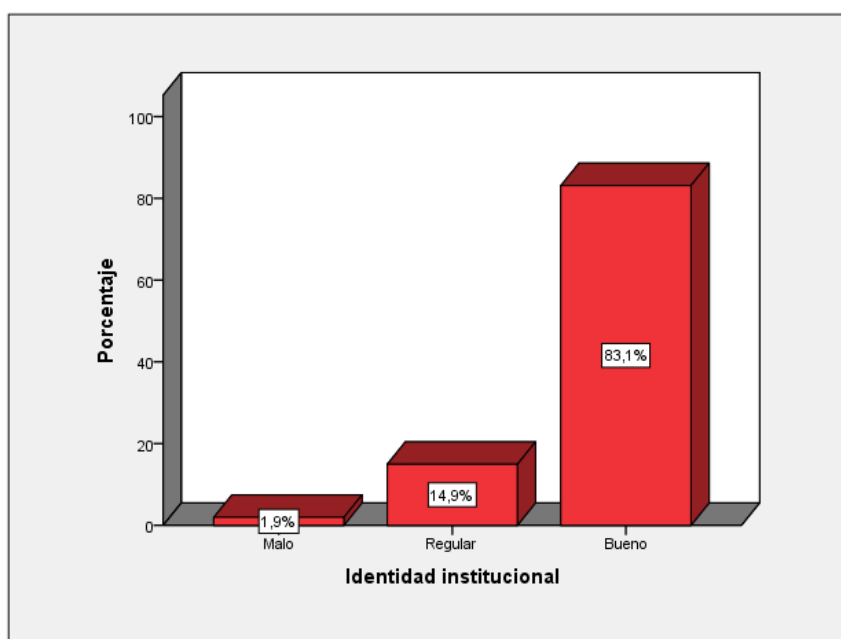


Figura 4. Niveles de identidad institucional

En la tabla 8 y figura 4 se presenta los niveles de percepción de la identidad institucional del servicio de emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo. Se observa que el 83,1% de los pacientes perciben que la identidad institucional es buena, seguido del 14,9% que la perciben como es regular.

Tabla 9

Distribución de frecuencias de los niveles de la dimensión comunicación institucional

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Mala	3	1,9
Regular	41	26,6
Buena	110	71,4
Total	154	100,0

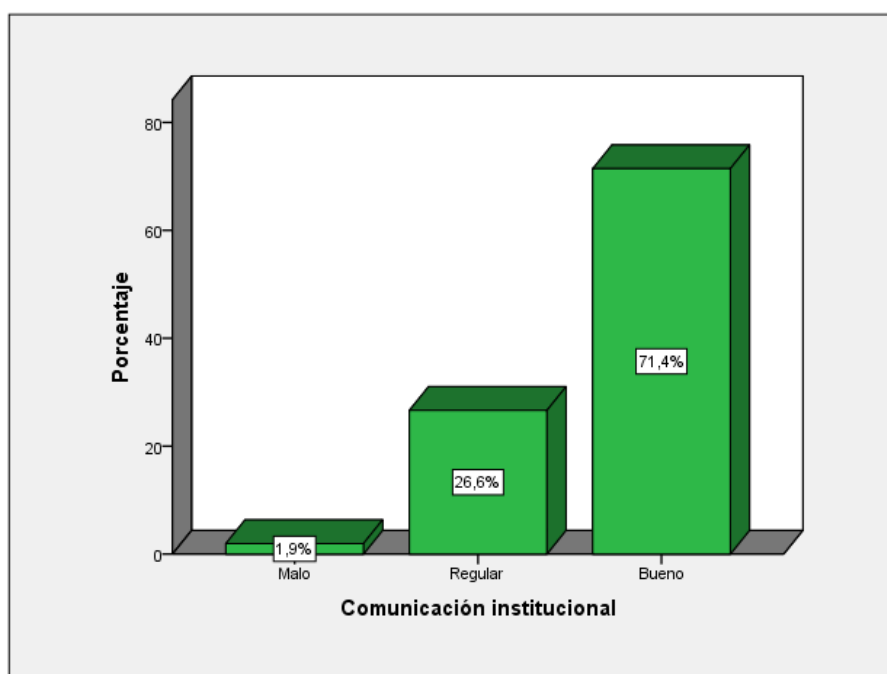


Figura 5. Niveles de comunicación institucional

En la tabla 9 y figura 5 se presenta los niveles de percepción de la comunicación institucional del servicio de emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo. Se observa que el 71,4% de los pacientes perciben que la comunicación institucional es buena, seguido del 26,6% que la perciben como regular.

Tabla 10

Distribución de frecuencias de los niveles de la dimensión realidad institucional

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Mala	1	,6
Regular	27	17,5
Buena	126	81,8
Total	154	100,0

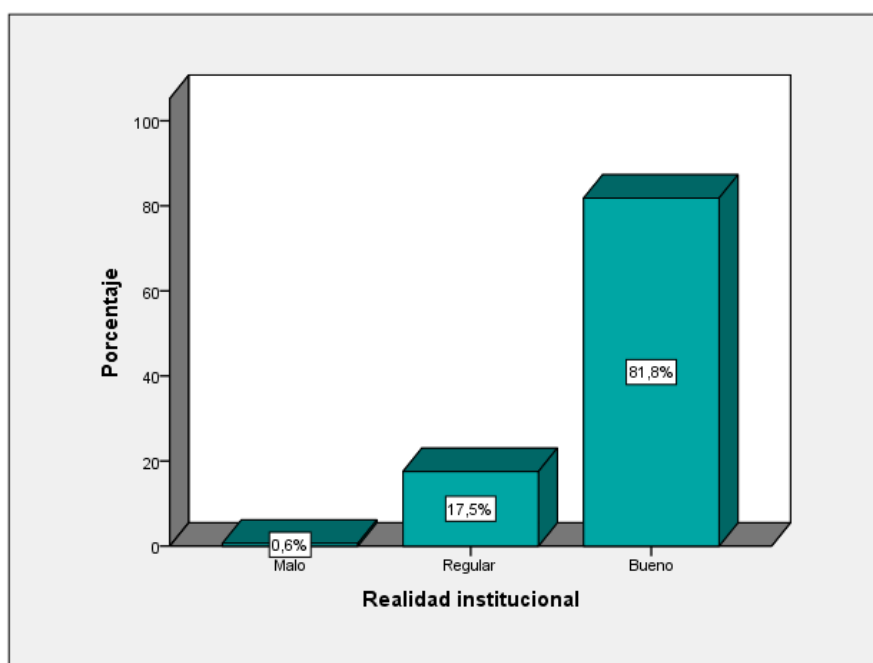


Figura 6. Niveles de realidad institucional

En la tabla 10 y figura 6 se presenta los niveles de percepción de la realidad institucional del servicio de emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo. Se observa que el 81,8% de los pacientes perciben que la realidad institucional es buena, seguido del 17,5% que la perciben como regular.

3.2. Prueba de hipótesis

En referencia a la prueba de hipótesis del estudio, se ha aplicado el estadístico de regresión logística ordinal, dado que se pretende establecer la influencia de la variable calidad del servicio en la imagen institucional y además ambas variables han sido medidas con instrumentos de escala ordinal.

Resultados previos al análisis de los datos

En cuanto a los resultados obtenidos a partir del cuestionario con escala ordinal se asumirá prueba no paramétrica que muestra de dependencia entre las variables independientes de frente a la variable dependiente posteriores a la prueba de hipótesis se basaran a la prueba de regresión logística, ya que los datos para el modelamiento son de carácter cualitativo ordinal, orientando al modelo de regresión logística ordinal, para el efecto asumiremos el reporte del SPSS.

Tabla 11

Determinación del ajuste de los datos para el modelo de la calidad de servicio en la imagen institucional del servicio de enfermería en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018.

Información de ajuste de los modelos				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	28,289			
Final	16,728	11,561	2	,003

Función de enlace: Logit.

En cuanto al reporte del programa a partir de los datos, se tienen los siguientes resultados donde los datos obtenidos estarían explicando la dependencia de la calidad de servicio en la imagen institucional del servicio de enfermería en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018. Asimismo, se tiene que el valor del Chi cuadrado es de 11,561 y p_valor (valor de la significación) es igual a 0.003 frente a la significación estadística α igual a 0.05 ($p_valor < \alpha$), significa rechazo de la hipótesis nula, los datos de las variables no son independientes, implica la dependencia de una variable sobre la otra.

Tabla 12

Determinación de las variables para el modelo de regresión logística ordinal

Bondad de ajuste			
	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	10,198	2	,165
Desvianza	7,454	2	,154

Función de enlace: Logit.

Así mismo se muestran los resultados de la bondad de ajuste de la variable el cual no se rechaza la hipótesis nula; por lo que con los datos de la variable es posible mostrar la dependencia gracias a las variables y el modelo presentado estaría dado por el valor estadística de p_valor .165 frente al α igual 0.05. Por tanto, el modelo y los resultados están explicando la dependencia de una variable sobre la otra.

Tabla 13

Presentación de los coeficientes de la calidad de servicio en la imagen institucional

Estimaciones de parámetro								
		Error			Intervalo de confianza al 95%			
		Estimación	estándar	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Imagen3 = 1]	-5,635	1,027	30,083	1	,000	-7,649	-3,621
	[Imagen3 = 2]	-2,377	,316	56,663	1	,000	-2,996	-1,758
Ubicación	[Calidad3=1]	-2,307	1,183	3,805	1	,000	-4,626	,011
	[Calidad3=2]	-1,784	,545	10,736	1	,001	-2,851	-,717
	[Calidad3=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

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

Los resultados en conjunto de la tabla 13, donde se muestran los coeficientes de la expresión de la regresión. Con respecto a la calidad de servicio se asumirá para la comparación el nivel regular (2), frente a la comparación con la imagen institucional que se asumirá también el nivel regular (2) en el servicio de enfermería en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018. Al respecto a la variable calidad de servicio es protectora; lo que quiere decir que si la calidad de servicio es regular, se tiene la probabilidad de que la imagen

institucional, también tenga un nivel regular. Para estas expresiones se tiene los valores de Wald: 10,736 y 56,663, siendo estos significativos ya que el p_valor es < al nivel de significación estadística ($p < 0.05$).

Hipótesis general

H₀: La calidad de servicio no influye en la imagen institucional del servicio de enfermería en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018.

H₁: La calidad de servicio influye en la imagen institucional del servicio de enfermería en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018..

Tabla 14

Pseudo coeficiente de determinación de las variables.

	Pseudo R cuadrado		
	Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden
Resultados	,367	,456	,390

Función de enlace: Logit

En cuanto de la prueba del pseudo R cuadrado, lo que se estarían presentando es la dependencia porcentual de la imagen institucional del servicio de enfermería en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018, en el cual se tiene al coeficiente de Nagelkerke, implicando que la variabilidad de la imagen institucional depende del 45,6% de la calidad de servicio.

Resultado específico 1

La influencia de la calidad de servicio la identidad institucional del servicio de enfermería en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018.

Tabla 15

Presentación de los coeficientes de la calidad de servicio en la identidad institucional del servicio de enfermería en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018.

Estimaciones de parámetro

		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Identidad3 = 1]	-4,181	,605	47,799	1	,000	-5,367	-2,996
	[Identidad3 = 2]	-1,819	,254	51,284	1	,000	-2,316	-1,321
Ubicación	[Calidad3=1]	-1,061	1,254	,716	1	,037	-3,519	1,397
	[Calidad3=2]	-1,061	,520	14,164	1	,001	-2,081	-,042
	[Calidad3=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

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

Los resultados en conjunto de la tabla 15, donde se muestran los coeficientes de la expresión de la regresión. Con respecto a la calidad de servicio se asumirá para la comparación el nivel regular (2), frente a la comparación con la identidad institucional que se asumirá también el nivel regular (2) en el servicio de enfermería en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018. Al respecto a la variable calidad de servicio es protectora; lo que quiere decir que si la calidad de servicio es regular, se tiene la probabilidad de que la identidad institucional, también tenga un nivel regular. Para estas expresiones se tiene los valores de Wald: 14,164 y 51,284, siendo estos significativos ya que el p_valor es < al nivel de significación estadística ($p < 0.05$).

