

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN



**Calidad del servicio y la imagen institucional del área de planificación
familiar del Hospital Barranca, Cajatambo - 2020**

Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración

Autora:

Bach. Aranda Zevallos, Mayra Stephanie

Código ORCID 0000-0002-0396-7132

Asesora:

Mg. Avila Alcalde, Yesenia Margot

Código ORCID 0000-0001-5509-4460

HUACHO – PERÚ

2021

Palabras clave

Tema	Calidad del Servicio y la Imagen Institucional
Especialidad	Administración

Keywords

Theme	Quality of Service and Institutional Image
Specialty	Administration

Líneas de investigación

Línea de Investigación	OCDE		
	Área	Sub Área	Disciplina
Marketing	Ciencias Sociales	Economía y Negocios	Economía

Line of research

Line of research	OCDE		
	Area	Sub Area	Discipline
Marketing	Social Sciences	Economy and business	Economy

**“Calidad del Servicio y la Imagen Institucional del área
de Planificación Familiar del Hospital Barranca,
Cajatambo - 2020”**

**“Quality of Service and Institutional Image of the
Family Planning area of Hospital Barranca,
Cajatambo - 2020”**

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo describir la relación que existe entre la Calidad del Servicio y la Imagen Institucional del área de Planificación Familiar del Hospital Barranca, Cajatambo-2020.

La investigación fue del tipo descriptiva, con nivel correlacional, de diseño no experimental transversal. Tuvo dos tipos de población, la primera estuvo conformada por 192 usuarios y la segunda tuvo una población muestral de 18 trabajadores, se usó el muestreo probabilístico aleatorio simple a través de una fórmula, que se aplicó a la población de usuarios, obteniendo una muestra de 128. Se aplicó como técnica la encuesta, utilizando como instrumento el cuestionario. Para la validez se empleó la planilla de juicio de expertos y para la confiabilidad el Alfa de Cronbach, finalmente la información obtenida fue procesada mediante los programas Microsoft Word, Excel, y Spss versión 22.

Se concluyó, con los resultados más relevantes obtenidos que el 53% manifiestan estar en muy desacuerdo que el Hospital Barranca, Cajatambo tiene todos los equipos necesarios disponibles para la atención, que el 57% indican que están en desacuerdo que el personal médico tiene los conocimientos necesarios para atender sus consultas, el 54% consignan estar en desacuerdo que existen buenos ambientes laborales para la concentración de los profesionales y el 63% opinan estar en desacuerdo que el personal atiende sin ninguna discriminación.

Abstract

The objective of this research was to describe the relationship between the Quality of the Service and the Institutional Image of the Family Planning area of the Barranca Hospital, Cajatambo-2020.

The research was of the descriptive type, with a correlational level, of a non-experimental cross-sectional design. It had two types of population, the first consisted of 192 users and the second had a sample population of 18 workers, simple random probability sampling was used through a formula, which was applied to the user population, obtaining a sample of 128. The survey was applied as a technique, using the questionnaire as an instrument. For validity the expert judgment sheet was used and for reliability the Cronbach's alpha, finally the information obtained was processed using the Microsoft Word, Excel, and Spss version 22 programs.

It was concluded, with the most relevant results obtained, that 53% state that they strongly disagree that Hospital Barranca, Cajatambo has all the necessary equipment available for care, that 57% indicate that they disagree that the medical staff has the knowledge necessary to answer their queries, 54% state that they disagree that there are good work environments for the concentration of professionals and 63% believe that they disagree that the staff attends without any discrimination.

INDICE

PALABRA CLAVE:	i
TITULO	ii
RESUMEN	iii
ABSTRACT	iv
INDICE	v
CAPITULO I : INTRODUCCION	1
1.1 ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACION CIENTIFICA	2
1.2 JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION	15
1.3 PROBLEMA	16
1.4 CONCEPTUACION Y OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES	16
1.5 HIPOTESIS	23
1.6 OBJETIVOS	23
CAPITULO II : METODOLOGIA	24
2.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACION	25
2.2 POBLACION Y MUESTRA	26
2.3 TECNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	27
2.4 PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE LA INFORMACIÓN	29
CAPITULO III: RESULTADOS	30
CAPITULO IV: ANALISIS Y DISCUSION	67
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	75
CAPITULO VI: REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	81
<u>ANEXOS</u>	<u>88</u>

CAPITULO I

INTRODUCCION

1.1. Antecedentes y fundamentación científica

1.1.1. Antecedentes

En lo internacional

Recalde (2015), en su tesis su propósito fue establecer la relación de la calidad del servicio con relación en la imagen corporativa, (...). Arriba los resultados más importantes: se encontró por parte de los clientes a hacer uso de los servicios una insatisfacción, ya que el personal no muestra conocimiento y menos los entiende, así también como no demuestran los valores de la empresa que son establecidas, así como también la incomodidad de sus clientes, como es notorio una inmediata reforma en cuanto a su imagen Institucional del Hotel y la gran necesidad de crear en las redes sociales un portal web. Los resultados que se obtuvieron estaban direccionados a emplear nuevas tácticas de calidad que lograrán dar una mejor imagen del hotel Cotopaxi.

Chariguamán (2017), se planteó como propósito precisar cómo influye el servicio al cliente en la imagen corporativa, (...). Concluyendo la influencia de las dos variables tanto del servicio al cliente en la imagen corporativa que la entidad explora dar a conocer a sus clientes, principalmente a los compradores eventuales ya que son más exigentes y se fijan en cualquier detalle, centrándose en su alto o bajo costo y según esto ellos tiene una referencia de la post adquisición del servicio ya sea de nuestra entidad o de cualquier otra.

En lo nacional

Ramírez (2016), se planteó como objetivo, (...). Concluyendo que tienen relación directa positiva entre la calidad de servicio y satisfacción al usuario, donde se pudo ver que sus dimensiones con respecto a la calidad son aceptables, pero que hace falta de cambios. En cuanto a la otra variable,

dicen que sienten una mediana satisfacción y estos son el 43% del sector de farmacia, por otro lado los que indicaron que su satisfacción es elevada son el 57% de usuarios, (...). Por otra parte, las instalaciones del nosocomio Santa Gema siguen aseados y en orden, obteniendo con esto la alta satisfacción por parte de los usuarios en el sector expuesto.

Quispe (2015), también estudió sobre la relación de satisfacción del usuario y calidad de servicio, (...). Concluyendo primordialmente en aumentar más traumatólogos, es por eso que los pacientes sienten insatisfacción porque hay escasez de profesionales en esta entidad y no hay citas oportunas para la atención, además se debe hacer capacitaciones con respecto al área de traumatología para asistir a los pacientes y evitar que padezcan de futuras dolencias brindando confianza y seguridad con esto, los profesionales de esta entidad tienen que dar veracidad ante las conclusiones de los análisis y el diagnóstico de cada paciente, es muy importante esto para satisfacer y brindar la confianza a los usuarios y pacientes, (...). Recomendando primordialmente el mejoramiento de equipamientos médicos para que el profesional pueda demostrar su capacidad y calidad del servicio, seguidamente se tiene que enfocar en la infraestructura, siendo todo esto necesario para el bienestar de los pacientes y evitar problemas en la salud.

Poma (2016), estudió sobre percepción de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, (...). Concluyendo así que se relacionan entre si ambas variables siendo significativa y directamente proporcional, donde también podemos ver que elementos tangibles que es una de las dimensiones está relacionada con la satisfacción del usuario, se recomienda de suma importancia que se abastezcan de instrumentos médicos y tener buenos ambientes para la buena a los usuarios.

Ampuero (2017), en su estudio, (...). Concluyendo que para que un paciente sea leal a la entidad, se tiene que brindar un servicio de calidad,

que mientras el personal profesional muestre empatía hacia el usuario, se reforzará esa lealtad, al dar esa confianza los usuarios podrán sugerir la clínica y así obtener nuevos pacientes y lograr la lealtad, donde se da a entender que para que un paciente sea leal, se tiene que brindar confianza y un global de cosas que se da mediante la imagen de la clínica.

Ocampos y Valencia (2017), estudiaron sobre, (...). Pudieron concluir que se debe difundir nuestro trabajo, complementando estrategias para estudiar el foda de la red asistencial Tumbes; teniendo siempre alternativas, donde recomendamos que se hagan programas mes a mes con respecto a la gestión del hospital, poniendo a ejercer lo aprendido en dirección a brindar una atención de calidad a los usuarios, además de reestructurar los ambientes y difundir el mof...).

Garcia y Trujillo (2015), se plantearon evidenciar si se relacionan el clima organizacional e imagen institucional, (...). Donde pudieron evidenciar que el que el personal profesional que trabaja dentro de la clínica, trabaja en armonía, se ayudan entre si y eso hace que los problemas se minimicen, todo esto es relacionado de forma directa con la imagen de esta clínica, liderando de forma recta y estricta, pero que es necesaria y ayuda al trabajo en conjunto, la clínica avanza conjunto a la buena imagen de la clínica.

Loo (2017), realizó esta investigación con la finalidad de demostrar si el clima organizacional y la imagen se relacionan entre sí, (...). Terminó demostrando que hay relación entre ambas variables, pudiéndose ver que las estrategias determinadas de la Clínica han funcionado de manera objetiva y que mientras se sigan implementando seguirá siendo competente. Pero que se tiene que mejorar los problemas encontrados en este estudio realizado como tener una mínima rentabilidad, el personal no está motivado, la falta de empatía y lo primordial la manera de relacionarse desde la alta gerencia con el personal de la clínica.

Aldazabal (2018), se enfocó en si existe una relación entre la calidad de servicio e imagen, (...). Concluyendo que para tener una imagen positiva y firme es fundamental brindar una buena atención y esto engloba a dar una excelente calidad de servicio, se sugiere que se cambien los aspectos negativos con respecto a la calidad de servicio, llegando de esta forma a dar una imagen adecuada, según estudios hemos podido verificar que la mayoría de usuarios no tienen una buena calidad de servicio, por lo que repercute en la imagen, considero de suma importancia que las personas encargadas lleven a cabo estrategias para dar mejora a que los usuarios sientan confianza y estén seguros, a que se tienen que poner en lugar del otro y ver también en las mejoras de los equipos utilizables. Siendo estos los problemas principales donde hacen que se esté dando una baja calidad del servicio y que a la vez repercute en la imagen, (...). Controlar el presupuesto, para hacer buenas contrataciones y así facilitar las funciones entre los miembros del personal y poder realizar a tiempo los tramites, mejorando de esta forma la respuesta rápida ante lo requerimientos de los usuarios.

Mallqui (2018), realizó esta investigación para precisar si hay una relación entre la calidad de servicios y la imagen, (...). Donde concluimos que al tener una baja atención, está perjudicando a la calidad de servicio que se brinda y se debe enfocar en cambiar el manejo de las funciones del personal, se debe poner más presión para su mejor cumplimiento, empezando por hacer un análisis interno mediante algún cuestionario y mediante las respuestas llegar al cambio donde se logrará los objetivos deseados y así levantando de manera positiva la imagen.

Del Águila (2018), realizó esta investigación, (...). Se concluye como objetivo general reconocer la caracterización de la calidad del servicio en relación con la imagen institucional, esta investigación mostró que se da

una mala imagen institucional como consecuencia a la baja calidad del servicio brindada, como objetivos específicos se concluye que la manera de relación entre los usuarios y el personal de trabajo de la municipalidad es amable y cortés en la forma del trato, pero con respecto al servicio no se da como se debe, por lo que no satisface en su totalidad al usuario, las funciones que ejercen es de manera adecuada y por otro lado la falta de comunicación, la desmotivación en el ambiente y no hacer los pagos a tiempo hacen que se desmerezca lo demás, por lo que perjudica llegando a calificarse como bajo y medio el trato hacia los usuarios, además de indicar que hay malos ambientes por lo que hace que no se quiera volver a regresar.

1.1.2. Fundamentación científica

A. Calidad del servicio

Origen de la calidad

Kotler (2012), nos dice que “durante la revolución industrial comenzó el enfoque de la calidad”, siendo ese momento que surgió el inspector de calidad, pero donde se dio lugar está revolución fue en el mundo empresarial, ya que mediante esta revolución industrial las entidades pudieron elaborar más bienes y servicios, gracias a los inicios de la máquina de vapor y de los avances de lo nuevo. Es entonces que de ese momento las entidades hacían mejor su labor para aumentar su rentabilidad y a la vez mejorar la calidad de sus productos, para venderse en gran cantidad, evitando relacionarse la calidad con la satisfacción.

Enfoque en la Calidad

Medina (2009), mencionando un lado del enfoque, es importante felicitar la contribución de una de las personas que introdujo la calidad, refiriéndonos a Edward Deming, siendo él quien estableció el ciclo del

control de la calidad. Donde su proceso fue en 4 pasos como planificando, haciendo, controlando y mejorando.

Conceptos de calidad según autores

Medina (2009), piensa que una forma con sistema, conforme y en colaboración llega a ser en su totalidad la calidad, cual objetivo es mejorar cada aspecto y así las características tanto de servicio como productos, satisfaciendo al máximo lo que necesitan los futuros clientes.

Ishikawa (2012), nos dice que la calidad viene siendo el instrumento con más lógica que expresa el hombre para hacer que los clientes se sientan plenos con lo brindado por las empresas.

Moses (2014), lo define como un grupo de características que tiene un servicio o producto llegando a que los clientes se sientan complacidos.

Servicio

Cuando se habla de un producto o bien se busca que este complazca al consumidor. De igual manera el servicio, pero a la vez quiere aumentar las características, el importe para el consumidor. Es por eso los muchos servicios de hoy en día, como moteles, negocios de comidas, lavacoches, etc. Definiéndolo entonces como un grupo de acciones, características o placer que da al público para ser adquiridos, (...). El cliente debe estar satisfecho con el producto que está adquiriendo y para esto están en disposición a pagar el monto indicado. Cuando alguna persona va a un negocio de alto nivel, lo que se espera es que haya una calidad en el servicio, tengan una buena atención al cliente tanto, en los ambientes del local como en la manera de comunicarse. Teniendo todo esto mencionado es lo que el cliente espera, y de por sí estará más que complacido. Cuando se lee esto, todos piensan y dicen que es simple hacerlo, pero sin embargo hay muchas quejas en la atención brindada y con los productos o servicios

adquiridos. Las entidades se preocupan mucho en abastecer su negocio, en comprar lo necesario para ambientarlo, pero a pesar de tenerlo todo si no se da una correcta atención está demás. Hay 4 valores que pueden ayudar y se puede usar:

- **Ser Cortés.** Saludar cálidamente, haciendo sentir cómodo al cliente para que este siempre quiera regresar.

- **Ser Simpático.** Que provoca confianza, para dar la mano en dificultades y complacer lo que están buscando.

- **Ser Honesto.** Importante este valor, ya que la sinceridad hará que el cliente se sienta en confianza.

- **Ser Sereno.** Que da la calma y la paciencia para que haga sentir a gusto al cliente y se sienta tranquilo.

Es importante estar en contacto con los que venden y la parte de atención al cliente, porque son ellos quienes saben mejor sobre qué es lo que desean o prefieren ellos, además de reconocer lo que le sobra o le falta a nuestros productos midiendo las diferencias del resto. Siendo primordial capacitarlos para enfrentar a las adversidades del mercado y que lo den todo por la empresa, ya que si capacitamos correctamente al vendedor los clientes se sentirán a gustos y llegarán siempre, seguidamente de sugerir la empresa, por otro lado si un vendedor no es capacitado, podrá vender pero no será totalmente satisfactoria por la mala atención brindada y repercutirá en las próximas ventas, además de no recomendar y divulgar su incomodidad. Todo lo dicho son pasos para el éxito de una empresa, si se siguen estas pautas la empresa estará bien direccionada al cumplimiento de sus propósitos. En el país de los tacos priorizan la buena atención, la calidad de servicio que pueden brindar al consumidor y dando precios a su alcance, para que puedan ser competencia con otras.

Sistema de calidad total aplicado a la mercadotecnia

Fischer y Espejo (2011), el sustento primordial de la calidad total es ejecutar todo de manera correcta, lo que conlleva a pasos merecidos por parte de la empresa, donde se verá los problemas que vienen afectando a la entidad y hará que se detecten a tiempo para mejorarlas reinventándose y accediendo a la iniciativas de los empleadores para gestionar cambios positivos para con la empresa, (...). Crosby dio sus ideas donde nos dice que para llegar a tener éxito con respecto a la calidad tienen que haber una complicidad entre la alta gerencia y el personal. Dice que el tener una mala calidad es porque no se hace bien las cosas desde el primer momento. Ishikawa nos dice que los japoneses tiene un control de calidad que ha dado una vuelta total en las cabezas de la alta dirección conceptualizándolo como hacer un buen control de calidad es practicar, crear, convertir y continuar con eso. Siendo con un costo alcanzable al público objetivo, siendo necesario y complaciendo al que consumirá, la forma de proceso de este precursor es el más se reconoce con la filosofía de la mercadotecnia. El interés por la calidad internacional se evidencia en el avance y puesta en práctica de los estándares, los americanos, japoneses y europeos evolucionaron en sus estándares de calidad.

La administración de la calidad total (Total Quality Management, TQM)

Chiavenato (2014), siendo un concepto de control que brinda a los trabajadores y a la alta gerencia el deber para el cumplimiento de los estándares. Para brindad la máxima calidad es más fácil de lo que parece, él que crea el bien o servicio tiene la función de obtener la calidad. Los empleados son los encargados de obtener los estándares máximos de calidad. Se basa básicamente en dar más trabajo a las personas, donde puedan asumir sus roles de manera independiente.

Empowerment

Los trabajadores se vuelven independientes con sus funciones y pueden tomar iniciativas, recomendar y plantear soluciones ayudando a la empresa al objetivo de sus funciones, sin dejar transcurrir las horas, anteriormente esto lo hacían sólo la parte jerárquica de la entidad. El empoderamiento ha hecho que cambien los servicios y productos brindados, complacer al comprador y ahorrar en horas e inversión, por lo que beneficia a la empresa y a los que ejecutan esto. Se debe comenzar desde la alta gerencia y llegar a todos los departamentos de la empresa. Que se comprometan y cumplan con los cambios beneficiará en la organización profundamente.

Calidad del servicio

Zambrano (2013), este autor nos dice que la calidad del servicio son las impresiones que se dan cuando son complacidos, pero que no se basa en el ambiente o los instrumentos en sí, sino en lo que no se ve, como la actitud y el buen trato. Calidad de Servicio en su cultura: Un servicio de cultura incide en la comunidad para actuar y comunicarse con estrategias enfocadas en el servicio o estrategias enfocadas al cliente primero.

Capriotti (2013), “brindado a sus consumidores pre, durante y post compra del producto. Como la organización vende el producto y lo da en forma de servicio.”

Lama (2012), nos dice que cuando hay calidad en el servicio, es porque hay impresiones de estar complacidos de lo que necesitan comer o adquirir el servicio o el bien.