Hipótesis específica 1

H₀: La calidad de servicio no influye en la identidad institucional del servicio de enfermería en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018.

H₁: La calidad de servicio influye en la identidad institucional del servicio de enfermería en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018.

Tabla 16

Pseudo coeficiente de determinación de las variables.

	Pseudo R cuadrado		
	Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden
Resultados	,272	,324	,228

Función de enlace: Logit

En cuanto de la prueba del pseudo R cuadrado, lo que se estarían presentando es la dependencia porcentual de la identidad institucional del servicio de enfermería en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018, en el cual se tiene al coeficiente de Nagelkerke, implicando que la variabilidad de la identidad institucional depende del 32,4% de la calidad de servicio.

Resultado específico 2

La influencia de la calidad de servicio la comunicación institucional del servicio de enfermería en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018.

Tabla 17

Presentación de los coeficientes de la calidad de servicio en la comunicación institucional del servicio de enfermería en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018.

		Estimaciones de parámetro					Intervalo de confianza al 95%	
		Estimación	Error estándar	Wald	g	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Comunicación3 = 1]	-4,439	,614	52,211	1	,000	-5,643	-3,235
	[Comunicación3 = 2]	-1,243	,211	34,687	1	,000	-1,657	-,829
Ubicación	[Calidad3=1]	-1,751	1,161	19,273	1	,003	-4,026	,525
	[Calidad3=2]	-1,694	,475	33,717	1	,000	-2,624	-,763
	[Calidad3=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

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

Los resultados en conjunto de la tabla 17, donde se muestran los coeficientes de la expresión de la regresión. Con respecto a la calidad de servicio se asumirá para la comparación el nivel regular (2), frente a la comparación con la comunicación institucional que se asumirá también el nivel regular (2) en el servicio de enfermería en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018. Al respecto a la variable calidad de servicio es protectora; lo que quiere decir que si la calidad de servicio es regular, se tiene la probabilidad de que la comunicación institucional, también tenga un nivel regular. Para estas expresiones se tiene los valores de Wald: 33,717 y 34,687, siendo estos significativos ya que el p_valor es < al nivel de significación estadística ($p < 0.05$).

Hipótesis específica 2

H₀: La calidad de servicio no influye en la comunicación institucional del servicio de enfermería en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018.

H₁: La calidad de servicio influye en la comunicación institucional del servicio de enfermería en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018.

Tabla 18

Pseudo coeficiente de determinación de las variables.

	Pseudo R cuadrado		
	Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden
Resultados	,313	,378	,290

Función de enlace: Logit

En cuanto de la prueba del pseudo R cuadrado, lo que se estarían presentando es la dependencia porcentual de la comunicación institucional del servicio de enfermería en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018, en el cual se tiene al coeficiente de Nagelkerke, implicando que la variabilidad de la comunicación institucional depende del 37,8% de la calidad de servicio.

Resultado específico 3

La influencia de la calidad de servicio la realidad institucional del servicio de enfermería en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018.

Tabla 19

Presentación de los coeficientes de la calidad de servicio en la realidad institucional del servicio de enfermería en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018.

Estimaciones de parámetro								
		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Realidad3 = 1]	-5,995	1,086	30,467	1	,000	-8,124	-3,866
	[Realidad3 = 2]	-2,031	,275	54,571	1	,000	-2,570	-1,492
Ubicación	[Calidad3=1]	-4,013	1,460	7,555	1	,006	-6,874	-1,151
	[Calidad3=2]	-1,995	,506	15,574	1	,000	-2,986	-1,004
	[Calidad3=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

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

Los resultados en conjunto de la tabla 19, donde se muestran los coeficientes de la expresión de la regresión. Con respecto a la calidad de servicio se asumirá para la comparación el nivel regular (2), frente a la comparación con la realidad institucional que se asumirá también el nivel regular (2) en el servicio de enfermería en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018. Al respecto a la variable calidad de servicio es protectora; lo que quiere decir que si la calidad de servicio es regular, se tiene la probabilidad de que la realidad institucional, también tenga un nivel regular. Para estas expresiones se tiene los valores de Wald: 15,574 y 54,571, siendo estos significativos ya que el p_valor es < al nivel de significación estadística ($p < 0.05$).

Hipótesis específica 3

H₀: La calidad de servicio no influye en la realidad institucional del servicio de enfermería en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018.

H₁: La calidad de servicio influye en la realidad institucional del servicio de enfermería en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018.

Tabla 20

Pseudo coeficiente de determinación de las variables.

	Pseudo R cuadrado		
	Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden
Resultados	,393	,480	,384

Función de enlace: Logit

En cuanto de la prueba del pseudo R cuadrado, lo que se estarían presentando es la dependencia porcentual de la realidad institucional del servicio de enfermería en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018, en el cual se tiene al coeficiente de Nagelkerke, implicando que la variabilidad de la realidad institucional depende del 48,0% de la calidad de servicio.

IV. Discusión

Actualmente, cada vez más, se está reconociendo la importancia que tiene la calidad del servicio y la imagen institucional para el logro de los objetivos de cualquier organización, sea esta privada o pública. La importancia que posee actualmente la calidad del servicio en la imagen institucional en nuestro mercado, se traduce en el creciente interés por el cliente, también por la manera en que debe ser atendido, con la opinión y con el grado de satisfacción con los bienes y servicios prestados, más aun en instituciones estatales que velan por la salud pública, carentes de holgados presupuestos, y cuyos pacientes no cuentan con los recursos económicos suficientes. Los datos recaudados en el estudio, expresan que el promedio de edades de las madres acompañantes que acuden a la emergencia de pediatría con sus menores hijos fluctúan entre los 18 y 28 años, el nivel de instrucción es secundaria completa y de procedencia urbana.

En cuanto al análisis de las variables, se encontró que el 1.9% encuentra la calidad de servicio mala, el 14.3% como regular y el 83% como buena, en cuanto a la imagen institucional en su mayoría un 87% la percibe como buena, el 12.3% como regular y el 0.6% como mala, estos resultados muestran que la mayoría de las madres acompañantes que acuden con sus menores hijos a la consulta en emergencia de pediatría tienen una buena imagen de la institución y perciben que la calidad de servicio es buena. En concordancia con la literatura encontrada de Antonio (2014) la autora concluye que los clientes en su mayoría muestran una aceptación favorable con la calidad de servicio y la imagen de la institución, la cual los clientes la han descrito como solidaria y positiva tanto en entidades públicas como privadas.

En referencia al objetivo general los resultados indican la influencia de la calidad del servicio en la imagen institucional del servicio de enfermería en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018, como lo demuestra la prueba del pseudo R cuadrado, la misma que expresa la dependencia porcentual de la calidad de servicio en la imagen institucional del servicio de enfermería en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018, en el cual se tiene al coeficiente de Nagalkerke, implicando que la variabilidad de la imagen institucional depende del 45,6% de la calidad de servicio. Estos resultados son similares a los de Sánchez (2014) quien afirmó que la calidad del

servicio se relaciona significativamente con la imagen del paciente con VIH del área de infectología, asimismo se comprueba que la atención al cliente se relaciona significativamente con la imagen de la organización y la imagen del público interno y también como la satisfacción del cliente se relaciona significativamente con la imagen de la organización y la imagen del público interno.

En relación al objetivo específico 1, los resultados indican la influencia de La calidad del servicio en la identidad institucional del servicio de enfermería en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018, como lo demuestra la prueba del pseudo R cuadrado, la misma que expresa la dependencia porcentual de la calidad de servicio en la identidad institucional del servicio de enfermería en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018, en el cual se tiene al coeficiente de Nagalkerke, implicando que la variabilidad de la identidad institucional depende del 32,4% de la calidad de servicio.

Sobre el objetivo específico 2, los resultados indican la influencia de La calidad del servicio en la comunicación institucional del servicio de enfermería en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018, como lo demuestra la prueba del pseudo R cuadrado, la misma que expresa la dependencia porcentual de la calidad de servicio en la comunicación institucional del servicio de enfermería en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018, en el cual se tiene al coeficiente de Nagalkerke, implicando que la variabilidad de la comunicación institucional depende del 37,8% de la calidad de servicio. Estos resultados son similares a los que obtuvo Aspiazu (2015) donde concluye que existe nudos críticos en los procesos operativos que afectan la imagen de la institución, que los usuarios están insatisfechos por varios procesos como la obtención de turnos, citas médicas, exámenes de laboratorio, también de las relaciones interpersonales entre los directivos y empleados no son muy efectivas y que existen escasas de propuestas de solución de nudos críticos en los procesos operativos de cada institución.

En referencia al objetivo específico 3, los resultados indican la influencia de La calidad del servicio en la realidad institucional del servicio de enfermería en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018, como lo demuestra la prueba del pseudo R cuadrado, la misma que expresa la dependencia

porcentual de la calidad de servicio en la realidad institucional del servicio de enfermería en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018, en el cual se tiene al coeficiente de Nagalkerke, implicando que la variabilidad de la realidad institucional depende del 48,0% de la calidad de servicio. Estos resultado son similares a los que indica Salazar (2017), en el sentido que la atención ofrecida por el personal es regular porque el tiempo de espera es prolongado y la agilidad en el despacho de medicamentos no es adecuado, además los empleados no se encuentran bien capacitados razón por la cual no satisface las expectativas de los usuarios, la farmacia también no cuenta con una gestión de procesos de calidad razón por la cual no existe una adecuada presentación de servicios a los usuarios de esta dependencia, es indispensable establecer alternativas normadas con la ISO 9001-2008 para mejorar la calidad del servicio de farmacia de consulta externa.

V. Conclusiones

Primera:

En referencia al objetivo general los resultados indican la influencia de La calidad del servicio en la imagen institucional del servicio de enfermería en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018, como lo demuestra la prueba del pseudo R cuadrado, la misma que expresa la dependencia porcentual de la calidad de servicio en la imagen institucional del servicio de enfermería en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018, en el cual se tiene al coeficiente de Nagalkerke, implicando que la variabilidad de la imagen institucional depende del 45,6% de la calidad de servicio.

Segunda:

En relación al objetivo específico 1, los resultados indican la influencia de La calidad del servicio en la identidad institucional del servicio de enfermería en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018, como lo demuestra la prueba del pseudo R cuadrado, la misma que expresa la dependencia porcentual de la calidad de servicio en la identidad institucional del servicio de enfermería en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018, en el cual se tiene al coeficiente de Nagalkerke, implicando que la variabilidad de la identidad institucional depende del 32,4% de la calidad de servicio.

Tercera:

Sobre el objetivo específico 2, los resultados indican la influencia de La calidad del servicio en la comunicación institucional del servicio de enfermería en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018, como lo demuestra la prueba del pseudo R cuadrado, la misma que expresa la dependencia porcentual de la calidad de servicio en la comunicación institucional del servicio de enfermería en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018, en el cual se tiene al coeficiente de Nagalkerke, implicando que la variabilidad de la comunicación institucional depende del 37,8% de la calidad de servicio.

Cuarta:

En referencia al objetivo específico 3, los resultados indican la influencia de La calidad del servicio en la realidad institucional del servicio de enfermería en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018, como lo demuestra la prueba del pseudo R cuadrado, la misma que expresa la dependencia porcentual de la calidad de servicio en la realidad institucional del servicio de enfermería en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018, en el cual se tiene al coeficiente de Nagalkerke, implicando que la variabilidad de la realidad institucional depende del 48,0% de la calidad de servicio

VI. Recomendaciones

Primera:

A las autoridades del Hospital Nacional Dos de Mayo tomar este estudio como base para profundizar más estudios referentes a analizar mejor la imagen institucional derivada de la calidad del servicio que existe en el servicio de emergencia de pediatría, aplicando las políticas administrativas y económicas con equidad, liderazgo innovador y transformador que centre su atención en el desarrollo del capital humano.

Segunda:

Propiciar un adecuado clima organizacional con el objetivo que los trabajadores sean motivados, valorados y que afiancen su compromiso con su trabajo y la institución, para el desarrollo de las actividades cotidianas y seguir consolidando una conexión armónica entre los pacientes.

Tercero:

A los jefes del servicio que deben generar una comunicación asertiva y horizontal, promover talleres, cursos de capacitación de alto nivel, a fin de contar con personal altamente capacitado.

Cuarto:

Propiciar estrategias de mejoramiento donde se siga manteniendo la dotación de recursos humanos y materiales, implementando equipos y materiales necesarios para la atención, propiciar un ambiente donde el trabajo sea valorado, donde se fomente el respeto, la flexibilidad, la participación y la autonomía, donde exista un ambiente armonioso para trabajar, que permitan seguir manteniendo la calidad del servicio,

VII. Referencias

- Amaya, M. (2010). *Percepción de la imagen corporativa del instituto nacional de estadística y censos, análisis y propuesta*. Universidad de Guayaquil.
- Arnoletto, E. (2007). *Diccionario en internet de las ciencias económicas y sociales*. Recuperado de www.eumed.net/dices/
- Bonilla, C. (2007). *Diseño de un instrumento para evaluar los factores que influyen en la adherencia a tratamientos, en personas que presentan factores de riesgo de enfermedad cardiovascular*. Revista de Investigación en Enfermería. XXV (1), 46- 55. Recuperado de <https://revistas.unal.edu.co/index.php/avenferm/article.pdf>
- Camaraco, P. (2006). *Aproximación a la calidad de vida en el trabajo en la organización castrense venezolana*. Universidad nacional experimental Simón Rodríguez. Venezuela. (Tesis de doctorado). Recuperado de www.eumed.net. Tesis.doctorales.pdf
- Capriotti, P. (2013). *Planificación estratégica de la imagen corporativa*. Málaga. España. 4ª edición. Ariel. Recuperado de <http://www.bidireccional.net>
- Chávez, N. (2010). *La imagen corporativa. Teoría y práctica de la identificación institucional*. 3 (7), 28 – 32. Recuperado de <https://ggili.com.mx/la-imagen-corporativa-libro-9788425220791.html>
- Digesa, 2005. *Manual de Salud Ocupacional*. Dirección general de salud. OPS/PMS. Recuperado de www.digesa.minsa.gob.pe
- Duque, E. (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. 64 – 80. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v15n25/v15n25a04.pdf>
- Ecuador. (Tesis de doctorado). Recuperado de <http://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/11105>.
- Forrellat, M. (2014). *Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible*. Revista cubana de Hematología, Inmunología y hemoterapia. 30 (2), 179 – 183. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-02892014000200011&script=sci_abstract

- Gómez, V., Moreno, L. (2010). *Factores Psicosociales del trabajo (demanda-control y desbalance esfuerzo- recompensa), salud mental y tensión arterial: un estudio con maestros escolares en Bogotá, Colombia*. Revista científica de américa latina y el caribe. 9(2), 393 – 407. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64716832008>.
- Gérvas, J., Pané, O., Sicras, A., y Seminario, A. (2006). *Capacidad de respuesta de la atención primaria y redes de servicio*. El caso de consorci hospitalary de Catalunya. Revista atención primaria. 38 (9), 10-506. Recuperado de [www.sciencedirect.com/article/pii/pdf](http://www.sciencedirect.com/article/pii/S0213122606711111).
- Hernández, R. (2014) .*Metodología de la Investigación ,México 6ta Edición*
- Juárez, A. (2004) . *Factores Psicosociales relacionados con la salud mental en profesionales de servicios humanos en México*. Revista de Psicología Ciencia y Trabajo. 6(14), 189-196. Recuperado de [http://C:/Uses/Downloads/Factores Psicosociales relacionados con la salud 20\(1\).pdf](http://C:/Uses/Downloads/Factores Psicosociales relacionados con la salud 20(1).pdf)
- Lizarzaburu, E. (2015). *La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015*. Revista científica de américa latina y el caribe. 18(30).33-54. Recuperado de www.redalyc.org/html/1872/167244133006/
- Martins, S., Campos, A., Matumoto, S., Fortuna, S. (2016). *Satisfacción del usuario bajo la perspectiva de la responsabilidad: ¿estrategia para análisis de sistemas universales?* Revista Latinoamericana de Enfermagen. 24 (5) 26-74. Recuperado de www.eerp.usp.br/rlae
- Mínguez, N. (2000). *Un marco conceptual para la imagen corporativa*. Revista de estudios de comunicación. 5 (8), 1- 11. Recuperado de <http://www.ehu.es/ojs/index.php/Zer/article/view/17426/15201>
- Ministerio de salud, (MINSa, 2011) *Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo*. Dirección general de salud. R.M. N° 527- 2011/MINSa/Ministerio de Salud. Recuperado de http://ftp2.minsa.gob.pe/descargas/calidad/normas/información/2252_rm_527_2011_usuario/externo.pdf

- Morone , G. (2012). *Método y Técnicas de la Investigación científica*. Recuperado de pdf biblioteca.u.c.v.cl >servicios>documentos
- Neffa, J. (2015). *Condiciones y medio ambiente de trabajo y salud*. *Revista Orientación y Sociedad*. 15(3). Recuperado de www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s1851-88932015000100003
- Ruiz, A. (2012). *Concepto de fiabilidad*. *Asociación española para la calidad*. España. Centro de conocimiento. Recuperado de www.aec.es/get_f
- Tamayo, M. (2003) *.Proceso de investigación científica* .México 4ta Edición .Recuperado científica. México 4ta edición .Recuperado pdf. [htt : // clea.edu.mx>biblioteca>tamay...](http://clea.edu.mx/biblioteca/tamay...)
- Trujillo, A., Vera, J. (2009). *Comprensión de la calidad en el servicio como la integración de dos dimensiones: tangible e intangible*. *Revista Colombiana de Marketing*. 8 (13), 59 – 67. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/109/10926778005.pdf>

Anexos

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: “Calidad del servicio en la imagen institucional del servicio de enfermería en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018”.

Autora: Bach. Mónica Jesús Marcelo Avalos.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e Indicadores				
			Variable 1: Influencia de la calidad de servicio				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Niveles o Rangos
<p>Problema General -¿Cuál es la influencia de la calidad del servicio en la imagen institucional del servicio de enfermería en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018?</p> <p>Problema Específico -¿Cuál es influencia de la calidad del servicio de enfermería en la identidad institucional en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018?</p> <p>-¿Cuál es influencia de la calidad del</p>	<p>Objetivo General -Determinar la influencia de la calidad del servicio en la imagen institucional del servicio de enfermería en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018.</p> <p>Objetivo Específico -Determinar la influencia de la calidad del servicio en la identidad institucional del servicio de enfermería en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018.</p> <p>-Determinar la influencia de la calidad</p>	<p>Hipótesis General -La calidad del servicio influye en la imagen institucional del servicio de enfermería en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018.</p> <p>Hipótesis Específica -La calidad del servicio influye en la identidad institucional del servicio de enfermería en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018.</p> <p>-La calidad del servicio influye en la comunicación institucional del servicio de enfermería en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018.</p>	1. Empatía	-Amabilidad del personal -comprensión de necesidades -Trato personalizado -Buena comunicación	14 – 18	Escala de Likert del 1 al 7: Menor calificación =1 Mayor Calificación = 7	Favorable 22 - 88 Desfavorable 89 - 154
			2. Fiabilidad	-Preparación del personal -Información a familiares	1 - 5		
			3.-Capacidad de respuesta	-Disposición por la ayuda -Tiempo de espera -Puntualidad en la atención -Rapidez de respuesta	6 – 9		
			4. Elementos Tangibles	-Señalización intrahospitalaria -Tecnología biomédica -Comodidad en los ambientes	19 - 22		
			5. Seguridad	-Desempeño -Precisión -Confianza -Interés por solucionar los problemas	10 - 13		

<p>servicio de enfermería en la comunicación institucional en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018?</p> <p>-¿Cuál es influencia de la calidad del servicio de enfermería en la realidad institucional en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018?</p>	<p>del servicio en la comunicación institucional del servicio de enfermería en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018.</p> <p>-Determinar la influencia de la calidad del servicio de enfermería en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018.</p>	<p>-La calidad del servicio influye en la realidad institucional del servicio de enfermería en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018.</p>	<p>Variable 2: Imagen Institucional.</p>				
			<p>Dimensiones</p>	<p>Indicadores</p>	<p>Ítems</p>	<p>Escala de valores</p>	<p>Niveles o Rangos</p>
			<p>1. Identidad Institucional</p>	<p>-Cultura institucional. -Filosofía institucional.</p>	<p>1 – 5</p>	<p>De acuerdo (5) Parcialmente de acuerdo (4) Indeciso (3) En desacuerdo (2)</p>	<p>Buena 20 - 46</p>
			<p>2. Comunicación institucional</p>	<p>-Medios de comunicación. -Relaciones interpersonales.</p>	<p>6 – 8</p>	<p>Completamente en desacuerdo (1)</p>	<p>Regular 47 - 73</p> <p>Mala 74 - 100</p>
			<p>3. Realidad Institucional</p>	<p>-Experiencia personal. -Servicios que brinda. -Recursos humanos y materiales. -Atención al cliente.</p>	<p>9 - 20</p>		

INSTRUMENTO

Calidad del servicio en la imagen institucional del servicio de enfermería en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo Lima 2018.

Instrucciones: Estimado paciente el presente forma parte de un estudio de investigación que se realiza en coordinación con el Hospital Nacional Dos de Mayo, para lo cual solicitamos su valiosa colaboración a través de sus respuestas sinceras y veraces, que serán de gran ayuda, expresándole que es de carácter anónimo y confidencial.

Agradeciendo gentilmente su colaboración.

Datos generales:

Edad: _____ años

Sexo:

- a) Masculino
- b) Femenino

Grado de instrucción:

- a) Primaria
- b) Secundaria
- c) Superior

Procedencia:

- a) Urbano
- b) Rural
- c) Urbano Marginal (pueblo joven)

Instrucciones: A continuación se le presenta una serie de enunciados el cual deberá leer y responder de acuerdo a lo que considere la respuesta correcta, marcando con una X en la escala numérica del 1 al 7, donde 1 es la menor calificación y 7 es la mayor calificación.

VARIABLE INDEPENDIENTE: CALIDAD DE SERVICIO								
	DIMENSION FIABILIDAD	1	2	3	4	5	6	7
1	¿Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia de pediatría sin importar su condición socioeconómica?							
2	¿Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud?							
3	¿Su atención en la emergencia de pediatría estuvo a cargo del médico?							
4	¿El médico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarle el seguimiento de su problema de salud?							
5	¿La farmacia de emergencia de pediatría conto con los medicamentos que receto el medico?							
	DIMENSION CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	2	3	4	5	6	7
6	¿La atención en caja o en módulo de admisión fue rápida?							
7	¿La atención en el laboratorio de emergencia de pediatría fue rápida?							
8	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?							
9	¿La atención en la farmacia de emergencia de pediatría fue rápida?							
	DIMENSION SEGURIDAD	1	2	3	4	5	6	7
10	¿El médico que lo atendió le brindo el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
11	¿Durante su atención en emergencia de pediatría se respetó su privacidad?							
12	¿El médico que lo atendió le realizo un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
13	¿El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado?							

		1	2	3	4	5	6	7
	DIMENSION EMPATIA							
14	¿El personal de emergencia de pediatría le trato con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	¿El personal de emergencia de pediatría le mostro interés para solucionar cualquier duda que se presentó durante su atención?							
16	¿El médico le explico a usted o sus familiares el problema de salud o resultado de la atención?							
17	¿El médico le explico a usted a sus familiares los procedimientos o análisis que le realizaron?							
18	¿El médico le explico a usted o sus familiares el tratamiento que recibió: tipo de medicamento, dosis y efectos adversos?							
	DIMENSION ELEMENTOS TANGIBLES							
19	¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia de pediatría le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20	¿La emergencia de pediatría conto con personal para informar y orientar a los pacientes?							
21	¿La emergencia de pediatría conto con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	¿Los ambientes del servicio de emergencia de pediatría estuvieron limpios y cómodos?							