Características de la calidad del servicio

Kotler (2012), siente que se trata de los beneficios de la calidad de servicio cuando cumplen sus funciones como una respuesta rápida, ser cortés, ser amable, confianza, mantener seguros a los clientes, cuando hay buena relación y cuando se comprende a lo que necesite el cliente.

Importancia de la calidad del servicio

Kotler (2012), dice que al sentirse satisfecho un cliente es porque brindaron bien una buena calidad de servicio y esto es importante, para eso se debe dar un producto y servicio excelente, sin pérdida de horas y materiales, etc.

B. Imagen Institucional

Capriotti (2013), el problema para poner un lugar decisivo sobre el concepto de la imagen corporativa hizo que varias personas que estudiaron esto no acepten propuestas en el área de comunicación de empresas. Pero aun estando en desacuerdo esa palabra funciona definiendo a los medios de comunicación. Cuando se habla de imagen es hablar de la idea que tiene una empresa sobre su identidad. Lo generalizado sobre los conceptos conductual, de actividad y del producto. Varios precursores mencionan diferentes palabras para referirse de lo mismo. Pero el inconveniente no es las diferentes palabras, sino como se utilizan cada una y que mayormente no es la realidad de lo que es verdaderamente. Es muy importante que se aclare los conceptos de imagen en referencia a lo que se siente, para que así se pueda emplear adecuadamente en el área de la relaciones dentro de una empresa.

La Importancia de la Imagen Corporativa

El inconveniente primordial que se viene dando durante mucho tiempo es que no captan o retienen en mente los servicios y productos visualizados. Es por eso, que la gente se confunde y no saben diferenciar tanto el

producto como el servicio ya en el mercado. Es por esto que la imagen obtiene un valor importante, para la entidad, posicionándose como algo que no se ve, pero se siente, tal que si la entidad da a sus clientes una buena imagen:

En la mente de los públicos el lugar que se posiciona.

Tiempo atrás las empresas tenían que pensar en optar por si se comunicaba o no, todo debía ser bajo perfil, pero hoy en día y lo que viene si se opta por comunicar siempre, algunas empresas comunican más que otras. Actualmente y pensando en lo que se vendrá, diría que lo que sigue es existir o no. Comunicar no será lo único, sino ahora se tendrá para el público que existir. Lo que significa en sí es entrar y quedarse en la mente de los clientes o consumidores. Por lo que a esto se le llama imagen. Si se posiciona en la mente significa que si existimos. Esto es algo que se debe ir trabajando desde ya y dirigirlo hacia las empresas. Siendo como base que escojan a una empresa es existir para los consumidores y clientes.

Creando valor para los Públicos, facilitando la diferencia de las empresas en competencia, a través de un perfil de identidad propio y diferente.

El termino existir no quiere decir que es lo que elegirá el público, ni tampoco el éxito de una empresa, si, la palabra es fundamental para dar el primer paso, pero el otro paso sería que esto sea algo diferente a lo demás que sea innovador, dando respuestas a sus problemas para que se sientan complacidos y conformes para decidir sobre algo. Donde la imagen da valor tanto para empresa como para el público. Ya que esto será algo gratificante para ambos y será una estrategia de éxito.

Las personas dispondrán de una información adicional importante sobre la organización es por eso que bajará la incidencia en como decidir para adquirir un producto

Tener una imagen bien posicionada hará que el público objetivo ya tenga un concepto, sobre su decisión sobre dicho producto o servicio. Siendo esto las empresas ya en el mercado posicionadas harán que se haga menor el impacto, en lo que podrán decidir los futuros cliente, donde puede ser un problema entre distribuidor y fabricante, porque si los pasos para adquirir un producto se da, principalmente, por las circunstancias, ese será donde se podrá vender y dar estrategias para ello, el que distribuye tendrá un valor regular a comparación del que fabrica, porque el cliente prefiere obtener en el mismo sitio donde va a comprar su servicio o producto. Por otro lado si fuera que se tiene que adquirir estos servicios o productos por la imagen ya obtenida por dichas empresas, las circunstancias se reducirían. Y optarían por comprar algo tan solo por la imagen que proyecta. Al darse entonces esto, ya sería el que fabrica quien tendría más valor, ya que elegiría ese mismo producto o servicio que ya tiene en mente en cualquier establecimiento. Siendo importante recalcar que para adquirir algo siempre se tiene en cuenta en el momento, la orientación sobre el producto o servicio y la imagen, pero que siempre uno va a prevalecer más que otro.

Beneficios de una Buena imagen corporativa

Santa María (2015), una herramienta de marketing y promoción eficiente significa reputación o buena imagen

Siempre el público pensará en un excelente servicio y por el contrario en uno pésimo. El público compra algo que le sirva y llene sus expectativas. Donde si tu negocio es recomendado por su buena atención además del

buen producto o servicio que brindes, es más probable el éxito, donde los clientes llegarán por si solos, ya que tu negocio se estará recomendando por los anteriores, el beneficio de todo esto es que el negocio crecerá por sí solo, ya que no se necesitará hacerle mucha publicidad. Siendo real, la preferencia de estos es cuando la empresa ya tiene una posición dentro del sector.

La credibilidad e integridad llegan con un buen nombre

Sin olvidar que la forma de ser o lo que saben de ti, es tu imagen. Siendo imposible que alguien te crea para dar credibilidad y decir que tienes valores cuando hablan mal de lo que has brindado. Demuestra que tienes valores y da confianza que lo demás llegará por si solo.

Una buena imagen corporativa establece confianza, lealtad y buenas relaciones

Para tener una buena imagen no solo es evitar problemas, sino que se trata de tener profesionalismo y dar cosas excelentes. Siendo principales para que el cliente se sienta bien, tranquilo y confíe, teniendo todo esto la empresa tendrá éxito además de cuidar su imagen.

Una buena imagen corporativa es un instrumento para incrementar las oportunidades de tu empresa

Tener una buena imagen jala mucho, además de a las personas que quieran adquirir algo de nosotros, sino que también a los que quieran invertir con nosotros, donde dar y proyectar una imagen buena abre puertas para avanzar en el sector y evolucionar.

Una buena imagen pasa la prueba del tiempo

La imagen es la parte principal de una empresa, teniéndola bien establecida y con los valores bien puestos, será reconocida de inmediato

sin importar si suben el precio de algún servicio o producto, seguirán comprando porque confían, porque ya tienen su mente direccionada en que es lo que los va a complacer.

1.2. Justificación de la investigación

En los Hospitales públicos en Perú, uno de sus principales problemas es que existe una desatención grave hacia los pacientes o personas que llegan para tratarse de alguna dolencia, seguido de que no hay abastecimientos de medicinas, de la carencia de equipos para atender emergencias, debido a esto los pacientes duermen en el piso y peor aún en silla de ruedas.

A la vez las infraestructuras de los nosocomios se encuentran en pésimo estado, algunos presentando techos con filtraciones por lluvias de la temporada de invierno, todo esto es muchas veces debido a la falta de presupuesto, es por eso que no se puede hacer una reestructuración, no se tiene buenos gerentes, ni el personal capacitado para un buen cumplimiento de sus laborales, es evidente y penoso la mala calidad de servicios y la mala imagen institucional en el sector salud en nuestro país.

Justificación Teórica

Esta investigación buscó proporcionar conocimientos sobre las teorías de Calidad del Servicio y la Imagen Institucional, al Hospital Barranca, Cajatambo 2020.

Justificación Social

Contribuyó para mejorar la Calidad del Servicio y la Imagen Institucional del Hospital Barranca, Cajatambo y así fortalecer y garantizar la confiabilidad de los usuarios.

Justificación Práctica

Sirvió para evaluar y conocer los problemas que se están dando dentro del ambiente laboral con respecto a la calidad del Servicio y la Imagen Institucional.

Justificación Metodológica

En esta presente investigación se demostró los errores que tienen los trabajadores y la misma institución, con la finalidad de ayudar en la mejora y así cumplir con los objetivos, mediante técnicas e instrumentos de investigación demostrando la validez y la confiabilidad que permitieron recolectar y analizar los datos, que fueron utilizados para construir las conclusiones del presente estudio y que a la vez sea utilizado para las futuras investigaciones.

Justificación Científica

Aportará a los nuevos investigadores más conocimientos sobre estas variables y así pueda ser una guía para complementar o modificar su futura investigación.

1.3. Problema

¿Cuál es la relación entre la Calidad del Servicio y la Imagen Institucional del área de Planificación Familiar del Hospital Barranca, Cajatambo - 2020?

1.4. Conceptuación y operacionalización de las variables

1.4.1. Conceptuación de las variables

A. Calidad del servicio

Zambrano (2013), nos dice que es dar prioridad al público, para complacer lo que esperan y necesitan.

Dimensiones

○ Capacidad de respuesta

Tech blog (2020), es importante da una capacidad de respuesta, refiriéndose a atender de manera rápida cualquier problema o emergencia, donde se tiene que seguir una serie de pasos para llegar hasta resolver el problema.

○ Atención

Significados (2017), se entiende como ser amable, brindar alguna atención o auxiliar a alguien cuando lo necesite, ser cortés y dar muestra de respeto.

○ **Empowerment**

Tarantino (2012), es el empoderamiento que se le da a los empleados para que puedan tomar decisiones y dar funciones a otros miembros del trabajo, sin esperar que los superiores le den el visto bueno o no, para así conllevar a mejorar y avanzar de manera más rápida para el desarrollo de la empresa.

Indicadores

- **Preparación**

Pérez y Gardey (2015), se trata del previo saber sobre un asunto o tema, muchas veces se busca esto como requisito para trabajos o cargos, sin embargo hay muchos que no cuentan con una debida preparación.

- **Accesible**

Wikipedia (2021), se refiere al concepto que algo puede ser alcanzado o donde podemos llegar, ir a un sitio o entrar a un restaurante, simplemente es el hecho de obtener algo de fácil manera.

- **Actitud**

Chiavenato (2014), es la personalidad de una persona sobre alguna situación que pueda enfrentar, se relaciona con la manera de incentivar, expresarse y de hacer ciertas actividades. Va de la mano con el empuje, las ganas de hacer algo mejor y de seguir.

- **Concentración**

Pérez y Merino (2012), se refiere a los pasos que sigue la mente, para analizar y canalizar cierta información sobre alguna cosa u objeto, centrándose estrictamente en lo que tiene en mente y no prestando atención a lo que ocurre a su alrededor.

- **Interés**

Significados (2016), se dice del valor que se le da a alguien ya sea con tiempo, con atención o poniéndose en el lugar del otro, esto se da sobre una cosa o persona.

- **Estímulos**

Pérez y Gardey (2012), es un factor que puede traer como consecuencia un cambio de conducta o física, siendo una respuesta a algo que lo origina. Dando de ejemplo que cuando se da un incentivo en el trabajo, esto repercute en las acciones del empleado.

- **Control**

Monferrer (2013), es una toma de decisiones ante alguna circunstancia o problema, a veces también conlleva a la toma de iniciativas, para que poder avanzar hacia la meta planteada.

- **Autoestima**

Hornstein (2011), es el trabajo de uno mismo para sentirse mejor ante la gente o circunstancia, se trabaja en darse valor así mismo, en quererse por sobre todas las cosas y ser siempre el primero.

- **Responsabilidad**

Chiavenato (2014), es hacer las cosas tal cual le han indicado, practicando así los valores obtenidos a lo largo del tiempo, asumiéndolos como si fueran de uno mismo, para el logro de las tareas encomendadas.

B. Imagen Institucional

Pintado (2013), es la idea posicionada en la mente, que tienen los clientes y la gente sobre una entidad, servicio o bien.

Dimensiones

○ **Comunicación**

Chiavenato (2014), es relacionarse entre una o más personas. Es transmitir una idea o posición. Es primordial en las relaciones de personas.

○ **Cultura**

Monferrer (2013), grupo de valores que se obtiene desde su crecimiento y desde la familia donde pasa de grupo familiar en grupo familiar.

○ **Percepción**

Fischer y Espejo (2011), es el sentido en el que la mente manifiesta diferentes emociones, que lo transforma es reacción consciente e inconsciente. Primero se da encontrando la atención hacia lo que queremos, sobre distintas características, todo tiene que ser llamativo para que el cliente se sienta atraído y tenga ya una percepción.

Indicadores

- **Información**

Chiavenato (2014), son un grupo de datos en proceso que forman un mensaje, está relacionada con lo nuevo, lo útil, es un saber que se usa de manera inmediata y brinda hacia dónde vas a actuar.

- **Relaciones publicas**

Monferrer (2013), grupo de tareas de mejora continua, donde prevalece resguardar la imagen de una cosa o entidad ante la gente. Es un grupo de tareas hechas por las entidades, con el propósito de hacer sentir seguros y brindar ayuda a la sociedad.

- **Confianza**

Guraieb (2018), es una base principal de hombre, lo cual hace que forme un vínculo con otro. Respaldarse en eso hará que exista esa confianza simultánea, pero en la mayoría de casos no es que las cosas sean siempre reales.

- **Valores**

Fischer y Espejo (2011), los valores nacen del hogar, sin embargo en cada sitio hay y hogares hay distintos valores de acuerdo a su cultura, como muchos sabemos en país islámico, hay una serie de valores que se deben cumplir de generación en generación, más estricto es el caso de la mujeres que hay ciertas restricciones a diferencia de los hombres, no se practica la igualdad, sin embargo también vemos en otro países que tanto hombre como mujer tienen las mismas condiciones y hay igualdad.

- **Conocimiento**

Capriotti (2013), se dice que el conocimiento hace que se puedan acordar fácilmente de información sobre algún producto o servicio que ya hayan usado antes, lo que lo hace fundamental para las organizaciones ya que bien a ser el cimiento para la imagen.

- **Normas**

Chiavenato (2014), se basa en las tareas por cumplir y que deben llevar a cabo con respeto y estando de acuerdo, dando así una buena comunicación entre los miembros.

- **Comportamiento**

Chiavenato (2014), se da con la ayuda de su equipo, el equipo no trabaja de manera independiente, sino con todos los integrantes del equipo. Cuando pasa algún error o no cumplen con las reglas, los miembros tienen una serie de consecuencias y a raíz de esto son castigados.

- **Motivación**

Monferrer (2013), se puede despertar el impulso de motivación cuando surge una necesidad por parte de un individuo y dadas a las circunstancias, se puede llevar a cabo, hay muchos conceptos sobre esto, el más conocido es la de Maslow, según él las necesidades de las personas se posicionan de manera que las más importantes van primero y luego las de sin importancia, donde se trata de complacer primero a las más importantes, y en medida se van complaciendo van dejando de motivar.

- **Equipo y mobiliario**

Sánchez (2020), se refiere a las instalaciones y los materiales con el que se trabajará dentro de un establecimiento para el uso de las tareas o actividades por realizar.

1.4.2. Operacionalización de las variables

Usuarios en sus variables Calidad del Servicio y la Imagen Institucional				
Variables	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Calidad del servicio	Es una estrategia importante para cualquier entidad, ya sea tangible o intangible, lo que se busca con esto es la satisfacción del cliente o usuario brindando un buen servicio y teniendo en cuenta que con una mala experiencia pueden poner en juego la reputación de la entidad, teniendo como dimensiones la capacidad de respuesta, la atención y el empowerment.	Capacidad de respuesta	preparación	1,2
			accesible	3,4
			actitud	5,6
		Atención	concentración	7,8
			Interés	9,
			estimulo	10,11
		Empowerment	control	12,13
			autoestima	14,
			responsabilidad	15,16
Imagen Institucional	Es la percepción que se tiene sobre la Institución, teniendo un conjunto de ideas, opiniones, juicios, experiencias creando así un valor necesario y siendo de suma importancia para esta, teniendo como dimensiones la comunicación, la cultura y las percepciones.	Comunicación	información	17,
			Relaciones publicas	18,19
			confianza	20,21
		Cultura	valores	22,23
			conocimientos	,24
			normas	25,26
		Percepciones	comportamiento	27,28
			motivación	29,30
			Equipo y mobiliario	,31

1.5. Hipótesis

“Existe relación significativa entre Calidad del Servicio y la Imagen Institucional del área de Planificación Familiar del Hospital Barranca, Cajatambo-2020”

1.6. Objetivos

- **Objetivo general**

1. Describir la relación que existe entre Calidad del Servicio y la Imagen Institucional del área de Planificación Familiar del Hospital Barranca, Cajatambo-2020.

- **Objetivos específicos**

1. Determinar como se relaciona la Calidad del Servicio en su dimensión capacidad de respuesta en el área de Planificación Familiar del Hospital Barranca, Cajatambo-2020.
2. Detallar como se relaciona la Calidad del Servicio en su dimensión atención en el área de Planificación Familiar del Hospital Barranca, Cajatambo-2020.
3. Detallar como se relaciona la Calidad del Servicio en su dimensión empowerment en el área de Planificación Familiar del Hospital Barranca, Cajatambo-2020.

CAPITULO II

METODOLOGIA

2.1. Tipo y diseño de investigación

- **Tipo de investigación**

La investigación fue de tipo descriptiva y de nivel correlacional.

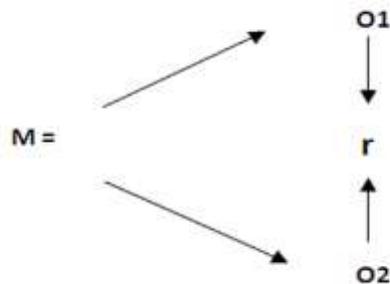
Hernández (2014), tiene como propósito calibrar la relación existente de dos variables, el beneficio de esto es dar a conocer como actúan estas variables sabiendo como actúan sobre las demás.

- **Diseño de la investigación**

El diseño de la investigación fue no experimental, transaccional.

Hernández, et al. (2014), es obtener información en un momento único, su objetivo es dar a conocer las características de estas y examinar su relación en dicho momento.

Se presenta el siguiente gráfico para el diseño de la investigación



Dónde:

M = muestra

O1 = observación de la V.1.: (Calidad del servicio)

O2 = observación de la V.2.: (Imagen Institucional)

r = correlación entre dichas V.1. y V.2.

2.2. Población y Muestra

- **Población**

Esta investigación tuvo dos tipos de población, la primera estuvo conformada por 192 usuarios y en la segunda tuvo una población muestral que estuvo conformada por ser número reducido por 18 trabajadores, del área de Planificación Familiar del Hospital Barranca, Cajatambo, en el mes de septiembre 2020.

Tamayo (2011), es el absoluto de un grupo que se estudiará, donde cada uno de los integrantes, tienen algo en particular, por el cual es donde empezaremos con el estudio.

- **Muestra**

Se utilizó el muestreo probabilístico mediante la técnica del muestreo aleatorio simple, que se aplicó a la población de usuarios.

Donde usamos la siguiente formula, obteniendo así nuestra muestra.

$$n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$$

Dónde:

n : Es el tamaño de la muestra.

Z₂ : Es el nivel de confianza: 1.96 (95% nivel de confianza).

N : Es el tamaño de la población seleccionada:

Población muestral 192 unidades de análisis.

p=q : Es la probabilidad de éxito o no éxito: 50%.

d₂ : Es el error muestral (0.05) ²

$$\frac{192 \times (1.96)^2 0.5 \times 0.5}{(0.05)^2 \times (192 - 1) + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = \frac{184.3968}{0.4775 + 0.9604} = 128.24$$

El tamaño de la muestra a trabajar fue de 128 usuarios del área de Planificación Familiar del Hospital Barranca, Cajatambo-2020.

2.3. Técnicas e instrumentos de investigación

- **Técnicas de investigación**

- **Encuesta**

Para este caso se utilizó la encuesta.

Hernández (2014), es para obtener cierta información de un determinado grupo, donde se puede obtener, críticas, acontecimientos, recomendaciones, y esto se dará mediante interrogantes ya obtenidas a través de los indicadores de la investigación.

- **Instrumentos de investigación**

- **Cuestionario**

Para la recolección de datos se utilizó como instrumento el cuestionario.

Arias (2012), es un grupo de interrogantes, que deben ser claras y precisas, guardando relación con los objetivos, con la finalidad de saber y obtener información sobre sus necesidades.

- **Validez y confiabilidad de instrumentos**

- **Validez**

Para la validez, se evaluó con la plantilla de juicio de expertos, contando con tres expertos, donde la valoración fue muy bueno, lo que significó que se dio validez al instrumento del cuestionario. La validez buscó corroborar la conformidad entre el investigador y los expertos con

respecto a cada ítem y de esta manera, apoyar la definición del cual se parte.

- **Confiabilidad**

Se encargó de la precisión, fiabilidad e integridad de los resultados de la investigación. La confiabilidad se calculó y evaluó para todo el instrumento de medición.

Niveles de confiabilidad

VALORES	NIVEL
0,53 a menos	Confiabilidad nula
0,54 a 0,59	La confiabilidad baja
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
0,1	Confiabilidad perfecta

Fuente: Hernández, Fernández, Baptista 2018.

Los niveles de confianza de la investigación de las variables Calidad del servicio y la Imagen Institucional con el programa SPSS, arrojó los siguientes resultados:

Estadísticas de fiabilidad de la variable Calidad del servicio

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,920	,923	16

Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

Estadísticas de fiabilidad de la variable Imagen Institucional

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,851	,853	15

Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

2.4. Procesamiento y análisis de la información

Se dio por medio de la recolección de datos, donde lo transformamos por una información más entendible y para obtener todo esto fue muy importante nuestro instrumento, el cuestionario.

Los pasos a seguir fueron:

- Obtener los datos
- Modificar los datos
- Realizar las tablas y figuras estadísticas
- Analizar e interpretar los datos

Mediante programas para procesar datos como:

- ✓ Microsoft Word
- ✓ Microsoft Excel
- ✓ Programa SPSS versión 22

CAPITULO III

RESULTADOS

**RESULTADOS DE ENCUESTAS A USUARIOS DEL ÁREA DE PLANIFICACIÓN
FAMILIAR DEL HOSPITAL BARRANCA, CAJATAMBO – 2020.**

TABLA N° 01

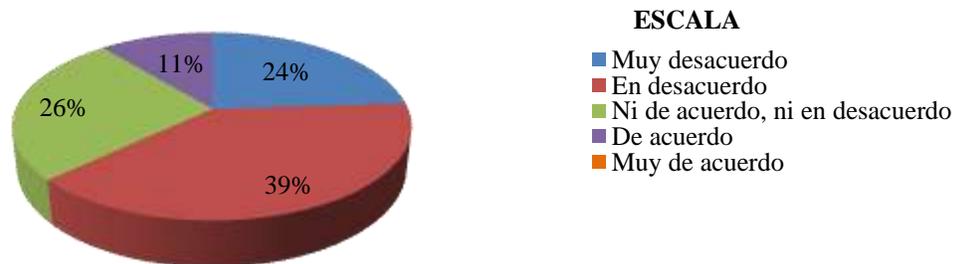
¿Cree usted que el personal está debidamente preparado para cumplir sus funciones?

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJES %
Muy desacuerdo	31	24%
En desacuerdo	50	39%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	33	26%
De acuerdo	14	11%
Muy de acuerdo	0	0%
TOTAL	128	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio

FIGURA N° 01

¿Cree usted que el personal está debidamente preparado para cumplir sus funciones?



Fuente: Base de datos de las variables de estudio

INTERPRETACIÓN

La tabla y figura N°01 nos expresa que el 39% de los encuestados manifiestan que están en desacuerdo, que el personal está debidamente preparado para cumplir sus funciones, el 26% de los encuestados indican que están ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 24% consignan estar en muy desacuerdo y el 11% restante opinan que están de acuerdo.

TABLA N° 02

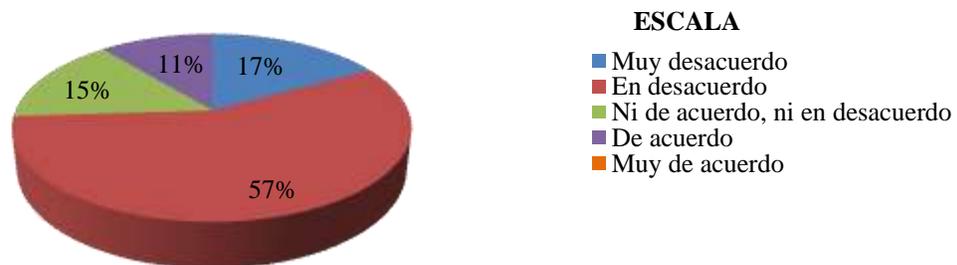
¿Considera que el personal médico tiene los conocimientos necesarios para atender sus consultas?

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJES %
Muy desacuerdo	22	17%
En desacuerdo	73	57%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	19	15%
De acuerdo	14	11%
Muy de acuerdo	0	0%
TOTAL	128	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio

FIGURA N° 02

¿Considera que el personal médico tiene los conocimientos necesarios para atender sus consultas?



Fuente: Base de datos de las variables de estudio

INTERPRETACIÓN

La tabla y figura N°02 nos expresa que el 57% de los encuestados manifiestan que están en desacuerdo que el personal médico tiene los conocimientos necesarios para atender sus consultas, el 17% de los encuestados indican estar en muy desacuerdo, el 15% están ni de acuerdo, ni en desacuerdo y el 11% restante opinan que están de acuerdo.

TABLA N° 03

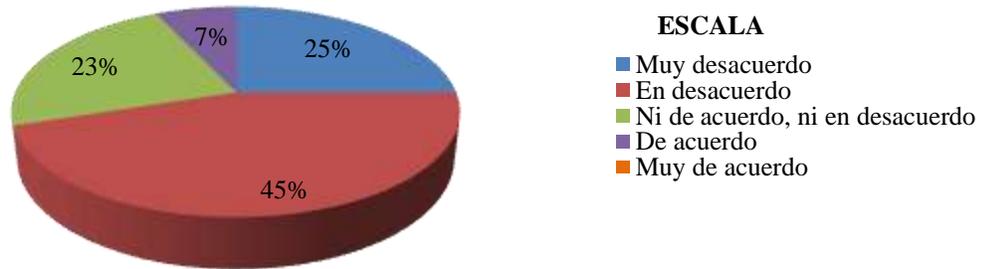
¿Siente usted comprensión de parte del personal médico?

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJES %
Muy desacuerdo	32	25%
En desacuerdo	57	45%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	30	23%
De acuerdo	9	7%
Muy de acuerdo	0	0%
TOTAL	128	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio

FIGURA N° 03

¿Siente usted comprensión de parte del personal médico?



Fuente: Base de datos de las variables de estudio

INTERPRETACIÓN

La tabla y figura N°03 nos expresa que el 45% de los encuestados manifiestan que están en desacuerdo en sentir comprensión de parte del personal médico, el 25% de los encuestados indican estar en muy desacuerdo, el 23% están ni de acuerdo, ni en desacuerdo y el 7% restante opinan que están de acuerdo.

TABLA N° 04

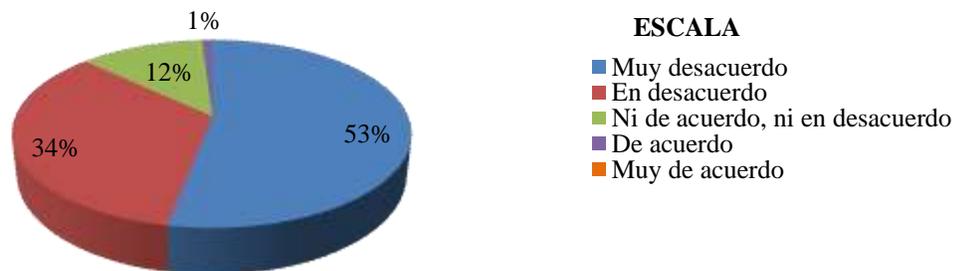
¿Cree usted que el Hospital Barranca-Cajatambo tiene todos los equipos necesarios disponibles para la atención?

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJES %
Muy desacuerdo	68	53%
En desacuerdo	44	34%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	15	12%
De acuerdo	1	1%
Muy de acuerdo	0	0%
TOTAL	128	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio

FIGURA N° 04

¿Cree usted que el Hospital Barranca-Cajatambo tiene todos los equipos necesarios disponibles para la atención?



Fuente: Base de datos de las variables de estudio

INTERPRETACIÓN

La tabla y figura N°04 nos expresa que el 53% de los encuestados manifiestan estar en muy desacuerdo que el Hospital Barranca-Cajatambo tiene todos los equipos necesarios disponibles para la atención, el 34% de los encuestados indican que están en desacuerdo, el 12% están ni de acuerdo, ni en desacuerdo y el 1% restante opinan que están de acuerdo.

TABLA N° 05

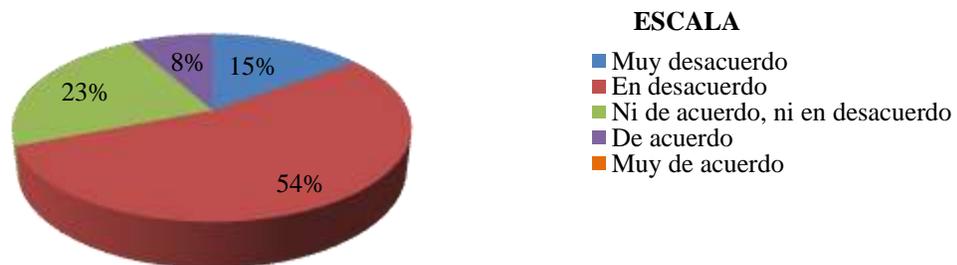
¿Considera usted que fue amable y cálida la atención por parte del personal de la Institución?

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJES %
Muy desacuerdo	19	15%
En desacuerdo	69	54%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	30	23%
De acuerdo	10	8%
Muy de acuerdo	0	0%
TOTAL	128	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio

FIGURA N° 05

¿Considera usted que fue amable y cálida la atención por parte del personal de la Institución?



Fuente: Base de datos de las variables de estudio

INTERPRETACIÓN

La tabla y figura N°05 nos expresa que el 54% de los encuestados manifiestan que están en desacuerdo si fue amable y cálida la atención por parte del personal de la Institución, el 23% están ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 15% indican estar en muy desacuerdo y el 8% restante opinan que están de acuerdo.

TABLA N° 06

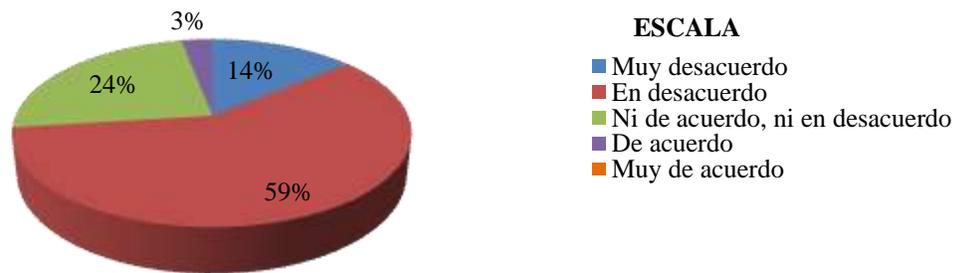
¿Considera usted que el personal tiene buena predisposición para atenderlos?

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJES %
Muy desacuerdo	18	14%
En desacuerdo	75	59%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	31	24%
De acuerdo	4	3%
Muy de acuerdo	0	0%
TOTAL	128	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio

FIGURA N° 06

¿Considera usted que el personal tiene buena predisposición para atenderlos?



Fuente: Base de datos de las variables de estudio

INTERPRETACIÓN

La tabla y figura N°06 nos expresa que el 59% de los encuestados manifiestan que están en desacuerdo que el personal tiene buena predisposición para atenderlos, el 24% están ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 14% indican estar en muy desacuerdo y el 3% restante opinan que están de acuerdo.

TABLA N° 07

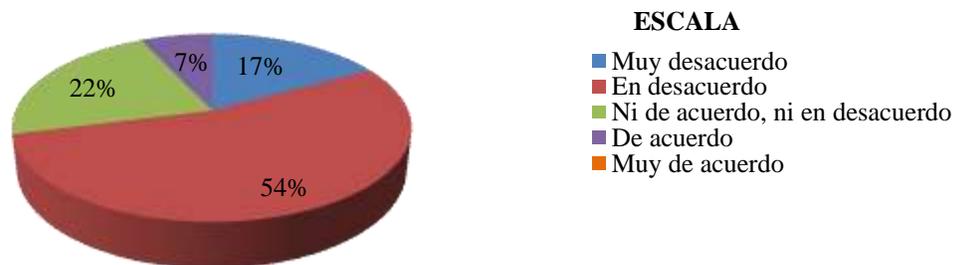
¿Cree usted que existen buenos ambientes laborales para la concentración de los profesionales?

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJES %
Muy desacuerdo	22	17%
En desacuerdo	69	54%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	28	22%
De acuerdo	9	7%
Muy de acuerdo	0	0%
TOTAL	128	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio

FIGURA N° 07

¿Cree usted que existen buenos ambientes laborales para la concentración de los profesionales?



Fuente: Base de datos de las variables de estudio

INTERPRETACIÓN

La tabla y figura N°07 nos expresa que el 54% de los encuestados manifiestan que están en desacuerdo que existen buenos ambientes laborales para la concentración de los profesionales, el 22% están ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 17% indican estar en muy desacuerdo y el 7% restante opinan que están de acuerdo.

TABLA N° 08

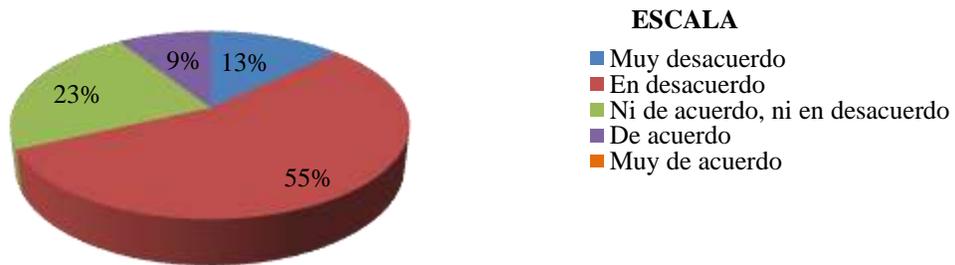
¿El médico profesional está concentrado en el momento de su atención?

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJES %
Muy desacuerdo	17	13%
En desacuerdo	70	55%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	29	23%
De acuerdo	12	9%
Muy de acuerdo	0	0%
TOTAL	128	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio

FIGURA N° 08

¿El médico profesional está concentrado en el momento de su atención?



Fuente: Base de datos de las variables de estudio

INTERPRETACIÓN

La tabla y figura N°08 nos expresa que el 55% de los encuestados manifiestan que están en desacuerdo que el médico profesional está concentrado en el momento de su atención, el 23% están ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 13% indican estar en muy desacuerdo y el 9% restante opinan que están de acuerdo.

TABLA N° 09

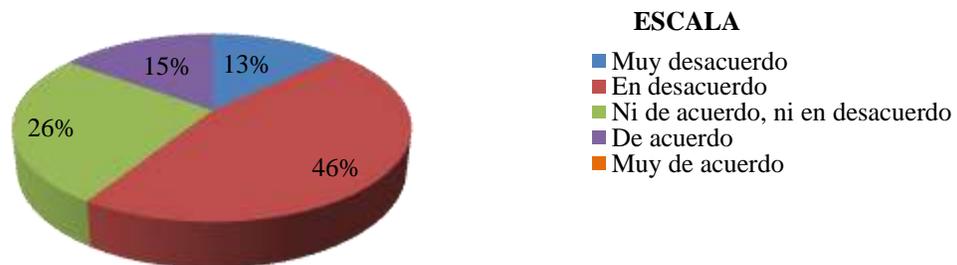
¿Considera que el personal le presta el interés adecuado para dar solución a sus problemas?

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJES %
Muy desacuerdo	17	13%
En desacuerdo	59	46%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	33	26%
De acuerdo	19	15%
Muy de acuerdo	0	0%
TOTAL	128	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio

FIGURA N° 09

¿Considera que el personal le presta el interés adecuado para dar solución a sus problemas?



Fuente: Base de datos de las variables de estudio

INTERPRETACIÓN

La tabla y figura N°09 nos expresa que el 46% de los encuestados manifiestan que están en desacuerdo que el personal le presta el interés adecuado para dar solución a sus problemas, el 26% están ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 15% indican que están de acuerdo y el 13% restante opinan estar en muy desacuerdo.

TABLA N° 10

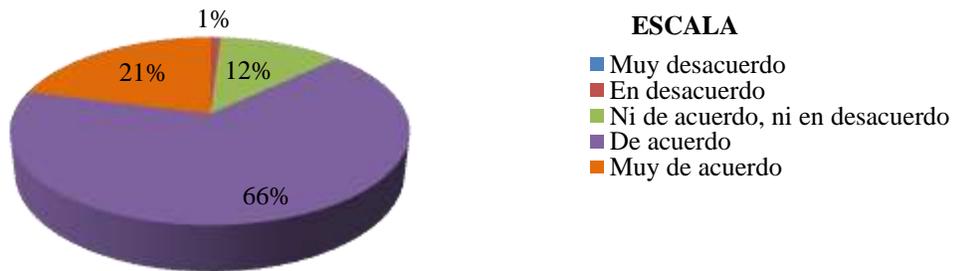
¿Cree usted que el personal es estimulado por el Hospital, para hacer mejor su labor?

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJES %
Muy desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	1	1%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	15	12%
De acuerdo	85	66%
Muy de acuerdo	27	21%
TOTAL	128	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio

FIGURA N° 10

¿Cree usted que el personal es estimulado por el Hospital, para hacer mejor su labor?



Fuente: Base de datos de las variables de estudio

INTERPRETACIÓN

La tabla y figura N°10 nos expresa que el 66% de los encuestados manifiestan que están de acuerdo que el personal es estimulado por el Hospital, para hacer mejor su labor, el 21% están muy de acuerdo, el 12% que están ni de acuerdo, ni en desacuerdo y el 1% restante opinan que están en desacuerdo.