Instrucciones: A continuación se le presenta una serie de preguntas el cual deberá leer y responder con una X de acuerdo a lo que ustedes consideren la respuesta correcta y las que se ajusten a la realidad.

VARIABLE DEPENDIENTE: IMAGEN INSTITUCIONAL

DIMENSION IDENTIDAD INSTITUCIONAL

1.-¿Considera usted que el área de emergencia de pediatría del Hospital Nacional dos de Mayo tiene prestigio reconocido a nivel nacional ?

De Acuerdo	Parcialmente De acuerdo	Indeciso	En Desacuerdo	Completamente en Desacuerdo

2.-¿Está usted de acuerdo con que el personal del área de emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo cuenta con valores éticos y profesionales?

De Acuerdo	Parcialmente De acuerdo	Indeciso	En Desacuerdo	Completamente en Desacuerdo

3.-¿ Está usted de acuerdo con que el trabajo que realiza el área de emergencia de pediatría del Hospital Nacional dos de Mayo tiene un impacto en la salud pública ?

De Acuerdo	Parcialmente De acuerdo	Indeciso	En Desacuerdo	Completamente en Desacuerdo

4.-¿Cree usted que el uso correcto del uniforme le ayuda a identificar a los trabajadores que lo atienden en emergencia de pediatría del Hospital Nacional dos de Mayo?

De Acuerdo	Parcialmente De acuerdo	Indeciso	En Desacuerdo	Completamente en Desacuerdo

5.-¿Considera usted que el hospital mejora permanentemente sus servicios?

De Acuerdo	Parcialmente De acuerdo	Indeciso	En Desacuerdo	Completamente en Desacuerdo

DIMENSION COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

6.-¿Considera usted que el Hospital Nacional dos de Mayo proporciona correctamente la publicidad visual, auditiva y señalizaciones para promocionar sus servicios?

De Acuerdo	Parcialmente De acuerdo	Indeciso	En Desacuerdo	Completamente en Desacuerdo

7.-¿Considera usted que el personal de enfermería que labora el área de emergencia de pediatría del Hospital Nacional dos de Mayo otorga información precisa al paciente ?

De Acuerdo	Parcialmente De acuerdo	Indeciso	En Desacuerdo	Completamente en Desacuerdo

8.-¿Cree usted que el personal de enfermería del área de emergencia de pediatría del Hospital Nacional dos de Mayo utiliza la estrategia del trabajo en equipo para resolver los problemas de los pacientes ?

De Acuerdo	Parcialmente De acuerdo	Indeciso	En Desacuerdo	Completamente en Desacuerdo

9.-¿Considera usted que el trato recibido por el personal de enfermería del área de emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo demuestra amabilidad ,confianza y respeto ?

De Acuerdo	Parcialmente De acuerdo	Indeciso	En Desacuerdo	Completamente en Desacuerdo

DIMENSION REALIDAD INSTITUCIONAL

10.-¿ Cree usted que la atención al cliente que brinda el área de emergencia de pediatría del Hospital Nacional dos de Mayo es personalizada?

De Acuerdo	Parcialmente De acuerdo	Indeciso	En Desacuerdo	Completamente en Desacuerdo

11.-¿Cree usted que la distribución de la atención en emergencia de pediatría en el Hospital Nacional Dos de Mayo es equitativa entre los pacientes?

De Acuerdo	Parcialmente De acuerdo	Indeciso	En Desacuerdo	Completamente en Desacuerdo

12.-¿ Considera usted que el área de emergencia de pediatría del Hospital Nacional dos de Mayo desarrolla sus actividades profesionales de manera planificada?

De Acuerdo	Parcialmente De acuerdo	Indeciso	En Desacuerdo	Completamente en Desacuerdo

13.-¿Cree usted que el servicio de emergencia de pediatría del Hospital nacional dos de Mayo cuenta con ambientes cómodos y limpios para los pacientes?

De Acuerdo	Parcialmente De acuerdo	Indeciso	En Desacuerdo	Completamente en Desacuerdo

14.-¿Cree usted que en el área de emergencia de pediatría del Hospita Nacional dos de Mayo la asistenta social cumple un rol importante en la solución de los problemas de los pacientes ?

De Acuerdo	Parcialmente De acuerdo	Indeciso	En Desacuerdo	Completamente en Desacur

15.-¿Cree usted que el área de emergencia de pediatría del Hospital Nacional dos de Mayo posee una buena infraestructura que ayude en la atención al paciente?

De Acuerdo	Parcialmente De acuerdo	Indeciso	En Desacuerdo	Completamente en Desacuerdo

16.-¿Cree usted que el personal de enfermería del área de emergencia de pediatría del Hospital Nacional dos de Mayo se encuentra capacitado constantemente para atender mejor a los pacientes?

De Acuerdo	Parcialmente De acuerdo	Indeciso	En Desacuerdo	Completamente en Desacuerdo

17.-¿ Cree usted que el hospital cuenta con el equipamiento y tecnología necesaria para la atención medica?

De Acuerdo	Parcialmente De acuerdo	Indeciso	En Desacuerdo	Completamente en Desacuerdo

18.-¿Cree usted que el tiempo de espera para la atención de enfermería que se brinda en el área de emergencia de pediatría del Hospital Nacional dos de Mayo es el adecuado ?

De Acuerdo	Parcialmente De acuerdo	Indeciso	En Desacuerdo	Completamente en Desacuerdo

19.-¿Considera usted que el trato personalizado al paciente que se le brinda en el área de emergencia de pediatría del Hospital Nacional dos de Mayo mejora su calidad de servicio?

De Acuerdo	Parcialmente De acuerdo	Indeciso	En Desacuerdo	Completamente en Desacuerdo

20.-¿ Considera usted que la obtención de turno es inmediata?

De Acuerdo	Parcialmente De acuerdo	Indeciso	En Desacuerdo	Completamente en Desacuerdo	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE IMAGEN INSTITUCIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 : IDENTIDAD INSTITUCIONAL							_____
1	¿Considera usted que el área de emergencia del Hospital Nacional dos de Mayo tiene prestigio reconocido a nivel nacional?	X		X		X		_____
2	¿Cree usted que el uso correcto del uniforme le ayuda a identificar a los trabajadores que lo atienden en emergencia del Hospital Nacional dos de Mayo?	X		X		X		_____
3	¿Está usted de acuerdo con que el personal del área de emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo cuenta con valores éticos y profesionales?	X		X		X		_____
4	¿Está usted de acuerdo con que el trabajo que realiza el área de emergencia del Hospital Nacional dos de Mayo tiene un impacto en la salud?	X		X		X		_____
5	¿Considera usted que el hospital mejora permanentemente sus servicios?	X		X		X		_____
	DIMENSIÓN 2 : COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Considera usted que el Hospital Nacional dos de Mayo proporciona correctamente la publicidad visual, auditiva y señalizaciones para promocionar sus servicios?	X		X		X		_____
7	¿Considera usted que el personal de enfermería que labora el área de emergencia del Hospital Nacional dos de Mayo otorga información precisa al paciente?	X		X		X		_____
8	¿Cree usted que el personal de enfermería del área de emergencia del Hospital Nacional dos de Mayo utiliza la estrategia del trabajo en equipo para resolver los problemas de los pacientes?	X		X		X		_____
9	¿Considera Usted que el trabajo recibido por el personal de enfermería del área de emergencia del Hospital Nacional dos de Mayo demuestra amabilidad, confianza y respeto?	X		X		X		_____
	DIMENSIÓN 3 : REALIDAD INSTITUCIONAL	Si	No	Si	No	Si	No	_____
10	¿Cree usted que la atención al cliente que brinda el área de emergencia del Hospital Nacional dos de Mayo es personalizada?	X		X		X		_____
11	¿Cree usted que la distribución de la atención en emergencia en el Hospital Nacional dos de Mayo es equitativa entre los pacientes?	X		X		X		_____
12	¿Considera usted que el área de emergencia del Hospital Nacional dos de Mayo desarrolla sus actividades profesionales de manera planificada?	X		X		X		_____
13	¿Cree usted que el servicio de emergencia del Hospital nacional dos de Mayo cuenta con ambientes cómodos y limpios para los pacientes?	X		X		X		_____

14	¿Cree usted que en el área de emergencia del Hospital Nacional dos de Mayo la asistente social cumple un rol importante en la solución de los problemas de los pacientes?	X		X		X		—
15	¿Cree usted que el área de emergencia del Hospital Nacional dos de Mayo posee una buena infraestructura que ayude en la atención al paciente?	X		X		X		—
16	¿Cree usted que el personal de enfermería del área de emergencia del Hospital Nacional dos de Mayo se encuentra capacitado constantemente para atender mejor a los pacientes?	X		X		X		—
17	¿Cree usted que el hospital cuenta con el equipamiento y tecnología necesaria para la atención médica?	X		X		X		—
18	¿Cree usted que el tiempo de espera para la atención de enfermería que se brinda en el área de emergencia del Hospital Nacional dos de Mayo es el adecuado?	X		X		X		—
19	¿Considera usted que el trato personalizado al paciente que se le brinda en el área de emergencia del Hospital Nacional dos de Mayo mejora su calidad de servicio?	X		X		X		—
20	¿Considera usted que la obtención de turno es inmediata?	X		X		X		—

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Willy James Hinoj

DNI: 40287165

Especialidad del validador: Epidemiólogo

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Lima 30 de Junio del 2018

Dr. Willy James Hinoj

MEDICO CIRUJANO

CMP 46576

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE IMAGEN INSTITUCIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 : IDENTIDAD INSTITUCIONAL							
1	¿Considera usted que el área de emergencia del Hospital Nacional dos de Mayo tiene prestigio reconocido a nivel nacional?	✓		✓		✓		
2	¿Cree usted que el uso correcto del uniforme le ayuda a identificar a los trabajadores que lo atienden en emergencia del Hospital Nacional dos de Mayo?	✓		✓		✓		
3	¿Está usted de acuerdo con que el personal del área de emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo cuenta con valores éticos y profesionales?	✓		✓		✓		
4	¿Está usted de acuerdo con que el trabajo que realiza el área de emergencia del Hospital Nacional dos de Mayo tiene un impacto en la salud?	✓		✓		✓		
5	¿Considera usted que el hospital mejora permanentemente sus servicios?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2 : COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Considera usted que el Hospital Nacional dos de Mayo proporciona correctamente la publicidad visual, auditiva y señalizaciones para promocionar sus servicios?	✓		✓		✓		
7	¿Considera usted que el personal de enfermería que labora el área de emergencia del Hospital Nacional dos de Mayo otorga información precisa al paciente?	✓		✓		✓		
8	¿Cree usted que el personal de enfermería del área de emergencia del Hospital Nacional dos de Mayo utiliza la estrategia del trabajo en equipo para resolver los problemas de los pacientes?	✓		✓		✓		
9	¿Considera Usted que el trabajo recibido por el personal de enfermería del área de emergencia del Hospital Nacional dos de Mayo demuestra amabilidad, confianza y respeto?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3 : REALIDAD INSTITUCIONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿Cree usted que la atención al cliente que brinda el área de emergencia del Hospital Nacional dos de Mayo es personalizada?	✓		✓		✓		
11	¿Cree usted que la distribución de la atención en emergencia en el Hospital Nacional dos de Mayo es equitativa entre los pacientes?	✓		✓		✓		
12	¿Considera usted que el área de emergencia del Hospital Nacional dos de Mayo desarrolla sus actividades profesionales de manera planificada?	✓		✓		✓		
13	¿Cree usted que el servicio de emergencia del Hospital nacional dos de Mayo cuenta con ambientes cómodos y limpios para los pacientes?	✓		✓		✓		

14	¿Cree usted que en el área de emergencia del Hospital Nacional dos de Mayo la asistente social cumple un rol importante en la solución de los problemas de los pacientes?	✓		✓		✓	
15	¿Cree usted que el área de emergencia del Hospital Nacional dos de Mayo posee una buena infraestructura que ayude en la atención al paciente?	✓		✓		✓	
16	¿Cree usted que el personal de enfermería del área de emergencia del Hospital Nacional dos de Mayo se encuentra capacitado constantemente para atender mejor a los pacientes?	✓		✓		✓	
17	¿Cree usted que el hospital cuenta con el equipamiento y tecnología necesaria para la atención médica?	✓		✓		✓	
18	¿Cree usted que el tiempo de espera para la atención de enfermería que se brinda en el área de emergencia del Hospital Nacional dos de Mayo es el adecuado?	✓		✓		✓	
19	¿Considera usted que el trato personalizado al paciente que se le brinda en el área de emergencia del Hospital Nacional dos de Mayo mejora su calidad de servicio?	✓		✓		✓	
20	¿Considera usted que la obtención de turno es inmediata?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay

suficiencia):

SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ (Mg): FANNY COLLAMA TORRES

DNI: 15763383

Especialidad del validador: Especialista en el área - UCI NFO

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Lima 15 de Junio del 2018

MINISTERIO DE SALUD
Hospital Nacional "Dos de Mayo"
Fanny Collama Torres
FANNY BEATRIZ COLLAMA TORRES
Enfermera
C. F. 38330

Firma del Experto Informante.