TABLA N° 11

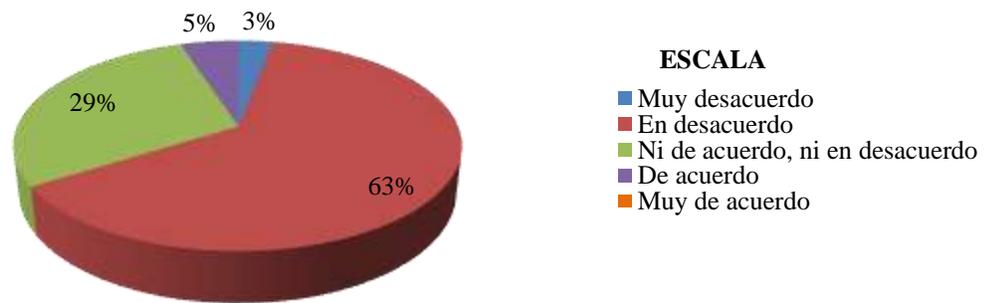
¿El personal le genera confianza para seguir sus tratamientos?

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJES %
Muy desacuerdo	4	3%
En desacuerdo	81	63%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	37	29%
De acuerdo	6	5%
Muy de acuerdo	0	0%
TOTAL	128	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio

FIGURA N° 11

¿El personal le genera confianza para seguir sus tratamientos?



Fuente: Base de datos de las variables de estudio

INTERPRETACIÓN

La tabla y figura N°11 nos expresa que el 63% de los encuestados manifiestan que están en desacuerdo que el personal le genera confianza para seguir sus tratamientos, el 29% están ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 5% indican que están de acuerdo y el 3% restante opinan estar en muy desacuerdo.

TABLA N° 12

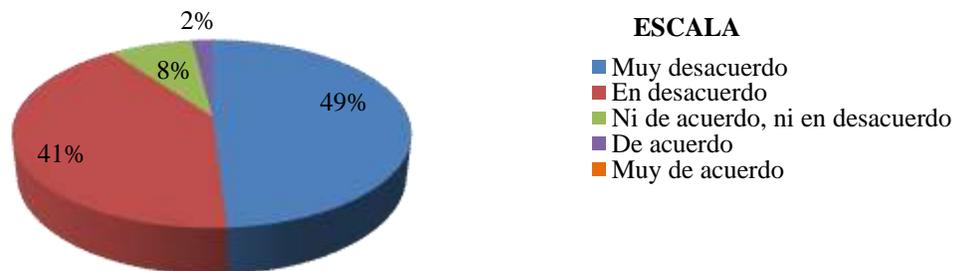
¿Cree usted que el personal está capacitado para controlar rápidamente alguna emergencia?

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJES %
Muy desacuerdo	63	49%
En desacuerdo	53	41%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	10	8%
De acuerdo	2	2%
Muy de acuerdo	0	0%
TOTAL	128	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio

FIGURA N° 12

¿Cree usted que el personal está capacitado para controlar rápidamente alguna emergencia?



Fuente: Base de datos de las variables de estudio

INTERPRETACIÓN

La tabla y figura N°12 nos expresa que el 49% de los encuestados manifiestan estar en muy desacuerdo que el personal está capacitado para controlar rápidamente alguna emergencia, el 41% están en desacuerdo, el 8% indican que están ni de acuerdo, ni en desacuerdo y el 2% restante opinan estar de acuerdo.

TABLA N° 13

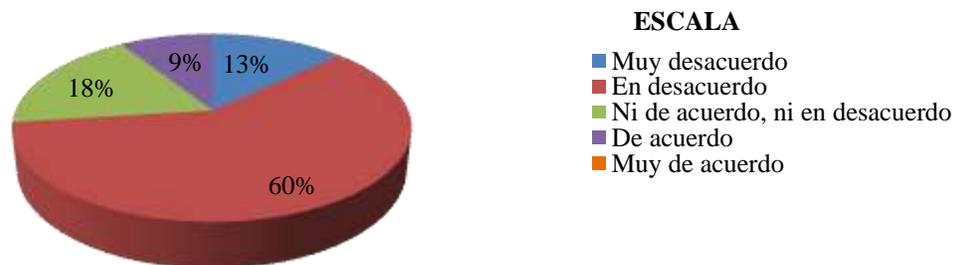
¿Cree usted que el personal hace un control adecuado con las fichas médicas de cada usuario?

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJES %
Muy desacuerdo	17	13%
En desacuerdo	77	60%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	23	18%
De acuerdo	11	9%
Muy de acuerdo	0	0%
TOTAL	128	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio

FIGURA N° 13

¿Cree usted que el personal hace un control adecuado con las fichas médicas de cada usuario?



Fuente: Base de datos de las variables de estudio

INTERPRETACIÓN

La tabla y figura N°13 nos expresa que el 60% de los encuestados manifiestan que están en desacuerdo que el personal hace un control adecuado con las fichas médicas de cada usuario, el 18% que están ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 13% indican estar en muy desacuerdo y el 9% restante opinan estar de acuerdo.

TABLA N° 14

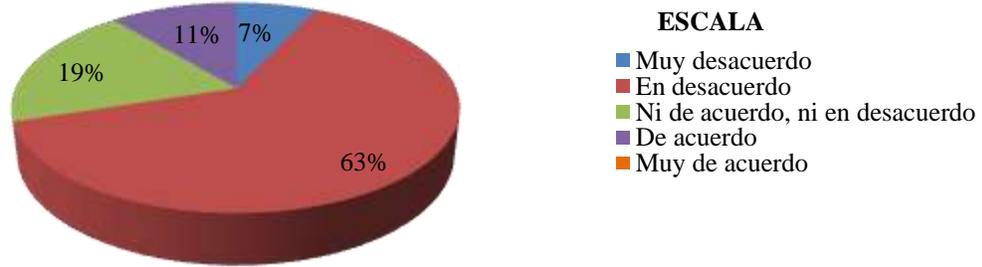
¿El personal lo atiende sin ninguna discriminación?

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJES %
Muy desacuerdo	9	7%
En desacuerdo	81	63%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	24	19%
De acuerdo	14	11%
Muy de acuerdo	0	0%
TOTAL	128	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio

FIGURA N° 14

¿El personal lo atiende sin ninguna discriminación?



Fuente: Base de datos de las variables de estudio

INTERPRETACIÓN

La tabla y figura N°14 nos expresa que el 63% de los encuestados manifiestan que están en desacuerdo que el personal lo atiende sin ninguna discriminación, el 19% que están ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 11% indican estar de acuerdo y el 7% restante opinan estar en muy desacuerdo.

TABLA N° 15

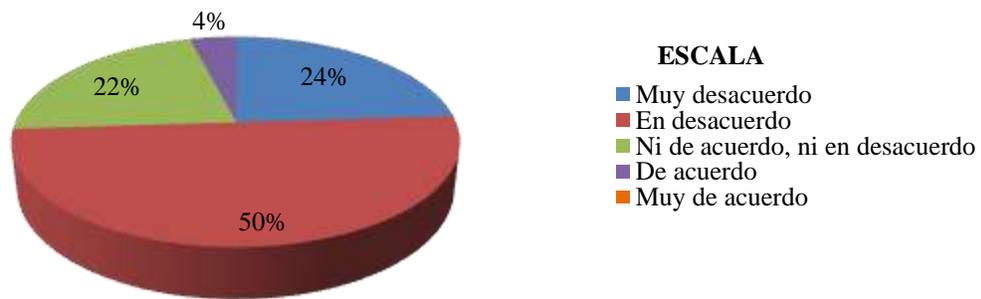
¿El personal de la institución trabaja con responsabilidad?

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJES %
Muy desacuerdo	31	24%
En desacuerdo	64	50%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	28	22%
De acuerdo	5	4%
Muy de acuerdo	0	0%
TOTAL	128	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio

FIGURA N° 15

¿El personal de la institución trabaja con responsabilidad?



Fuente: Base de datos de las variables de estudio

INTERPRETACIÓN

La tabla y figura N°15 nos expresa que el 50% de los encuestados manifiestan que están en desacuerdo que el personal de la institución trabaja con responsabilidad, el 24% indican estar en muy desacuerdo, el 22% están ni de acuerdo, ni en desacuerdo y el 4% restante opinan que están de acuerdo.

TABLA N° 16

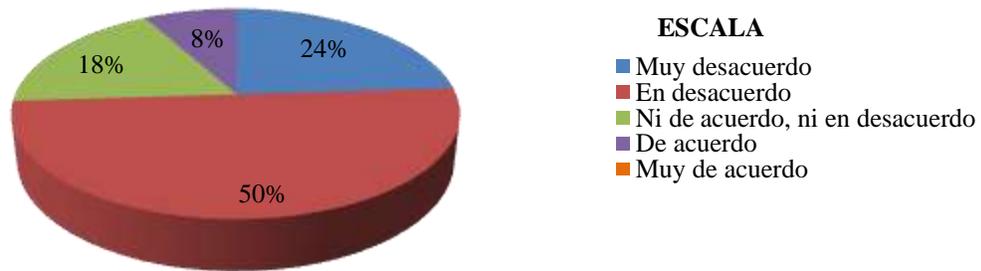
¿Cuándo el personal se equivoca, asume su error con responsabilidad?

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJES %
Muy desacuerdo	31	24%
En desacuerdo	64	50%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	23	18%
De acuerdo	10	8%
Muy de acuerdo	0	0%
TOTAL	128	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio

FIGURA N° 16

¿Cuándo el personal se equivoca, asume su error con responsabilidad?



Fuente: Base de datos de las variables de estudio

INTERPRETACIÓN

La tabla y figura N°16 nos expresa que el 50% de los encuestados manifiestan que están en desacuerdo que cuando el personal se equivoca, asume su error con responsabilidad, el 24% indican estar en muy desacuerdo, el 18% están ni de acuerdo, ni en desacuerdo y el 8% restante opinan que están de acuerdo.

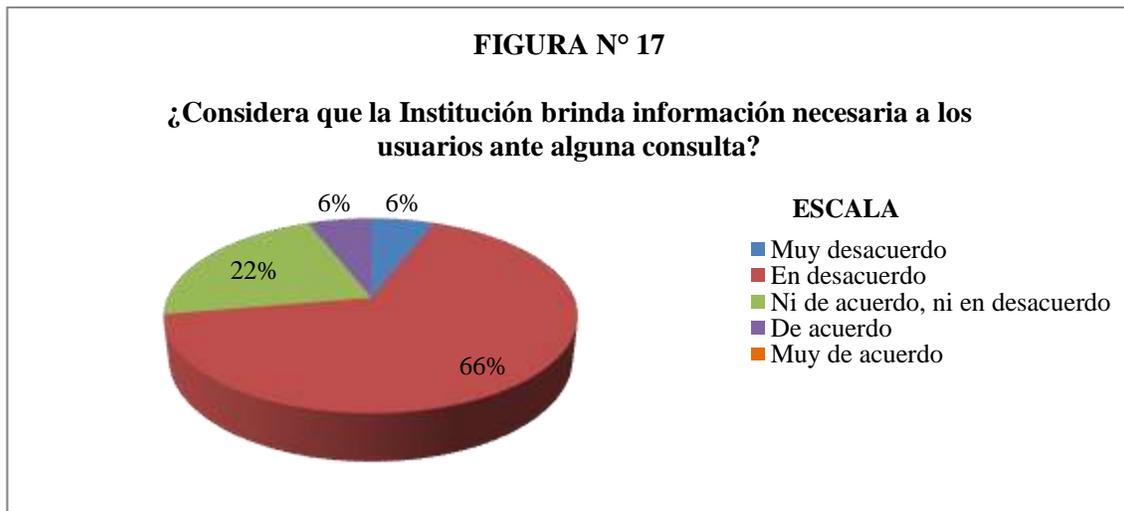
**RESULTADOS DE ENCUESTAS A TRABAJADORES DEL ÁREA DE
PLANIFICACIÓN FAMILIAR DEL HOSPITAL BARRANCA, CAJATAMBO – 2020.**

TABLA N° 17

¿Considera que la Institución brinda información necesaria a los usuarios ante alguna consulta?

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJES %
Muy desacuerdo	1	6%
En desacuerdo	12	66%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4	22%
De acuerdo	1	6%
Muy de acuerdo	0	0%
TOTAL	18	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio



Fuente: Base de datos de las variables de estudio

INTERPRETACIÓN

La tabla y figura N°17 nos expresa que el 66% de los encuestados manifiestan que están en desacuerdo que la Institución brinda información necesaria a los usuarios ante alguna consulta el 22% de los encuestados indican que están ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 6% indican estar en muy desacuerdo y el otro 6% restante opinan que están de acuerdo.

TABLA N° 18

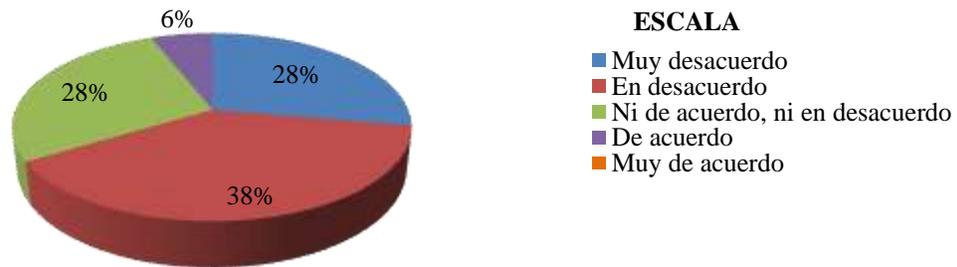
¿Existe en la Institución, integración y cooperación entre los miembros del área?

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJES %
Muy desacuerdo	5	28%
En desacuerdo	7	38%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	28%
De acuerdo	1	6%
Muy de acuerdo	0	0%
TOTAL	18	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio

FIGURA N° 18

¿Existe en la Institución, integración y cooperación entre los miembros del área?



Fuente: Base de datos de las variables de estudio

INTERPRETACIÓN

La tabla y figura N°18 nos expresa que el 38% de los encuestados manifiestan que están en desacuerdo que existe en la Institución, integración y cooperación entre los miembros del área, el 28% de los encuestados indican estar en muy desacuerdo, el otro 28% están ni de acuerdo, ni en desacuerdo y el 6% restante opinan que están de acuerdo.

TABLA N° 19

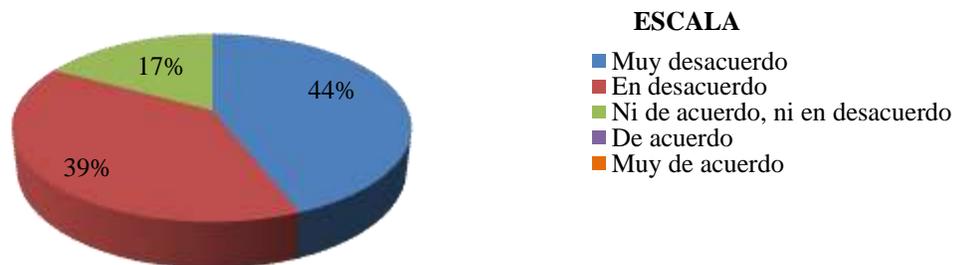
¿Considera que hay un buen trato de parte del personal de la Institución hacia los usuarios?

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJES %
Muy desacuerdo	8	44%
En desacuerdo	7	39%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	17%
De acuerdo	0	0%
Muy de acuerdo	0	0%
TOTAL	18	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio

FIGURA N° 19

¿Considera que hay un buen trato de parte del personal de la Institución hacia los usuarios?



Fuente: Base de datos de las variables de estudio

INTERPRETACIÓN

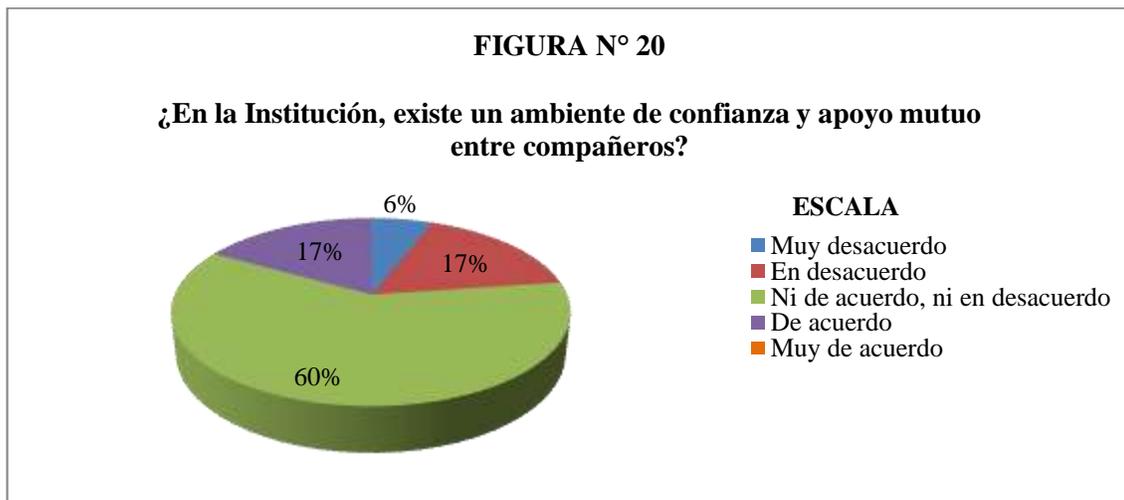
La tabla y figura N°19 nos expresa que el 44% de los encuestados manifiestan estar en muy desacuerdo que hay un buen trato de parte del personal de la Institución hacia los usuarios, el 39% de los encuestados indican que están en desacuerdo y el 17% restante opinan que están ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

TABLA N° 20

¿En la Institución, existe un ambiente de confianza y apoyo mutuo entre compañeros?

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJES %
Muy desacuerdo	1	6%
En desacuerdo	3	17%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	11	60%
De acuerdo	3	17%
Muy de acuerdo	0	0%
TOTAL	18	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio



Fuente: Base de datos de las variables de estudio

INTERPRETACIÓN

La tabla y figura N°20 nos expresa que el 60% de los encuestados manifiestan que están ni de acuerdo, ni en desacuerdo que en la Institución, existe un ambiente de confianza y apoyo mutuo entre compañeros, el 17% de los encuestados indican que están en desacuerdo, el otro 17% están de acuerdo y el 6% restante opinan estar en muy desacuerdo.

TABLA N° 21

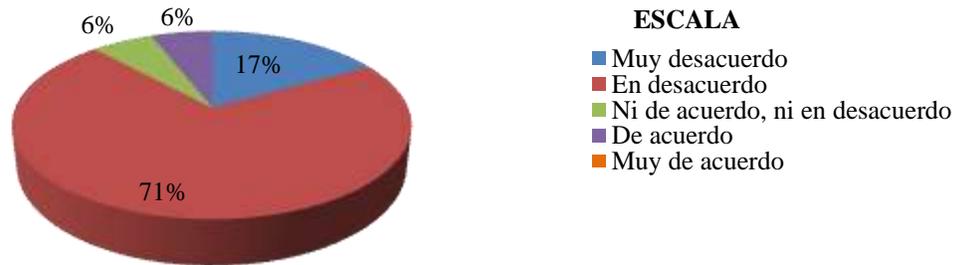
¿Siente que la Institución da confianza y seguridad al personal que atiende?