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 : FIABILIDAD							
1	¿Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia de pediatría sin importar su condición socioeconómica?	✓		✓		✓		
2	¿Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud?	✓		✓		✓		
3	¿Su atención en la emergencia de pediatría estuvo a cargo del médico?	✓		✓		✓		
4	¿El médico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarle el seguimiento de su problema de salud?	✓		✓		✓		
5	¿La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que receto el médico?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2 : CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿La atención en caja o en módulo de admisión fue rápida?	✓		✓		✓		
7	¿La atención en el laboratorio de emergencia fue rápida?	✓		✓		✓		
8	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?	✓		✓		✓		
9	¿La atención en la farmacia de emergencia fue rápida?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3 : SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿El médico que lo atendió le brindo el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	✓		✓		✓		
11	¿Durante su atención en emergencia de pediatría se respetó su privacidad?	✓		✓		✓		
12	¿El médico que lo atendió le realizo un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	✓		✓		✓		
13	¿El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado?	✓		✓		✓		
14	¿El personal de emergencia de pediatría le trato con amabilidad, respeto y paciencia?	✓		✓		✓		

15	¿El personal de emergencia de pediatría le mostro interés para solucionar cualquier duda que se presentó durante su atención?	✓		✓		✓	
16	¿El médico le explico a usted o sus familiares el problema de salud o resultado de la atención?	✓		✓		✓	
17	¿El médico le explico a usted a sus familiares los procedimientos o análisis que le realizaron?	✓		✓		✓	
18	¿El médico le explico a usted o sus familiares el tratamiento que recibió: tipo de medicamento, dosis y efectos adversos?	✓		✓		✓	
DIMENSION 5 : ELEMENTOS TANGIBLES							
19	¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia de pediatría le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	✓		✓		✓	
20	¿La emergencia de pediatría conto con personal para informar y orientar a los pacientes?	✓		✓		✓	
21	¿La emergencia de pediatría conto con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	✓		✓		✓	
22	¿Los ambientes del servicio de emergencia de pediatría estuvieron limpios y cómodos?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

DNI: 15763383

Especialidad del validador: Especialista en el AREA - UCI NEO

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Lima 30 de Junio del 2018

MINISTERIO DE SALUD
Hospital Nacional "Dios de Mayo"

Lic FANNY BEATRIZ COLLANATORRES
Enfermera
C.F. 32030

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE IMAGEN INSTITUCIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 : IDENTIDAD INSTITUCIONAL								
1	¿Considera usted que el área de emergencia del Hospital Nacional dos de Mayo tiene prestigio reconocido a nivel nacional?	✓		✓		✓		
2	¿Cree usted que el uso correcto del uniforme le ayuda a identificar a los trabajadores que lo atienden en emergencia del Hospital Nacional dos de Mayo?	✓		✓		✓		
3	¿Está usted de acuerdo con que el personal del área de emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo cuenta con valores éticos y profesionales?	✓		✓		✓		
4	¿Está usted de acuerdo con que el trabajo que realiza el área de emergencia del Hospital Nacional dos de Mayo tiene un impacto en la salud?	✓		✓		✓		
5	¿Considera usted que el hospital mejora permanentemente sus servicios?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2 : COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL								
6	¿Considera usted que el Hospital Nacional dos de Mayo proporciona correctamente la publicidad visual, auditiva y señalizaciones para promocionar sus servicios?	✓		✓		✓		
7	¿Considera usted que el personal de enfermería que labora el área de emergencia del Hospital Nacional dos de Mayo otorga información precisa al paciente?	✓		✓		✓		
8	¿Cree usted que el personal de enfermería del área de emergencia del Hospital Nacional dos de Mayo utiliza la estrategia del trabajo en equipo para resolver los problemas de los pacientes?	✓		✓		✓		
9	¿Considera Usted que el trabajo recibido por el personal de enfermería del área de emergencia del Hospital Nacional dos de Mayo demuestra amabilidad, confianza y respeto?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3 : REALIDAD INSTITUCIONAL								
10	¿Cree usted que la atención al cliente que brinda el área de emergencia del Hospital Nacional dos de Mayo es personalizada?	✓		✓		✓		
11	¿Cree usted que la distribución de la atención en emergencia en el Hospital Nacional dos de Mayo es equitativa entre los pacientes?	✓		✓		✓		
12	¿Considera usted que el área de emergencia del Hospital Nacional dos de Mayo desarrolla sus actividades profesionales de manera planificada?	✓		✓		✓		
13	¿Cree usted que el servicio de emergencia del Hospital nacional dos de Mayo cuenta con ambientes cómodos y limpios para los pacientes?	✓		✓		✓		

✓ 14	¿Considera usted que el área de emergencia del Hospital Nacional dos de Mayo la asistencia social cumple un rol importante en la solución de los problemas de los pacientes?	✓		✓		✓	
✓ 15	¿cree usted que el área de emergencia del Hospital Nacional dos de Mayo posee una buena infraestructura que ayude en la atención del paciente?	✓		✓		✓	
✓ 16	¿ cree usted que el área de emergencia del Hospital Nacional dos de Mayo se encuentra capacitado constantemente para atender mejor a los pacientes	✓		✓		✓	
✓ 17	¿Cree usted que el hospital cuenta con el equipamiento y tecnología necesaria para la atención medica?	✓		✓		✓	
✓ 18	¿cree usted que el tiempo de espera para la atención de enfermería que se brinda en el área de emergencia del Hospital Nacional dos de Mayo es el adecuado?	✓		✓		✓	
✓ 19	¿Considera usted que el trato personalizado al paciente que se le brinda en el área de emergencia del Hospital Nacional dos de Mayo mejora su calidad de servicio?	✓		✓			
✓ 20	¿considera usted que la obtención de turno es inmediata?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr Mg: *ALCAY ZAPATA NOEL*

DNI: *06167282*

Especialidad del validador: *Metodólogo*

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

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

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

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

Lima *16* de Junio del 2018



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE IMAGEN INSTITUCIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 : IDENTIDAD INSTITUCIONAL							
1	¿Considera usted que el área de emergencia de pediatría del Hospital Nacional dos de Mayo tiene prestigio reconocido a nivel nacional?	✓		✓		✓		
2	¿Cree usted que el uso correcto del uniforme le ayuda a identificar a los trabajadores que lo atienden en emergencia de pediatría del Hospital Nacional dos de Mayo?	✓		✓		✓		
3	¿Está usted de acuerdo con que el personal del área de emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo cuenta con valores éticos y profesionales?	✓		✓		✓		
4	¿Está usted de acuerdo con que el trabajo que realiza el área de emergencia de pediatría del Hospital Nacional dos de Mayo tiene un impacto en la salud?	✓		✓		✓		
5	¿Considera usted que el hospital mejora permanentemente sus servicios?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2 : COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Considera usted que el Hospital Nacional dos de Mayo proporciona correctamente la publicidad visual, auditiva y señalizaciones para promocionar sus servicios?	✓		✓		✓		
7	¿Considera usted que el personal de enfermería que labora el área de emergencia de pediatría del Hospital Nacional dos de Mayo otorga información precisa al paciente?	✓		✓		✓		
8	¿Cree usted que el personal de enfermería del área de emergencia de pediatría del Hospital Nacional dos de Mayo utiliza la estrategia del trabajo en equipo para resolver los problemas de los pacientes?	✓		✓		✓		
9	¿Considera Usted que el trabajo recibido por el personal de enfermería del área de emergencia de pediatría del Hospital Nacional dos de Mayo demuestra amabilidad, confianza y respeto?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3 : REALIDAD INSTITUCIONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿Cree usted que la atención al cliente que brinda el área de emergencia de pediatría del Hospital Nacional dos de Mayo es personalizada?	✓		✓		✓		
11	¿Cree usted que la distribución de la atención en emergencia de pediatría en el Hospital Nacional dos de Mayo es equitativa entre los pacientes?	✓		✓		✓		
12	¿Considera usted que el área de emergencia de pediatría del Hospital Nacional dos de Mayo desarrolla sus actividades profesionales de manera planificada?	✓		✓		✓		

13	¿Cree usted que el servicio de emergencia de pediatría del Hospital nacional dos de Mayo cuenta con ambientes cómodos y limpios para los pacientes?	✓		✓		✓	
14	¿Cree usted que en el área de emergencia de pediatría del Hospital Nacional dos de Mayo la asistente social cumple un rol importante en la solución de los problemas de los pacientes?	✓		✓		✓	
15	¿Cree usted que el área de emergencia de pediatría del Hospital Nacional dos de Mayo posee una buena infraestructura que ayude en la atención al paciente?	✓		✓		✓	
16	¿Cree usted que el personal de enfermería del área de emergencia de pediatría del Hospital Nacional dos de Mayo se encuentra capacitado constantemente para atender mejor a los pacientes?	✓		✓		✓	
17	¿Cree usted que el hospital cuenta con el equipamiento y tecnología necesaria para la atención médica?	✓		✓		✓	
18	¿Cree usted que el tiempo de espera para la atención de enfermería que se brinda en el área de emergencia de pediatría del Hospital Nacional dos de Mayo es el adecuado?	✓		✓		✓	
19	¿Considera usted que el trato personalizado al paciente que se le brinda en el área de emergencia de pediatría del Hospital Nacional dos de Mayo mejora su calidad de servicio?	✓		✓		✓	
20	¿Considera usted que la obtención de turno es inmediata?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay

suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: MAESTRO EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE SALUD

DNI: 08687689

Especialidad del validador: PEDIATRA

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Lima 30 de Junio del 2018

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL "DOS DE MAYO"

Rossana Ballester Bustamante
Dra. Rossana BALLESTER BUSTAMANTE
C.M. 23000 R.N.E. 17102
Jefe del Servicio de Pediatría, Emergencia y
Cuidados Críticos

Firma del Experto Informante.

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 : FIABILIDAD							
1	¿Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia de pediatría sin importar su condición socioeconómica?	✓		✓		✓		
2	¿Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud?	✓		✓				
3	¿Su atención en la emergencia de pediatría estuvo a cargo del médico?	✓		✓		✓		
4	¿El médico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarle el seguimiento de su problema de salud?	✓		✓		✓		
5	¿La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que receto el médico?	✓		✓				
	DIMENSIÓN 2 : CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿La atención en caja o en módulo de admisión fue rápida?	✓		✓		✓		
7	¿La atención en el laboratorio de emergencia fue rápida?	✓		✓		✓		
8	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?	✓		✓		✓		
9	¿La atención en la farmacia de emergencia fue rápida?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3 : SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿El médico que lo atendió le brindo el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	✓		✓		✓		
11	¿Durante su atención en emergencia de pediatría se respetó su privacidad?	✓		✓		✓		
12	¿El médico que lo atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	✓		✓		✓		
13	¿El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado?	✓		✓		✓		
14	¿El personal de emergencia de pediatría le trato con amabilidad, respeto y paciencia?	✓		✓		✓		

15	¿El personal de emergencia de pediatría le mostro interés para solucionar cualquier duda que se presentó durante su atención?	✓		✓		✓	
16	¿El médico le explico a usted o sus familiares el problema de salud o resultado de la atención?	✓		✓		✓	
17	¿El médico le explico a usted a sus familiares los procedimientos o análisis que le realizaron?	✓		✓		✓	
18	¿El médico le explico a usted o sus familiares el tratamiento que recibió: tipo de medicamento, dosis y efectos adversos?	✓		✓		✓	
DIMENSION 5 : ELEMENTOS TANGIBLES							
19	¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia de pediatría le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	✓		✓		✓	
20	¿La emergencia de pediatría conto con personal para informar y orientar a los pacientes?	✓		✓		✓	
21	¿La emergencia de pediatría conto con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	✓	✓	✓		✓	
22	¿Los ambientes del servicio de emergencia de pediatría estuvieron limpios y cómodos?	✓	✓	✓		✓	

Observaciones (precisar si hay

suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Maestro en Gestión de los Servicios de Salud

DNI: 08687689

Especialidad del validador: Pediatra

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

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

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

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

Lima, 30 de Junio del 2018

HOSPITAL NACIONAL "DOS DE MAYO"

R. Pajuelo
Dra. Rossana PAJUELO BUSTAMANTE
C.M. 33000 R.N.E. 17102
Unidad del Servicio de Pediatría, Emergencia y
Unidades Críticas

Firma del Experto Informante.