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJES %
Muy desacuerdo	3	17%
En desacuerdo	13	71%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	6%
De acuerdo	1	6%
Muy de acuerdo	0	0%
TOTAL	18	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio

FIGURA N° 21

¿Siente que la Institución da confianza y seguridad al personal que atiende?



Fuente: Base de datos de las variables de estudio

INTERPRETACIÓN

La tabla y figura N°21 nos expresa que el 71% de los encuestados manifiestan que están en desacuerdo que la Institución da confianza y seguridad al personal que atiende, el 17% de los encuestados indican estar en muy desacuerdo, el 6% están ni de acuerdo, ni en desacuerdo y el otro 6% restante opinan que están de acuerdo.

TABLA N° 22

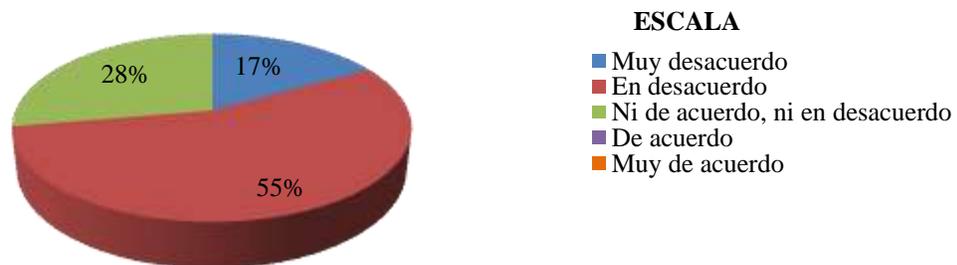
¿Siente usted que el personal de la institución trata con respeto y amabilidad a los usuarios?

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJES %
Muy desacuerdo	3	17%
En desacuerdo	10	55%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	28%
De acuerdo	0	0%
Muy de acuerdo	0	0%
TOTAL	18	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio

FIGURA N° 22

¿Siente usted que el personal de la institución trata con respeto y amabilidad a los usuarios?



Fuente: Base de datos de las variables de estudio

INTERPRETACIÓN

La tabla y figura N°22 nos expresa que el 55% de los encuestados manifiestan que están en desacuerdo que el personal de la institución trata con respeto y amabilidad a los usuarios, el 28% de los encuestados indican que están ni de acuerdo, ni en desacuerdo y el 17% restante opinan estar en muy desacuerdo.

TABLA N° 23

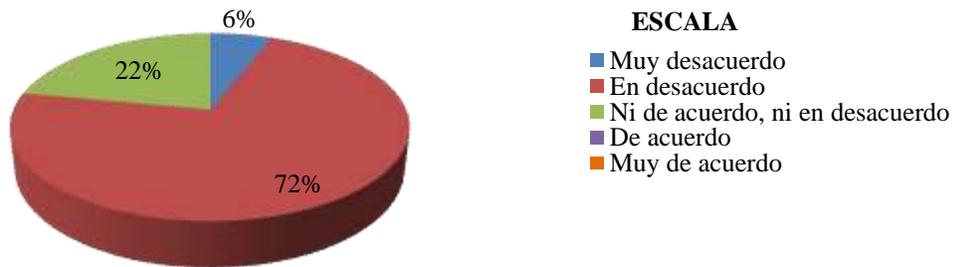
¿Dentro de la Institución se toman en cuenta las iniciativas y sugerencias del personal?

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJES %
Muy desacuerdo	1	6%
En desacuerdo	13	72%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4	22%
De acuerdo	0	0%
Muy de acuerdo	0	0%
TOTAL	18	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio

FIGURA N° 23

¿Dentro de la Institución se toman en cuenta las iniciativas y sugerencias del personal?



Fuente: Base de datos de las variables de estudio

INTERPRETACIÓN

La tabla y figura N°23 nos expresa que el 72% de los encuestados manifiestan que están en desacuerdo que dentro de la Institución se toman en cuenta las iniciativas y sugerencias del personal, el 22% de los encuestados indican que están ni de acuerdo, ni en desacuerdo y el 6% restante opinan estar en muy desacuerdo.

TABLA N° 24

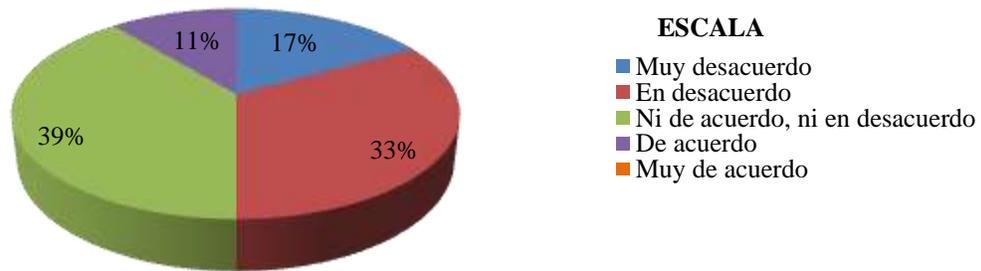
¿El Hospital asigna un presupuesto para la capacitación de su personal?

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJES %
Muy desacuerdo	3	17%
En desacuerdo	6	33%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	7	39%
De acuerdo	2	11%
Muy de acuerdo	0	0%
TOTAL	18	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio

FIGURA N° 24

¿El Hospital asigna un presupuesto para la capacitación de su personal?



Fuente: Base de datos de las variables de estudio

INTERPRETACIÓN

La tabla y figura N°24 nos expresa que el 39% de los encuestados manifiestan que están ni de acuerdo, ni en desacuerdo que el Hospital asigna un presupuesto para la capacitación de su personal, el 33% de los encuestados están ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 17% indican estar en muy desacuerdo y el 11% restante opinan que están de acuerdo.

TABLA N° 25

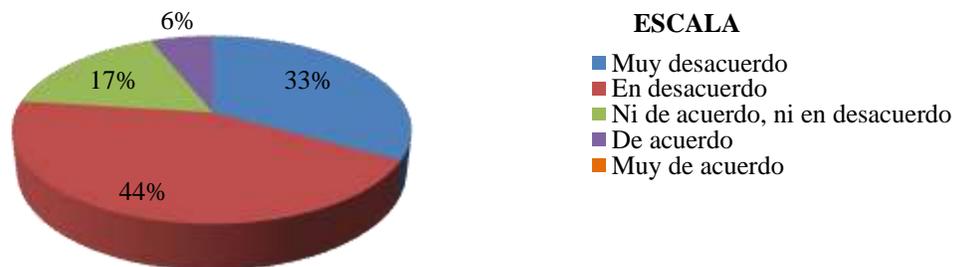
¿Siente que el personal de la Institución respeta las normas establecidas por el Hospital Barranca-Cajatambo?

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJES %
Muy desacuerdo	6	33%
En desacuerdo	8	44%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	17%
De acuerdo	1	6%
Muy de acuerdo	0	0%
TOTAL	18	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio

FIGURA N° 25

¿Siente que el personal de la Institución respeta las normas establecidas por el Hospital Barranca-Cajatambo?



Fuente: Base de datos de las variables de estudio

INTERPRETACIÓN

La tabla y figura N°25 nos expresa que el 44% de los encuestados manifiestan que están en desacuerdo que el personal de la Institución respeta las normas establecidas por el Hospital Barranca-Cajatambo, el 33% de los encuestados indican estar en muy desacuerdo, el 17% están ni de acuerdo, ni en desacuerdo y el 6% restante opinan que están de acuerdo.

TABLA N° 26

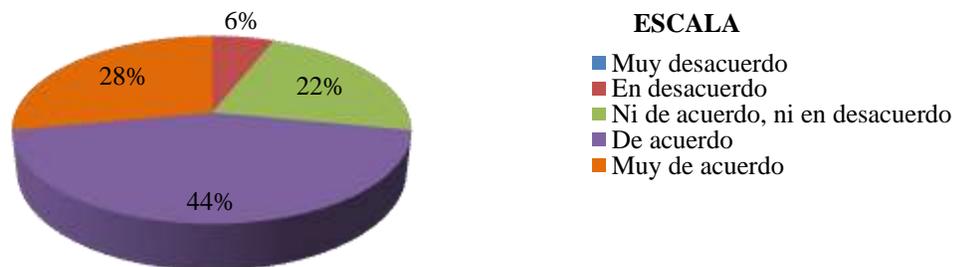
¿Existe buen control del cumplimiento de las normas o reglas del Hospital Barranca, sobre la atención a los usuarios?

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJES %
Muy desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	1	6%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4	22%
De acuerdo	8	44%
Muy de acuerdo	5	28%
TOTAL	18	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio

FIGURA N° 26

¿Existe buen control del cumplimiento de las normas o reglas del Hospital Barranca, sobre la atención a los usuarios?



Fuente: Base de datos de las variables de estudio

INTERPRETACIÓN

La tabla y figura N°26 nos expresa que el 44% de los encuestados manifiestan que están de acuerdo que existe buen control del cumplimiento de las normas o reglas del Hospital Barranca, sobre la atención a los usuarios, el 28% de los encuestados indican estar muy de acuerdo, el 22% están ni de acuerdo, ni en desacuerdo y el 6% restante opinan que están en desacuerdo.

TABLA N° 27

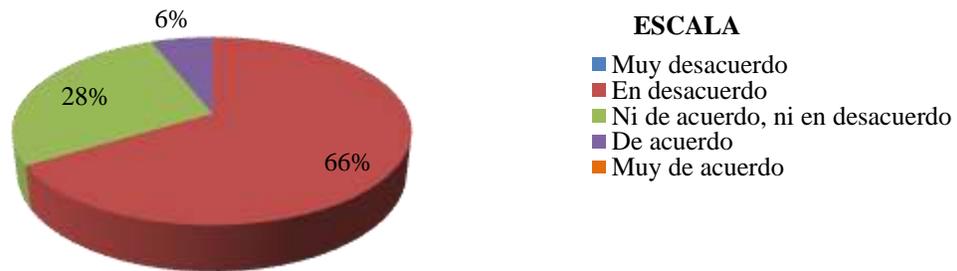
¿El jefe del área promueve actitudes positivas con su grupo de trabajo?

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJES %
Muy desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	12	66%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	28%
De acuerdo	1	6%
Muy de acuerdo	0	0%
TOTAL	18	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio

FIGURA N° 27

¿El jefe del área promueve actitudes positivas con su grupo de trabajo?



Fuente: Base de datos de las variables de estudio

INTERPRETACIÓN

La tabla y figura N°27 nos expresa que el 66% de los encuestados manifiestan que están en desacuerdo que el jefe del área promueve actitudes positivas con su grupo de trabajo, el 28% de los encuestados indican que están ni de acuerdo, ni en desacuerdo y el 6% restante opinan que están de acuerdo.

TABLA N° 28

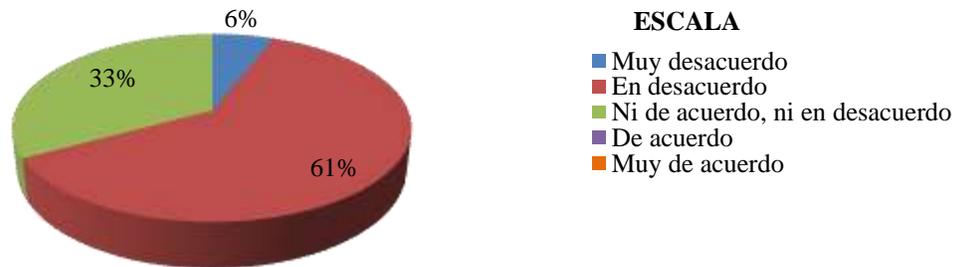
¿Cree que el personal de la Institución se comporta de manera adecuada hacia los usuarios que necesitan del servicio?

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJES %
Muy desacuerdo	1	6%
En desacuerdo	11	61%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	6	33%
De acuerdo	0	0%
Muy de acuerdo	0	0%
TOTAL	18	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio

FIGURA N° 28

¿Cree que el personal de la Institución se comporta de manera adecuada hacia los usuarios que necesitan del servicio?



Fuente: Base de datos de las variables de estudio

INTERPRETACIÓN

La tabla y figura N°28 nos expresa que el 61% de los encuestados manifiestan que están en desacuerdo que el personal de la Institución se comporta de manera adecuada hacia los usuarios que necesitan del servicio, el 33% de los encuestados indican que están ni de acuerdo, ni en desacuerdo y el 6% restante opinan estar en muy desacuerdo.

TABLA N° 29

¿Existe reconocimiento por parte de la Institución hacia los trabajadores por su buena labor?

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJES %
Muy desacuerdo	2	11%
En desacuerdo	13	72%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	11%
De acuerdo	1	6%
Muy de acuerdo	0	0%
TOTAL	18	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio

FIGURA N° 29

¿Existe reconocimiento por parte de la Institución hacia los trabajadores por su buena labor?



Fuente: Base de datos de las variables de estudio

INTERPRETACIÓN

La tabla y figura N°29 nos expresa que el 72% de los encuestados manifiestan que están en desacuerdo que existe reconocimiento por parte de la Institución hacia los trabajadores por su buena labor, el 11% de los encuestados indican estar en muy desacuerdo, otro 11% están ni de acuerdo, ni en desacuerdo y el 6% restante opinan que están de acuerdo.

TABLA N° 30

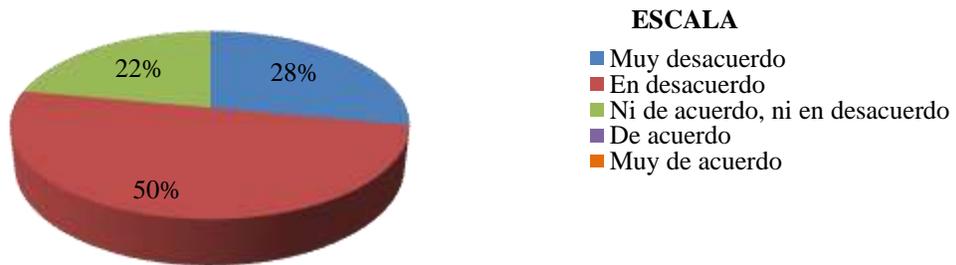
¿El Hospital motiva al personal de la Institución a trabajar eficientemente?

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJES %
Muy desacuerdo	5	28%
En desacuerdo	9	50%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4	22%
De acuerdo	0	0%
Muy de acuerdo	0	0%
TOTAL	18	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio

FIGURA N° 30

¿El Hospital motiva al personal de la Institución a trabajar eficientemente?



Fuente: Base de datos de las variables de estudio

INTERPRETACIÓN

La tabla y figura N°30 nos expresa que el 50% de los encuestados manifiestan que están en desacuerdo que el Hospital motiva al personal de la Institución a trabajar eficientemente, el 28% de los encuestados indican estar en muy desacuerdo y el 22% restante opinan que están ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

TABLA N° 31

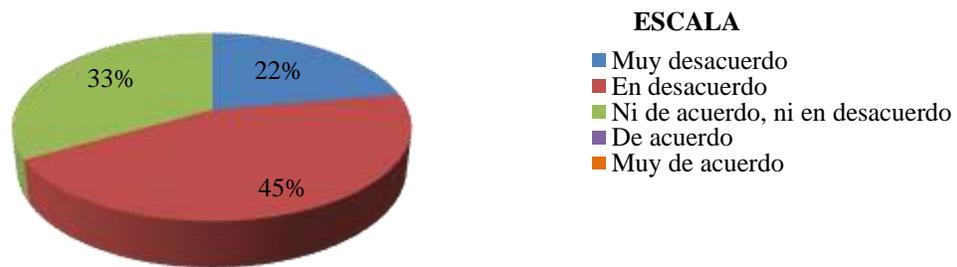
¿Cree que la Institución cuenta con buenas instalaciones y equipos médicos?

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJES %
Muy desacuerdo	4	22%
En desacuerdo	8	45%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	6	33%
De acuerdo	0	0%
Muy de acuerdo	0	0%
TOTAL	18	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio

FIGURA N° 31

¿Cree que la Institución cuenta con buenas instalaciones y equipos médicos?



Fuente: Base de datos de las variables de estudio

INTERPRETACIÓN

La tabla y figura N°31 nos expresa que el 45% de los encuestados manifiestan que están en desacuerdo que la Institución cuenta con buenas instalaciones y equipos médicos ,el 33% de los encuestados indican que están ni de acuerdo, ni en desacuerdo y el 22% restante opinan estar en muy desacuerdo.

TABLA N° 32

Estadísticas de fiabilidad de la variable Calidad del servicio

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,920	,923	16

Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

INTERPRETACIÓN

Este coeficiente nos indica que entre más cerca de 0,1 esté, más alto es el grado de confiabilidad, considerando confiable partir de 0,60; en este caso, el resultado nos da un valor de 0,920, entonces se puede determinar que el instrumento empleado para la variable Calidad del servicio de 16 ítems, tiene una excelente confiabilidad, lo que significa que mediante este instrumento se obtuvo información fiable y segura.

TABLA N° 33

Estadísticas de fiabilidad de la variable Imagen Institucional

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,851	,853	15

Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

INTERPRETACIÓN

Este coeficiente nos indica que entre más cerca de 0,1 esté, más alto es el grado de confiabilidad, considerando confiable partir de 0,60; en este caso, el resultado nos da un valor de 0,851, entonces se puede determinar que el instrumento empleado para la variable Imagen Institucional de 15 ítems, tiene una excelente confiabilidad, lo que significa que mediante este instrumento se obtuvo información fiable y segura.

TABLA N° 34

Prueba de correlación de Spearman entre las variables Calidad del Servicio y la Imagen Institucional del área de Planificación Familiar del Hospital Barranca, Cajatambo-2020

	Correlaciones	Imagen Institucional
Calidad del servicio	Coefficiente de correlación	,553**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	146

Fuente: Base de datos de las variables de estudio

INTERPRETACIÓN

Podemos observar en la tabla n° 34, que $p= 0.000$, es menor que el nivel de significancia ($\alpha =0.05$), de la misma manera el coeficiente de correlación es de 0,553, lo que quiere decir que existe una relación positiva media entre la calidad del servicio y la imagen institucional del área de Planificación Familiar del Hospital Barranca, Cajatambo-2020.

TABLA N° 35

Prueba de correlación de Spearman entre capacidad de respuesta y la Calidad del servicio del área de Planificación Familiar del Hospital Barranca, Cajatambo-2020

	Correlaciones	Calidad del servicio
Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	,879**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	146

Fuente: Base de datos de las variables de estudio

INTERPRETACIÓN

Podemos observar en la tabla n° 35, que $p= 0.000$, es menor que el nivel de significancia ($\alpha =0.05$), de la misma manera el coeficiente de correlación es de 0,879, lo que quiere decir que existe una relación positiva considerable entre la capacidad de respuesta y la Calidad del servicio del área de Planificación Familiar del Hospital Barranca, Cajatambo-2020.