PERÚ

Ministerio
de Salud

Hospital Nacional
"Dos de Mayo"



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

MEMORANDO N° 512 -2018-DP-HNDM

A : Lic. Mónica Jesus MARCELO AVALOS

ASUNTO : Sobre permiso para desarrollo de Trabajo de Investigación

REF. : SOLICITUD DE FECHA 23.07.2018
EXP. N°0750-18

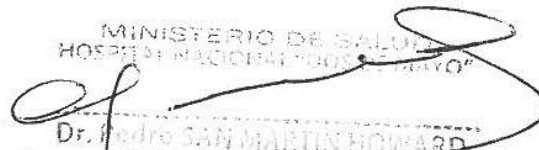
FECHA : Lima, 24 de Julio del 2018

A través del presente me dirijo a usted, para saludarla cordialmente, y a la vez en atención al documento en referencia, **comunicarle que esta Jefatura no tiene inconveniente, y se otorga el permiso para el desarrollo de su Trabajo de Investigación.**

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente,

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL "DOS DE MAYO"



Dr. Pedro SAN MARTIN HOWARD
C.M.P. 13491 T.U.M.E. 1176
efe del Decanato de Pediatría

C.c. Cargo (02)
Inés*Secretaria

www.minsa.gob.pe/h2demayo
hdosdemayo@hminsa.gob.pe
hdosdemayo@hotmail.com

Parque "Historia de la Medicina Peruana"
s/n Alt. Cdra 13 Av. Grau- Cdo. Lima
Telef. 328-0028, 328-00-35

RUC: 20160388570

DEPARTAMENTO DE PEDIATRIA - HNDM

Nª	Edad	Sexo	Instrucción	Procedencia	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17
1	18		2	2	3	1	7	7	4	4	7	3	4	4	7	7	4	7	7	7	4
2	40		2	2	2	6	7	6	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	6
3	28		2	2	3	7	6	7	7	7	6	4	4	5	7	4	7	4	7	7	4
4	23		1	1	3	1	1	4	4	1	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	1
5	21		2	2	2	5	5	5	5	1	1	1	1	1	6	6	3	5	4	6	4
6	33		2	3	1	6	6	7	7	7	5	5	4	2	7	7	6	7	7	7	5
7	64		2	1	1	7	7	7	7	3	4	7	7	4	7	7	7	4	7	7	7
8	34		2	2	3	7	7	7	7	4	3	6	6	4	7	7	7	7	7	7	7
9	26		2	2	1	7	7	7	7	4	4	7	7	4	7	7	7	7	7	7	7
10	29		2	2	2	7	3	3	4	4	5	7	7	7	4	2	3	3	3	7	7
11	37		2	2	3	7	7	7	7	7	4	6	7	7	7	7	7	7	7	7	3
12	29		2	2	3	7	2	4	3	7	7	7	7	7	6	6	6	7	6	3	6
13	28		2	2	3	2	1	2	2	4	2	7	7	2	2	2	2	7	4	2	2
14	43		2	1	3	7	7	7	7	7	4	7	7	4	7	7	7	7	7	7	7
15	27		2	2	3	7	7	7	7	4	3	7	4	7	7	7	7	7	7	7	7
16	31		2	2	1	7	7	7	7	4	3	6	7	2	7	4	5	4	3	4	7
17	33		2	2	1	4	7	7	7	2	2	4	4	3	7	4	7	7	3	2	7
18	64		2	3	1	7	7	7	7	7	7	7	7	3	7	7	7	7	7	7	7
19	22		2	2	1	7	7	7	2	4	4	7	7	7	7	7	7	7	7	3	6
20	32		2	2	3	7	7	7	7	5	2	4	7	7	7	7	7	7	4	7	7
21	19		2	2	1	7	7	7	5	7	2	7	7	7	7	4	7	5	3	3	7
22	22		2	2	1	7	7	7	7	4	7	7	7	2	7	7	7	7	7	7	7
23	41		2	3	1	7	7	7	7	6	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7
24	22		2	2	2	7	7	7	7	4	2	7	7	2	7	6	7	2	7	7	7
25	47		2	3	1	7	7	7	4	4	7	4	4	4	7	7	7	4	7	7	7
26	35		2	2	1	7	3	3	7	4	2	7	7	3	7	7	2	2	7	7	7
27	48		1	1	3	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	4	4	4	7	7	7
28	47		2	3	1	7	7	7	7	4	5	5	7	7	7	7	5	7	7	7	7
29	28		2	2	1	7	4	7	7	4	3	3	4	7	5	3	4	2	5	3	7
30	52		2	2	3	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
31	27		2	2	3	7	7	7	7	4	2	7	7	2	7	7	7	7	2	7	7
32	25		2	2	1	7	7	7	7	2	2	2	4	2	7	7	7	2	7	7	7
33	29		2	2	1	7	7	7	4	4	3	4	7	2	7	7	7	7	7	7	6
34	25		2	2	1	6	7	7	7	7	5	7	7	4	7	7	7	4	3	3	5
35	28		2	2	3	7	7	7	4	6	7	7	7	1	7	7	7	4	7	7	4
36	40		2	3	1	7	7	7	7	5	6	3	7	4	7	7	7	1	6	6	7
37	35		1	2	1	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
38	40		1	2	1	7	7	7	7	4	6	4	4	6	6	6	5	5	6	6	5
39	41		2	3	1	6	6	7	7	2	2	6	6	5	5	5	6	6	7	7	7
40	39		2	3	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	4	5	7	6
41	35		2	1	1	7	7	7	7	4	4	4	4	4	7	7	6	7	7	7	7
42	37		2	2	2	7	7	7	7	7	7	6	7	7	6	6	6	6	6	6	7
43	38		2	2	1	6	5	7	7	1	6	5	5	5	7	6	6	6	6	6	7
44	43		2	2	1	7	7	7	7	7	5	3	6	5	7	7	7	7	7	6	7

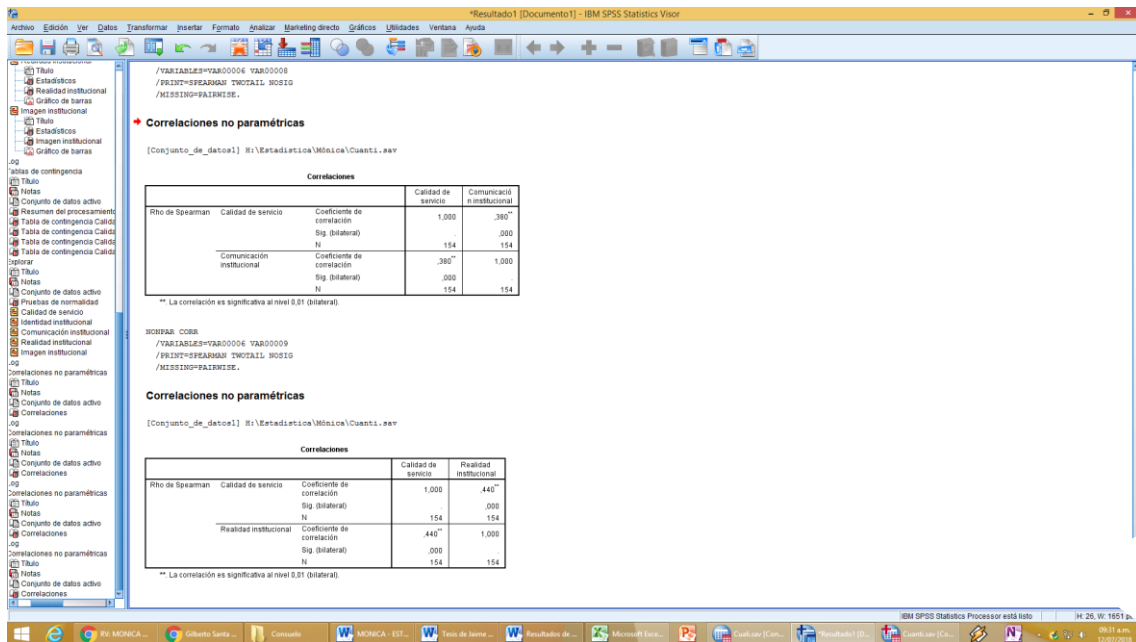
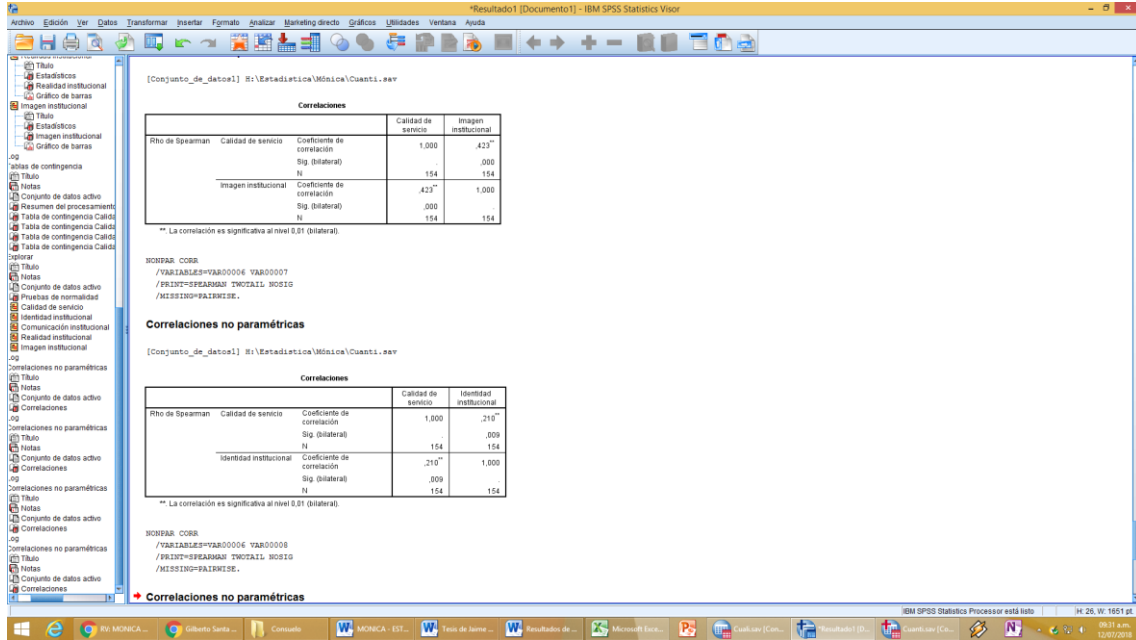
45	40	2	3	2	7	7	7	7	4	2	4	4	7	7	7	7	7	7	7	7	
46	27	1	2	1	6	7	7	7	5	4	4	7	5	6	3	4	4	7	5	4	7
47	30	1	2	1	7	7	7	7	7	7	4	7	7	7	7	6	7	7	5	7	
48	27	2	2	3	7	7	7	7	6	7	4	4	4	7	7	7	7	7	7	7	
49	25	2	2	3	7	7	7	4	4	7	3	4	4	7	7	7	5	7	7	6	
50	41	2	2	3	7	7	7	7	4	6	4	4	4	7	7	7	7	7	7	6	
51	41	2	2	1	7	4	4	7	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
52	27	2	3	2	7	4	7	7	4	4	7	7	4	7	7	7	7	3	7	7	
53	42	2	2	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
54	27	2	2	3	4	7	7	7	7	5	5	6	6	7	7	7	7	7	7	7	
55	37	2	2	3	2	1	4	7	3	3	3	3	3	7	7	7	7	7	7	7	
56	24	2	3	1	1	1	4	3	7	7	7	3	7	7	7	7	7	7	7	7	
57	24	2	3	1	4	4	4	4	6	7	7	7	7	4	7	7	4	7	7	7	
58	21	2	2	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
59	21	2	2	1	7	7	7	7	4	7	2	2	6	7	5	7	3	7	7	7	
60	35	2	2	3	7	7	7	7	7	7	5	5	7	7	7	7	7	7	7	7	
61	22	2	2	1	7	6	7	7	6	3	4	6	4	7	5	6	7	7	7	7	
62	23	2	2	3	7	7	7	6	7	7	7	4	7	5	7	7	4	7	7	7	
63	37	2	3	1	7	7	7	3	4	7	7	7	4	4	4	5	5	6	7	4	5
64	39	1	2	2	5	5	5	6	7	7	7	7	7	5	5	5	5	6	6	6	6
65	31	2	3	1	6	6	6	7	7	7	4	7	7	6	6	4	7	7	7	7	
66	18	2	2	1	7	7	7	7	4	7	7	7	4	7	7	7	7	4	7	7	
67	24	2	3	1	7	7	7	7	5	6	7	7	7	7	6	7	7	6	6	7	7
68	42	2	2	1	7	7	7	7	5	3	7	7	7	7	6	7	5	7	7	7	
69	20	2	2	1	6	7	7	7	4	3	6	4	3	7	5	7	7	7	7	7	
70	25	2	2	1	7	7	7	4	3	2	6	6	5	6	6	7	7	7	7	7	
71	40	2	3	1	7	7	7	7	4	7	7	7	7	7	7	7	5	3	4	7	4
72	21	2	2	1	7	7	7	7	5	7	7	7	2	7	4	7	7	7	7	7	
73	25	2	3	1	7	7	7	7	4	1	7	4	5	7	7	7	5	7	7	7	
74	43	1	2	1	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	4	7	7	7	
75	30	2	2	1	5	5	5	6	2	2	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	3
76	29	2	3	1	7	7	7	7	4	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	7	7
77	19	2	2	1	6	6	6	7	3	2	3	5	2	6	6	7	4	4	7	7	7
78	19	2	2	1	5	6	7	7	3	3	5	7	4	7	7	6	5	7	7	7	7
79	33	2	2	1	7	7	7	6	1	1	2	4	2	5	6	6	5	7	6	4	3
80	22	2	2	2	6	6	7	7	4	2	7	6	2	7	7	7	7	7	7	7	7
81	43	2	1	2	2	1	3	7	2	4	7	7	2	1	4	2	3	6	1	4	5
82	24	1	2	1	7	6	7	7	6	5	3	3	2	7	7	7	7	7	6	7	6
83	30	2	1	2	7	7	7	6	4	2	2	2	2	5	6	7	7	7	6	7	7
84	32	2	2	1	7	7	7	1	1	1	1	7	7	7	7	7	1	7	7	1	7
85	34	2	2	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
86	47	2	1	1	6	6	6	6	4	6	4	4	6	6	6	6	6	7	7	6	6
87	34	2	1	1	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
88	41	2	1	1	6	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
89	36	2	2	1	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7