TABLA N° 36

Prueba de correlación de Spearman entre atención y la Calidad del servicio del área de Planificación Familiar del Hospital Barranca, Cajatambo-2020

	Correlaciones	Calidad del servicio
Atención	Coefficiente de correlación	,779**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	146

Fuente: Base de datos de las variables de estudio

INTERPRETACIÓN

Podemos observar en la tabla n° 36, que $p= 0.000$, es menor que el nivel de significancia ($\alpha =0.05$), de la misma manera el coeficiente de correlación es de 0,779, lo que quiere decir que existe una relación positiva considerable entre la atención y la Calidad del servicio del área de Planificación Familiar del Hospital Barranca, Cajatambo-2020.

TABLA N° 37

Prueba de correlación de Spearman entre empowerment y la Calidad del servicio del área de Planificación Familiar del Hospital Barranca, Cajatambo-2020

	Correlaciones	Calidad del servicio
Empowerment	Coefficiente de correlación	,798**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	146

Fuente: Base de datos de las variables de estudio

INTERPRETACIÓN

Podemos observar en la tabla n° 37, que $p= 0.000$, es menor que el nivel de significancia ($\alpha =0.05$), de la misma manera el coeficiente de correlación es de 0,798, lo que quiere decir que existe una relación positiva considerable entre empowerment y la Calidad del servicio del área de Planificación Familiar del Hospital Barranca, Cajatambo-2020.

CAPITULO IV

ANALISIS Y DISCUSION

1. Describir la relación que existe entre Calidad del Servicio y la Imagen Institucional del área de Planificación Familiar del Hospital Barranca, Cajatambo-2020.

De los resultados obtenidos se puede observar que la probabilidad ($p=0.000$), es menor que el valor de significancia ($\alpha =0.05$), por lo que se puede inferir que existe relación significativa entre la Calidad del servicio e Imagen Institucional, del mismo modo el coeficiente de correlación es de 0.553, lo que quiere decir que el nivel de correlación es positiva media, lo que significa que una variable se está dando con más intensidad que la otra, ya que en la tabla n° 04 el 53% manifiestan estar en muy desacuerdo que el Hospital Barranca-Cajatambo tiene todos los equipos necesarios disponibles para la atención, en la tabla n° 12 el 49% opinan estar en muy desacuerdo que el personal está capacitado para controlar rápidamente alguna emergencia, en la tabla n° 18 el 38% indican estar en desacuerdo que existe en la Institución, integración y cooperación entre los miembros del área, en la tabla n° 25 el 44% consignan estar en desacuerdo que el personal de la Institución respeta las normas establecidas por el Hospital Barranca-Cajatambo. En tanto **Recalde (2015)**, en su tesis su propósito fue establecer la relación de la calidad del servicio con relación en la imagen corporativa, (...). Arriba los resultados más importantes: se encontró por parte de los clientes a hacer uso de los servicios una insatisfacción, ya que el personal no muestra conocimiento y menos los entiende, así también como no demuestran los valores de la empresa que son establecidas, así como también la incomodidad de sus clientes, como es notorio una inmediata reforma en cuanto a su imagen Institucional del Hotel y la gran necesidad de crear en las redes sociales un portal web. Los resultados que se obtuvieron estaban direccionados a emplear nuevas tácticas de calidad que lograrán dar una mejor imagen del hotel Cotopaxi. Por su parte **Aldazabal (2018)**, se enfocó en si existe una relación entre la calidad de servicio e imagen, (...). Concluyendo que para tener

una imagen positiva y firme es fundamental brindar una buena atención y esto engloba a dar una excelente calidad de servicio, se sugiere que se cambien los aspectos negativos con respecto a la calidad de servicio, llegando de esta forma a dar una imagen adecuada, según estudios hemos podido verificar que la mayoría de usuarios no tienen una buena calidad de servicio, por lo que repercute en la imagen, considero de suma importancia que las personas encargadas lleven a cabo estrategias para dar mejora a que los usuarios sientan confianza y estén seguros, a que se tienen que poner en lugar del otro y ver también en las mejoras de los equipos utilizables. Siendo estos los problemas principales donde hacen que se esté dando una baja calidad del servicio y que a la vez repercute en la imagen, (...). Controlar el presupuesto, para hacer buenas contrataciones y así facilitar las funciones entre los miembros del personal y poder realizar a tiempo los tramites, mejorando de esta forma la respuesta rápida ante lo requerimientos de los usuarios.

Donde podemos analizar según los resultados obtenidos en esta investigación, las falencias del Hospital Barranca, Cajatambo, evidenciando así, la falta de equipos necesarios para la atención, la ausencia de los controles rápidos ante alguna emergencia, la falta de integración y cooperación entre los miembros de la Institución y el incumplimiento del respeto de las normas establecidas por parte del personal, habiendo así una inconformidad de parte de los usuarios y el personal de la Institución con respecto a la calidad del servicio, demostrando a su vez la mala influencia que se da a la imagen Institucional. Finalmente concordamos con los autores sobre la insatisfacción que tuvieron estas personas con las deficiencias en la calidad del servicio que da como consecuencia una negativa imagen Institucional.

2. Determinar como se relaciona la Calidad del Servicio en su dimensión capacidad de respuesta en el área de Planificación Familiar del Hospital Barranca, Cajatambo-2020.

De los resultados obtenidos se puede observar que la probabilidad ($p=0.000$), es menor que el valor de significancia ($\alpha =0.05$), por lo que se puede inferir que existe relación significativa entre la Capacidad de respuesta y la Calidad de servicio, del mismo modo el coeficiente de correlación es de 0.879, lo que quiere decir que el nivel de correlación es positiva considerable, lo que significa que tanto la Capacidad de respuesta y la Calidad de servicio se están dando con la misma intensidad, ya que en la tabla n° 02 el 57% manifiestan que están en desacuerdo que el personal médico tiene los conocimientos necesarios para atender sus consultas , en la tabla n° 03 el 45% opinan que están en desacuerdo sentir comprensión de parte del personal médico, en la tabla n° 05 el 54% indican que están en desacuerdo que fue amable y cálida la atención por parte del personal de la Institución, en la tabla n° 06 el 59% consignan estar en desacuerdo que el personal tiene buena predisposición para atenderlos. Por otro lado **Quispe (2015)**, también estudió sobre la relación de satisfacción del usuario y calidad de servicio, (...). Concluyendo primordialmente en aumentar más traumatólogos, es por eso que los pacientes sienten insatisfacción porque hay escasez de profesionales en esta entidad y no hay citas oportunas para la atención, además se debe hacer capacitaciones con respecto al área de traumatología para asistir a los pacientes y evitar que padezcan de futuras dolencias brindando confianza y seguridad con esto, los profesionales de esta entidad tienen que dar veracidad ante las conclusiones de los análisis y el diagnóstico de cada paciente, es muy importante esto para satisfacer y brindar la confianza a los usuarios y pacientes, (...). Recomendando primordialmente el mejoramiento de equipamientos médicos para que el profesional pueda demostrar su capacidad y calidad del servicio, seguidamente se tiene que enfocar en la infraestructura, siendo todo esto necesario para el bienestar de los pacientes y evitar problemas en la salud. Por su parte **Poma (2016)**, estudió sobre percepción de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, (...). Concluyendo así que se relacionan entre si ambas variables siendo significativa

y directamente proporcional, donde también podemos ver que elementos tangibles que es una de las dimensiones está relacionada con la satisfacción del usuario, se recomienda de suma importancia que se abastezcan de instrumentos médicos y tener buenos ambientes para la buena a los usuarios.

Donde podemos analizar según los resultados obtenidos en esta investigación, las falencias del Hospital Barranca, Cajatambo, evidenciando así, que el personal médico no tiene los conocimientos necesarios para atender las consultas, que no hay comprensión por parte del personal, que los usuarios no sienten amabilidad y cálida atención y tampoco sienten una buena predisposición, es decir hay una falta de evaluación constante hacia el personal médico, además de capacitaciones al personal en general sobre temas de empatía y atención hacia los usuarios. Finalmente concordamos con los autores sobre la inconformidad de los usuarios hacia la calidad del servicio de estas Instituciones dejando ver claramente que no se tiene una buena capacidad de respuesta.

3. Detallar como se relaciona la Calidad del Servicio en su dimensión atención en el área de Planificación Familiar del Hospital Barranca, Cajatambo-2020.

De los resultados obtenidos se puede observar que la probabilidad ($p=0.000$), es menor que el valor de significancia ($\alpha =0.05$), por lo que se puede inferir que existe relación significativa entre la Atención y la Calidad de servicio, del mismo modo el coeficiente de correlación es de 0.779, lo que quiere decir que el nivel de correlación es positiva considerable, lo que significa que tanto la Atención y la Calidad de servicio se están dando con la misma intensidad, ya que en la tabla n° 07 el 54% manifiestan estar en desacuerdo que existen buenos ambientes laborales para la concentración de los profesionales, en la tabla n° 08 el 55% opinan que están en desacuerdo que el médico profesional está concentrado en el momento de su atención, en la tabla n° 10 el 66%

indican que están de acuerdo que el personal es estimulado por el Hospital, para hacer mejor su labor, en la tabla n° 11 el 63% consignan estar en desacuerdo que el personal le genera confianza para seguir sus tratamientos. En tanto **Mallqui (2018)**, realizó esta investigación para precisar si hay una relación entre la calidad de servicios y la imagen, (...). Donde concluimos que al tener una baja atención, está perjudicando a la calidad de servicio que se brinda y se debe enfocar en cambiar el manejo de las funciones del personal, se debe poner más presión para su mejor cumplimiento, empezando por hacer un análisis interno mediante algún cuestionario y mediante las respuestas llegar al cambio donde se logrará los objetivos deseados y así levantando de manera positiva la imagen. Por su parte **Del Águila (2018)**, realizó esta investigación, (...). Se concluye como objetivo general reconocer la caracterización de la calidad del servicio en relación con la imagen institucional, esta investigación mostró que se da una mala imagen institucional como consecuencia a la baja calidad del servicio brindada, como objetivos específicos se concluye que la manera de relación entre los usuarios y el personal de trabajo de la municipalidad es amable y cortés en la forma del trato, pero con respecto al servicio no se da como se debe, por lo que no satisface en su totalidad al usuario, las funciones que ejercen es de manera adecuada y por otro lado la falta de comunicación, la desmotivación en el ambiente y no hacer los pagos a tiempo hacen que se desmerezca lo demás, por lo que perjudica llegando a calificarse como bajo y medio el trato hacia los usuarios, además de indicar que hay malos ambientes por lo que hace que no se quiera volver a regresar.

Donde podemos analizar según los resultados obtenidos en esta investigación, las falencias del Hospital Barranca, Cajatambo, evidenciando así, que no hay buenos ambientes laborales, que el personal médico no está concentrado al momento de la atención y que el personal no genera confianza a los usuarios para seguir sus tratamientos, es decir que no hay una buena infraestructura en el

Hospital Barranca Cajatambo, tampoco se está dando los programas y capacitaciones adecuadas al personal médico con respecto a estos temas. Finalmente llegamos a concordar con los autores sobre la mala calidad del servicio que se está brindando y que esto se está dando debido a no tener una buena atención.

4. Detallar como se relaciona la Calidad del Servicio en su dimensión empowerment en el área de Planificación Familiar del Hospital Barranca, Cajatambo-2020.

De los resultados obtenidos se puede observar que la probabilidad ($p=0.000$), es menor que el valor de significancia ($\alpha =0.05$), por lo que se puede inferir que existe relación significativa entre Empowerment y la Calidad de servicio, del mismo modo el coeficiente de correlación es de 0.798, lo que quiere decir que el nivel de correlación es positiva considerable, lo que significa que tanto el Empowerment y la Calidad de servicio se están dando con la misma intensidad, ya que en la tabla n° 13 el 60% manifiestan que están en desacuerdo que el personal hace un control adecuado con las fichas médicas de cada usuario, en la tabla n° 14 el 63% opinan estar en desacuerdo que el personal lo atiende sin ninguna discriminación , en la tabla n° 15 el 50% indican que están en desacuerdo que el personal de la Institución trabaja con responsabilidad, en la tabla n° 16 el 50% consignan estar en desacuerdo que cuando los trabajadores se equivocan, asumen su error con responsabilidad. Por otro lado **Ocampos y Valencia (2017)**, estudiaron sobre, (...). Pudieron concluir que se debe difundir nuestro trabajo, complementando estrategias para estudiar el foda de la red asistencial Tumbes; teniendo siempre alternativas, donde recomendamos que se hagan programas mes a mes con respecto a la gestión del hospital, poniendo a ejercer lo aprendido en dirección a brindar una atención de calidad a los usuarios, además de reestructurar los ambientes y difundir el mof...). Por su parte **Ampuero (2017)**, en su estudio, (...). Concluyendo que para que un

paciente sea leal a la entidad, se tiene que brindar un servicio de calidad, que mientras el personal profesional muestre empatía hacia el usuario, se reforzará esa lealtad, al dar esa confianza los usuarios podrán sugerir la clínica y así obtener nuevos pacientes y lograr la lealtad, donde se da a entender que para que un paciente sea leal, se tiene que brindar confianza y un global de cosas que se da mediante la imagen de la clínica.

Donde podemos analizar según los resultados obtenidos en esta investigación, las falencias del Hospital Barranca, Cajatambo, evidenciando así, que hay un inadecuado control de las fichas médicas, que los usuarios se sienten discriminados, que el personal no está trabajando con responsabilidad y que cuando se equivocan no asumen su error, es decir que se está dando una mala gestión administrativa, además de no estar contando con un personal médico capaz y eficiente. Finalmente llegamos a concordar con los autores sobre la pésima calidad del servicio dada y que esto se está dando debido a no tener un buen empowerment.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y

RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

1. Se concluye que existe relación significativa entre la Calidad del servicio e Imagen Institucional, ya que el resultado es de 0.553, lo que quiere decir que el nivel de correlación es positiva media, lo que significa que una variable se está dando con más intensidad que la otra, en tanto en la tabla n° 04 el 53% manifiestan estar en muy desacuerdo que el Hospital Barranca-Cajatambo tiene todos los equipos necesarios disponibles para la atención, porque los responsables del área respectiva no hacen una buena gestión y hasta incluso no prioriza las capacitaciones para el personal, tal como se ve en la tabla n° 12, cuando el 49% opinan estar en muy desacuerdo que el personal está capacitado para controlar rápidamente alguna emergencia, estos resultados repercuten a la buena imagen de la institución, por no tener una buena coordinación de sus actividades y menos respetan las normas de la institución, tal como se ve en la tabla n° 18 cuando el 38% indican estar en desacuerdo que existe en la Institución, integración y cooperación entre los miembros del área y en la tabla n° 25, cuando el 44% consignan estar en desacuerdo que el personal de la Institución respeta las normas establecidas por el Hospital Barranca-Cajatambo.
2. Se concluye que existe relación significativa entre la Capacidad de respuesta y la Calidad de servicio, del mismo modo el coeficiente de correlación es de 0.879, lo que quiere decir que el nivel de correlación es positiva considerable, lo que significa que tanto la Capacidad de respuesta y la Calidad de servicio se están dando con la misma intensidad, en tanto en la tabla n° 02 el 57% manifiestan que están en desacuerdo que el personal médico tiene los conocimientos necesarios para atender sus consultas, esto se debe a que no hay una evaluación constante al personal médico y menos capacitaciones específicas en temas de empatía y atención al usuario, tal como se ve en la tabla n° 03 el 45% opinan que están en desacuerdo sentir comprensión de parte del personal médico, demostrando la mala atención que se está dando en la Institución, debido a que no hay un buen control

de los responsables en el área de buen trato, tal como se ve en la tabla n° 05 el 54% indican que están en desacuerdo que fue amable y cálida la atención por parte del personal de la Institución y en la tabla n° 06 el 59% consignan estar en desacuerdo que el personal tiene buena predisposición para atenderlos.

3. Se concluye que existe relación significativa entre la Atención y la Calidad de servicio, del mismo modo el coeficiente de correlación es de 0.779, lo que quiere decir que el nivel de correlación es positiva considerable, lo que significa que tanto la Atención y la Calidad de servicio se están dando con la misma intensidad, en tanto en la tabla n° 07 el 54% manifiestan estar en desacuerdo que existen buenos ambientes laborales para la concentración de los profesionales, porque no hay una buena infraestructura en los interiores del Hospital y eso repercute en su buen desempeño laboral, tal como se ve en la tabla n° 08 el 55% opinan que están en desacuerdo que el médico profesional está concentrado en el momento de su atención, sin embargo se demuestra que si se está dando los incentivos al personal, pero que hace falta programas de capacitación conductual, tal como se ve en la tabla n° 10 el 66% indican que están de acuerdo que el personal es estimulado por el Hospital para hacer mejor su labor y en la tabla n° 11 el 63% consignan estar en desacuerdo que el personal le genera confianza para seguir sus tratamientos.
4. Se concluye que existe relación significativa entre Empowerment y la Calidad de servicio, del mismo modo el coeficiente de correlación es de 0.798, lo que quiere decir que el nivel de correlación es positiva considerable, lo que significa que tanto el Empowerment y la Calidad de servicio se están dando con la misma intensidad, en tanto en la tabla n° 13 el 60% manifiestan que están en desacuerdo que el personal hace un control adecuado con las fichas médicas de cada usuario, esto se debe a que es insuficiente la capacidad administrativa de la Institución y que a su vez se sigue demostrando la mala calidad de atención hacia los usuarios, tal como se ve en la tabla n° 14 el 63% opinan estar en desacuerdo que el personal

lo atiende sin ninguna discriminación , por lo que nos demuestra que no se está contando con un personal capaz y eficiente dentro del Hospital, tal como se ve en la tabla n° 15 el 50% indican que están en desacuerdo que el personal de la Institución trabaja con responsabilidad, en la tabla n° 16 el 50% consignan estar en desacuerdo que cuando los trabajadores se equivocan, asumen su error con responsabilidad.

5.2. Recomendaciones

- 1.** Se recomienda al Hospital Barranca-Cajatambo, que se fijen estrategias adecuadas para mejorar la Calidad de servicio, empezando por mejorar el plan de contingencia, para que así puedan controlar rápidamente las emergencias diarias y los diferentes problemas que puedan afectar a la Institución, esto es fundamental para dar una buena Imagen Institucional y para el logro de esto, se tienen que enfocar en la capacidad de respuesta, la atención, el empowerment, la comunicación, la cultura y la percepción.
- 2.** Se recomienda al Hospital Barranca-Cajatambo, que evalúe constantemente al personal médico en cuanto al nivel de conocimientos y haga los cambios correspondientes en cuanto a los resultados, para que así se pueda brindar una buena Capacidad de respuesta, ya que de esta manera los usuarios estarían satisfechos, con respecto a la Calidad del servicio de la Institución, a la vez capacitar al personal, para que este bien preparados, sean accesibles y tengan una correcta actitud frente a los problemas que se vienen dando dentro del Hospital.
- 3.** Se recomienda al Hospital Barranca-Cajatambo, que reestructure los interiores del Hospital para una mejor atención, lo cual es fundamental para brindar una buena Calidad de servicio, donde además se empleen programas de capacitación conductual a todo el personal para obtener los resultados esperados y esto se dará con un trabajo en conjunto donde estén concentrados, presten el interés necesario y donde estimulen a los usuarios.
- 4.** Se recomienda al Hospital Barranca-Cajatambo, que se implemente nuevas estrategias para mejorar el manejo de una buena gestión administrativas, generando así un buen empowerment, además de hacer una buena supervisión a detalle del proceso de selección del personal que se requiera para la Institución, siguiendo todas estas recomendaciones se dará paso dar una buena calidad del

servicio, enfocándose finalmente en tener un buen control, en cuidar del autoestima de los usuarios y en trabajar con responsabilidad.