135	26	2	2	1	5	5	7	7	4	3	7	7	3	7	7	7	6	6	7	7	7
136	23	2	2	1	6	6	5	7	1	1	1	4	1	6	6	6	6	7	7	7	6
137	38	2	2	1	7	7	7	7	5	7	4	7	4	7	5	7	7	7	7	7	7
138	38	1	2	2	4	4	5	5	4	3	3	5	3	5	6	6	4	6	6	6	6
139	24	2	2	1	7	7	7	7	6	7	5	7	7	7	7	7	5	7	7	4	6
140	28	2	2	1	7	6	7	7	5	5	6	7	5	6	6	5	7	7	7	7	7
141	26	2	2	1	3	3	5	6	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	1	7	1
142	23	2	2	1	7	7	7	7	4	4	4	5	4	6	6	7	6	4	6	6	4
143	37	1	2	2	6	6	4	2	4	4	4	3	4	6	6	5	4	6	7	4	4
144	31	2	2	1	1	2	1	1	7	3	2	7	5	7	4	5	4	7	7	7	7
145	47	2	3	1	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	6	7	6	7	7	7	6
146	22	2	2	1	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4
147	44	2	2	1	7	7	7	7	7	6	4	4	6	7	7	7	7	7	7	7	7
148	36	1	2	2	4	5	6	4	3	3	5	4	3	4	5	3	5	5	5	6	4
149	28	2	2	1	4	2	7	7	1	3	3	3	1	6	6	5	7	4	4	7	6
150	25	2	2	1	7	7	7	7	3	7	5	6	7	7	7	4	7	7	7	4	7
151	25	2	3	1	7	7	5	6	5	5	5	6	4	6	6	6	6	6	7	7	7
152	27	2	2	1	7	4	7	7	7	4	5	6	6	7	6	7	7	7	7	7	7
153	19	2	2	2	1	4	7	7	6	3	2	2	2	7	7	2	5	5	3	7	6
154	25	2	2	1	7	7	6	6	4	6	4	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7

p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30	p31	p32	p33	p34	p35	p36	p37	p38	p39	p40	p41	p42
5	4	6	6	7	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	4	4	5	5
7	7	7	7	7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	7	7	7	7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	3	4	5	5
4	4	4	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5
5	3	6	4	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5
5	5	6	6	5	4	5	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5
7	7	7	7	7	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	7	7	4	7	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5
4	6	7	7	7	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	4	4	3	2	4	5	4	4	4	5
7	4	7	4	4	3	5	3	3	3	2	4	5	4	4	4	5	2	2	2	4	2	4	4	5
3	6	7	6	7	1	5	4	4	5	6	5	5	5	5	4	5	5	3	2	5	4	5	5	5
7	7	4	7	7	3	5	5	5	2	4	5	5	4	5	5	4	5	1	4	2	5	5	5	5
4	6	4	7	7	5	3	4	4	4	1	1	3	1	4	4	3	5	1	5	5	2	1	5	2
7	7	7	7	7	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	4	7	4	4	3	5	3	3	3	2	4	5	4	4	4	5	2	2	2	4	2	4	4	5
3	7	7	6	7	1	5	4	4	5	6	5	5	5	5	4	5	5	3	2	5	4	5	5	5
7	7	4	7	7	3	5	5	5	2	4	5	5	4	5	5	4	5	1	4	2	5	5	5	5
4	6	4	7	7	5	3	4	4	4	1	1	3	1	4	4	3	5	1	5	5	2	1	5	2
7	7	7	7	7	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	4	7	4	4	3	5	3	3	3	2	4	5	4	4	4	5	2	2	2	4	2	4	4	5
3	7	7	7	7	1	1	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	2
4	2	6	7	5	1	1	2	3	3	1	4	2	4	2	5	2	5	3	4	1	3	2	2	4
7	4	7	7	7	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	2	4	4	5
4	2	2	6	6	2	2	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	5
7	7	7	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	2	4	5	4	5	5	5
7	6	3	7	7	5	3	2	3	2	5	3	3	2	4	4	4	5	5	4	4	4	2	2	5
7	7	7	6	3	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	1	2	5	4	5	5	5
7	7	7	7	7	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	7	4	6	6	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	2	4	5	5
7	3	7	3	6	1	5	5	5	4	2	4	3	5	5	5	5	4	3	2	3	5	4	4	5
7	7	7	7	7	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5
7	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
7	5	7	5	7	5	4	5	5	2	2	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	2	4	5	2
7	3	4	2	3	5	5	4	3	3	4	5	5	5	4	4	5	4	3	4	5	4	4	5	5
7	7	7	7	7	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	4	3	7	7	5	2	3	3	2	3	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	3	5
7	2	7	2	7	2	5	3	3	5	3	5	3	5	5	5	5	5	3	5	2	3	5	3	5
2	6	7	7	7	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5
2	7	4	5	7	3	5	5	5	5	4	3	4	4	4	5	4	3	5	4	4	5	5	5	4
1	7	7	7	7	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	2	5	5	5	5	4	5	5	4
7	6	6	7	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	2	5	4	4	5	4	4	4
7	7	7	7	7	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	6	6	6	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	3	3	5	4	4	4	4
6	6	5	7	5	2	5	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	2	2	4	4
6	6	7	7	7	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5
7	6	7	6	7	5	5	4	4	2	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	2	1
6	2	6	6	6	5	5	5	5	5	2	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	4	5
5	2	6	6	5	2	4	3	2	4	3	2	5	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	3	3
7	7	7	7	7	5	5	5	5	3	4	3	5	5	4	3	4	3	2	2	5	3	4	3	5

7	7	6	5	7	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	
6	5	7	7	7	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
7	5	6	6	6	3	5	4	4	4	4	3	3	5	3	4	3	4	5	4	4	4	2	4	5
6	6	5	4	6	5	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	5	5	5
6	7	6	6	7	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	
7	5	6	7	5	3	5	4	4	4	3	2	5	5	4	3	4	5	5	4	5	5	5	4	5
5	7	1	3	5	3	5	4	4	3	3	4	4	3	5	5	3	4	4	3	4	4	4	3	2
4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5
5	6	4	6	7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5
7	7	4	7	7	3	5	5	3	4	5	5	5	5	4	3	3	3	5	3	3	2	2	2	5
7	7	7	7	7	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5
4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	3	3
7	2	7	7	6	5	5	3	3	5	5	3	3	2	2	3	3	5	5	4	5	2	2	4	5
4	4	5	5	6	4	5	5	5	3	3	4	4	5	4	5	5	4	4	3	4	2	3	4	5
7	5	1	7	5	3	5	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	4	4	4	2	2
7	3	6	6	4	5	4	5	4	2	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5
6	5	6	6	6	4	3	4	4	4	3	4	4	5	5	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	5	6	3	5	3	5	3	3	3	4	5	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	2	3	4
6	6	5	7	7	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	5	3	2	5	2

Anexo : Inprpant de resultados.



Tablas de interpretación

	Desfavorable	Regular	Favorable
Fiabilidad	5 – 14	15 – 25	26 – 35
Capacidad de respuesta	4 – 11	12 – 20	21 – 28
Seguridad	4 – 11	12 – 20	21 – 28
Empatía	5 – 14	15 – 25	26 – 35
Elementos Tangibles	4 – 11	12 – 20	21 – 28
Calidad de servicio	22 – 65	66 – 110	111 – 154

	Mala	Regular	Buena
Identidad			
Institucional	5 – 11	12 – 18	19 – 25
Comunicación			
institucional	3 – 6	7 – 11	12 – 15
Realidad			
Institucional	12 – 27	28 – 44	45 – 60
Imagen institucional	20 – 46	47 – 73	74 – 100



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad del servicio en la imagen institucional de
enfermería en emergencia de pediatría**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de Salud

AUTORA:

Br. Mónica Jesús Marcelo Avalos

Escuela de postgrado

Universidad Cesar Vallejo Filial Lima

Resumen

Estudio titulado Calidad del servicio en la imagen institucional de enfermería en emergencia de pediatría fue determinar la influencia de la calidad del servicio en la imagen institucional en la imagen de enfermería. Este estudio fue de tipo básico, cuantitativo de diseño no experimental, nivel correlacional causal explicativo, de corte transversal. El instrumento para medir la calidad del servicio fue el cuestionario Servqual y para medir la imagen institucional fue el cuestionario de elaboración propia con un alfa de Cronbach de 0.882. De acuerdo a las evidencias estadísticas la influencia de la calidad del servicio en la imagen institucional del servicio de enfermería en emergencia de pediatría como lo demuestra la prueba del pseudo R cuadrado, la misma que expresa la dependencia porcentual de la calidad de servicio en la imagen institucional.