CAPITULO VI
REFERENCIAS
BIBLIOGRAFICAS

Referencias bibliográficas

- Aldazabal, R. (2018): “Calidad de servicio e imagen institucional en la entidad administración local de agua bajo Apurímac pampas de la provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2018”. Para optar el título profesional de licenciado en administración. Universidad Nacional José María Arguedas, Perú. Recuperado de <https://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/407>
- Ampuero, C. (2017): “Calidad del servicio y fidelización del paciente en la clínica oftálmica instituto de la visión en el distrito de San Borja 2016”. Para optar el título profesional de licenciado en administración. Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Perú. Recuperado de http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1714/tesis_christian%20emanuel%20ampuero%20romero.pdf?sequence=2
- Arias, F. (2012): El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica. 6Ed. Episteme ediciones. Caracas, Venezuela.
- Bernal, C. (2010): Metodología de la investigación. Ed. Pearson educación de México. D.F, México.
- Capriotti, P. (2013): Planificación estratégica de la imagen corporativa. 4 Ed. Editorial Ariel. Madrid, España. Recuperado de http://www.bidireccional.net/blog/peic_4ed.pdf
- Castillo, J. (2017): “Sistemas de información, control de la calidad y la imagen institucional en el área de archivo del Instituto Nacional de oftalmología, 2016”. Tesis para optar el grado académico de: doctor en gestión pública y gobernabilidad. Universidad Cesar Vallejo, Perú. Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/154576978.pdf>
- Chariguamán, D. (2017): “El servicio al cliente en la imagen corporativa de la compañía de transporte escolar Cotranseptur de la ciudad de Puyo: periodo 2017”. Tesis

para obtener el grado de licenciado en ingeniería comercial – Universidad Nacional de Chimborazo - Ecuador. Recuperado de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/4357/1/unach-ec--fcp-ing-com-2017-0043.pdf>

Chiavenato, I. (2014): Introducción a la teoría general de la administración, 8Ed. McGraw-Hill. D.F, México.

Del Águila, Y. (2018): “Caracterización de la calidad del servicio y la imagen institucional de la Municipalidad Provincial de Requena, 2018.” Tesis para obtener el título de Licenciada en administración. Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, Perú. Recuperado de https://repositorio.unapikitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/5982/Yesel_la_tesis_titulo_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Fischer, L y Espejo, J (2011): Mercadotecnia. Ed. Mcgraw-hill. D.F, México. Recuperado de https://www.academia.edu/18897949/libro_mercadotecnia_laura_fischer_y_jorge_espejo

Garcia, A y Trujillo, P. (2015): “Relación entre clima organizacional e imagen institucional de la clínica San Pablo sede Huaraz 2012”. Tesis para obtener el título licenciado en administración. Universidad nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Perú. Recuperado de <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/134321>

Giraldo, K. (2013): Preparación – valor personal. Mentalidad sin límites. Disponible en <https://www.kathegiraldo.com/preparacion/>

Guraieb, A. (2018): La confianza, uno de los cimientos emocionales esenciales para ser un adulto feliz. Infobae. Recuperado de <https://www.infobae.com/tendencias/2018/01/08/la-confianza-uno-los-cimientos-emocionales-esenciales-para-ser-un-adulto-feliz/>

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014): Metodología de la investigación. 6Ed. McGraw-Hill Education. D.F, México.
- Hornstein, L. (2011): Autoestima e identidad: Narcisismo y valores sociales. 1Ed. Fondo de cultura económica. Buenos Aires, Argentina. Recuperado de <https://www.yumpu.com/es/document/view/14251593/autoestima-e-identidad-dr-luis-hornstein>
- Hurtado, J. (2012): Metodología de la investigación: guía para una comprensión holística de la ciencia. 4Ed. Ciea-sypal y quirón. Bogotá-Caracas.
- Ishikawa, K. (2012): Que es el control total de calidad?:la modalidad japonesa. Ed. Norma. Bogotá, Colombia.
- Kotler, P. (2012): Dirección de Marketing. Ed. Pearson Educación. D.F, México.
- Muller de la Lama, E. (2012): Cultura de calidad de servicio. Ed. Trillas. D.F, México.
- Loo, J. (2017): "Clima organizacional y la imagen corporativa de la clínica municipal de Santa Anita". Tesis para optar el grado académico de maestra en gestión de los servicios de la salud. Universidad Cesar Vallejo, Perú. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/ucv/22232?show=full>
- Lopez, C. (2012): Los 10 componentes básicos del buen servicio. Diario del exportador. Obtenido de Gestipolis: Obtenido de <http://www.hestiopolis.com/canales/demarketing/articulos/no13/10componentes>.
- Mallqui, V. (2018): “Calidad de los servicios y la imagen corporativa en la oficina de seguros y prestaciones económicas –Essalud”. Tesis para optar el grado académico de maestro en gestión pública. Universidad cesar vallejo, Perú. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/ucv/12974?show=full>
- Medina, W. (2009): Calidad Productividad y Competitividad: La salida de la crisis. Ed. Diaz de Santos. Madrid, España.

- Monferrer, D. (2013): Fundamentos de marketing. 1Ed. Publicaciones de la Universitat Jaume I. Madrid, España. Recuperado de <http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/49394/s74.pdf;sequence=3>
- Navarro, F. (2012): Y entonces, ¿qué es buen servicio?. Portafolio. De <https://www.portafolio.co/negocios/empresas/buen-servicio-114858>
- Ocampos, L y Valencia, S. (2017): “Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial Essalud-Tumbes, 2016.” Para optar el título profesional de licenciado en administración. Universidad Nacional de Tumbes, Perú. Recuperado de <http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/88/tesis%20%20ocampos%20y%20valencia.pdf?sequence=1&isallowed=y>
- Perez, J y Gardey, A. (2015): Definición de preparación. Definición.De. En (<https://definicion.de/preparacion/>)
- Pérez, J y Merino, M. (2012): Definición de concentración. Definición.De. En (<https://definicion.de/concentracion/>)
- Pintado, T y Sánchez, J. (2013): Imagen corporativa influencia en gestión empresarial. Ed. Ediciones Esic. Madrid, España.
- Poma, I. (2016): “Percepción de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el Hospital Daniel Alcides Carrión Callao, 2016”. Tesis para optar el grado académico de maestra en gestión de los servicios de la salud. Universidad Cesar Vallejo, Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/ucv/17587/poma_lim.pdf?sequence=1&isallowed=y
- Questionpro. (2018): ¿Qué es escala de likert y como utilizarla?. QuestionPro. Disponible en <https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-la-escala-de-likert-y-como-utilizarla/>

- Quispe, Y. (2015): “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas – 2015”. Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración de empresas. Universidad Nacional José María Arguedas, Perú. Recuperado de <https://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/234/24-2015-EPAE-Quipe%20Perez-Calidad%20de%20servicio%20y%20satisfaccion%20del%20usuario.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ramírez, V. (2016): “Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016”. Tesis para obtener el grado académico de magíster en gestión pública. Universidad Cesar Vallejo, Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/ucv/1797/ramirez_sv.pdf?sequence=1
- Recalde, M. (2015): “Calidad del Servicio y su incidencia en la Imagen Corporativa del Hotel Cotopaxi de la Ciudad de Latacunga”. Trabajo de Investigación previo a la obtención del título de ingeniería de organización de empresas. Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/8949/1/214%20o.e..pdf>
- Sánchez, J. (2020): Mobiliario. Economipedia.com. En <https://economipedia.com/definiciones/mobiliario.html>
- Santa Maria, L. (2015): La importancia de una buena imagen corporativa. Staffcreativa. Disponible en <https://www.staffcreativa.pe/blog/la-importancia-de-una-buena-imagen-corporativa/>
- Significados.com. (2016): Significado de interés. Significados. Disponible en <https://www.significados.com/interes/>

- Significados.com. (2017): Significado de atención. Significados. Disponible en <https://www.significados.com/atencion/>
- Tamayo, M. (2011): Incluye evaluación y administración de proyectos de investigación. 4Ed. Limusa Noriega Editores. D.F, México.
- Tarantino, S. (2012): Empoderamiento o empowerment. Gestipolis. Recuperado de <https://www.gestipolis.com/empoderamiento-o-empowerment>
- Tech blog. (2020): “Capacidad de respuesta al cliente: por qué y cómo puedes mejorarla”. Gb advisors. Recuperado de <https://www.gb-advisors.com/es/capacidad-de-respuesta-al-cliente-por-que-y-como-puedes-mejorarla/>
- Wikipedia. (2021): “Accesibilidad”. Wikipedia la enciclopedia libre. Recuperado de <https://es.wikipedia.org/wiki/accesibilidad>
- Wikipedia. (2018): Método hipotético-deductivo. Wikipedia la enciclopedia libre. En https://es.wikipedia.org/wiki/m%c3%a9todo_hipot%c3%a9tico-deductivo
- Zambrano, A. (2013): Los 10 mandamientos de la atención al cliente. Wordpress. Obtenido de Alberto M. Hernández Zambrano: <https://cyfh.wordpress.com/2013/05/08/los-10-mandamientos-de-la-atencion-al-cliente/>

ANEXOS

Anexo n° 01

Matriz de Consistencia

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OBJETO DE ESTUDIO	METODOLOGIA
Calidad del Servicio y la Imagen Institucional del área de Planificación Familiar del Hospital Barranca, Cajatambo – 2020	¿Cuál es la relación entre la Calidad del Servicio y la Imagen Institucional del área de Planificación Familiar del Hospital Barranca, Cajatambo-2020?	<p>Objetivo general:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Describir la relación que existe entre Calidad del Servicio y la Imagen Institucional del área de Planificación Familiar del Hospital Barranca, Cajatambo-2020. <p>Objetivos específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Determinar cómo se relaciona la Calidad del Servicio en su dimensión capacidad de respuesta en el área de Planificación Familiar del Hospital Barranca, Cajatambo-2020. 2. Detallar cómo se relaciona la Calidad del Servicio en su dimensión atención en el área de Planificación Familiar del Hospital Barranca, Cajatambo-2020 3. Detallar cómo se relaciona la Calidad del Servicio en su dimensión empowerment en el área de Planificación Familiar del Hospital Barranca, Cajatambo-2020. 	“Existe relación significativa entre Calidad del Servicio y la Imagen Institucional del área de Planificación Familiar del Hospital Barranca, Cajatambo-2020”	Calidad del Servicio y la Imagen Institucional	<p>Tipo: Descriptiva, correlacional.</p> <p>Diseño: No experimental, transversal.</p> <p>Población: Dos tipos de poblaciones, la primera de 192 usuarios y en la segunda una población muestral de 18 trabajadores, del área de Planificación Familiar del Hospital Barranca, Cajatambo.</p> <p>Muestra: Se usó el muestreo probabilístico mediante la técnica del muestreo aleatorio simple, a través de una formula, que se aplicó a la población de usuarios, obteniendo así una muestra de 128 usuarios.</p> <p>Técnica: La encuesta.</p> <p>Instrumento: Cuestionario.</p>

Anexo n° 02

Matriz de operacionalización de la variable Calidad del Servicio

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Calidad del Servicio	Zambrano (2013), nos dice que es dar prioridad al público, para complacer lo que esperan y necesitan.	La calidad del servicio es una estrategia importante para cualquier entidad, ya sea tangible o intangible, lo que se busca con esto es la satisfacción del cliente o usuario brindando un buen servicio y teniendo en cuenta que con una mala experiencia pueden poner en juego la reputación de la entidad, teniendo como dimensiones la capacidad de respuesta, la atención y el empowerment.	Capacidad de respuesta	Preparación	1. ¿Cree usted que el personal está debidamente preparado para cumplir sus funciones? 2. ¿Considera que el personal médico tiene los conocimientos necesarios para atender sus consultas?
				Accesible	3. ¿Siente usted comprensión de parte del personal médico? 4. ¿Cree usted que el Hospital Barranca-Cajatambo tiene todos los equipos necesarios disponibles para la atención?
				Actitud	5. ¿Considera usted que fue amable y cálida la atención por parte del personal de la Institución? 6. ¿Considera usted que el personal tiene buena predisposición para atenderlos?
			Atención	Concentración	7. ¿Cree usted que existe buenos ambientes laborales para la concentración de los profesionales? 8. ¿El médico profesional está concentrado en el momento de su atención?
				Interés	9. ¿Considera que el personal le presta el interés adecuado para dar solución a sus problemas?
				Estímulo	10. ¿Cree usted que el personal es estimulado por el Hospital, para hacer mejor su labor? 11. ¿El personal le genera confianza para seguir sus tratamientos?
			Empowerment	Control	12. ¿Cree usted que el personal está capacitado para controlar rápidamente alguna emergencia? 13. ¿Cree usted que el personal hace un control adecuado con las fichas médicas de cada usuario?
				Autoestima	14. ¿El personal lo atiende sin ninguna discriminación?
				Responsabilidad	15. ¿El personal de la Institución trabaja con responsabilidad? 16. ¿Cuándo el personal se equivoca, asume su error con responsabilidad?

Matriz de operacionalización de la variable Imagen Institucional

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Imagen Institucional	Pintado (2013), es la idea posicionada en la mente, que tienen los clientes y la gente sobre una entidad, servicio o bien, etc.	La Imagen Institucional es la percepción que se tiene sobre la Institución, teniendo un conjunto de ideas, opiniones, juicios, experiencias creando así un valor necesario y siendo de suma importancia para esta, teniendo como dimensiones la comunicación, la cultura y las percepciones.	Comunicación	Información	1.¿ Considera que la Institución brinda información necesaria a los usuarios ante alguna consulta?
				Relaciones públicas	2.¿ Existe en la Institución, integración y cooperación entre los miembros del área? 3.¿Considera que hay un buen trato de parte del personal de la Institución hacia los usuarios?
				Confianza	4.¿En la Institución, existe un ambiente de confianza y apoyo mutuo entre compañeros? 5.¿Siente que la Institución da confianza y seguridad al personal que atiende?
			Cultura	Valores	6.¿Siente que el personal de la Institución trata con respeto y amabilidad a los usuarios? 7.¿Dentro de la Institución se toman en cuenta las iniciativas y sugerencias del personal?
				Conocimientos	8.¿El Hospital asigna un presupuesto para la capacitación de su personal?
				Normas	9.¿ Siente que el personal de la Institución respeta las normas establecidas por el Hospital Barranca-Cajatambo? 10.¿Existe buen control del cumplimiento de las normas o reglas del Hospital Barranca, sobre la atención a los usuarios?
			Percepciones	Comportamiento	11.¿El jefe de área promueve actitudes positivas con su grupo de trabajo? 12.¿Cree que el personal de la Institución se comporta de manera adecuada hacia los usuarios que necesitan del servicio?
				Motivación	13.¿Existe reconocimiento por parte de la Institución hacia los trabajadores por su buena labor? 14.¿El Hospital motiva al personal de la Institución a trabajar eficientemente?
				Equipo y mobiliario	15.¿Cree que la Institución cuenta con buenas instalaciones y equipos médicos?

Anexo n° 03

Cuestionario

A. Presentación

El presente instrumento es parte de una investigación que tiene por finalidad la obtención de información, acerca de la Calidad del Servicio y la Imagen Institucional del área de Planificación Familiar del Hospital Barranca, Cajatambo-2020. Percepciones que son de gran importancia para este estudio.

INSTRUMENTO PARA EL USUARIO DEL HOSPITAL BARRANCA, CAJATAMBO-2020

B. Datos generales

1. Género : Femenino Masculino

C. Indicaciones

- ✓ Este cuestionario es anónimo. Por favor responde con sinceridad.
- ✓ Lee detenidamente cada ítem. Cada uno tiene cinco posibles respuestas.
- ✓ Contesta a las preguntas marcando con una "X" en un solo recuadro que, según tu opinión, mejor refleje o describa la situación en que se encuentran.
- ✓ La escala de calificación es la siguiente:

1	=	Muy desacuerdo
2	=	En desacuerdo
3	=	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
4	=	De acuerdo
5	=	Muy de acuerdo

N°	PREGUNTAS	Muy desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	¿Cree usted que el personal está debidamente preparado para cumplir sus funciones?					
2	¿Considera que el personal médico tiene los conocimientos necesarios para atender sus consultas?					
3	¿Siente usted comprensión de parte del personal médico?					
4	¿Cree usted que el Hospital Barranca-Cajatambo tiene todos los equipos necesarios disponibles para la atención?					
5	¿Considera usted que fue amable y cálida la atención por parte del personal de la institución?					
6	¿Considera usted que el personal tiene buena predisposición para atenderlos?					
7	¿Cree usted que existen buenos ambientes laborales para la concentración de los profesionales?					
8	¿El medico profesional está concentrado en el momento de su atención?					
9	¿Considera que el personal le presta el interés adecuado para dar solución a sus problemas?					
10	¿Cree usted que el personal es estimulado por el Hospital, para hacer mejor su labor?					
11	¿El personal le genera confianza para seguir sus tratamientos?					
12	¿Cree usted que el personal está capacitado para controlar rápidamente alguna emergencia?					
13	¿Cree usted que el personal hace un control adecuado con las fichas médicas de cada usuario?					
14	¿El personal lo atiende sin ninguna discriminación?					
15	¿El personal de la institución trabaja con responsabilidad?					
16	¿Cuándo los trabajadores se equivocan, asumen su error con responsabilidad?					

Cuestionario

A. Presentación

El presente instrumento es parte de una investigación que tiene por finalidad la obtención de información, acerca de la Calidad del Servicio y la Imagen Institucional del área de Planificación Familiar del Hospital Barranca, Cajatambo-2020. Percepciones que son de gran importancia para este estudio.

INSTRUMENTO PARA EL PERSONAL DEL HOSPITAL BARRANCA, CAJATAMBO-2020

B. Datos generales

1. Género : Femenino Masculino

C. Indicaciones

- ✓ Este cuestionario es anónimo. Por favor responde con sinceridad.
- ✓ Lee detenidamente cada ítem. Cada uno tiene cinco posibles respuestas.
- ✓ Contesta a las preguntas marcando con una “X” en un solo recuadro que, según tu opinión, mejor refleje o describa la situación en que se encuentran.
- ✓ La escala de calificación es la siguiente:

1	=	Muy desacuerdo
2	=	En desacuerdo
3	=	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
4	=	De acuerdo
5	=	Muy de acuerdo

N°	PREGUNTAS	Muy desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	¿Considera que la institución brinda información necesaria a los usuarios ante alguna consulta?					
2	¿Existe en la Institución, integración y cooperación entre los miembros del área?					
3	¿Considera que hay un buen trato de parte del personal de la Institución hacia los usuarios?					
4	¿En la Institución, existe un ambiente de confianza y apoyo mutuo entre compañeros?					
5	¿Siente que la Institución da confianza y seguridad al personal que atiende?					
6	¿Siente que el personal de la Institución trata con respeto y amabilidad a los usuarios?					
7	¿Dentro de la Institución se toman en cuenta las iniciativas y sugerencias del personal?					
8	¿El Hospital asigna un presupuesto para la capacitación de su personal?					
9	¿Siente que el personal de la Institución respeta las normas establecidas por el Hospital Barranca-Cajatambo?					
10	¿Existe buen control del cumplimiento de las normas o reglas del Hospital Barranca, sobre la atención a los usuarios?					
11	¿El jefe de área promueve actitudes positivas con su grupo de trabajo?					
12	¿Cree que el personal de la Institución se comporta de manera adecuada hacia los usuarios que necesitan del servicio?					
13	¿Existe reconocimiento por parte de la Institución hacia los trabajadores por su buena labor?					
14	¿El Hospital motiva al personal de la Institución a trabajar eficientemente?					
15	¿Cree que la Institución cuenta con buenas instalaciones y equipos médicos?					

Anexo n° 04



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION
PLANILLA DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: **Cuestionario**, que hace parte de la investigación titulada: **“Calidad del Servicio y la Imagen Institucional del área de Planificación Familiar del Hospital Barranca, Cajatambo-2020”**. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y Apellidos del Juez: Javier Leopoldo Ulloa Siccha

Formación Académica: Dr. en Contabilidad

Áreas de Experiencia Profesional: Asesorías y finanzas

Tiempo: 28 años

Cargo Actual: Decano FCEyA

Institución: Universidad San Pedro

Objetivo de la investigación: Describir la relación que existe entre Calidad del Servicio y la Imagen Institucional del área de Planificación Familiar del Hospital Barranca, Cajatambo-2020.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA: Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel.	- Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. - Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total. - Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. - Los ítems son suficientes.
CLARIDAD: El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem no es claro - El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. - Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. - El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. - El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. - El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. - El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA: El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. - El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. - El ítem es relativamente importante. - El ítem es muy importante para la medición de la dimensión.

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

TÍTULO: “Calidad del Servicio y la Imagen Institucional del área de Planificación Familiar del Hospital Barranca, Cajatambo-2020”

VARIABLE N° 01: CALIDAD DEL SERVICIO							
DIM ENS.	INDICADOR	ITEM	CATEGORÍAS				OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
			SUFICIENCIA (a)	COHERENCIA (b)	RELEVANCIA (c)	CLARIDAD (d)	
Capacidad de respuesta	Preparación	¿Cree usted que el personal está debidamente preparado para cumplir sus funciones?	4	4	4	4	
		¿Considera que el personal médico tiene los conocimientos necesarios para atender sus consultas?	4	4	4	4	
	Accesible	¿Siente usted comprensión de parte del personal médico?	4	4	4	4	
		¿Cree usted que el Hospital Barranca-Cajatambo tiene todos los equipos necesarios disponibles para la atención?	4	4	4	4	
	Actitud	¿Considera usted que fue amable y cálida la atención por parte del personal de la institución?	4	4	4	4	
		¿Considera usted que el personal tiene buena predisposición para atenderlos?	4	4	4	4	
Atención	Concentración	¿Cree usted que existen buenos ambientes laborales para la concentración de los profesionales?	4	4	4	4	

		¿El medico profesional está concentrado en el momento de su atención?	4	4	4	4	
	Interés	¿Considera que el personal le presta el interés adecuado para dar solución a sus problemas?	4	4	4	4	
	Estimulo	¿Cree usted que el personal es estimulado por el Hospital, para hacer mejor su labor?	4	4	4	4	
		¿El personal le genera confianza para seguir sus tratamientos?	4	4	4	4	
Empowerment	Control	¿Cree usted que el personal está capacitado para controlar rápidamente alguna emergencia?	4	4	4	4	
		¿Cree usted que el personal hace un control adecuado con las fichas médicas de cada usuario?	4	4	4	4	
	Autoestima	¿El personal lo atiende sin ninguna discriminación?	4	4	4	4	
	Responsabilidad	¿El personal de la institución trabaja con responsabilidad?	4	4	4	4	
		¿Cuándo el personal se equivoca, asume su error con responsabilidad?	4	4	4	4	

Calificar de 1 a 4 puntos.

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

TÍTULO: “Calidad del Servicio y la Imagen Institucional del área de Planificación Familiar del Hospital Barranca, Cajatambo-2020”

VARIABLE N° 02: IMAGEN INSTITUCIONAL							
DIM ENS.	INDICADOR	ITEM	CATEGORÍAS				OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
			SUFICIENCIA (a)	COHERENCIA (b)	RELEVANCIA (c)	CLARIDAD (d)	
Comunicación	Información	¿Considera que la Institución brinda información necesaria a los usuarios ante alguna consulta?	4	4	4	4	
	Relaciones publicas	¿Existe en la Institución, integración y cooperación entre los miembros del área?	4	4	4	4	
		¿Considera que hay un buen trato de parte del personal de la Institución hacia los usuarios?	4	4	4	4	
	Confianza	¿En la Institución, existe un ambiente de confianza y apoyo mutuo entre compañeros?	4	4	4	4	
		¿Siente que la Institución da confianza y seguridad al personal que atiende?	4	4	4	4	
	Cultura	Valores	¿Siente que el personal de la Institución trata con respeto y amabilidad a los usuarios?	4	4	4	4
¿Dentro de la Institución se toman en cuenta las iniciativas y sugerencias del personal?			4	4	4	4	
Conocimientos		¿El Hospital asigna un presupuesto para la capacitación de su personal?	4	4	4	4	
Normas		¿Siente que el personal de la Institución respeta las normas establecidas por el Hospital Barranca-Cajatambo?	4	4	4	4	

		¿Existe buen control del cumplimiento de las normas o reglas del Hospital Barranca, sobre la atención a los usuarios?	4	4	4	4	
Percepción	Comportamiento	¿El jefe de área promueve actitudes positivas con su grupo de trabajo?	4	4	4	4	
		¿Cree que el personal de la Institución se comporta de manera adecuada hacia los usuarios que necesitan del servicio?	4	4	4	4	
	Motivación	¿Existe reconocimiento por parte de la Institución hacia los trabajadores por su buena labor?	4	4	4	4	
		¿El Hospital motiva al personal de la Institución a trabajar eficientemente?	4	4	4	4	
	Equipo y mobiliario	¿Cree que la Institución cuenta con buenas instalaciones y equipos médicos?	4	4	4	4	

Calificar de 1 a 4 puntos.

ASPECTOS GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	x		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	x		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	x		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. (En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir).	x		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.		x	
VALIDEZ			
APLICABLE			<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
Validado por: Dr. Javier Leopoldo Ulloa Siccha		Fecha: 14/11/2021	
 Firma:	Teléfono: 943686707		E-mail: julloa59@yahoo.es



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION
PLANILLA DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: **Cuestionario**, que hace parte de la investigación titulada: **“Calidad del Servicio y la Imagen Institucional del área de Planificación Familiar del Hospital Barranca, Cajatambo-2020”**. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y Apellidos del Juez: Carlos Manuel González Chávez

Formación Académica: Dr. en Administración

Áreas de Experiencia Profesional: Gerente de Marketing y Recursos Humanos

Tiempo: 35 años

Cargo Actual: Docente

Institución: Universidad San Pedro

Objetivo de la investigación: Describir la relación que existe entre Calidad del Servicio y la Imagen Institucional del área de Planificación Familiar del Hospital Barranca, Cajatambo-2020.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA: Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	5. No cumple con el criterio 6. Bajo nivel 7. Moderado nivel 8. Alto nivel.	- Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. - Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total. - Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. - Los ítems son suficientes.
CLARIDAD: El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	5. No cumple con el criterio 6. Bajo nivel 7. Moderado nivel 8. Alto nivel	- El ítem no es claro - El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. - Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. - El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	5. No cumple con el criterio 6. Bajo nivel 7. Moderado nivel 8. Alto nivel	- El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. - El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. - El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. - El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA: El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.	5. No cumple con el criterio 6. Bajo nivel 7. Moderado nivel 8. Alto nivel	- El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. - El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. - El ítem es relativamente importante. - El ítem es muy importante para la medición de la dimensión.

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

TÍTULO: “Calidad del Servicio y la Imagen Institucional del área de Planificación Familiar del Hospital Barranca, Cajatambo-2020”

VARIABLE N° 01: CALIDAD DEL SERVICIO							
DIM ENS.	INDICADOR	ITEM	CATEGORÍAS				OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
			SUFICIENCIA (a)	COHERENCIA (b)	RELEVANCIA (c)	CLARIDAD (d)	
Capacidad de respuesta	Preparación	¿Cree usted que el personal está debidamente preparado para cumplir sus funciones?	4	4	4	4	
		¿Considera que el personal médico tiene los conocimientos necesarios para atender sus consultas?	4	4	4	4	
	Accesible	¿Siente usted comprensión de parte del personal médico?	4	4	4	4	
		¿Cree usted que el Hospital Barranca-Cajatambo tiene todos los equipos necesarios disponibles para la atención?	4	4	4	4	
	Actitud	¿Considera usted que fue amable y cálida la atención por parte del personal de la institución?	4	4	4	4	
		¿Considera usted que el personal tiene buena predisposición para atenderlos?	4	4	4	4	
Atención	Concentración	¿Cree usted que existen buenos ambientes laborales para la concentración de los profesionales?	4	4	4	4	

		¿El medico profesional está concentrado en el momento de su atención?	4	4	4	4	
	Interés	¿Considera que el personal le presta el interés adecuado para dar solución a sus problemas?	4	4	4	4	
	Estimulo	¿Cree usted que el personal es estimulado por el Hospital, para hacer mejor su labor?	4	4	4	4	
		¿El personal le genera confianza para seguir sus tratamientos?	4	4	4	4	
Empowerment	Control	¿Cree usted que el personal está capacitado para controlar rápidamente alguna emergencia?	4	4	4	4	
		¿Cree usted que el personal hace un control adecuado con las fichas médicas de cada usuario?	4	4	4	4	
	Autoestima	¿El personal lo atiende sin ninguna discriminación?	4	4	4	4	
	Responsabilidad	¿El personal de la institución trabaja con responsabilidad?	4	4	4	4	
		¿Cuándo el personal se equivoca, asume su error con responsabilidad?	4	4	4	4	

Calificar de 1 a 4 puntos.

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

TÍTULO: “Calidad del Servicio y la Imagen Institucional del área de Planificación Familiar del Hospital Barranca, Cajatambo-2020”

VARIABLE N° 02: IMAGEN INSTITUCIONAL							
DIM ENS.	INDICADOR	ITEM	CATEGORÍAS				OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
			SUFICIENCIA (a)	COHERENCIA (b)	RELEVANCIA (c)	CLARIDAD (d)	
Comunicación	Información	¿Considera que la Institución brinda información necesaria a los usuarios ante alguna consulta?	4	4	4	4	
	Relaciones publicas	¿Existe en la Institución, integración y cooperación entre los miembros del área?	4	4	4	4	
		¿Considera que hay un buen trato de parte del personal de la Institución hacia los usuarios?	4	4	4	4	
	Confianza	¿En la Institución, existe un ambiente de confianza y apoyo mutuo entre compañeros?	4	4	4	4	
		¿Siente que la Institución da confianza y seguridad al personal que atiende?	4	4	4	4	
	Cultura	Valores	¿Siente que el personal de la Institución trata con respeto y amabilidad a los usuarios?	4	4	4	4
¿Dentro de la Institución se toman en cuenta las iniciativas y sugerencias del personal?			4	4	4	4	
Conocimientos		¿El Hospital asigna un presupuesto para la capacitación de su personal?	4	4	4	4	
Normas		¿Siente que el personal de la Institución respeta las normas establecidas por el Hospital Barranca-Cajatambo?	4	4	4	4	

		¿Existe buen control del cumplimiento de las normas o reglas del Hospital Barranca, sobre la atención a los usuarios?	4	4	4	4	
Percepción	Comportamiento	¿El jefe de área promueve actitudes positivas con su grupo de trabajo?	4	4	4	4	
		¿Cree que el personal de la Institución se comporta de manera adecuada hacia los usuarios que necesitan del servicio?	4	4	4	4	
	Motivación	¿Existe reconocimiento por parte de la Institución hacia los trabajadores por su buena labor?	4	4	4	4	
		¿El Hospital motiva al personal de la Institución a trabajar eficientemente?	4	4	4	4	
	Equipo y mobiliario	¿Cree que la Institución cuenta con buenas instalaciones y equipos médicos?	4	4	4	4	

Calificar de 1 a 4 puntos.

ASPECTOS GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	x		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	x		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	x		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. (En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir).	x		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.		x	
VALIDEZ			
APLICABLE			SI NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			SI NO
Validado por: Dr. Carlos Manuel González Chávez		Fecha: 14/11/2021	
 Firma:	Teléfono: 943656464	E-mail: c.gonzalez@usanpedro.edu.pe	



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION
PLANILLA DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: **Cuestionario**, que hace parte de la investigación titulada: **“Calidad del Servicio y la Imagen Institucional del área de Planificación Familiar del Hospital Barranca, Cajatambo-2020”**. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y Apellidos del Juez: Pablo Santos Díaz

Formación Académica: Mg. en Administración

Áreas de Experiencia Profesional: Asesoría de Marketing Empresarial

Tiempo: 33 años

Cargo Actual: Docente

Institución: Universidad San Pedro

Objetivo de la investigación: Describir la relación que existe entre Calidad del Servicio y la Imagen Institucional del área de Planificación Familiar del Hospital Barranca, Cajatambo-2020.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA: Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	9. No cumple con el criterio 10. Bajo nivel 11. Moderado nivel 12. Alto nivel.	- Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. - Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total. - Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. - Los ítems son suficientes.
CLARIDAD: El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	9. No cumple con el criterio 10. Bajo nivel 11. Moderado nivel 12. Alto nivel	- El ítem no es claro - El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. - Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. - El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	9. No cumple con el criterio 10. Bajo nivel 11. Moderado nivel 12. Alto nivel	- El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. - El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. - El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. - El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA: El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.	9. No cumple con el criterio 10. Bajo nivel 11. Moderado nivel 12. Alto nivel	- El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. - El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. - El ítem es relativamente importante. - El ítem es muy importante para la medición de la dimensión.

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

TÍTULO: “Calidad del Servicio y la Imagen Institucional del área de Planificación Familiar del Hospital Barranca, Cajatambo-2020”

VARIABLE N° 01: CALIDAD DEL SERVICIO							
DIM ENS.	INDICADOR	ITEM	CATEGORÍAS				OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
			SUFICIENCIA (a)	COHERENCIA (b)	RELEVANCIA (c)	CLARIDAD (d)	
Capacidad de respuesta	Preparación	¿Cree usted que el personal está debidamente preparado para cumplir sus funciones?	4	4	4	4	
		¿Considera que el personal médico tiene los conocimientos necesarios para atender sus consultas?	4	4	4	4	
	Accesible	¿Siente usted comprensión de parte del personal médico?	4	4	4	4	
		¿Cree usted que el Hospital Barranca-Cajatambo tiene todos los equipos necesarios disponibles para la atención?	4	4	4	4	
	Actitud	¿Considera usted que fue amable y cálida la atención por parte del personal de la institución?	4	4	4	4	
		¿Considera usted que el personal tiene buena predisposición para atenderlos?	4	4	4	4	
Atención	Concentración	¿Cree usted que existen buenos ambientes laborales para la concentración de los profesionales?	4	4	4	4	

		¿El medico profesional está concentrado en el momento de su atención?	4	4	4	4	
	Interés	¿Considera que el personal le presta el interés adecuado para dar solución a sus problemas?	4	4	4	4	
	Estimulo	¿Cree usted que el personal es estimulado por el Hospital, para hacer mejor su labor?	4	4	4	4	
		¿El personal le genera confianza para seguir sus tratamientos?	4	4	4	4	
Empowerment	Control	¿Cree usted que el personal está capacitado para controlar rápidamente alguna emergencia?	4	4	4	4	
		¿Cree usted que el personal hace un control adecuado con las fichas médicas de cada usuario?	4	4	4	4	
	Autoestima	¿El personal lo atiende sin ninguna discriminación?	4	4	4	4	
	Responsabilidad	¿El personal de la institución trabaja con responsabilidad?	4	4	4	4	
		¿Cuándo el personal se equivoca, asume su error con responsabilidad?	4	4	4	4	

Calificar de 1 a 4 puntos.

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

TÍTULO: “Calidad del Servicio y la Imagen Institucional del área de Planificación Familiar del Hospital Barranca, Cajatambo-2020”

VARIABLE N° 02: IMAGEN INSTITUCIONAL							
DIM ENS.	INDICADOR	ITEM	CATEGORÍAS				OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
			SUFICIENCIA (a)	COHERENCIA (b)	RELEVANCIA (c)	CLARIDAD (d)	
Comunicación	Información	¿Considera que la Institución brinda información necesaria a los usuarios ante alguna consulta?	4	4	4	4	
	Relaciones publicas	¿Existe en la Institución, integración y cooperación entre los miembros del área?	4	4	4	4	
		¿Considera que hay un buen trato de parte del personal de la Institución hacia los usuarios?	4	4	4	4	
	Confianza	¿En la Institución, existe un ambiente de confianza y apoyo mutuo entre compañeros?	4	4	4	4	
		¿Siente que la Institución da confianza y seguridad al personal que atiende?	4	4	4	4	
	Cultura	Valores	¿Siente que el personal de la Institución trata con respeto y amabilidad a los usuarios?	4	4	4	4
¿Dentro de la Institución se toman en cuenta las iniciativas y sugerencias del personal?			4	4	4	4	
Conocimientos		¿El Hospital asigna un presupuesto para la capacitación de su personal?	4	4	4	4	
Normas		¿Siente que el personal de la Institución respeta las normas establecidas por el Hospital Barranca-Cajatambo?	4	4	4	4	

		¿Existe buen control del cumplimiento de las normas o reglas del Hospital Barranca, sobre la atención a los usuarios?	4	4	4	4	
Percepción	Comportamiento	¿El jefe de área promueve actitudes positivas con su grupo de trabajo?	4	4	4	4	
		¿Cree que el personal de la Institución se comporta de manera adecuada hacia los usuarios que necesitan del servicio?	4	4	4	4	
	Motivación	¿Existe reconocimiento por parte de la Institución hacia los trabajadores por su buena labor?	4	4	4	4	
		¿El Hospital motiva al personal de la Institución a trabajar eficientemente?	4	4	4	4	
	Equipo y mobiliario	¿Cree que la Institución cuenta con buenas instalaciones y equipos médicos?	4	4	4	4	

Calificar de 1 a 4 puntos.

ASPECTOS GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	x		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	x		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	x		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. (En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir).	x		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.		x	
VALIDEZ			
APLICABLE			<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
Validado por: Mg. Pablo Santos Díaz		Fecha: 14/11/2021	
 Firma:	Teléfono: 943643426	E-mail: p.santos@usanpedro.edu.pe	