Palabras Claves : Calidad de servicio , imagen institucional.

Abstract

Study titled Quality of service in the institutional image of nursing in emergency of pediatrics was to determine the influence of the quality of the service in the institutional image in the image of nursing. This study was of basic, quantitative type of non-experimental design, causal correlational level Explanatory, cross-sectional. The instrument to measure the quality of the service was the Servqual questionnaire and to measure the institutional image it was the own elaborated questionnaire with an alpha of Cronbach of 0.882. According to the statistical evidences, the influence of the quality of the service on the institutional image of the emergency nursing service of pediatrics as evidenced by the pseudo R square test, which expresses the percentage dependence of the quality of service in the image institutional.

Keywords: Quality of service, institutional imagen.

Introducción

El servicio de emergencia de las diferentes instituciones es consideradas como una de las áreas más críticas y de mayor complejidad asistencial y profesional. En el Perú los medios de comunicación constantemente difunden que la situación de emergencia en los hospitales es caótica, apareciendo cada vez más con mayor frecuencia noticias en torno al colapso, la saturación de pacientes, el tiempo de espera y el hacinamiento de tal forma que los pasadizos se convierten en sala de observación y/o hospitalización de los pacientes. La investigación tiene como propósito buscar información válida sobre la influencia de la calidad del servicio en la imagen institucional del servicio de enfermería, promoviendo nuevas investigaciones, implementando programas que permitan mejorar constantemente la calidad, regular y fortalecer el desempeño de la organización de manera continua de tal forma que la atención prestada sea más efectiva, eficaz, segura, orientada a la satisfacción del usuario que viene al hospital.

Antecedentes del Problema

Trabajo previo Internacional

Salazar (2017) en su tesis titulada *Evaluación de la calidad percibida por el usuario externo en la farmacia de consulta externa y sus incidencia en la imagen institucional del Hospital IESS Ambato*, en Ecuador, la cual tuvo como objetivo determinar la calidad percibida por el usuario externo en la dependencia de farmacia y su incidencia en la imagen institucional. El tipo de estudio fue cuantitativo, explicativo, descriptivo, documental, bibliográfica, la muestra estuvo conformada por 382 individuos, se aplicó como instrumento la encuesta, el procesamiento de datos se hizo a través de la revisión, depuración, recolección y tabulación de los datos recogidos mediante el programa SPSS versión 21, la autora concluye que la atención ofrecida por el personal es regular porque el tiempo de espera es prolongado y la agilidad en el despacho de medicamentos no es adecuado, además los empleados no se encuentran bien capacitados razón por la cual no satisface las expectativas de los usuarios, la farmacia también no cuenta con una gestión de procesos de calidad razón por la cual no existe una adecuada presentación de servicios a los usuarios de esta dependencia.

Trabajo previo Nacional

Sánchez (2014) en su tesis *relación de la calidad del servicio y la imagen del paciente con VIH del área de infectología del Hospital Hipólito Unanue, distrito del Agustino, Lima 2014*, en Lima, cuyo objetivo fue conocer de qué manera la calidad del servicio se relaciona con la imagen del paciente con VIH de infectología. La investigación fue de tipo aplicada, no experimental, descriptiva, correlacional, la población fue de 1200 unidades de análisis y la muestra fue de 50 unidades del área de infectología, se recolectaron los datos por medio de la encuesta. La autora concluye que la calidad del servicio se relaciona significativamente con la imagen del paciente con VIH del área de infectología, asimismo se relaciona significativamente con la imagen de la organización y la imagen del público interno y como la satisfacción del cliente se relaciona significativamente con la imagen de la organización y la imagen del público interno.

Revisión de la literatura

Calidad del servicio

Los servicios de salud se originan como una respuesta social organizada para asegurar las necesidades de salud de la población y promocionar su pleno desarrollo, van evolucionando y adaptándose a los cambios tanto demográficos como epidemiológicos, políticos y socioeconómicos. El Ministerio de Salud (2016) la define como el conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo en el proceso de atención, desde el punto de vista técnico y humano, para alcanzar los efectos deseados tanto por los proveedores como por los usuarios, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario. La importancia de la calidad de servicio es buscar lograr el mejor resultado, con mínimo riesgo de errores y el nivel máximo de satisfacción con el proceso, la calidad y la seguridad en los servicios de salud de los pacientes, como un binomio que muestra resultados a la vez. Si no hay buena calidad no puede existir seguridad, la calidad establece los elementos necesarios para disminuir los riesgos y por ello, de lo que el paciente recibe en el proceso. El modelo de evaluación de la

calidad de servicio Service Quality (Servqual), el más utilizado, fue desarrollado por Parasumaran, Berry y Zeithaml (1985) es la manera de evaluar los factores claves que miden la calidad de las prestaciones brindadas, este modelo explica las grietas entre las expectativas de los clientes y la manera como perciben el servicio recibido.

Imagen institucional

Amaya (2010) la define “como un idea de percepción que generalmente los usuarios reciben en sus sentidos, creencias, sensaciones e impresiones que una organización transmite sobre sí”. La importancia de la imagen corporativa radica en la posibilidad de generar una opinión favorable de la institución, con el fin de cumplir sus objetivos que dan razón a su existencia. La Teoría de la Intervención impulsa el concepto de imagen como una semiosis, “la semiosis institucional” es un proceso semi artificial, que se origina cuando en el desarrollo de la actividad institucional, aparece una ruptura cuya clasificación hace imposible una recuperación espontanea del equilibrio. La teoría de la intervención es retentiva, inhibidora de ciertas tendencias y potenciadora, liberadora de otras.

Problema

¿Cuál es la influencia de la calidad del servicio en la imagen institucional del servicio de enfermería en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018?

Objetivo

Determinar la influencia de la calidad del servicio en la imagen institucional del servicio de enfermería en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018.

Método

El diseño de la presente investigación es de tipo no experimental, de nivel correlacional causal, transversal. La población del presente estudio estuvo constituida por las madres o padres acompañantes, la muestra fue de 154 pacientes atendidos en emergencia de pediatría. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, el alfa de cronbach para la calidad de servicio fue de 0.863 y para la imagen institucional fue de 0.882.

Resultados

Los resultados indicaron que la influencia de la calidad del servicio en la imagen institucional del servicio de enfermería en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018, la cual se obtuvo haciendo uso del coeficiente de Nagalkerke, implicando que la variabilidad de la imagen institucional depende del 45,6% de la calidad de servicio.

Discusión

Los resultados indicaron la influencia de la calidad del servicio en la imagen institucional del servicio de enfermería en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018, como lo demuestra la prueba del pseudo R cuadrado, la misma que expresa la dependencia porcentual de la calidad de servicio en la imagen institucional del servicio de enfermería en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2018, en el cual se tiene al coeficiente de Nagalkerke, implicando que la variabilidad de la imagen institucional depende del 45,6% de la calidad de servicio. Estos resultados son similares a los de Sánchez (2014) quien afirmó que la calidad del servicio se relaciona significativamente con la imagen del paciente con VIH del área de infectología, asimismo se comprueba que la atención al cliente se relaciona significativamente con la imagen de la organización y la imagen del público interno y también como la satisfacción del cliente se relaciona significativamente con la imagen de la organización y la imagen del público interno.

Se recomendaría a las autoridades del Hospital Nacional Dos de Mayo tomar este estudio como base para profundizar más estudios referentes a analizar mejor la imagen institucional derivada de la calidad del servicio, aplicando las políticas administrativas y económicas con equidad, liderazgo innovador y transformador que centre su atención en el desarrollo del capital humano.

Referencias

- Amaya, M. (2010). *Percepción de la imagen corporativa del instituto nacional de estadística y censos, análisis y propuesta*. Universidad de Guayaquil.
- Bonilla, C. (2007). *Diseño de un instrumento para evaluar los factores que influyen en la adherencia a tratamientos, en personas que presentan factores de riesgo de enfermedad cardiovascular*. Revista de Investigación en Enfermería. XXV (1), 46- 55. Recuperado de <https://revistas.unal.edu.co/index.php/avenferm/article.pdf>
- Capriotti, P. (2013). *Planificación estratégica de la imagen corporativa*. Málaga. España. 4ª edición. Ariel. Recuperado de <http://www.bidireccional.net>
- Forrellat, M. (2014). *Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible*. Revista cubana de Hematología, Inmunología y hemoterapia. 30 (2), 179 – 183. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-02892014000200011&script=sci_abstract
- Chávez, N. (2010). *La imagen corporativa. Teoría y práctica de la identificación institucional*. 3 (7), 28 – 32. Recuperado de <https://ggili.com.mx/la-imagen-corporativa-libro-9788425220791.html>
- Gómez, V., Moreno, L. (2010). *Factores Psicosociales del trabajo (demanda-control y desbalance esfuerzo- recompensa), salud mental y tensión arterial: un estudio con maestros escolares en Bogotá, Colombia*. Revista científica de américa latina y el caribe. 9(2), 393 – 407. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64716832008>.
- Lizarzaburu, E. (2015). *La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015*. Revista científica de américa latina y el caribe. 18(30).33-54. Recuperado de www.redalyc.org/html/1872/167244133006/
- Martins, S., Campos, A., Matumoto, S., Fortuna, S. (2016). *Satisfacción del usuario bajo la perspectiva de la responsabilidad: ¿estrategia para análisis de sistemas universales?* Revista Latinoamericana de Enfermagen. 24 (5) 26-74. Recuperado de www.eerp.usp.br/rlae

Ministerio de salud, (MINSA, 2011) *Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo*. Dirección general de salud. R.M. N° 527-2011/MINSA/Ministerio de Salud. Recuperado de http://ftp2.minsa.gob.pe/descargas/calidad/normas/información/2252_rm_527_2011_usuario/externo.pdf

Neffa, J. (2015). *Condiciones y medio ambiente de trabajo y salud*. *Revista Orientación y Sociedad*. 15(3). Recuperado de www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s1851-88932015000100003

Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Noel Alcas Zapata, docente de la Escuela de Postgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado **“Calidad del servicio en la imagen institucional del servicio de enfermería en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo Lima 2018”** del estudiante **Mónica Jesús Marcelo Avalos**; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constato 23% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 09 de agosto del 2018



Dr. Noel Alcas Zapata

DNI: 06167282



Calidad del servicio en la imagen institucional del servicio de enfermería en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo Lima 2018

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Br. Mónica Jesús Marcelo Avalos

ASESOR:

Dr. Noel Alcas Zapata

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de los Servicios de la Salud

LIMA - PERÚ
2018

Resumen de coincidencias

23 %

1	repositorio.uwiener.edu...	2 %
2	dspace.unitru.edu.pe	1 %
3	gerentes-visionarios.bl...	1 %
4	cybertesis.urp.edu.pe	1 %
5	cybertesis.unmsm.edu...	1 %
6	docplayer.es	1 %





FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Marcelo Avalos Mónica Sesús

D.N.I. : 00447296

Domicilio : Jr. Carlos Baca Flor 505 Ingeniería S.M.P.

Teléfono : Fijo : 5347495 Móvil : 969969410

E-mail : mjma.1978@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

[] Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

[] Tesis de Posgrado

[x] Maestría

[] Doctorado

Grado : maestría

Mención : Gestión de los Servicios de la Salud

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Marcelo Avalos Mónica Sesús

Título de la tesis:

Calidad del Servicio en la Imagen Institucional del servicio de Enfermería en Emergencia de Pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo Lima 2018

Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

[]

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

[x]

Firma :

[Handwritten signature]

Fecha:

5 de Octubre 2018



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

Escuela Posgrado

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Marcelo Avalos Mónica Jesús

INFORME TÍTULADO:

Calidad del Servicio en la Imagen Institucional del servicio de

Enfermería en Emergencia de Pediatría de Hospital Nacional
Dos de Mayo Lima 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestría Gestión de los Servicios de la Salud

SUSTENTADO EN FECHA: 1 de Setiembre

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por Mayoría

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN