



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Escuela de Posgrado

Calidad de atención del servicio de obstetricia e imagen del Hospital Laura Esther Rodriguez de Supe, año, 2024

Tesis

Para optar el Grado Académico de Maestra en Gerencia de Servicios de Salud

Autora

Mary Jacobeth Montalvo Prado

Asesora

Dra. Patricia Elena Ramos La Rosa

Huacho – Perú

2026



Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin**

Derivadas: Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado.

Sin restricciones adicionales: No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

INFORMACIÓN

DATOS DEL AUTOR (ES):		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
Mary Jacobeth Montalvo Prado	43110484	18 de mayo 2026
DATOS DEL ASESOR:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
Patricia Elena Ramos La Rosa	42929056	https://orcid.org/0000-0002-3945-0899
DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS – PREGRADO:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
Ana Juliani Rodriguez Cadillo	43173523	https://orcid.org/0000-0001-9218-8087
Sixto Samanamud Malca	46807619	https://orcid.org/0000-0002-6916-8288
Williams Ramiro Calla Jaimes	41469196	https://orcid.org/0000-0002-3174-2248

Mary Jacobeth Montalvo Prado 2025-025461

CALIDAD DE ATENCIÓN DEL SERVICIO DE OBSTETRICIA E IMAGEN DEL HOSPITAL LAURA ESTHER RODRIGUEZ DE SUP...



Quick Submit



Quick Submit



DGI_Tesis Posgrado 2025

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::1:3208096611

Fecha de entrega

7 abr 2025, 9:07 a.m. GMT-5

Fecha de descarga

7 abr 2025, 9:22 a.m. GMT-5

Nombre de archivo

BORRADOR_DE_TESIS_MARY_MONTALVO_1_1_1.pdf

Tamaño de archivo

3.1 MB

101 Páginas

34.171 Palabras

124.901 Caracteres



Página 2 of 113 - Integrity Overview

Identificador de la entrega trn:oid::1:3208096611

18% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Top Sources

17% Internet sources

4% Publications

10% Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

Dedicatoria

A mi madre, por haberme motivado a alcanzar mis anhelos y a mi padre quien fue mi inspiración y sabiduría para guiarme en el rumbo que me llevarían a alcanzar mis metas.

Agradecimiento

A mi madre, hermanos y sobrinos por ser mi motivación en este importante logro académico.

A la Universidad Nacional José Faustino, por ser la casa de estudios que alberga a los docentes quienes me formaron en mis estudios de posgrado.

Índice

INFORMACIÓN.....	iii
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento.....	vi
Índice de tablas	xi
Índice de figuras	xii
Resumen	xiii
Abstract.....	xiv
Introducción.....	xv
Capítulo I: Planteamiento del problema	17
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	17
1.2. Formulación del problema.	19
1.2.1 Problema general.....	19
1.2.2 Problemas específicos.....	19
1.3. Objetivos de la investigación	20
1.3.1. Objetivo general.....	20
1.3.2. Objetivos específicos.....	20
1.4. Justificación de la investigación.....	20
1.4.1. Conveniencia.....	20
1.4.2. Relevancia social	21
1.4.3. Implicancia práctica	21

1.4.4.	<i>Valor teórico</i>	21
1.4.5.	<i>Utilidad metodológica</i>	22
1.5.	Delimitación del estudio	22
1.5.1.	<i>Semántica</i>	22
1.5.2.	<i>Universo</i>	23
1.5.3.	<i>Espacio geográfico</i>	23
1.5.4.	<i>Temporalidad</i>	23
1.6.	Viabilidad del estudio	24
Capítulo II: Marco teórico		25
2.1.	Antecedentes de la investigación	25
2.1.1.	<i>Investigaciones internacionales</i>	25
2.2.1.	<i>Investigaciones nacionales</i>	26
2.2.	Bases teóricas	28
2.2.1.	<i>Teoría de calidad de atención</i>	28
2.2.2.	<i>Definición de calidad de atención</i>	29
2.2.3.	<i>Dimensiones</i>	32
2.2.4.	<i>Teoría de imagen institucional</i>	33
2.2.5.	<i>Definición de imagen institucional</i>	35
2.2.6.	<i>Dimensiones</i>	36
2.3.	Definición de términos básicos	37
2.4.	Hipótesis de la investigación	39
2.4.1.	<i>Hipótesis general</i>	39

2.4.2. Hipótesis específicas	39
2.5. Operacionalización de las variables	40
Capítulo III: Metodología	42
3.1. Diseño metodológico.....	42
3.1.1. Enfoque	42
3.1.2. Tipo	43
3.1.3. Diseño	43
3.1.4. Nivel	44
3.2. Población y muestra	45
3.2.1. Población	45
3.2.2. Muestra	46
3.2.3. Muestreo	47
3.3. Técnicas de recolección de datos	47
3.3.1. Validez de los instrumentos	48
3.3.2. Confiabilidad de los instrumentos	50
3.4. Técnicas para el procesamiento de datos	51
Capítulo IV: Resultados	52
4.1. Análisis de resultados	52
4.2. Contrastación de hipótesis.....	62
Capítulo V: Discusión	66
Capítulo VI: Conclusiones y recomendaciones	71
6.1. Conclusiones	71

6.2. Recomendaciones.....	74
Capítulo VII: Referencias.....	76
Anexos.....	81
Matriz de consistencia de calidad de atención e imagen institucional.....	81
Instrumento de recopilación de datos	84
CUESTIONARIO SOBRE IMAGEN INSTITUCIONAL	85
Juicio de expertos.....	86
Matriz en Excel	92
Procesamiento en Spss v°26.....	102

Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de la variable calidad de atención.....	40
Tabla 2. Operacionalización de la variable imagen institucional.....	41
Tabla 3. Escala de Likert.....	48
Tabla 4. Jueces expertos.....	48
Tabla 5. Calificación de expertos	49
Tabla 6. Estadística de fiabilidad del instrumento	50
Tabla 7. Análisis porcentual de la calidad de atención (V1).....	52
Tabla 8. Análisis porcentual de la efectividad del tratamiento (D1V1).....	53
Tabla 9. Análisis porcentual de la infraestructura (D2V1)	54
Tabla 10. Análisis porcentual de la empatía en la atención (D3V1).....	55
Tabla 11. Análisis porcentual de la seguridad del paciente (D4V1).....	56
Tabla 12. Análisis porcentual de la capacidad de respuesta (D5V1)	57
Tabla 13. Análisis porcentual de la imagen institucional (V2)	58
Tabla 14. Análisis porcentual del comportamiento institucional (D1V2)	59
Tabla 15. Análisis porcentual de la identidad institucional (D2V2)	60
Tabla 16. Análisis porcentual de la personalidad institucional (D3V2).	61
Tabla 17. Contrastación de la hipótesis general: Calidad de atención e imagen institucional.	62
Tabla 18. Contrastación de la hipótesis específica: Calidad de atención y comportamiento institucional	63
Tabla 19. Contrastación de la hipótesis específica: Calidad de atención e identidad institucional	64
Tabla 20. Contrastación de hipótesis específica: Calidad de atención y personalidad institucional	65

Índice de figuras

Figura 1 Gráfico de barras de la calidad de atención.	52
Figura 2. Gráfico de barras de la efectividad del tratamiento	53
Figura 3. Gráfico de barras de la infraestructura.....	54
Figura 4. Gráfico de barras de la empatía en la atención	55
Figura 5. Gráfico de barras de la seguridad del paciente	56
Figura 6. Gráfico de barras de la capacidad de la respuesta.....	57
Figura 7. Gráfico de barras de la imagen institucional.....	58
Figura 8. Gráfico de barras del comportamiento institucional.....	59
Figura 9. Gráfico de barras de la identidad institucional	60
Figura 10. Gráfico de barras de la personalidad institucional.....	61

Resumen

La investigación tuvo como propósito establecer la relación entre la calidad de atención y la imagen institucional del Hospital Laura Esther Rodríguez de Supe durante el año 2024. Se empleó un enfoque cuantitativo, de tipo correlacional y diseño no experimental, con una muestra de 367 usuarios del servicio de obstetricia. A través del análisis de los datos, se identificó que existe una correlación positiva moderada ($r=0.430$, $p=0.000$) entre ambas variables, evidenciando que una mejor percepción de la calidad del servicio se relaciona directamente en la valoración de la imagen institucional. De manera específica, se analizaron las relaciones de la calidad de atención con el comportamiento institucional ($r=0.501$), la identidad institucional ($r=0.261$) y la personalidad institucional ($r=0.346$), encontrándose correlaciones positivas de intensidades variables. Los hallazgos destacan que, si bien la calidad del servicio es un factor clave, no es el único que determina la percepción institucional, lo que sugiere la necesidad de un enfoque integral. En conclusión, existe relación directa entre la calidad de atención del servicio de obstetricia y la imagen del Hospital Laura Esther Rodriguez de Supe, año, 2024.

Palabras clave: Calidad de atención, imagen institucional, imagen corporativa, hospital.

Abstract

The purpose of this research was to establish the relationship between the quality of care and the institutional image of the Laura Esther Rodríguez de Supe Hospital during the year 2024. A quantitative, correlational approach and a non-experimental design were used, with a sample of 367 users of the obstetrics service. Through data analysis, it was identified that there is a moderate positive correlation ($r = 0.430$, $p = 0.000$) between both variables, showing that a better perception of the quality of the service directly related the assessment of the institutional image. Specifically, the relationships of the quality of care with institutional behavior ($r = 0.501$), institutional identity ($r = 0.261$) and institutional personality ($r = 0.346$) were analyzed, finding positive correlations of variable intensities. The findings highlight that, although the quality of the service is a key factor, it is not the only one that determines the institutional perception, suggesting the need for a comprehensive approach. In conclusion, there is a direct relationship between the quality of care in the obstetrics service and the image of the Laura Esther Rodríguez de Supe Hospital, year, 2024.

Keywords: Quality of care, institutional image, corporate image, hospital.

Introducción

La evaluación de la calidad de los servicios de salud es un aspecto clave para garantizar la satisfacción de los usuarios y consolidar una buena percepción de las instituciones que los brindan. En este marco, el Hospital Laura Esther Rodríguez de Supe juega un papel fundamental como el principal centro de salud en su localidad, especialmente en el ámbito de obstetricia. Sin embargo, frente a las crecientes expectativas de los usuarios y las demandas sociales, es crucial examinar cómo se valora la calidad de la atención proporcionada y su impacto en la percepción de la institución.

El servicio de obstetricia, que es vital para la salud materna y perinatal, afecta directamente el bienestar de madres e infantes. No obstante, estudios previos han identificado deficiencias en la calidad de los servicios en diversas zonas rurales y periurbanas, lo que podría repercutir en la confianza de los pacientes hacia las instituciones de salud.

Por su parte, la imagen institucional es un elemento determinante en la reputación y sostenibilidad de las organizaciones de salud, estrechamente vinculada a la experiencia de los usuarios, la eficacia en la comunicación y la calidad del servicio recibido. En el caso del Hospital Laura Esther Rodríguez de Supe, resulta indispensable realizar un análisis exhaustivo para identificar tanto fortalezas como debilidades, contribuyendo así a mejorar su posicionamiento y credibilidad ante la comunidad.

Esta investigación tiene como objetivo principal analizar la calidad de la atención en el servicio de obstetricia y su relación con la imagen del hospital durante el año 2024. Para ello, se propone un enfoque integral que abarca aspectos teóricos, metodológicos y empíricos, permitiendo una comprensión completa del tema y el planteamiento de estrategias para la mejora continua del servicio.

Mediante este estudio, se busca aportar conocimiento científico y práctico para optimizar la gestión de los servicios de salud, respaldando decisiones orientadas a incrementar la satisfacción de los usuarios y fortalecer la imagen institucional. Además, el trabajo tiene un impacto social significativo, ya que mejorar la calidad de la atención en obstetricia no solo beneficia a los individuos, sino también genera efectos positivos en la salud comunitaria y el desarrollo sostenible de la región.

La investigación aborda siete capítulos importantes en los que se explican a detalle el problema, la teoría, la metodología, principales resultados y las conclusiones a las que se llega, permitiendo las recomendaciones respectivas.

Capítulo I: Planteamiento del problema

1.1. Descripción de la realidad problemática.

La problemática mundial relacionada con el acceso a servicios de salud de calidad es un tema crítico que afecta tanto a países desarrollados como en desarrollo. A nivel global, al menos la mitad de la población no puede acceder a servicios de salud esenciales, y cada año, un número significativo de hogares es empujado a la pobreza extrema debido a los gastos médicos. Muchas regiones del mundo, especialmente en países en vías de desarrollo, al no contar con un servicio adecuado y de calidad en temas de salud incide negativamente en la imagen de las instituciones de salud, más aún las que son de administración pública y hace que carezcan de reputación ante la sociedad (World Health Organization, 2020)

Los servicios de salud de baja calidad están frenando el progreso en la mejora de la salud global, problemas como diagnósticos inexactos, errores de medicación y prácticas clínicas inseguras prevalecen en todos los países, siendo más graves en aquellos de ingresos bajos y medios. En estos países, el 10% de los pacientes hospitalizados contraen infecciones evitables. Además, los costos económicos y sociales de la mala atención, incluyendo la discapacidad y la pérdida de productividad, ascienden a billones de dólares anualmente. Mejorar la calidad de la atención es crucial para lograr una cobertura sanitaria universal efectiva, destacando la necesidad de políticas nacionales sólidas y el empoderamiento de los ciudadanos en la toma de decisiones sobre su salud (World Bank Group, 2018).

En Perú la Defensoría del Pueblo realizó una encuesta para detectar cuales son las instituciones públicas que mayores quejas tienen por el concepto de mala calidad en la atención y en este ranking se sitúa en el primer puesto a las instituciones de salud, es decir los hospitales son los que más quejas tienen en el año 2018 (Defensoría del Pueblo, 2019), realidad que no ha cambiado en la actualidad y es por causa de eso que los hospitales no gozan de prestigio, ni

de buena reputación afectando la imagen que se tiene. La población peruana no confía en sus hospitales públicos, lo que da más apertura a centros particulares de salud, pero que lamentablemente la población de pobreza y extrema pobreza no pueden acceder.

El Hospital Laura Esther Rodríguez de Supe ubicada en la provincia de Barranca, distrito de Supe, en su servicio de obstetricia enfrenta serios desafíos en la calidad de atención, lo cual afecta negativamente la percepción e imagen del hospital entre los usuarios. Los síntomas más evidentes de este problema incluyen un aumento en las quejas y reclamaciones por parte de las pacientes, insatisfacción con el trato recibido, largos tiempos de espera, y deficiencias en la infraestructura y equipamiento del área de obstetricia, incluso los pacientes han reportado inconsistencias en la efectividad de los tratamientos recibidos, afectando su recuperación y bienestar, la infraestructura deficiente, con equipos obsoletos y áreas inadecuadas, no cumple con los estándares requeridos para una atención de calidad. Existen preocupaciones respecto a la seguridad del paciente debido a procedimientos inadecuados y falta de protocolos estandarizados. Por otro lado, la mala imagen del Hospital Laura Esther Rodríguez de Supe se manifiesta a través de varios síntomas claros, baja satisfacción reflejada en encuestas, disminución en el número de pacientes, y comentarios negativos en redes sociales y plataformas de revisión. Además, la alta rotación de personal y la dificultad para reclutar personal calificado indican problemas internos graves. La baja moral del personal, entre otros incidentes erosionan aún más la confianza y la reputación del hospital.

Las causas de estos problemas son diversas y complejas y se deben a la falta de personal médico, de enfermería especializado y de obstetras que afecta directamente la calidad de atención, el personal no recibe capacitación continua, lo cual limita su capacidad para ofrecer una atención de calidad y actualizada, la carencia de recursos materiales y tecnológicos necesarios impide una atención eficaz y segura. Además, la pésima comunicación interna y

externa, la falta de identidad institucional, deficiencias en la gestión de los recursos humanos son la causa primordial de la mala imagen que hoy tiene el Hospital de Supe.

Si no se toman medidas correctivas, el pronóstico es preocupante. La insatisfacción y desconfianza de las pacientes hacia el hospital seguirán en aumento, lo cual podría derivar en una disminución en la demanda de servicios de obstetricia y una migración de pacientes a otras instituciones de salud, mermándose aún más la alicaída imagen que presenta institucionalmente. Esto afectaría su viabilidad económica y operativa a largo plazo.

Para controlar este pronóstico, es imprescindible implementar un plan de acción integral que aborde las causas del problema mediante la contratación de personal adicional, la mejora en la capacitación del equipo existente, la inversión en infraestructura y equipamiento moderno, y la optimización de los procesos administrativos para garantizar una distribución eficiente de los recursos. Además, es vital establecer mecanismos de retroalimentación continua con las pacientes para identificar y solucionar problemas de manera oportuna, mejorando así la calidad del servicio y la imagen del hospital. En este contexto, se deben abordar también las dimensiones de comportamiento institucional, identidad institucional y personalidad institucional para mejorar la imagen del hospital.

1.2. Formulación del problema.

1.2.1 Problema general

¿En qué grado la calidad de atención del servicio de obstetricia se relaciona con la imagen del Hospital Laura Esther Rodriguez de Supe, año, 2024?

1.2.2. Problemas específicos

- i. ¿En qué grado la calidad de atención del servicio de obstetricia se relaciona con el comportamiento institucional del Hospital Laura Esther Rodriguez de Supe, año, 2024?

- ii. ¿En qué grado la calidad de atención del servicio de obstetricia se relaciona con la identidad institucional del Hospital Laura Esther Rodriguez de Supe, año, 2024?
- iii. ¿En qué grado la calidad de atención del servicio de obstetricia se relaciona con la personalidad institucional del Hospital Laura Esther Rodriguez de Supe, año, 2024?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

- i. Establecer la relación entre la calidad de atención del servicio de obstetricia con la imagen del Hospital Laura Esther Rodriguez de Supe, año, 2024.

1.3.2. Objetivos específicos

- i. Establecer la relación entre la calidad de atención del servicio de obstetricia con el comportamiento institucional del Hospital Laura Esther Rodriguez de Supe, año, 2024.
- ii. Establecer la relación entre la calidad de atención del servicio de obstetricia con la identidad institucional del Hospital Laura Esther Rodriguez de Supe, año, 2024.
- iii. Establecer la relación entre la calidad de atención del servicio de obstetricia con la personalidad institucional del Hospital Laura Esther Rodriguez de Supe, año, 2024

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Conveniencia

La investigación sobre la calidad de atención e imagen institucional del Hospital de Supe fue altamente conveniente y funcional. No solo contribuye al conocimiento académico, sino que también tiene un impacto directo en la mejora de los servicios de salud en el servicio de obstetricia, beneficiando tanto a los pacientes como al personal del hospital. Esta investigación sirvió como un catalizador para el cambio positivo, promoviendo una atención de salud de mayor calidad y una imagen institucional fortalecida, lo que gozará de una buena reputación.

1.4.2. Relevancia social

La investigación realizada sobre la calidad de atención y la imagen del Hospital de Supe tuvo una gran trascendencia social. En primer lugar, contribuyó a mejorar la calidad de los servicios de salud en el servicio de obstetricia que reciben los habitantes de Supe y sus alrededores. Un hospital con una imagen institucional positiva y una alta calidad de atención genera confianza y seguridad en la comunidad, lo que puede llevar a un mayor uso de los servicios de salud y, en consecuencia, a una población más saludable. Además, esta investigación de manera indirecta no se limita solo a Supe, sino que los hallazgos pueden ser de utilidad para otros hospitales de la región incluso del país.

1.4.3. Implicancia práctica

La investigación realizada sobre la calidad de atención y la imagen del Hospital de Supe estuvo diseñada para abordar y resolver problemas prácticos que afectan directamente a la eficiencia y efectividad de los servicios de obstetricia. Al identificar y analizar la relación entre la percepción que tienen los pacientes de la imagen institucional y la calidad de atención, se pueden desarrollar estrategias específicas para mejorar ambos aspectos, lo que conlleva una serie de beneficios prácticos y tangibles. Beneficiándose en aspectos tales como en la mejor satisfacción del paciente, en una utilización más eficiente de los recursos tangibles e intangibles e incluso la buena imagen del hospital genera la retención del personal.

1.4.4. Valor teórico

Esta investigación se propuso llenar un vacío significativo en el conocimiento actual sobre la interrelación entre la calidad de atención y la imagen institucional en hospitales, específicamente en el contexto del servicio de obstetricia del Hospital de Supe. Aunque existen estudios que abordan estos temas de manera separada, hay una falta de investigación que explore cómo estos factores se influyen mutuamente en un entorno hospitalario concreto.

Este estudio contribuirá a una comprensión más integral y detallada de esta relación, proporcionando datos empíricos que pueden enriquecer el cuerpo de conocimiento existente. La investigación apoya y desarrolla teorías como las de los modelos de calidad de servicio y las teorías de comunicación que soportan la variable de imagen institucional, proporcionando nuevos conocimientos y sugiriendo direcciones futuras para la investigación académica.

1.4.5. Utilidad metodológica

Este estudio propuso el desarrollo y la validación de un nuevo instrumento como cuestionarios para recolectar datos sobre la percepción que tienen los pacientes del servicio de obstetricia sobre la calidad de atención y la imagen institucional en el Hospital de Supe. La innovación en la metodología de recolección de datos permitirá obtener información más precisa y relevante, facilitando un análisis más profundo y detallado. La investigación también ayudará a refinar y definir claramente los conceptos clave de calidad de atención e imagen institucional, así como las dimensiones que se derivan de ellas, a través de un enfoque metodológico riguroso.

1.5. Delimitación del estudio

1.5.1. Semántica

En el contexto de la investigación sobre la calidad de atención e imagen institucional en el servicio de obstetricia del Hospital de Supe, la delimitación semántica fue esencial para evitar malentendidos y asegurar que los términos críticos sean interpretados de manera consistente.

A continuación, se presentarán las definiciones operativas bases de estos, proporcionando un marco claro y consistente para la investigación. Esta delimitación semántica

permitirá que los resultados sean interpretados con precisión y facilitará la replicación del estudio en futuros trabajos académicos.

En la opinión de Arce y Aliaga (2023), la calidad de atención “es el nivel de satisfacción que surge a consecuencia de la percepción que tiene el usuario, en la que la institución debe brindarle mayor bienestar y mínimo riesgo, pero para ello se debe disponer de recursos tangibles e intangibles”

En lo relatado por Meza (2021), la imagen institucional “es la representación mental que se hace el usuario sobre lo que percibe de la institución, producto de la interrelación que es dada en un tiempo y espacio, comunicando a su público sobre su identidad”.

1.5.2. Universo

En el contexto de nuestra investigación sobre la calidad de atención e imagen institucional en el servicio de obstetricia del Hospital de Supe, la delimitación del universo es fundamental para definir claramente quiénes serán los participantes del estudio y cómo se seleccionarán. Esto incluye identificar a los pacientes que diariamente reciben atención en el servicio de obstetricia, que interactúan con el hospital. Además, estos pacientes pertenecen al radio geográfico del distrito de Supe, incluyendo a los pobladores de los anexos que lo conforman.

1.5.3. Espacio geográfico

Geográficamente el estudio se llevará a cabo en el Distrito de Supe, Provincia de Barranca, Región Lima Provincias, con dirección exacta en Jr. Alfonso Ugarte N° 350. El hospital de Supe pertenece a la red de salud Cajatambo – Oyón.

1.5.4. Temporalidad

La investigación se efectuará entre los meses de junio a diciembre del 2024.

1.6. Viabilidad del estudio

La viabilidad del estudio sobre la calidad de atención e imagen institucional en el servicio de obstetricia del Hospital de Supe ha sido evaluada cuidadosamente, tomando en cuenta todos los factores críticos. Con un cronograma bien definido que durará seis meses, un presupuesto asegurado y autofinanciado por la investigadora, un equipo humano capacitado que brinda asistencia técnica a la investigadora y los recursos materiales adecuados, se garantiza que la investigación es factible y que sus objetivos pueden ser alcanzados con éxito. Este análisis de viabilidad no solo refuerza la planificación del estudio, sino que también proporciona una base sólida para la ejecución efectiva y eficiente del proyecto.

Capítulo II: Marco teórico

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Investigaciones internacionales

En el trabajo de Abdul Khoir (2020) titulado *The Effect of Quality of Service and Corporate Image on Purchasing Decisions*, se enfocó en determinar el impacto que tiene la calidad de servicio e imagen del hospital sobre las decisiones de compra de los servicios ofertados, la metodología utilizada fue de tipo explicativo y asociativa en el que se usó la regresión, la muestra fue saturada al tomar 96 encuestados que conformaban la totalidad de la población. Los resultados arrojaron que la calidad de servicio y la imagen que tiene el hospital si repercute significativamente sobre la decisión de compra, llegando a incidir en un 48.7% (p.214).

Según Harma et al (2021) en su estudio titulado *The Influence of Hospital Image and Service Quality on Discharge Against Medical Advice through Patient Satisfaction*, se orientó en examinar el efecto que tiene la calidad de servicio y la imagen del hospital en la satisfacción de los pacientes, la metodología que usaron los investigadores fue de tipo cuantitativa en la que se usó una variable independiente, una variable mediadora y una variable dependiente. El estudio tomó como población a los 102 pacientes del hospital que fueron atendidos en un solo día de cuando se tomaron los datos. Se concluyó que, la satisfacción del paciente se ve afectada por el cuadro hospitalario y la calidad del servicio en un 23,5% en comparación, el 76,5 por ciento restante está influenciado por otras variables no analizadas en esta revisión (p.3560).

De acuerdo con el trabajo de Ashari, Muhammed, Mohd, Habibullah, & Azaze-Azizi (2021) titulado *The Mediating Role of Corporate Image Relationship between SERVQUAL and Auditee Satisfaction: The Study of Smalls and Medium Enterprise in Malaysia*, tuvo como objetivo principal el examinar los posibles efectos de la calidad del servicio de las empresas de

auditoría en la satisfacción del auditado y el papel mediador de la imagen corporativa de las empresas, la metodología usada en el estudio fue de tipo descriptivo y de alcance correlacional. El estudio concluyó en que sólo la empatía por la calidad del servicio tiene una relación significativa con la imagen corporativa y la imagen corporativa también tiene una relación significativa con la satisfacción del auditado.

La investigación de Jiménez y Salazar (2017) titulada *Evaluación de la calidad percibida por el usuario externo en la farmacia de consulta externa y su incidencia en la imagen institucional del Hospital IESS Ambato*, definió la influencia de la calidad percibida sobre la imagen institucional, usando el método científico de tipo cuantitativo, la misma que fue desarrollada en campo y en gabinete con la revisión bibliográfica pertinente, de nivel explicativo y descriptivo, la muestra fue enfocado a 382 usuarios. En conclusión, se aceptó la hipótesis alterna y se rechazó la nula, es decir que la calidad de servicio si repercute en la imagen institucional del Hospital de Ambato (p.87).

2.2.1. Investigaciones nacionales.

A lo afirmado por Romero et al (2023) en su trabajo titulado *Calidad de servicios e imagen institucional en los Gobiernos Locales*, se centró en establecer correlaciones entre la calidad del servicio y la imagen de la institución pública, bajo el uso de una metodología pura de tipo no experimental y de alcance correlacional, orientado a 382 usuarios que acuden a los municipios, recogiendo los datos mediante cuestionarios estructurados. Se concluyó en que existe relación entre ambas variables tales como la calidad de servicio y la imagen institucional.

De acuerdo con Salazar (2021) en su estudio de *Nivel de calidad del servicio en las usuarias del área de obstetricia del Hospital Simón Bolívar en Cajamarca*, buscó definir los niveles de calidad del servicio, bajo la metodología descriptiva de tipo no experimental, con

una muestra de 168 pacientes de obstetricia, a los cuales se les aplicaron encuestas del modelo Servqual, arrojando resultados de más del 50% para cada una de las dimensiones estudiadas, por lo que se logró determinar que existe un nivel alto de calidad (p.9).

En el trabajo de Prado (2021) titulado *Las relaciones públicas y la imagen corporativa del Hospital Sergio E. Bernales, año 2020*, se enfocó en precisar la relación entre las relaciones públicas y la imagen utilizando la metodología cuantitativa, de alcance descriptiva correlacional, con una muestra de estudio de 60 servidores, recopilando datos mediante la encuesta. Como hallazgo obtuvo que, ambas variables no se relacionan entre sí, aceptándose la hipótesis nula de la investigación (p.14).

Como indica Menacho, Mallqui, Ibarguen y Córdova (2020) en su investigación sobre *Calidad de servicio e Imagen corporativa en EsSalud, Perú*, se centró en establecer la relación entre la calidad de servicio y la imagen corporativa, usando la metodología no experimental, de alcance correlacional y de tipo básica, se tomó una muestra de 374 pacientes de EsSalud del distrito de San Miguel. En conclusión, esta investigación llegó a determinar la correlación entre las variables, pero esa correlación aún es débil, además, se evidenció que EsSalud debe mejorar la calidad de sus servicios para que de esa forma la imagen de la institución de salud también sea favorable (p. 1190).

Según Marcelo (2018) en su estudio titulado *Calidad del servicio en la imagen institucional del servicio de enfermería en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo Lima 2018*, aspiró a definir la influencia que tiene la calidad de servicio sobre la imagen institucional, utilizando el método científico de tipo básico, no experimental, de alcance correlacional causal, teniendo una muestra de estudio que abarcaba a 154 niños que se atendieron en pediatría en el hospital líneas arriba mencionado. Los hallazgos incidieron en

que, la calidad si influye en la imagen institucional, exactamente en un 45,6% de incidencia (p.12).

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Teoría de calidad de atención

Modelo SERVQUAL

La escala SERVQUAL se da por los aportes de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1980), en el que evalúan la percepción versus las expectativas que tienen los consumidores sobre los servicios que son adquiridos, determinando al cliente como el juez que mide la calidad del servicio, determinando que si se supera la percepción se califica como de buena calidad, pero que, si la percepción es menor a lo esperado, será calificado como de mala calidad.

El modelo SERVQUAL es multidimensional por los juicios que emite el consumidor sobre el tipo de servicio adquirido y esas dimensiones van en consideración a los elementos tangible, la seguridad, la fiabilidad, la capacidad de respuesta y la empatía, en un inicio fueron 10 dimensiones planteadas, pero al final se consolidaron en tal solo cinco dimensiones que son medibles por ser observables, lo que. Este modelo da el pase a la percepción que es meramente cualitativa, a transformar la medición en aspectos cuantitativos, con la finalidad de superar las brechas que alteran la calidad del servicio. Este modelo dio pie incluso a la construcción de un instrumento de medición de la calidad de servicio, convirtiéndose en un instrumento fiable y valido el cual es ampliamente utilizado (Chamorro, Miranda y Rubio, 2007, p.250).

Teoría de la desconfirmación de expectativas

Oliver (2010) introdujo la teoría acerca de la satisfacción del cliente y de la influencia que tienen sobre ella la comparación entre las expectativas y las percepciones, entendiendo los conceptos relacionados con la gestión de la calidad del servicio y del comportamiento del cliente.

La teoría de la desconfirmación presenta dos resultados, la desconfirmación negativa que ocurre cuando el desempeño del producto es menor a lo que se espera y la desconfirmación positiva se da cuando lo que se espera en un inicio resulta mayor en el resultado final. En ello se puede identificar que esta teoría presenta tres dimensiones entendidas como: el desempeño del producto, la desconfirmación de la expectativa y las expectativas propiamente dichas. Además, se plantea la necesidad de conocer las expectativas iniciales y finales que se hace el consumidor para tener una mejor evaluación de su satisfacción, ya que esas expectativas también se ven influenciadas por las creencias y experiencias antes y durante del desempeño del producto. Por otro lado, si las expectativas están en equilibrio con las percepciones, se hablaría de una desconfirmación neutral.

2.2.2. Definición de calidad de atención

La calidad de atención es un concepto esencial en el ámbito de la salud, ya que asegura que los pacientes reciban servicios que promuevan su salud y bienestar de manera segura y eficaz. Este término engloba diversos elementos, desde la accesibilidad y eficiencia de los servicios hasta la empatía y el respeto con que se trata a los pacientes.

En las siguientes secciones, se presentan varias definiciones de calidad de atención propuestas por diferentes organizaciones y expertos en el campo. Estas definiciones nos permitirán entender mejor los diversos componentes que constituyen una atención sanitaria de alta calidad y cómo estas perspectivas pueden integrarse para mejorar continuamente los servicios de salud.

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2024):

La calidad de la atención sanitaria es esencial para mejorar los resultados de salud en individuos y poblaciones, y se fundamenta en conocimientos basados en la evidencia. Es crucial para alcanzar la cobertura sanitaria universal, y a medida que los países

buscan garantizar la salud para todos, deben considerar la calidad de los servicios de salud. Una atención sanitaria de calidad se caracteriza por ser efectiva, segura y centrada en las personas. Esto implica ofrecer servicios basados en la evidencia, evitar daños a los pacientes y respetar sus preferencias y necesidades. Además, los servicios de salud deben ser oportunos, equitativos, integrados y eficientes para maximizar los beneficios y evitar desperdicios, sin discriminar por género, etnia, ubicación geográfica o situación socioeconómica.

En la opinión de Arce y Aliaga (2023), la calidad de atención “es el nivel de satisfacción que surge a consecuencia de la percepción que tiene el usuario, en la que la institución debe brindarle mayor bienestar y mínimo riesgo, pero para ello se debe disponer de recursos tangibles e intangibles”.

La calidad de servicio es “el nivel que un servicio cumple en base a sus características, generando la diferencia entre el beneficio esperado versus el obtenido. Es difícil de ser medida ya que, se hace con el resultado del servicio ejecutado” (Piattini, 2019)

Publicaciones Vértice en su libro la calidad en el servicio al cliente (2008) afirma que la calidad de servicio es “el grado de excelencia que la organización logra al satisfacer las necesidades del consumidor, no teniendo en cuenta la categoría del lugar, pero si la relación con el precio ofertado, la imagen y reputación que ha formado la organización” (p.13).

Principios de la atención al cliente

En su libro, Mateos de Pablo (2019) afirma que la atención al cliente presenta cinco pautas de comportamiento, que aunque no garanticen al cien por ciento el éxito en una empresa, es necesario e importante que se tengan en consideración al momento en que el servidor esté de cara y en contacto con el consumidor.

Para desarrollar un buen trabajo de atención al cliente, el servidor debe tener predisposición a la puesta en práctica de sus habilidades y competencias, adquiriendo para ello los conocimientos básicos en calidad de servicio, en procedimientos y políticas de trabajo. Cada empresa plantea objetivos de atención y los métodos que lo llevarán a cumplir con los objetivos durante la realización de una atención de calidad.

Entre las pautas de comportamiento que debe tener el servidor como principios en la atención al cliente, tenemos:

Disposición previa: Todo conocimiento que se adquiera debe ponerse en práctica para que se convierta en habilidad, lo cual ayudará en la seguridad que tenga el trabajador a la hora de realizar la atención. Es importante que como empresa brinde al trabajador un clima laboral adecuado, con motivación constante; ya que, el trabajador se sentirá impulsado a desarrollar un mejor trabajo al ser motivo y hasta reconocido su esfuerzo.

Respeto y amabilidad: El cliente es el mayor juez en la determinación de los niveles de calidad y depende del cliente el éxito de una empresa, convirtiéndose en el mayor activo, es por eso que las empresas deben reconocer que es lo que el cliente más valora en una atención y debe enfocarse en tener trabajadores con más cualidades y destrezas en la atención al cliente, pero principalmente debe enfocarse en un trato de respeto y de amabilidad hacia el cliente, escuchando sus necesidades y deseos para satisfacerlos.

Implicación en la respuesta: El nivel mayor de escucha que se le puede dar al cliente es reconocido como la empatía. Las empresas tienen por objetivo de atención, brindar un trato adecuado al cliente por muy difícil que sea y es el cliente complicado el que pone a prueba la capacidad profesional de un trabajador, por lo que debe desarrollar capacidades que lo ayuden a lograr el objetivo.

Servicio al cliente: Las empresas que lideran el mercado han tenido en cuenta requisitos como, recepción amable y cortes al cliente, escuchar al cliente, brindar toda la información posible, asesorar y cerrar con la venta del servicio; que los han llevado al éxito y ventaja competitiva.

Vocabulario adecuado: La comunicación es el pilar de atención y el trabajador debe adaptarse al cliente para realizar una comunicación fluida, evitando el uso de palabras técnicas que el cliente no pueda entender y el creer que el cliente conoce todos los servicios que ofrece la empresa, por eso se le debe dar toda la información necesaria para que comprenda todo lo que se le quiere transmitir.

2.2.3. Dimensiones

Dimensión 1: Efectividad del tratamiento

“Es el cumplimiento de lo que la institución prometió acerca del servicio ofrecido al usuario, evitando errores y brindando una atención correcta, confiable y eficiente” (Chujandama, Donayre, Huamani, y Rojas, 2020).

Dimensión 2: Infraestructura

“Son el conjunto de elementos físicos que dan soporte al servicio que brinda la institución al usuario. Esta infraestructura para influir positivamente, debe ser atractiva, moderna, cómoda, entre otros” (Chujandama, Donayre, Huamani, y Rojas, 2020).

Dimensión 3: Empatía en la atención

“Es la habilidad de interacción del personal con el usuario, bajo la demostración de interés, comprensión y preocupación por sus necesidades” (Chujandama, Donayre, Huamani, y Rojas, 2020).

Dimensión 4: Seguridad del paciente

“Es la capacidad de la institución de brindarles seguridad a los pacientes durante el proceso de atención, generándoles un sentir de confianza” (Chujandama, Donayre, Huamani, y Rojas, 2020).

Dimensión 5: Capacidad de respuesta médica

“Es el brindar al usuario una solución inmediata ante el surgimiento de un problema, para lo que se requiere que la institución cuente con personal altamente calificado” (Chujandama, Donayre, Huamani, y Rojas, 2020).

2.2.4. Teoría de imagen institucional

Teoría de la comunicación y reputación corporativa

Este fundamento dado por Van y Fombrun (2007), expresa la importancia de la comunicación interna y externa de la organización para la reputación y el posicionamiento de la marca corporativa. Es así que, al tener múltiples emisores de información corporativa hacia los grupos de interés, ha logrado una fragmentación que no es favorable para el sistema comunicacional que ponen en riesgo la reputación corporativa, transmitiendo incoherencia e inconsistencia sobre los servicios, productos y recursos de la empresa, por lo que la teoría de Van y Fombrun plantean una comunicación integrada y coordinada para el logro de una reputación positiva que da pie a una buena imagen.

La marca corporativa crea valor económico, carácter distintivo, diferenciador y se asocia a una comunicación integrada, porque permite personalizar a una organización generándoles identidad, con ello las empresas capitalizan su reputación. Las empresas pueden tener ventaja competitiva gracias a su marca corporativa y aun desarrollo coherente en el sistema de comunicación, integrando políticas de comunicación más integradoras. La

comunicación influye en la marca y crea una imagen haciendo que los clientes conecten con ella al ver los atributos que tiene la organización.

La comunicación corporativa debe ser holística y contribuir a una imagen favorable no solo de aquella buena imagen que vea el cliente externo sino también direccionado al cliente interno, donde se vea actividades que ayuden a motivar al trabajador a identificarse con la empresa asumiendo sus responsabilidades con pasión y con un simple cumplimiento de sus funciones. El punto de partida para la construcción de un sistema integrado en la comunicación corporativa va desde tener la estrategia bien definida, crear identidad, poseer una marca poderosa, lo que nos lleva a la construcción de una buena reputación.

La reputación corporativa hace que los consumidores decidan que producto o servicio comprar, ya que da la pauta para la toma de decisiones tanto del cliente externo como interno, porque incluso el cliente interno decide quedarse en una organización si esta posee buena reputación, para que le sume a nivel profesional, tal como lo menciona Rodríguez (2021) en su investigación sobre el marketing interno. Además, la reputación minimiza la búsqueda de información por parte del cliente y hace que atraiga a más personas contribuyendo a la buena imagen que proyecte y por ende al éxito corporativo.

Teoría de la acción social de Erving Goffman

La teoría de Goffman (1959) se orienta a la sociología, al evaluar las interacciones sociales, pero bajo una metodología dramaturga, que lleva a que la socialización común en el día a día que tiene la persona, hacen posible los intercambios comunicacionales donde los impulsos emocionales se transmiten y reciben una respuesta, haciendo que de alguna manera exista dependencia entre los individuos. La teoría presentada motiva el intercambio social, llevando a una red de individuos que van a interactuar entre sí, comunicándose y participando en lo que sería una conciencia mutua.

La sociabilidad promueve una forma de vida en valores, responsabilidades y derechos que deben ser asumidos por los individuos y transmitidos de generación en generación bajo un sentido de ordenamiento que lleva a una cultura social de orden moral. La interacción puede tener desenlaces que van desde mantener el equilibrio social hasta el declive o desastre en la interacción donde esa red se quiebre y rompan vínculos, por ello es la conciencia mutua la que hace que el individuo se movilice hábilmente en los encuentros sociales.

Goffman analiza la gestión de las impresiones en su teoría, que surgen de una planificación que articula las interacciones sociales, para no llegar a pérdida del prestigio y conservar el respeto de su entorno social. Esto lleva a entender la forma en que los individuos mediante la gestión tratan de controlar la impresión que pueden tener los demás individuo en el transcurso de la interacción social, estableciendo la importancia que tiene la imagen pública que proyecte la persona, porque a nivel comunicacional se entiende que aquello de lo que no se haya visto, no se llega a tener conocimiento, y Goffman plantea que la imagen pública o institucional debe contar con estrategias de lo que se quiere que sea visible para la construcción de la visibilidad que conlleva a la credibilidad que el entorno social tenga sobre él, generando la aceptación (Pinheiro, 2019).

2.2.5. Definición de imagen institucional

La imagen institucional es un elemento clave en la estrategia de cualquier organización, ya que influye directamente en la percepción que tienen los diferentes públicos sobre la misma. Esta imagen no solo se refiere a la apariencia externa de la organización, sino que también abarca sus valores, misión, y la forma en que se comunica y relaciona con la sociedad.

La construcción de una imagen institucional sólida y coherente es esencial para ganar y mantener la confianza de los clientes, empleados, inversionistas y la comunidad en general. A continuación, se exploran diversas definiciones y enfoques sobre la imagen institucional,

proporcionando una comprensión más profunda de cómo se puede gestionar y fortalecer este aspecto crítico para el éxito organizacional.

En lo relatado por Meza (2021), la imagen institucional “es la representación mental que se hace el usuario sobre lo que percibe de la institución, producto de la interrelación que es dada en un tiempo y espacio, comunicando a su público sobre su identidad”.

De la Fuente Chico (2019) expresa en su libro que la imagen corporativa es “el conjunto de mvalores asociados a una organización en función a los servicios que ofrecen y que son percibidos por los consumidores, es decir la identidad de la marca”.

A la imagen institucional tambien la consideramos dentro de los marcos teóricos de la imagen corporativa, la diferencia rádica en que la institucional es denominada a las organizaciones públicas que son parate del Estado Peruano. A razón de ello Pintado y Sánchez (2013), afirma que la imagen corporativa:

Es la evocación mental que se manifiesta en el interior del individuo despues de los multiples contactos que ha tenido con la organización, en consecuencia, de los atributos que se le presentó en la entrega del servicio que estan asociados a un servicio de calidad.

La imagen institucional refiere “al orden de las organizaciones públicas y son gestionadas por la comunicación ya sea interna o externa, comprometiendo al comportamiento organizacional, por lo que no es solo una simple interpretación visual” (Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura, 2005).

2.2.6. Dimensiones

Dimensión 1: Comportamiento institucional

“Es el producto resultante de un conjunto de tareas imprescindibles para el funcionamiento de una institución, donde las actividades del proceso e impacto son analizadas y evaluadas constantemente” (Universidad Pontificia Bolivariana, 2005).

Dimensión 2: Identidad institucional

“Esta se constituye de características fundamentales que la hacen distinta a otras instituciones del mismo rubro; además, se conforma por los valores de su cultura institucional” (Universidad Pontificia Bolivariana, 2005).

Dimensión 3: Personalidad institucional

“Son las acciones realizadas por la institución en el marco del posicionamiento estratégico, con la finalidad de proyectar una imagen deseada acorde a los objetivos institucionales. Esta imagen intencionada debe ser comunicada tanto a los usuarios como a los trabajadores” (Universidad Pontificia Bolivariana, 2005).

2.3. Definición de términos básicos

Atención al cliente: “Son el conjunto de actividades con base en estrategias de marketing, realizadas luego de identificar las necesidades del cliente, buscando fidelizarlos” (Gil, 2020).

Calidad: “Es la percepción del consumidor en base a sus necesidades o gustos por el cual todos los miembros de la empresa son los responsables en satisfacer” (Gil, 2020).

Capacidad de respuesta médica: “Es el brindar al usuario una solución inmediata ante el surgimiento de un problema, para lo que se requiere que la institución cuente con personal altamente calificado” (Chujandama, Donayre, Huamani, y Rojas, 2020).

Comportamiento institucional: “Es el producto resultante de un conjunto de tareas imprescindibles para el funcionamiento de una institución, donde las actividades del proceso e

impacto son analizadas y evaluadas constantemente” (Universidad Pontificia Bolivariana, 2005).

Efectividad del tratamiento: “Es el cumplimiento de lo que la institución prometió acerca del servicio ofrecido al usuario, evitando errores y brindando una atención correcta, confiable y eficiente” (Chujandama, Donayre, Huamani, y Rojas, 2020).

Empatía en la atención: “Es la habilidad de interacción del personal con el usuario, bajo la demostración de interés, comprensión y preocupación por sus necesidades” (Chujandama, Donayre, Huamani, y Rojas, 2020).

Identidad institucional: “Esta se constituye de características fundamentales que la hacen distinta a otras instituciones del mismo rubro; además, se conforma por los valores de su cultura institucional” (Universidad Pontificia Bolivariana, 2005).

Infraestructura: “Son el conjunto de elementos físicos que dan soporte al servicio que brinda la institución al usuario. Esta infraestructura para influir positivamente, debe ser atractiva, moderna, cómoda, entre otros” (Chujandama, Donayre, Huamani, y Rojas, 2020).

Personalidad institucional: “Son las acciones realizadas por la institución en el marco del posicionamiento estratégico, con la finalidad de proyectar una imagen deseada acorde a los objetivos institucionales.” (Universidad Pontificia Bolivariana, 2005).

Seguridad del paciente: “Es la capacidad de la institución de brindarles seguridad a los pacientes durante el proceso de atención, generándoles un sentir de confianza” (Chujandama, Donayre, Huamani, y Rojas, 2020).

Servicio: “Son las acciones con propósito que se ofertan a los consumidores y puede o no estar asociado a un producto tangible” (Gil, 2020).

2.4. Hipótesis de la investigación

2.4.1. Hipótesis general

Existe relación directa entre la calidad de atención del servicio de obstetricia y la imagen del Hospital Laura Esther Rodriguez de Supe, año, 2024.

2.4.2. Hipótesis específicas

- i. Existe relación directa entre la calidad de atención del servicio de obstetricia y con el comportamiento institucional del Hospital Laura Esther Rodriguez de Supe, año, 2024.
- ii. Existe relación directa entre la calidad de atención del servicio de obstetricia y la identidad institucional del Hospital Laura Esther Rodriguez de Supe, año, 2024.
- iii. Existe relación directa entre la calidad de atención del servicio de obstetricia y la personalidad institucional del Hospital Laura Esther Rodriguez de Supe, año, 2024.

2.5. Operacionalización de las variables

Tabla 1.

Operacionalización de la variable calidad de atención

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVELES Y RANGO
Calidad de atención	Es el nivel de satisfacción que surge a consecuencia de la percepción que tiene el usuario, en la que la institución debe brindarle mayor bienestar y mínimo riesgo, pero para ello se debe disponer de recursos tangibles e intangibles (Arce y Aliaga, 2023)	La variable calidad de atención, para ser medida se requiere de componentes como la efectividad, la infraestructura, la empatía, la seguridad y la capacidad de respuesta.	Efectividad del tratamiento	Logro de resultados	1	La variable se midió bajo la escala de Likert: (1) Definitivamente no (2) Probablemente no (3) Indeciso (4) Probablemente si (5) Definitivamente si	Bueno (73-100) Regular (47-72) Malo (20-46)
				Precisión en el diagnóstico	2		
				Puntualidad en la atención	3		
				Alivio de síntomas	4		
			Infraestructura	Apariencia física	5		
				Limpieza	6		
				Equipos modernos	7		
				Comodidad	8		
			Empatía en la atención	Amabilidad	9		
				Comprensión	10		
				Comunicación efectiva	11		
				Atención individualizada.	12		
			Seguridad del paciente	Personal competente	13		
				Seguridad de los procedimientos	14		
				Protección a los pacientes	15		
				Prevención de errores médicos	16		
			Capacidad de respuesta médica	Rapidez del personal	17		
				Atención oportuna	18		
				Respuesta a la preocupación del paciente	19		
				Escuchar al paciente	20		

Tabla 2.

Operacionalización de la variable imagen institucional.

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVELES Y RANGO
Imagen institucional	Es la representación mental que se hace el usuario sobre lo que percibe de la institución, producto de la interrelación que es dada en un tiempo y espacio, comunicando a su público sobre su identidad (Meza, 2021)	La variable imagen institucional se compone de tres elementos característicos que se requiere para la proyección de una buena imagen, como lo son el comportamiento, la identidad y la personalidad que tiene la institución.	Comportamiento o institucional	Calidad asistencial	1	La variable se midió bajo la escala de Likert: (1) Definitivamente no (2) Probablemente no (3) Indeciso (4) Probablemente si (5) Definitivamente si	Bueno (73-100) Regular (47-72) Malo (20-46)
				Relación con los encargados	2		
				Ética	3		
				Valores profesionales	4		
				Imagen externa	5		
				Identificación con la institución.	6		
				Eficiencia operativa	7		
				Innovación	8		
				Responsabilidad social	9		
			Identidad institucional	Mitigación de riesgos	10		
				Misión, visión y valores	11		
				Especialidades	12		
				Excelencia en la atención médica	13		
			Personalidad institucional	Reputación	14,15		
				Comunicación	16		
				Posicionamiento	17		
				Reconocimiento	18		
				Diferenciación	19		
				Manejo de quejas y reclamaciones	20		

Capítulo III: Metodología

3.1. Diseño metodológico

El fin de este subcapítulo fue describir detalladamente los métodos y procedimientos utilizados para recolectar y analizar los datos pertinentes a la investigación. Este diseño estuvo estructurado para proporcionar una comprensión clara de cómo se llevó a cabo el estudio, asegurando que los resultados sean válidos y replicables.

La metodología aplicada buscó no solo identificar los niveles actuales de percepción de la calidad de servicio por parte de los pacientes del servicio de obstetricia y de como ellos ven o califican la imagen de la institución.

El método de investigación usado fue el hipotético deductivo donde se procedió a observar el fenómeno a investigar para luego plantear las hipótesis en la que se dedujo las consecuencias, explicándolas. Rodríguez & Pérez (2017) sostuvieron que este método surge de hipótesis sobrentendidas de forma empírica según algunos principios seguidos a los que luego se le aplica la deducción para corroboran la afirmación o la nulidad de las hipótesis planteadas, comprobándose en base a hechos ocurridos (p.47).

3.1.1. *Enfoque*

En este estudio, se empleó un enfoque cuantitativo para examinar la relación entre la calidad de atención y la imagen institucional. La elección de un enfoque cuantitativo se debe a la necesidad de obtener datos numéricos que permitan un análisis estadístico riguroso (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p.4).

La elección de un enfoque cuantitativo facilita la utilización de herramientas estadísticas para analizar las respuestas de los encuestados, permitiendo una interpretación objetiva de los datos que soportan las hipótesis planteadas. Este enfoque proporcionará una

base sólida para recomendaciones futuras destinadas a mejorar la calidad del servicio de obstetricia del hospital y con ello también permitirá que tenga una buena imagen institucional.

3.1.2. Tipo

El diseño de este estudio se encuadró dentro de la investigación aplicada, destinada a abordar cuestiones prácticas específicas dentro del servicio de obstetricia del Hospital Laura Esther Rodríguez de Supe para el año 2024. Este tipo de investigación se centra en aplicar los conocimientos teóricos a problemas reales, buscando efectuar mejoras tangibles y medibles en la calidad de la atención y la percepción del servicio (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

La principal motivación para adoptar un enfoque aplicado fue la necesidad urgente de implementar soluciones prácticas que respondan a los desafíos identificados en la calidad de atención obstétrica y la imagen. A través de este estudio, se pretende generar datos empíricos que proporcionen insights concretos sobre las áreas de mejora y la interacción con los pacientes.

La investigación aplicada en este contexto no sólo buscó entender los problemas existentes, sino que está intrínsecamente ligada a la aplicación de soluciones que mejorarán la experiencia del paciente y la eficacia operativa del hospital. Los resultados esperados incluyen recomendaciones prácticas basadas en evidencia que contribuyan de manera significativa a la excelencia clínica y la buena imagen del servicio de obstetricia en el Hospital Laura Esther Rodríguez de Supe.

3.1.3. Diseño

Este estudio se basó en un diseño no experimental, el cual es crucial para entender las dinámicas actuales del servicio de obstetricia sin la manipulación directa de variables. Este enfoque permite observar y analizar los fenómenos en sus condiciones naturales,

proporcionando una visión clara y sin alteraciones de la calidad de atención y la imagen del hospital.

En el marco del diseño no experimental, se recolectaron datos de manera transversal a lo largo del año 2024. Este método consiste en la obtención de información en un único momento, en lugar de a lo largo de un periodo prolongado, lo que facilita la comparación directa entre diferentes grupos o variables en un tiempo específico (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). Esta aproximación es especialmente eficaz para estudios que buscan captar una instantánea de las experiencias y percepciones de los pacientes

Al utilizar un diseño no experimental, el estudio se benefició de una menor complejidad logística y una reducción en los posibles sesgos que podrían introducirse al manipular activamente las variables. Esto contribuye a una mayor validez externa de los resultados, haciendo que las conclusiones y recomendaciones sean más aplicables y generalizables a otros contextos similares.

3.1.4. Nivel

El presente estudio incorporó un nivel correlacional, esencial para explorar y establecer la relación entre dos variables principales: la calidad de atención y la imagen del servicio de obstetricia del Hospital Laura Esther Rodríguez de Supe. Este nivel de análisis permite investigar si cambios o variaciones en una variable están sistemáticamente asociados con cambios en la otra, proporcionando una base para inferir potenciales conexiones sin afirmar causalidad (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Mediante el uso de técnicas estadísticas avanzadas para el análisis correlacional, este estudio evaluó la fuerza y dirección de la asociación entre las percepciones que tienen los pacientes de la calidad de servicio y la imagen en el servicio de obstetricia del hospital. La selección de un análisis correlacional es pertinente dado que permite identificar y cuantificar

la asociación entre variables clave sin la necesidad de manipulación experimental. Este nivel no solo es efectivo en términos de recursos y tiempo, sino que también respeta la integridad de los procesos naturales en un entorno hospitalario real. Este nivel de análisis correlacional es crucial para el diseño del estudio, ya que ayuda a comprender cómo las interacciones entre diversas variables afectan los resultados de interés, proporcionando un camino claro para interpretaciones más profundas y aplicaciones prácticas de los resultados.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

Este estudio se centró en analizar la calidad de atención y la imagen del servicio de obstetricia del Hospital Laura Esther Rodríguez de Supe, focalizando específicamente en el grupo de pacientes que acuden diariamente durante el primer cuatrimestre del año 2024, para ser atendidos ya sea en los consultorios externos, en emergencia y en hospitalización. La población de estudio asciende a 8 131 pacientes, esta población es diversa, abarcando una variedad de edades, condiciones médicas y experiencias de atención, lo que proporciona una amplia perspectiva sobre la calidad y la imagen.

Para asegurar una comprensión exhaustiva de la situación, se adoptó un enfoque de muestreo no probabilístico, seleccionando participantes de ambos grupos que estén dispuestos a compartir sus experiencias mediante encuestas y entrevistas. Esta técnica de muestreo permite profundizar en las perspectivas específicas y garantiza la inclusión de voces representativas de toda la gama de experiencias en el servicio de obstetricia.

En el ámbito de la investigación, el término población se refirió al conjunto completo de individuos, eventos o elementos que poseen características comunes relevantes para un estudio específico. La población es el universo desde el cual un investigador puede extraer datos y sobre el cual pretende generalizar los resultados. Identificar claramente la población de

un estudio es crucial, ya que determina el alcance y la aplicabilidad de las conclusiones del mismo (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

3.2.2. *Muestra*

En el contexto de este estudio, donde la población total comprende exactamente 8,131 pacientes, la estrategia de muestreo toma una importancia particular debido a la naturaleza finita y bien definida de este grupo. La selección de una muestra de una población finita implica consideraciones especiales para asegurar que los datos recogidos sean representativos y permitan generalizaciones apropiadas sobre toda la población.

Para determinar el tamaño adecuado de la muestra en esta población, se emplea la fórmula para poblaciones finitas, que ajusta el tamaño de la muestra necesaria para reflejar la precisión y confianza deseadas, teniendo en cuenta el tamaño total de la población. Este enfoque ayuda a minimizar el error de muestreo y maximiza la eficiencia del estudio.

En nuestro caso específico, el tamaño de la muestra se calculará utilizando un nivel de confianza del 95% y un margen de error aceptable, lo que será crucial para obtener resultados fiables y precisos.

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

Donde:

- N = Total de la población
- Z_{α} = 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)
- p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)
- q = 1 – p (en este caso 1-0.05 = 0.95)
- d = precisión (en su investigación use un 5%).

Figura 1: Fórmula de poblaciones finitas. Metodología de la investigación social cuantitativa. López y Fachelli (2015)

Aplicada la formula a la población de 8,131 pacientes, se tiene que la muestra será conformada por 367 pacientes que acuden al servicio de obstetricia del Hospital de Supe.

El concepto de muestra, se refiere a un subconjunto de la población que se selecciona para la observación y análisis en un estudio. La muestra debe ser representativa de la población total para que los resultados del estudio sean generalizables. La selección de una muestra adecuada es fundamental en la metodología de investigación, ya que una muestra no representativa puede llevar a conclusiones erróneas (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

3.2.3. Muestreo

La selección de los participantes se realizó mediante un método de muestreo aleatorio simple, lo que garantiza que cada miembro de la población tenga una probabilidad igual de ser elegido (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). Esta técnica es esencial para evitar sesgos en la selección y para mantener la integridad estadística de la investigación.

Esta metodología de muestreo no solo proporciona una base sólida para análisis estadísticos robustos, sino que también asegura que los hallazgos puedan ser extrapolados con confianza a toda la población del Hospital Laura Esther Rodríguez de Supe, ofreciendo insights valiosos para la toma de decisiones y la implementación de mejoras en el servicio de obstetricia.

3.3. Técnicas de recolección de datos

El estudio se estructuró mediante una serie de pasos claramente definidos, en los que se establecen los objetivos del estudio y se plantean las hipótesis basadas en las variables de calidad de atención e imagen institucional. También se determinó la muestra, compuesta por los sujetos de estudio a los que se les aplicará la técnica de la encuesta. La técnica de la encuesta se fundamenta en el uso de cuestionarios, considerados como los instrumentos adecuados para esta metodología y esenciales para la recopilación de datos. Bernal (2010) describe el cuestionario como un conjunto de preguntas cuidadosamente elaboradas y estructuradas en relación con las variables del estudio, cuyas respuestas se medirán utilizando la escala de Likert.

Tabla 3.*Escala de Likert*

1	2	3	4	5
Definitivamente no	Probablemente no	Indeciso	Probablemente si	Definitivamente si

La escala sirvió de alternativas para las preguntas que se consideran en el cuestionario de calidad de atención y para el cuestionario de imagen institucional.

3.3.1. Validez de los instrumentos

En la investigación sobre la calidad de atención y la imagen del servicio de obstetricia del Hospital Laura Esther Rodríguez de Supe, la validez del instrumento utilizado para recopilar datos es fundamental para garantizar la precisión y la relevancia de los hallazgos (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). Este subcapítulo se centra en que las mediciones reflejen adecuadamente los constructos teóricos que el estudio pretende explorar.

La validación de contenido se realizó mediante consultas con expertos en obstetricia, metodología de la investigación y en gestión pública. Un panel compuesto por tres especialistas revisó el cuestionario para asegurar que los ítems fueran exhaustivos y pertinentes respecto a los aspectos de calidad de atención e imagen institucional que se buscan medir. Se utilizaron sus retroalimentaciones para ajustar y refinar las preguntas, garantizando que cada ítem contribuya significativamente al constructo general del estudio.

Tabla 4.*Jueces expertos*

1	Dr. Jose Luis Ausejo Sánchez
2	M(a) Ana María Peralta Minchola
3	M(a). Verónica Huanchaco Vifallana

Tabla 5.

Calificación de expertos

CRITERIOS	JUECES			
	J1	J2	J3	TOTAL
Claridad	4	4	5	13
Objetividad	4	4	5	13
Actualidad	5	5	5	15
Organización	5	5	5	15
Suficiencia	4	5	5	14
Pertinencia	4	5	5	14
Consistencia	4	4	5	13
Coherencia	4	4	5	13
Metodología	5	5	5	15
Aplicación	5	5	5	15
Total, Opinión	44	46	50	140

$$Validez = \frac{\text{total de opinión}}{\text{total Máximo}}$$

$$Validez = \frac{140}{150} = 0.93$$

Donde el:

Total, máximo = (Nº de criterio) x (Nº de jueces) x (Puntaje máximo de respuesta).

0,53 a menos	Validez nula
0,54 a 0,59	Validez Baja
0,60 a 0,65	Válida
0,66 a 0,71	Muy válida
0,72 a 0,99	Excelente validez
1,00	Validez perfecta

Figura 2: Escala de validez de Herrera

Por lo tanto, se obtuvo como resultados de la fórmula aplicada una validez del 0.93. A lo que según la escala de Herrera se tiene una excelente validez del instrumento

3.3.2. Confiabilidad de los instrumentos

La confiabilidad de los instrumentos de medición es un aspecto fundamental en la investigación científica y académica. Este concepto se refiere a la capacidad de un instrumento para producir resultados consistentes y estables a lo largo del tiempo y en diferentes condiciones. Es decir, un instrumento confiable debe generar resultados similares cuando se aplica en circunstancias equivalentes (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Para evaluar la confiabilidad de un instrumento, uno de los métodos más comunes y aceptados es el coeficiente de confiabilidad o alfa de Cronbach. Esta medida estadística se utiliza para determinar la consistencia interna de un instrumento, es decir, hasta qué punto los ítems de una prueba están correlacionados entre sí. Un alto valor de alfa de Cronbach indica que los ítems del instrumento miden de manera coherente el mismo constructo (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Garantizar la confiabilidad de los instrumentos de medición es esencial para asegurar la validez de los resultados obtenidos en cualquier estudio. El uso del alfa de Cronbach para evaluar y mejorar la consistencia interna de los instrumentos permite a los investigadores confiar en la precisión y estabilidad de sus herramientas de medición, contribuyendo así al rigor y la calidad de sus investigaciones.

Tabla 6,

Estadística de fiabilidad del instrumento

Alfa de Crombach	N de elementos
0.929	2

Alfa de Cronbach	Interpretación
> 0.9	Excelente
> 0.8	Buena
> 0.7	Aceptable
> 0.6	Cuestionable
> 0.5	Pobre
< 0.5	Inaceptable

Figura 3: Interpretación Alfa de Cronbach. DATAtab Team (2024)

Podemos condensar en resultado estadístico de la tabla 5 donde determina que el valor obtenido para los dos instrumentos de recolección de datos tiene una fiabilidad del 0,929, es decir, que según la interpretación de DATAtab, los dos cuestionarios son excelentes.

3.4. Técnicas para el procesamiento de datos

Se recogieron datos cuantitativos a través de encuestas detalladas que incluyen ítems específicamente diseñados para medir ambas dimensiones en estudio.

Para el procesamiento de datos, se utilizó dos herramientas principales: Excel y SPSS versión 26. Inicialmente, los datos recopilados mediante cuestionarios serán ingresados y organizados en Excel, lo que permitirá una gestión eficiente y una primera revisión de los datos. Posteriormente, los datos serán exportados a SPSS versión 26 para realizar análisis estadísticos más avanzados. SPSS proporcionará herramientas robustas para realizar pruebas de hipótesis, análisis de correlación y otras técnicas estadísticas necesarias para interpretar los resultados del estudio de manera rigurosa y precisa.

La correlación fue medida utilizando el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, que es adecuado para variables cuantitativas y proporciona una medida clara del grado de relación lineal entre ellas.

Capítulo IV: Resultados

4.1. Análisis de resultados

Los resultados obtenidos a nivel descriptivo y porcentual, son los siguientes:

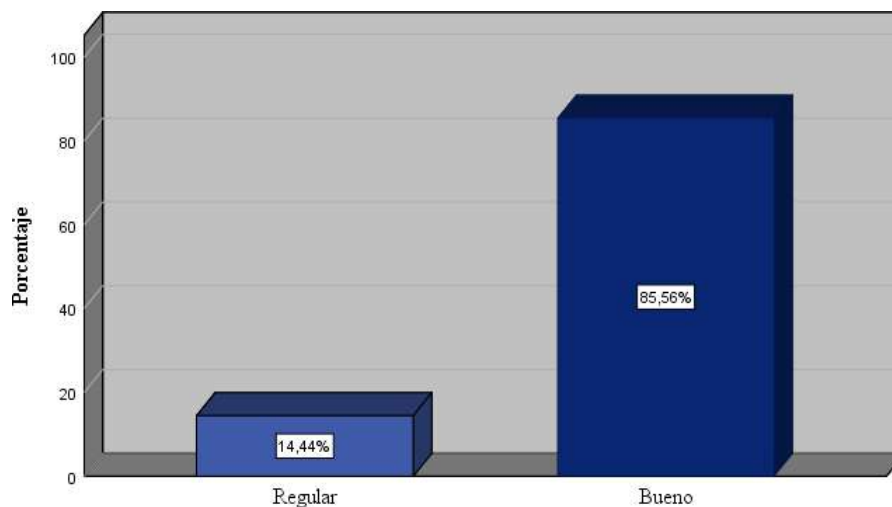
Tabla 7.

Análisis porcentual de la calidad de atención (VI)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	53	14,4	14,4	14,4
	Bueno	314	85,6	85,6	100,0
	Total	367	100,0	100,0	

Figura 1

Gráfico de barras de la calidad de atención.



Los resultados muestran que la mayoría de los encuestados en un 85.6% perciben la calidad de atención en el Hospital de Supe en su área de obstetricia como buena, mientras que un menor porcentaje del 14.4% la considera regular. Esta tendencia refleja una percepción mayormente positiva sobre el servicio ofrecido, indicando que las dimensiones evaluadas, como efectividad del tratamiento, infraestructura, empatía, seguridad del paciente y capacidad de respuesta médica, cumplen en gran medida con las expectativas de los usuarios. Pero sin

descuidar que, la presencia de respuestas calificadas como regulares sugiere posibles áreas que podrían estar influenciando una menor valoración en ciertos aspectos del servicio.

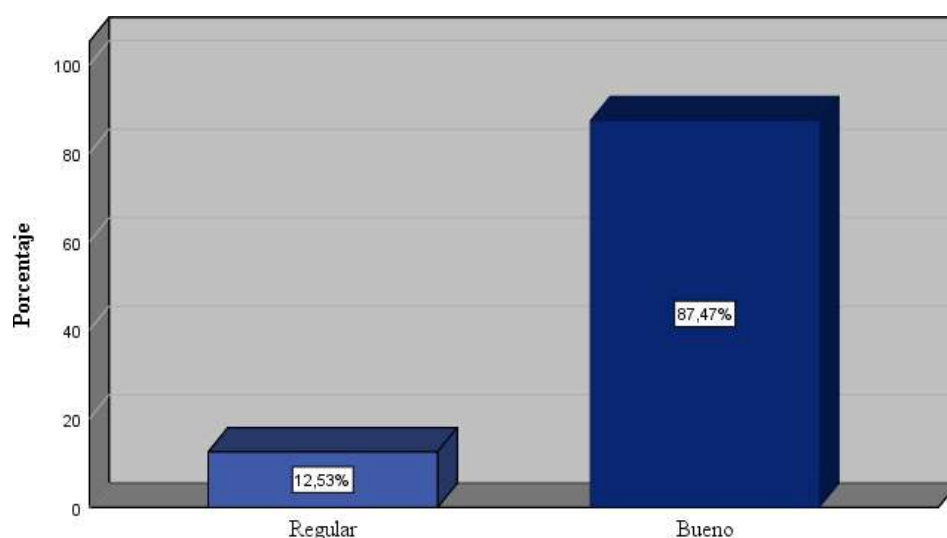
Tabla 8.

Análisis porcentual de la efectividad del tratamiento (DIVI)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	46	12,5	12,5	12,5
	Bueno	321	87,5	87,5	100,0
	Total	367	100,0	100,0	

Figura 2.

Gráfico de barras de la efectividad del tratamiento



Los datos resultantes reflejan que el 87.5% de los encuestados percibe la efectividad del tratamiento como buena, mientras que el 12.5% la considera regular. Esto indica que, en su mayoría, los pacientes sienten que los tratamientos ofrecidos cumplen con las expectativas en términos de resultados, precisión en los diagnósticos y alivio de síntomas. Sin embargo, el porcentaje restante sugiere que existen aspectos específicos que podrían estar afectando la experiencia o la percepción de algunos usuarios.

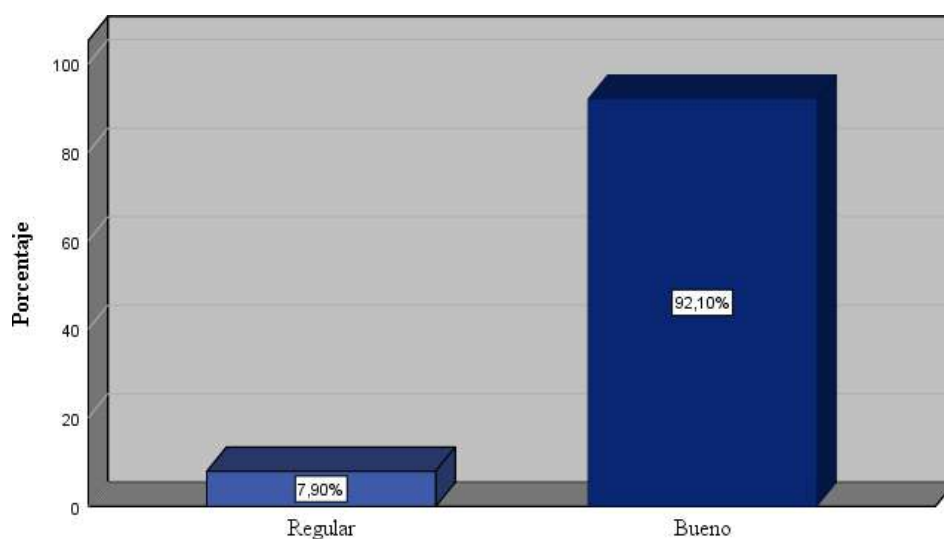
Tabla 9.

Análisis porcentual de la infraestructura (D2V1)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	29	7,9	7,9	7,9
	Bueno	338	92,1	92,1	100,0
	Total	367	100,0	100,0	

Figura 3.

Gráfico de barras de la infraestructura



Los resultados evidenciaron que el 92.1% de los participantes perciben la infraestructura del hospital de Supe como adecuada, mientras que el 7.9% la evalúa como regular. Esto indica que, en términos generales, los usuarios consideran que los espacios, la limpieza, el equipamiento y la comodidad cumplen con sus expectativas durante el servicio recibido. La alta valoración demuestra que la infraestructura responde a las necesidades de la mayoría, aunque un pequeño grupo de pacientes muestra una percepción menos favorable, lo que podría estar asociado a experiencias o situaciones específicas. Este resultado refuerza la imagen positiva del hospital en relación con este aspecto.

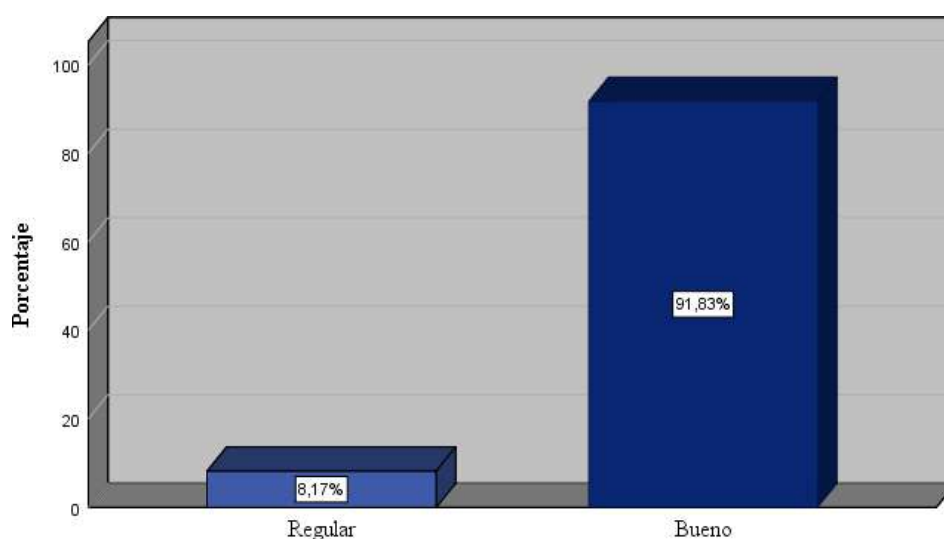
Tabla 10.

Análisis porcentual de la empatía en la atención (D3V1)

		Empatía en la atención (Agrupada)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	30	8,2	8,2	8,2
	Bueno	337	91,8	91,8	100,0
	Total	367	100,0	100,0	

Figura 4.

Gráfico de barras de la empatía en la atención



Los resultados reflejaron que el 91.8% de los encuestados califica la empatía en la atención brindada por los profesionales de obstetricia como buena, mientras que el 8.2% la considera regular. Esto indica que la mayoría de los usuarios perciben una interacción cálida, atenta y comprensiva por parte del personal de salud, lo que contribuye a generar una experiencia positiva durante el servicio. Sin embargo, un pequeño porcentaje muestra una percepción menos favorable, lo que podría estar asociado a casos puntuales en los que la comunicación o la actitud del personal no cumplieron completamente con las expectativas del usuario. En general, la alta valoración de la empatía refuerza el compromiso del hospital de Supe con un trato humanizado y centrado en el paciente.

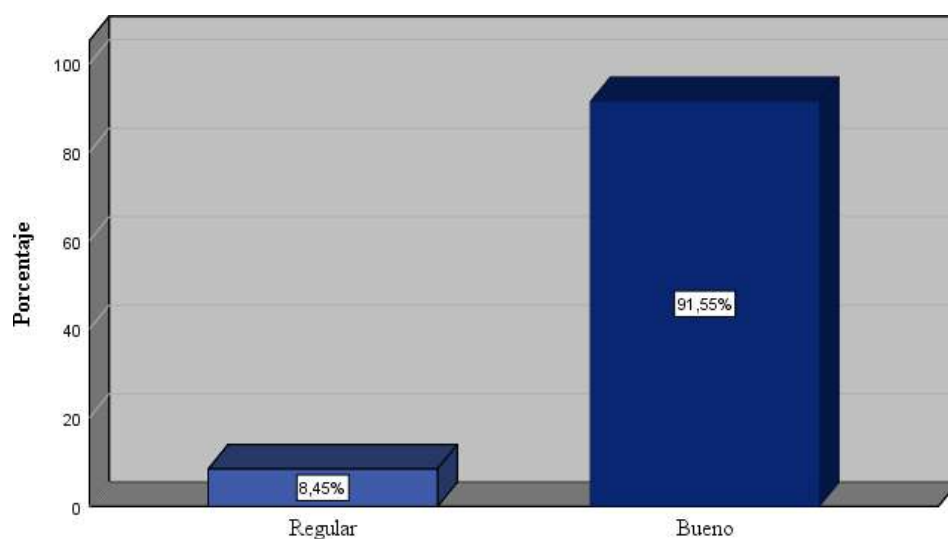
Tabla 11.

Análisis porcentual de la seguridad del paciente (D4V1)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	31	8,4	8,4	8,4
	Bueno	336	91,6	91,6	100,0
	Total	367	100,0	100,0	

Figura 5.

Gráfico de barras de la seguridad del paciente



El análisis de los datos reveló que el 91.6% de los pacientes encuestados perciben la seguridad como buena, mientras que el 8.4% la califica como regular. Esto sugiere que la mayoría de los usuarios considera que el hospital de Supe en su área de obstetricia implementa adecuadamente las medidas necesarias para garantizar la protección y el bienestar durante la atención, cumpliendo con protocolos y procedimientos establecidos. Sin embargo, una proporción menor percibe ciertas deficiencias en este aspecto, lo que podría deberse a experiencias particulares o a la percepción de riesgos en situaciones específicas. En general, el resultado refuerza la confianza de los pacientes en las prácticas de seguridad del hospital, contribuyendo a una valoración positiva del servicio.

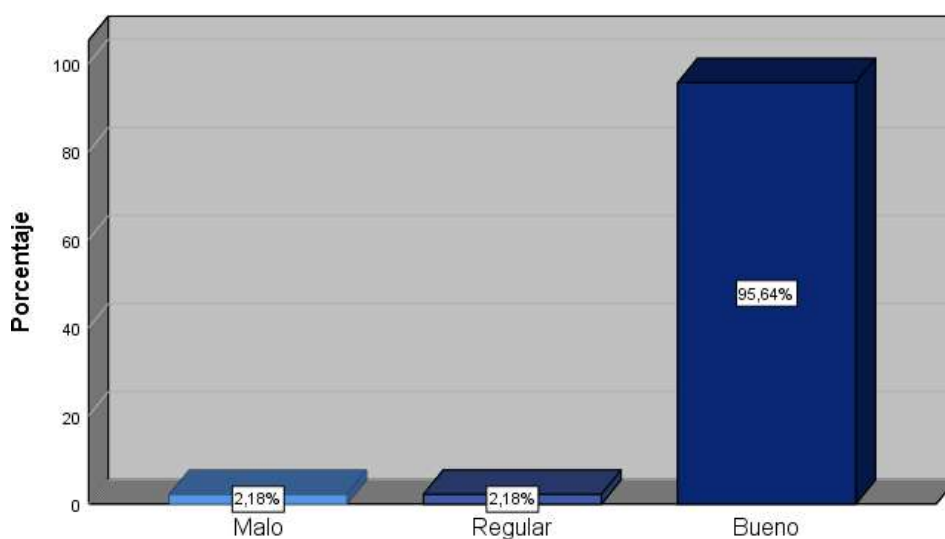
Tabla 12.

Análisis porcentual de la capacidad de respuesta (D5V1)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	8	2,2	2,2	2,2
	Regular	8	2,2	2,2	4,4
	Bueno	351	95,6	95,6	100,0
	Total	367	100,0	100,0	

Figura 6.

Gráfico de barras de la capacidad de la respuesta



El análisis mostró que el 95.6% de los pacientes encuestados evalúa como buena la capacidad de respuesta del hospital, mientras que un 4.4% la califica entre regular y mala (2.18% regular, 2.18% mala), en partes iguales. Estos datos reflejan que la gran mayoría de los usuarios considera que el hospital de Supe en su área de obstetricia responde con prontitud y eficacia a las necesidades de los pacientes, logrando satisfacer sus expectativas. No obstante, un pequeño porcentaje de usuarios percibe deficiencias en este aspecto, lo cual podría estar relacionado con experiencias específicas o situaciones aisladas. En general, la alta valoración destaca la eficiencia del hospital en la atención a las demandas de los pacientes.

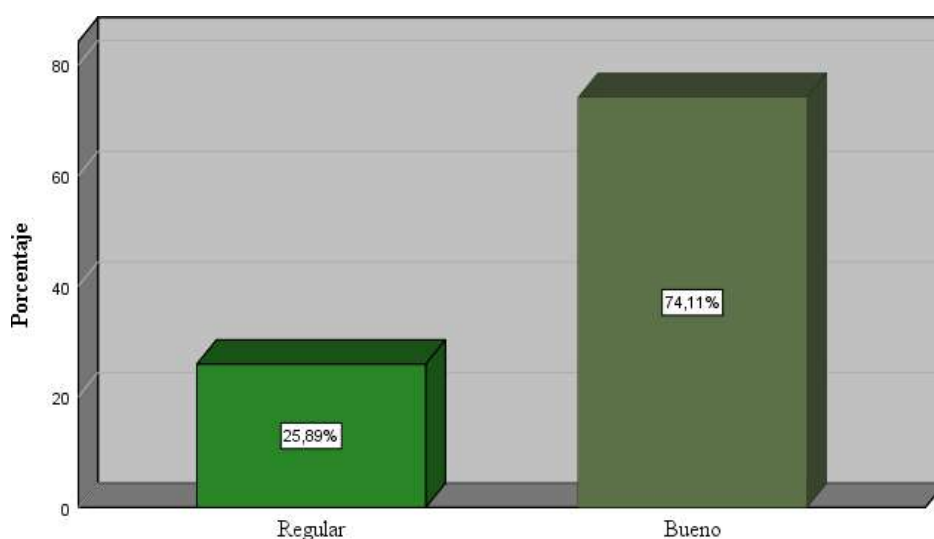
Tabla 13.

Análisis porcentual de la imagen institucional (V2)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	95	25,9	25,9	25,9
	Bueno	272	74,1	74,1	100,0
	Total	367	100,0	100,0	

Figura 7.

Gráfico de barras de la imagen institucional



El análisis de los datos indicó que el 74.1% de los encuestados perciben la imagen institucional del hospital de Supe en su área de obstetricia como buena, mientras que el 25.9% la evalúa como regular. Esto demuestra que, en términos generales, la institución es valorada de manera positiva por la mayoría, destacándose factores como el comportamiento, identidad y personalidad institucional. No obstante, un cuarto de los usuarios tiene una percepción menos favorable, posiblemente vinculada a aspectos relacionados con la comunicación, el manejo de reclamos o la identificación institucional. En conjunto, los resultados reflejan una percepción sólida de la imagen institucional, aunque con margen para reforzar áreas específicas que impactan la opinión de algunos usuarios.

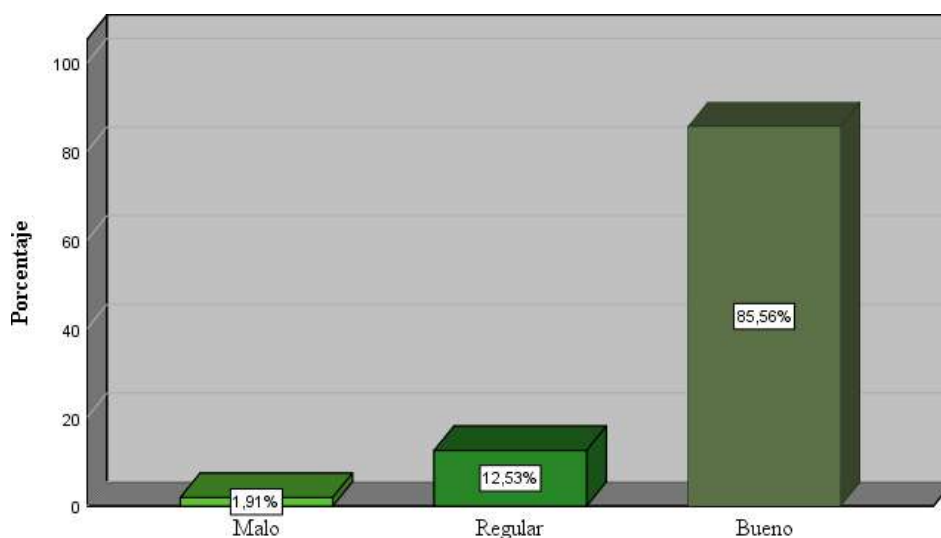
Tabla 14.

Análisis porcentual del comportamiento institucional (DIV2)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	7	1,9	1,9	1,9
	Regular	46	12,5	12,5	14,4
	Bueno	314	85,6	85,6	100,0
	Total	367	100,0	100,0	

Figura 8.

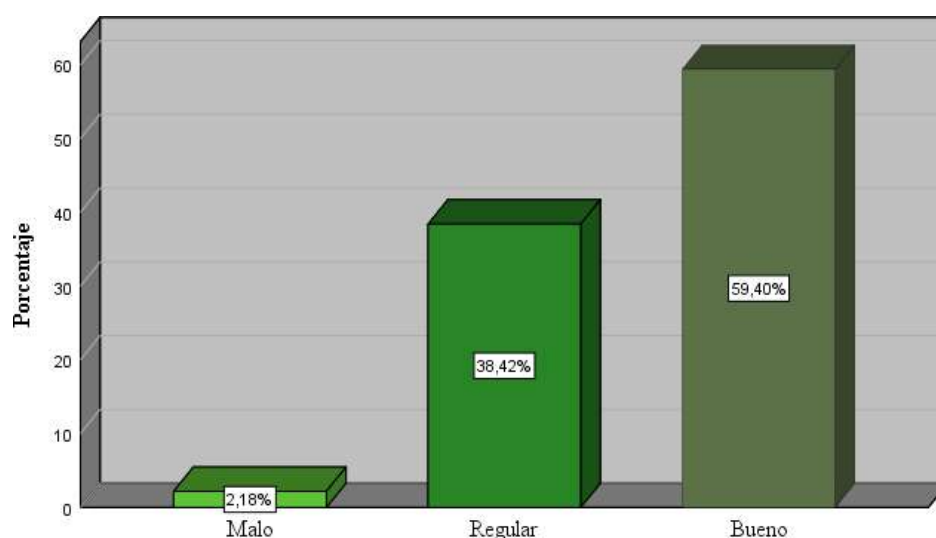
Gráfico de barras del comportamiento institucional



El análisis de los datos indicó que el 85.6% de los encuestados considera que el comportamiento institucional del hospital en su área de obstetricia es bueno, mientras que el 12.5% lo percibe como regular y el 1.9% como malo. Este resultado refleja que, en general, la institución proyecta un comportamiento adecuado y alineado con los valores profesionales, la ética y las prácticas internas esperadas por los usuarios. Sin embargo, el porcentaje de respuestas regulares y negativas sugiere que, en algunos casos, las acciones institucionales pueden no cumplir completamente con las expectativas, posiblemente relacionadas con aspectos como la comunicación o la eficiencia operativa.

Tabla 15.*Análisis porcentual de la identidad institucional (D2V2)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	8	2,2	2,2	2,2
	Regular	141	38,4	38,4	40,6
	Bueno	218	59,4	59,4	100,0
	Total	367	100,0	100,0	

Figura 9.*Gráfico de barras de la identidad institucional*

El análisis de los datos reflejó que el 59.4% de los encuestados perciben la identidad institucional del hospital en su área de obstetricia como buena, mientras que un 38.4% la considera regular y el 2.2% la califica como mala. Estos resultados sugieren que, aunque la mayoría de los usuarios tienen una percepción favorable de la identidad del hospital, una proporción significativa presenta una evaluación intermedia, lo que podría reflejar inconsistencias en la proyección de los valores, misión y visión institucionales. Además, el pequeño porcentaje de respuestas negativas podría estar asociado a experiencias específicas donde la institución no logró transmitir claramente su identidad.

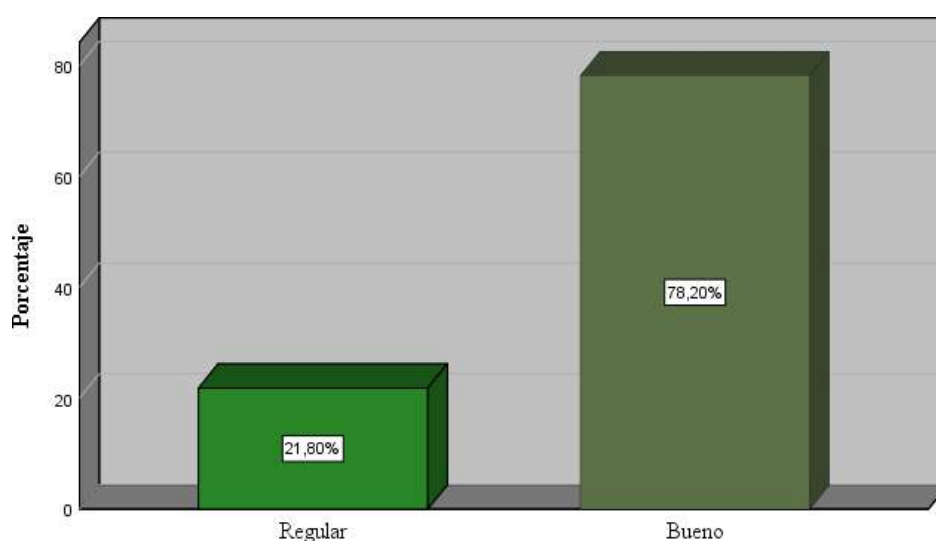
Tabla 16.

Análisis porcentual de la personalidad institucional (D3V2).

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	80	21,8	21,8	21,8
	Bueno	287	78,2	78,2	100,0
	Total	367	100,0	100,0	

Figura 10.

Gráfico de barras de la personalidad institucional



El análisis muestra que el 78.2% de los encuestados evalúa la personalidad institucional del hospital de Supe en su área de obstetricia como buena, mientras que el 21.8% la califica como regular. Esto refleja que la mayoría de los usuarios reconoce en la institución atributos positivos asociados a su personalidad, como reputación, comunicación, posicionamiento y manejo de quejas y reclamos. Sin embargo, el porcentaje de respuestas regulares evidencia que, para una parte de los usuarios, estos aspectos no se desarrollan plenamente, lo que puede deberse a percepciones menos consistentes o experiencias específicas.

4.2. Contrastación de hipótesis

Tabla 17.

Contrastación de la hipótesis general: Calidad de atención e imagen institucional

			Calidad de atención	Imagen institucional
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	1,000	,430**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	367	367
	Imagen institucional	Coefficiente de correlación	,430**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	367	367

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

H_i: Existe relación directa entre la calidad de atención del servicio de obstetricia y la imagen del Hospital Laura Esther Rodriguez de Supe, año, 2024.

H₀: No existe relación directa entre la calidad de atención del servicio de obstetricia y la imagen del Hospital Laura Esther Rodriguez de Supe, año, 2024.

El análisis de la tabla 17, muestra un coeficiente de correlación de Spearman de $r=0.430$, con un nivel de significancia bilateral de $p=0.000$, lo cual indica que existe una correlación positiva moderada y estadísticamente significativa entre la calidad de atención del servicio de obstetricia y la imagen institucional del Hospital Laura Esther Rodríguez de Supe. Esto significa que, a medida que mejora la percepción de la calidad de atención, también se incrementa la valoración positiva de la imagen institucional. La magnitud del coeficiente sugiere que, si bien la relación no es fuerte, sí existe una conexión relevante entre ambas variables. Este hallazgo valida la hipótesis alterna (H_i), que establece que existe una relación directa entre estas variables, rechazando la hipótesis nula (H₀). Es decir, los resultados destacan la importancia de la percepción de la calidad de atención como un factor asociado a la construcción de una imagen institucional favorable en este contexto específico.

Tabla 18.*Contrastación de la hipótesis específica: Calidad de atención y comportamiento institucional*

			Calidad de atención	Comportamiento institucional
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	1,000	,501**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	367	367
	Comportamiento institucional	Coefficiente de correlación	,501**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	367	367

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

H_i: Existe relación directa entre la calidad de atención del servicio de obstetricia y el comportamiento institucional del Hospital Laura Esther Rodriguez de Supe, año, 2024.

H₀: No existe relación directa entre la calidad de atención del servicio de obstetricia y el comportamiento institucional del Hospital Laura Esther Rodriguez de Supe, año, 2024.

El análisis de la tabla 18, presenta un coeficiente de correlación de Spearman de $r=0.501$, acompañado de un nivel de significancia de $p=0.000$, lo que indica una correlación positiva moderada y estadísticamente significativa entre la calidad de atención y el comportamiento institucional en el Hospital Laura Esther Rodríguez de Supe. Este resultado evidencia que una mejora en la percepción de la calidad del servicio se asocia directamente con una valoración más positiva del comportamiento institucional. La magnitud del coeficiente sugiere que, aunque no existe una relación fuerte, sí es lo suficientemente relevante como para afirmar que ambas variables están conectadas. En este sentido, la hipótesis alterna (H_i), es aceptada, ya que se demuestra una relación directa entre la variable y la dimensión, mientras que la hipótesis nula (H_0), es rechazada. Estos hallazgos destacan la importancia de la calidad de atención como un factor que asocia en la percepción del comportamiento institucional dentro del contexto analizado.

Tabla 19.*Contrastación de la hipótesis específica: Calidad de atención e identidad institucional*

			Calidad de atención	Identidad institucional
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	1,000	,261**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	367	367
	Identidad institucional	Coefficiente de correlación	,261**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	367	367
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

H_i: Existe relación directa entre la calidad de atención del servicio de obstetricia y la identidad institucional del Hospital Laura Esther Rodriguez de Supe, año, 2024.

H₀: No existe relación directa entre la calidad de atención del servicio de obstetricia y la identidad institucional del Hospital Laura Esther Rodriguez de Supe, año, 2024.

El análisis de la tabla indica un coeficiente de correlación de Spearman de $r=0.261$, con un nivel de significancia $p=0.000$. Este resultado evidencia una correlación positiva baja, pero estadísticamente significativa, entre la calidad de atención y la identidad institucional en el Hospital Laura Esther Rodríguez de Supe. Esto sugiere que, aunque existe una relación directa entre ambas variables, la intensidad de esta conexión es limitada. La aceptación de la hipótesis alterna (H_i) confirma que las percepciones sobre la calidad de atención tienen algún grado de relación en la manera en que los usuarios valoran la identidad de la institución, mientras que la hipótesis nula (H₀) queda rechazada. En síntesis, aunque la calidad del servicio es un factor relevante, su correlación sobre la percepción de identidad institucional no es especialmente fuerte, aunque sí significativo en el contexto estudiado.

Tabla 20.*Contrastación de hipótesis específica: Calidad de atención y personalidad institucional*

			Calidad de atención	Personalidad institucional
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	1,000	,346**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	367	367
	Personalidad institucional	Coefficiente de correlación	,346**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	367	367

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

H_i: Existe relación directa entre la calidad de atención del servicio de obstetricia y la personalidad institucional del Hospital Laura Esther Rodriguez de Supe, año, 2024.

H₀: No existe relación directa entre la calidad de atención del servicio de obstetricia y la personalidad institucional del Hospital Laura Esther Rodriguez de Supe, año, 2024.

El análisis muestra un coeficiente de correlación de Spearman de $r=0.346$, con un nivel de significancia bilateral de $p=0.000$, lo que indica una correlación positiva baja, pero estadísticamente significativa, entre la calidad de atención y la personalidad institucional en el Hospital Laura Esther Rodríguez de Supe. Este hallazgo sugiere que, aunque la calidad de atención tiene una relación en cómo los usuarios perciben la personalidad institucional, la relación no es muy fuerte. La aceptación de la hipótesis alterna (H_i) confirma que existe una conexión directa entre ambas variables, rechazando la hipótesis nula (H_0). En este contexto, se puede interpretar que la percepción de la calidad del servicio correlaciona en elementos como la reputación, la comunicación y el manejo de quejas, aspectos que conforman la personalidad institucional, pero esta influencia no es determinante. La calidad de atención contribuye a modelar la percepción de la personalidad institucional.

Capítulo V: Discusión

- I. La presente investigación tuvo como finalidad establecer la relación entre la calidad de atención del servicio de obstetricia con la imagen del Hospital Laura Esther Rodriguez de Supe, año, 2024. Los resultados obtenidos revelaron una correlación positiva moderada ($r=0.430$, $p=0.000$), lo que indica que, a medida que aumenta la percepción de calidad en la atención, también mejora la valoración de la imagen institucional del hospital. Este resultado es consistente con lo planteado por Marcelo (2018), quien concluyó que la calidad del servicio influye en un 45.6% en la imagen institucional en el Hospital Nacional Dos de Mayo, destacando que una atención de calidad es un factor clave para fortalecer la percepción de la institución.

Al analizar los porcentajes, se observa que el 85.6% de los encuestados calificaron la calidad de atención como buena, mientras que el 74.1% otorgaron una evaluación positiva a la imagen institucional. No obstante, un 25.9% calificó esta última como regular, lo que evidencia que, aunque existe una conexión entre ambas variables, hay áreas de mejora que pueden reforzar la relación entre la calidad del servicio y la percepción institucional. Marcelo (2018) también señala esta necesidad de reforzar ciertos aspectos operativos y comunicativos para incrementar el impacto de la calidad en la imagen institucional.

Desde un enfoque teórico, estos resultados pueden explicarse mediante el concepto de percepción institucional, el cual establece que la imagen de una institución se construye a partir de las experiencias directas e indirectas que los usuarios tienen con sus servicios. Por ello, la calidad de atención no solo garantiza el cumplimiento de las expectativas funcionales de los pacientes, sino que también genera confianza, mejora la reputación del hospital y refuerza su credibilidad ante la comunidad.

- II. La presente investigación tuvo como finalidad establecer la relación entre la calidad de atención del servicio de obstetricia con el comportamiento institucional del Hospital Laura Esther Rodriguez de Supe, año, 2024. Los resultados evidenciaron una correlación positiva moderada ($r=0.501$, $p=0.000$), lo que indica que a medida que los usuarios perciben una mejor calidad en el servicio, valoran más favorablemente el comportamiento institucional del hospital. Este hallazgo coincide con lo señalado por Abdul Khoir (2020), quien, en su estudio sobre la calidad del servicio y la imagen corporativa en decisiones de compra, encontró que la calidad del servicio tiene un impacto significativo en las percepciones generales de la institución, incidiendo en un 48.7% de las decisiones de compra de servicios ofertados.

En el contexto del presente estudio, los porcentajes refuerzan esta relación, ya que el 85.6% de los encuestados calificaron el comportamiento institucional como bueno, mientras que un 12.5% lo evaluaron como regular y un 1.9% como malo. Esto muestra que una proporción significativa de usuarios percibe positivamente las acciones y prácticas éticas del hospital en su área de obstetricia, aunque aún hay áreas donde estas prácticas no logran consolidarse por completo, lo que genera valoraciones regulares o negativas. Similarmente, Abdul (2020) destacó que la calidad de los servicios impacta directamente en los aspectos relacionales de las instituciones, siendo la experiencia del cliente un factor determinante para fortalecer la percepción institucional.

Teóricamente, esta relación puede explicarse desde el enfoque de la gestión organizacional, donde la calidad en los servicios está estrechamente vinculada a la proyección de un comportamiento organizacional ético y eficiente. En ambos estudios, se observa que cuando los usuarios reciben un servicio que cumple o supera sus

expectativas, tienden a asociar esto con un comportamiento institucional positivo, lo que refuerza la confianza y la credibilidad hacia la entidad prestadora de los servicios.

En síntesis, los hallazgos del presente estudio y los de Abdul Khoir (2020) resaltan la importancia de mantener altos estándares en la calidad de atención para proyectar un comportamiento institucional sólido.

- III. El análisis realizado sobre establecer la relación entre la calidad de atención del servicio de obstetricia con la identidad institucional del Hospital Laura Esther Rodriguez de Supe, año, 2024, evidenció una correlación positiva baja ($r=0.261$, $p=0.000$). Esto significa que, aunque la calidad del servicio tiene una relación en la forma en que los usuarios perciben la identidad institucional, esta asociación no es especialmente fuerte. Este resultado guarda coherencia con los hallazgos de Menacho, Mallqui, Ibarguen y Córdova (2020), quienes, en su estudio sobre calidad de servicio e imagen corporativa en EsSalud, identificaron que la relación entre estas variables también era débil. Ambos estudios coinciden en que, aunque la calidad del servicio es importante, no constituye el único factor que define la percepción de identidad o imagen institucional.

En el presente trabajo, los datos porcentuales revelaron que el 59.4% de los encuestados calificaron la identidad institucional como buena, mientras que un 38.4% la evaluaron como regular y un 2.2% como mala. Estos resultados indican que, aunque una mayoría percibe positivamente la identidad institucional del hospital, existe una proporción significativa que no considera que la calidad de atención sea un determinante claro en la construcción de esta percepción. De manera similar, Menacho et al. (2020) subrayaron que, para fortalecer la imagen corporativa, no solo es necesario mejorar la calidad del servicio, sino también implementar estrategias adicionales que refuercen los valores y la misión de la institución.

Desde un punto de vista teórico, esta relación se explica bajo el marco de la teoría de la identidad institucional, que establece que la percepción de la identidad no solo depende de las experiencias directas del usuario con el servicio, sino también de factores como la comunicación organizacional, la coherencia en los valores proyectados y el reconocimiento público de la institución. Tanto este estudio como el de Menacho et al. (2020) resaltan que los esfuerzos por mejorar la calidad del servicio deben ir acompañados de acciones dirigidas a comunicar de manera efectiva los valores, misión y visión de la institución para lograr una percepción más sólida y consistente.

En suma, los resultados obtenidos y el antecedente de Menacho et al. (2020) sugieren que la calidad del servicio es un elemento importante, aunque no exclusivo, para fortalecer la identidad institucional.

- IV. El objetivo de establecer la relación entre la calidad de atención del servicio de obstetricia con la identidad institucional del Hospital Laura Esther Rodríguez de Supe, año, 2024 arrojó una correlación positiva baja ($r=0.346$, $p=0.000$). Esto indica que la percepción de la calidad del servicio asocia, aunque de forma limitada, en la valoración que los usuarios hacen de la personalidad institucional. Este hallazgo guarda similitud con los resultados de Harma et al. (2021), quienes, en su estudio sobre la imagen hospitalaria, la calidad del servicio y la satisfacción del paciente, determinaron que la calidad del servicio influye en un 23.5% en la satisfacción, mientras que el 76.5% restante depende de otras variables no consideradas. Ambos estudios refuerzan la idea de que la calidad del servicio es un factor relevante, pero no exclusivo, en la construcción de percepciones institucionales.

En el presente estudio, el 78.2% de los encuestados calificaron la personalidad institucional como buena, mientras que el 21.8% la consideraron regular. Esto refleja que, aunque una gran mayoría tiene una percepción favorable, existe un grupo

significativo que no encuentra en la calidad de atención una relación suficiente para consolidar una personalidad institucional sólida. De manera similar, Harma et al. (2021) destacaron que, aunque la calidad del servicio es un factor importante, su relación no es determinante y depende de cómo otros elementos complementarios se integren en la percepción general de los usuarios.

Teóricamente, estos resultados pueden explicarse desde el enfoque de la gestión de la reputación, que establece que la personalidad institucional se construye no solo a partir de las interacciones directas con los servicios, sino también a través de otros factores, como la comunicación, los valores proyectados y la coherencia en las acciones institucionales. Tanto este estudio como el de Harma et al. (2021) coinciden en que, para consolidar la personalidad institucional, la calidad de atención debe integrarse en un esquema más amplio que contemple el fortalecimiento de la comunicación y la percepción de valores institucionales.

En síntesis, los hallazgos refuerzan la importancia de la calidad del servicio como un elemento que contribuye a la percepción de la personalidad institucional, aunque su correlación es parcial y debe complementarse con otras estrategias. La correlación positiva baja obtenida en este estudio, junto con los resultados de Harma et al. (2021), sugiere que una personalidad institucional sólida requiere un enfoque integral que abarque tanto la calidad del servicio como otros aspectos clave que tengan que ver en la percepción del paciente.

Capítulo VI: Conclusiones y recomendaciones

6.1. Conclusiones

- I. La investigación demuestra que la calidad de atención del servicio de obstetricia está significativamente asociada con la imagen institucional del Hospital Laura Esther Rodríguez de Supe en el año 2024, con una correlación positiva moderada ($r=0.430$, $p=0.000$). Los resultados porcentuales respaldan esta relación, ya que el 85.6% de los usuarios calificaron la calidad de atención como buena, mientras que un 74.1% percibieron la imagen institucional de manera positiva. Este hallazgo evidencia que los esfuerzos para mejorar la atención médica se asocian directamente en la percepción global del hospital de Supe en su área de obstetricia, consolidando su posición en la mente de los usuarios. Sin embargo, un 25.9% de los encuestados calificaron la imagen institucional como regular, lo que sugiere áreas que requieren atención para maximizar el impacto de la calidad del servicio en la reputación del hospital. En conclusión, existe relación directa entre la calidad de atención del servicio de obstetricia y la imagen del Hospital Laura Esther Rodríguez de Supe, año, 2024.
- II. La calidad de atención muestra una correlación positiva moderada con el comportamiento institucional ($r=0.501$, $p=0.000$). Los datos porcentuales refuerzan esta conexión, ya que el 85.6% de los encuestados calificaron el comportamiento institucional como bueno, mientras que un 12.5% lo consideraron regular y un 1.9% como malo. Esto indica que la percepción de la calidad de atención tiene una relación significativa en la forma en que los usuarios valoran aspectos relacionados con la ética profesional, la relación con los pacientes y la eficiencia operativa del hospital de Supe en su área de obstetricia. Sin embargo, los porcentajes de valoraciones regulares y negativas evidencian que, aunque existe una base sólida, aún hay oportunidades para

mejorar la coherencia del comportamiento institucional percibido por los usuarios. En

conclusión, existe relación directa entre la calidad de atención del servicio de obstetricia y el comportamiento institucional del Hospital Laura Esther Rodriguez de Supe, año, 2024.

- III. La calidad de atención también guarda una relación positiva, aunque baja, con la identidad institucional ($r=0.261$, $p=0.000$). Los resultados porcentuales muestran que el 59.4% de los usuarios valoran positivamente la identidad institucional, mientras que un 38.4% la califican como regular y un 2.2% como mala. Esto sugiere que, aunque la calidad del servicio es un factor relevante, no es el único elemento que asocia en la percepción de identidad institucional. Es probable que factores como la comunicación interna y externa, y la consistencia en la proyección de los valores institucionales, también jueguen un papel importante. En conclusión, existe relación directa entre la calidad de atención del servicio de obstetricia y la identidad institucional del Hospital Laura Esther Rodriguez de Supe, año, 2024.
- IV. La calidad de atención presenta una correlación positiva baja con la personalidad institucional ($r=0.346$, $p=0.000$), lo que indica que las experiencias de los usuarios en el servicio de obstetricia se relacionan parcialmente en su percepción de la personalidad del hospital. Los porcentajes muestran que el 78.2% calificaron la personalidad institucional como buena, mientras que un 21.8% la percibieron como regular. Aunque la mayoría tiene una valoración favorable, los resultados también indican que no todos los usuarios asocian de manera directa la calidad del servicio con atributos como reputación, posicionamiento y manejo de quejas. En conclusión, existe relación directa entre la calidad de atención del servicio de obstetricia y la personalidad institucional del Hospital Laura Esther Rodriguez de Supe, año, 2024.

6.2. Recomendaciones

- V. Es necesario establecer un plan integral que no solo refuerce la calidad del servicio de obstetricia, sino que también aborde los aspectos de percepción institucional menos valorados. Este plan debe enfocarse en la optimización de los procesos de atención, el fortalecimiento de los valores institucionales y la mejora de la comunicación estratégica con los usuarios. Así, se puede garantizar que las experiencias positivas en el servicio médico se traduzcan en una percepción más uniforme y favorable de la imagen institucional.
- VI. Se propone implementar un programa de formación continua para el personal, con un enfoque en reforzar la ética profesional y las habilidades interpersonales, asegurando que estas prácticas se reflejen de manera consistente en todas las interacciones con los usuarios. Además, es esencial monitorear periódicamente los niveles de satisfacción relacionados con el comportamiento institucional, para identificar y corregir posibles inconsistencias que puedan estar afectando la percepción de los usuarios.
- VII. Para fortalecer la identidad institucional, es crucial desarrollar estrategias de comunicación que proyecten de manera clara y consistente los valores, la misión y la visión del hospital. Esto puede incluir campañas informativas dirigidas tanto a los usuarios como al personal interno, resaltando los logros del hospital en términos de calidad y compromiso con la comunidad. Adicionalmente, se recomienda realizar evaluaciones periódicas para medir cómo los usuarios perciben la identidad institucional, identificando áreas de mejora.
- VIII. Para fortalecer la personalidad institucional, se recomienda consolidar las acciones relacionadas con la reputación del hospital, enfatizando sus logros y compromisos con la comunidad. Esto puede lograrse mediante estrategias de posicionamiento que conecten la calidad del servicio con atributos positivos de la institución, como la

innovación, la comunicación efectiva y el manejo transparente de quejas y sugerencias.

A través de estas acciones, se busca que los usuarios perciban la personalidad institucional de manera consistente y alineada con la calidad de atención ofrecida.

Capítulo VII: Referencias

- De la Fuente Chico, C. (2019). *Comunicación e imagen corporativa*. España: Editorial Elearning, S.L.
- Abdul Khoir. (2020). The Effect of Quality of Service and Corporate Image on Purchasing Decisions. *Almana: Jurnal Manajemen dan Bisnis, Vol 4(2)*,
<https://doi.org/10.36555/almana.v4i2.1355>.
- Arce Huaman, M. Á., & Aliaga Gastelumendi, R. A. (2023). Calidad de atención y satisfacción del usuario en un Servicio de Emergencia de un Hospital del Seguro Socia. *Acta Med Peru*, 40(4): 308-13. doi:
<https://doi.org/10.35663/amp.2023.404.2722>.
- Ashari, I., Muhammed Hariri, B., Mohd Norazmi, N., Habibullah, O., & Azaze-Azizi Abdul, A. (2021). The Mediating Role of Corporate Image Relationship between SERVQUAL and Auditee Satisfaction: The Study of Smalls and Medium Enterprise in Malaysia. *Turkish Online Journal of Qualitative Inquiry*, 12(4), 1799–1814.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Colombia: Pearson.
- Chamorro Mera, A., Miranda Gonzales , F., & Rubio Lacoba, S. (2007). *Introducción a la gestión de la calidad*. España: Delta Publicaciones.
- Chujandama, H., Donayre, C., Huamani, D., & Rojas, C. (2020). *Aplicación del Modelo SERVQUAL para Evaluar Calidad y Satisfacción Percibida de los Servicios Médicos Ambulatorios en la Red de Clínicas Privadas Los Álamos*. Lima. Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- DATAtab Team. (2024). *Online Statistics Calculator*. Obtenido de
<https://datatab.es/tutorial/cronbachs-alpha>

- Defensoría del Pueblo. (2019). *Mala atención a pacientes es el principal problema por lo que coloca a establecimientos médicos como las instituciones con más quejas*. Ancash. Perú: Defensoría del Pueblo. Obtenido de <https://www.defensoria.gob.pe/mala-atencion-a-pacientes-es-el-principal-problema-por-lo-que-coloca-a-establecimientos-medicos-como-las-instituciones-con-mas-quejas/>
- Gil López, J. V. (2020). *COMT004PO - Fundamentos de atención al cliente*. España: Editorial Elearning, S.L.
- Goffman, E. (1959). *The Presentation of Self in Everyday Life*. Taylor and Francis.
- Harma, S., Kadir, I., Azis, M., Liasari, I., Yusriadi, Y., Nasirin, C., & Kurniawan, R. (2021). The Influence of Hospital Image and Service Quality on Discharge Against Medical Advice through Patient Satisfaction. *Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering & Operations Management*, 3560–3561.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación científica Sexta Edición*. México: McGRAW-HILL.
- Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura (IICA). (2005). *La Proyección de una Nueva Imagen Institucional en el IICA*. Costa Rica: Iica.
- Jiménez Castro, W. F., & Salazar Altamirano, M. L. (2017). *Evaluación de la calidad percibida por el usuario externo en la farmacia de consulta externa y su incidencia en la imagen institucional del Hospital IESS Ambato*. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- La calidad en el servicio al cliente*. (2008). España: Publicaciones Vértice SL.
- López Rondán, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Barcelona: Universitat Autònoma de Barcelona.

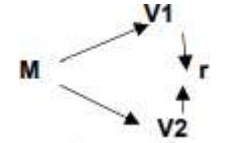
- Marcelo Avalos, M. J. (2018). *Calidad del servicio en la imagen institucional del servicio de enfermería en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo Lima 2018*. Lima. Perú: Universidad César Vallejo.
- Mateos de Pablo Blanco, M. Á. (2019). *Atención al cliente y calidad en el servicio. COMM002PO*. España: IC Editorial.
- Menacho Vargas, I., Mallqui Salazar, V. R., Ibarguen Cueva, F., & Córdova García, U. (2020). Calidad de servicio e Imagen corporativa en EsSalud, Perú. *Revista Venezolana de Gerencia.*, Año 25 (No. 91), 1190-1204. ISSN 1315-9984 / e-ISSN 2477-9423.
- Meza Lueza, J. (2021). *Comunicación estratégica: diseño de la identidad corporativa. Volumen 1: identidad vs. imagen*. México: Editorial Digital del Tecnológico de Monterrey.
- Oliver, R. (2010). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer (2nd ed.)*. New York: Routledge.
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2024). Calidad de la atención. Suiza. Obtenido de https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1
- Piattini Velthuis, M. (2019). *Calidad de Servicios*. España: RA-MA S.A. Editorial y Publicaciones.
- Pinheiro Koury, M. G. (2019). Sobre Erving Goffman e a análise do fracasso em The Presentation of Self in Everyday Life. *Dilemas: Revista de Estudos de Conflito e Controle Social*, 12(3), 525–540. ISSN 1983-5922.
- Pintado Blanco, M. T., & Sánchez Herrera, J. (2013). *Imagen corporativa : influencia en la gestión empresarial*. España: ESIC Editorial.

- Prado Carrillo, M. T. (2021). *Las relaciones públicas y la imagen corporativa del Hospital Sergio E. Bernales, año 2020*. Mipa. Perú: Universidad San Martín de Porras.
- Rodriguez Cadillo, A. J. (2021). Marketing interno y la calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huarmey - 2017. *Big Bang Faustiniiano*, 10(1). doi: <https://doi.org/10.51431/bbf.v10i1.666>
- Rodriguez, A. &. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista escuela de administración*, 1-26.
- Romero, R., Visurraga, L., Porras , M., Zelada , E., Almanza, R., & Colán , B. (2023). *Calidad de Servicios e Imagen Institucional en los Gobiernos Locales*. La Plata: Puerto Madero Editorial Académica.
- Salazar Cacho, D. L. (2021). *Nivel de calidad del servicio en las usuarias del área de obstetricia del Hospital Dimon Bolivar en Cajamarca, 2019*. Cajamarca. Perú: Universidad Privada del Norte.
- Universidad Pontificia Bolivariana. (2005). Recuperado el 19 de 05 de 2024, de <https://www.upb.edu.co/es/documentos/doc-manualimagencorporativa-lau-1464099050884.pdf>
- Van Riel, C. B., & Fombrun, C. J. (2007). *Essentials of Corporate Communication: Implementing Practices for Effective Reputation Management*. New York: Taylor & Francis.
- World Bank Group. (2018). *Low Quality Healthcare Is Increasing the Burden of Illness and Health Costs Globally*. Estados Unidos: WHO. Obtenido de <https://www.worldbank.org/en/news/press-release/2018/07/05/low-quality-healthcare-is-increasing-the-burden-of-illness-and-health-costs-globally>

World Health Organization. (2020). *World health statistics 2020: monitoring health for the SDGs, sustainable development goals*. World health statistics. Obtenido de <https://www.who.int/data/gho/publications/world-health-statistics>

Anexos

Matriz de consistencia de calidad de atención e imagen institucional

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable	Dimensiones	Indicadores	Metodología
¿En qué grado la calidad de atención del servicio de obstetricia se relaciona con la	Establecer la relación entre la calidad de atención del servicio de obstetricia con la	Existe relación directa entre la calidad de atención del servicio de obstetricia y la		Efectividad del tratamiento	Logro de resultados Precisión en el diagnóstico Puntualidad en la atención Alivio de síntomas	
imagen del Hospital Laura Esther Rodriguez de Supe, año, 2024?	imagen del Hospital Laura Esther Rodriguez de Supe, año, 2024	imagen del Hospital Laura Esther Rodriguez de Supe, año, 2024.		Infraestructura	Apariencia física Limpieza Equipos modernos Comodidad	La investigación fue de tipo no experimental, correlacional
Problema Específicos	Objetivo Específicos	Hipótesis Específicas	Variable	Dimensiones	Indicadores	Metodología
¿En qué grado la calidad de atención del servicio de obstetricia se relaciona con el comportamiento institucional del Hospital Laura Esther Rodriguez de Supe, año, 2024?	Establecer la relación entre la calidad de atención del servicio de obstetricia con el comportamiento institucional del Hospital Laura Esther Rodriguez de Supe, año, 2024.	Existe relación directa entre la calidad de atención del servicio de obstetricia y con el comportamiento institucional del Hospital Laura Esther Rodriguez de Supe, año, 2024.	Calidad de atención (V1)	Empatía en la atención Seguridad del paciente Capacidad de respuesta médica	Amabilidad Comprensión Comunicación efectiva Atención individualizada Personal competente Seguridad de los procedimientos Protección a los pacientes Prevención de errores médicos Rapidez del personal Atención oportuna Respuesta a la preocupación del paciente Escuchar al paciente	 V1: Calidad de atención V2: Imagen institucional La población está conformada por 8,131 pacientes
se relaciona con la identidad institucional del Hospital Laura Esther Rodriguez de Supe, año, 2024?	obstetricia con la ¿En qué grado la calidad de atención del	de obstetricia y la identidad institucional del Hospital Laura Esther Rodriguez de Supe, año, 2024.	Variable	Dimensiones	Indicadores	Metodología
			Establecer la relación entre la calidad de	identidad institucional del Hospital Laura Esther	Rodriguez de Supe, año, 2024. Existe relación directa entre la calidad de	Imagen institucional (V2)

Comportamiento
institucional

Calidad asistencial
Relación con los
encargados Ética
Valores
profesionales
Imagen externa
Identificación con la
institución. Eficiencia
operática
Innovación
Responsabilidad
social

La muestra se
conforma 367
pacientes.

servicio de obstetricia se relaciona con la personalidad institucional del Hospital Laura Esther Rodriguez de Supe, año, 2024?	atención del servicio de obstetricia con la personalidad institucional del Hospital Laura Esther Rodriguez de Supe, año, 2024	atención del servicio de obstetricia y la personalidad institucional del Hospital Laura Esther Rodriguez de Supe, año, 2024.	Identidad institucional	Mitigación de riesgos Misión, visión y valores Especialidades Excelencia en la atención médica
			Personalidad institucional	Reputación Comunicación Posicionamiento Reconocimiento Diferenciación Manejo de quejas y reclamaciones

Instrumento de recopilación de datos

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN

Lea atentamente y responda con honestidad marcando con un aspa o una "X" en la escala ordinal que se encuentra a la derecha de cada una de las premisas, de acuerdo a su nivel de percepción.

1	2	3	4	5
Definitivamente no	Probablemente no	Indeciso	Probablemente si	Definitivamente si

Nº	Dimensiones/Ítems	1	2	3	4	5
	D1: Efectividad del tratamiento					
01	¿Cree que el tratamiento recibido en el servicio de obstetricia ha mejorado su condición de salud, logrando buenos resultados?					
02	¿Considera que el personal del servicio de obstetricia realizó un diagnóstico preciso de su condición de salud?					
03	¿Está satisfecho con la puntualidad en la atención médica recibida en el servicio de obstetricia?					
04	¿Siente que los tratamientos y cuidados proporcionados en el servicio de obstetricia han aliviado sus síntomas?					
	D2: Infraestructura	1	2	3	4	5
05	¿Está satisfecho con la apariencia física del personal del servicio de obstetricia del Hospital de Supe?					
06	¿Considera que las instalaciones del servicio de obstetricia se mantienen limpias y ordenadas?					
07	¿Cree que el servicio de obstetricia cuenta con equipos médicos modernos y actualizados?					
08	¿Se siente cómodo en las instalaciones del Hospital de Supe durante su atención en el servicio de obstetricia?					
	D3: Empatía en la atención	1	2	3	4	5
09	¿Considera que el personal del servicio de obstetricia del Hospital de Supe fue amable durante su atención?					
10	¿Cree que el personal del servicio de obstetricia del Hospital de Supe mostró comprensión y empatía hacia su situación?					
11	¿Está satisfecho con la claridad y efectividad de la comunicación del personal del servicio de obstetricia?					
12	¿Siente que recibió una atención individualizada y personalizada en el servicio de obstetricia?					
	D4: Seguridad del paciente	1	2	3	4	5
13	¿Considera que el personal del servicio de obstetricia es competente y está bien capacitado?					
14	¿Cree que los procedimientos médicos realizados en el servicio de obstetricia fueron seguros?					
15	¿Siente que el servicio de obstetricia toma medidas adecuadas para proteger a los pacientes?					
16	¿Cree que el personal del servicio de obstetricia es cuidadoso para evitar errores médicos?					
	D5: Capacidad de respuesta médica	1	2	3	4	5
17	¿El personal del servicio de obstetricia fue rápido en atender sus solicitudes y consultas?					
18	¿Se sintió atendido a tiempo en cada etapa de su visita al servicio de obstetricia del Hospital de Supe?					
19	¿Cree que el personal del servicio de obstetricia se tomó el tiempo necesario para abordar sus preocupaciones de salud?					
20	¿Considera que el personal del Hospital de Supe lo escuchó atentamente durante su atención?					

CUESTIONARIO SOBRE IMAGEN INSTITUCIONAL

Lea atentamente y responda con honestidad marcando con un aspa o una "X" en la escala ordinal que se encuentra a la derecha de cada una de las premisas, de acuerdo a su nivel de percepción.

1	2	3	4	5
Definitivamente no	Probablemente no	Indeciso	Probablemente si	Definitivamente si

Nº	Dimensiones/Ítems	1	2	3	4	5
	D1: Comportamiento institucional					
01	¿Considera que la calidad asistencial del servicio de obstetricia del Hospital de Supe es alta?					
02	¿Está satisfecho con la relación que tiene con los encargados y el personal administrativo del servicio de obstetricia?					
03	¿Cree que el personal del servicio de obstetricia del Hospital de Supe actúa con ética en todas sus acciones?					
04	¿Considera que el personal del servicio de obstetricia demuestra altos valores profesionales en su trato y atención?					
05	¿Cree que el servicio de obstetricia del Hospital de Supe tiene una buena imagen externa en la comunidad?					
06	¿Se siente identificado con el servicio de obstetricia del Hospital de Supe como su centro de salud de referencia?					
07	¿Considera que el servicio de obstetricia del Hospital de Supe opera de manera eficiente en sus procesos y servicios?					
08	¿Cree que el servicio de obstetricia del Hospital de Supe está a la vanguardia en términos de innovación y tecnología médica?					
09	¿Está satisfecho con las iniciativas de responsabilidad social del servicio de obstetricia del Hospital de Supe en la comunidad?					
	D2: Organización del servidor	1	2	3	4	5
10	¿Cree que las políticas y procedimientos del Hospital de Supe son efectivos para prevenir riesgos médicos?					
11	¿Conoce cuál es la misión, visión y valores del Hospital de Supe?					
12	¿Está satisfecho con la calidad de las especialidades médicas ofrecidas en el Hospital de Supe?					
13	¿Considera que el servicio de obstetricia del Hospital de Supe proporciona una atención médica de excelencia?					
	D3: Desarrollo del servidor	1	2	3	4	5
14	¿Considera que el servicio de obstetricia del Hospital de Supe tiene una buena reputación en la comunidad?					
15	¿Ha escuchado comentarios positivos sobre el servicio de obstetricia por parte de otras personas?					
16	¿Cree que el servicio de obstetricia comunica efectivamente la información importante a sus pacientes?					
17	¿Está de acuerdo con que el Hospital de Supe está bien posicionado como una institución de salud confiable?					
18	¿Cree que el servicio de obstetricia es reconocido por su calidad y servicios en el ámbito de la salud?					
19	¿Considera que los servicios del Hospital de Supe son mejores en comparación con otros hospitales de la provincia?					
20	¿Está satisfecho con la forma en que el Hospital de Supe maneja las quejas y reclamaciones de los pacientes?					

Juicio de expertos



UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

JUICIO DE EXPERTO:

La opinión que usted brinde es personal y sincera.

Marque con un aspa "X" dentro del Cuadro de Valoración, solo una vez por cada criterio, el que usted considere su opinión sobre el cuestionario.

1 Muy Malo

2 Malo

3 Regular

4 Bueno

5: Muy Bueno

Nº	CRITERIOS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	Claridad: Esta formulado con el lenguaje apropiado y comprensible					x
2	Objetividad: Permite medir hechos observables					x
3	Actualidad: Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					x
4	Organización: Presentación ordenada					x
5	Suficiencia: Comprende los aspectos en cantidad y claridad					x
6	Pertinencia: Permite conseguir datos de acuerdo a objetivos					x
7	Consistencia: Permite conseguir datos basados en modelos teóricos					x
8	Coherencia: Hay coherencia entre las variables, indicadores e ítems					x
9	Metodología: La estrategia responde al propósito de la investigación					x
10	Aplicación: Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					x

Muchas gracias por su respuesta.

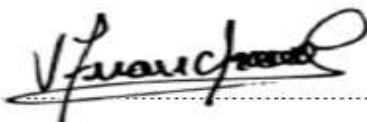
Apellidos y Nombres del Juez Experto: **Veronica Huanchaco Villafana**

DNI: **15844357**

Especialidad de Juez Experto: **Docencia Universitaria y Obstetricia**

Grado del juez experto: **Magister**

Junio 2024


Firma del Juez Experto



JUICIO DE EXPERTO:

La opinión que usted brinde es personal y sincera.

Marque con un aspa "X" dentro del Cuadro de Valoración, solo una vez por cada criterio, el que usted considere su opinión sobre el cuestionario.

5 Muy Malo

6 Malo

7 Regular

8 Bueno

5: Muy Bueno

Nº	CRITERIOS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	Claridad: Esta formulado con el lenguaje apropiado y comprensible					x
2	Objetividad: Permite medir hechos observables					x
3	Actualidad: Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					x
4	Organización: Presentación ordenada					x
5	Suficiencia: Comprende los aspectos en cantidad y claridad					x
6	Pertinencia: Permite conseguir datos de acuerdo a objetivos					x
7	Consistencia: Permite conseguir datos basados en modelos teóricos					x
8	Coherencia: Hay coherencia entre las variables, indicadores e ítems					x
9	Metodología: La estrategia responde al propósito de la investigación					x
10	Aplicación: Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					x

Muchas gracias por su respuesta.

Apellidos y Nombres del Juez Experto: **Veronica Huanchaco Villafana**

DNI: **15844357**

Especialidad de Juez Experto: **Docencia Universitaria y Obstetricia**

Grado del juez experto: **Magister**

Junio 2024

Firma del Juez Experto



JUICIO DE EXPERTO:

La opinión que usted brinde es personal y sincera.

Marque con un aspa "X" dentro del Cuadro de Valoración, solo una vez por cada criterio, el que usted considere su opinión sobre el cuestionario.

5 Muy Malo

6 Malo

7 Regular

8 Bueno

5: Muy Bueno

Nº	CRITERIOS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	Claridad: Esta formulado con el lenguaje apropiado y comprensible				X	
2	Objetividad: Permite medir hechos observables				X	
3	Actualidad: Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					X
4	Organización: Presentación ordenada					X
5	Suficiencia: Comprende los aspectos en cantidad y claridad					X
6	Pertinencia: Permite conseguir datos de acuerdo a objetivos					X
7	Consistencia: Permite conseguir datos basados en modelos teóricos				X	
8	Coherencia: Hay coherencia entre las variables, indicadores e ítems				X	
9	Metodología: La estrategia responde al propósito de la investigación					X
10	Aplicación: Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					X

Muchas gracias por su respuesta.

Apellidos y Nombres del Juez Experto: Peralta Minchola, Ana María

DNI: 71130086

Especialidad de Juez Experto: Administración Estratégica

Grado del juez experto: Magister

Mayo 2024

M(c) Ana María Peralta Minchola

DNU: 386

Firma del Juez Experto



JUICIO DE EXPERTO:

La opinión que usted brinde es personal y sincera.

Marque con un aspa "X" dentro del Cuadro de Valoración, solo una vez por cada criterio, el que usted considere su opinión sobre el cuestionario.

5 Muy Malo

6 Malo

7 Regular

8 Bueno

5: Muy Bueno

Nº	CRITERIOS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	Claridad: Esta formulado con el lenguaje apropiado y comprensible				X	
2	Objetividad: Permite medir hechos observables				X	
3	Actualidad: Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					X
4	Organización: Presentación ordenada					X
5	Suficiencia: Comprende los aspectos en cantidad y claridad					X
6	Pertinencia: Permite conseguir datos de acuerdo a objetivos					X
7	Consistencia: Permite conseguir datos basados en modelos teóricos				X	
8	Coherencia: Hay coherencia entre las variables, indicadores e ítems				X	
9	Metodología: La estrategia responde al propósito de la investigación					X
10	Aplicación: Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					X

Muchas gracias por su respuesta.

Apellidos y Nombres del Juez Experto: Peralta Minchola, Ana María

DNI: 71130086

Especialidad de Juez Experto: Administración Estratégica

Grado del juez experto: Magister

Mayo 2024

M(c) Ana María Peralta Minchola

DNU: 386

Firma del Juez Experto



JUICIO DE EXPERTO:

La opinión que usted brinde es personal y sincera.

Marque con un aspa "X" dentro del Cuadro de Valoración, solo una vez por cada criterio, el que usted considere su opinión sobre el cuestionario.

1 Muy Malo

2 Malo

3 Regular

4 Bueno

5: Muy Bueno

Nº	CRITERIOS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	Claridad: Esta formulado con el lenguaje apropiado y comprensible				X	
2	Objetividad: Permite medir hechos observables				X	
3	Actualidad: Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					X
4	Organización: Presentación ordenada					X
5	Suficiencia: Comprende los aspectos en cantidad y claridad				X	
6	Pertinencia: Permite conseguir datos de acuerdo a objetivos				X	
7	Consistencia: Permite conseguir datos basados en modelos teóricos				X	
8	Coherencia: Hay coherencia entre las variables, indicadores e ítems				X	
9	Metodología: La estrategia responde al propósito de la investigación					X
10	Aplicación: Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					X

Apellidos y Nombres del Juez Experto: José Luis Ausejo Sánchez

DNI: 45307125

Especialidad de Juez Experto: Docencia superior e investigación universitaria

Grado del juez experto: Doctor

Junio 2024


Dr. José Luis Ausejo Sánchez
DNI 497
Firma del Juez Experto



JUICIO DE EXPERTO:

La opinión que usted brinde es personal y sincera.

Marque con un aspa "X" dentro del Cuadro de Valoración, solo una vez por cada criterio, el que usted considere su opinión sobre el cuestionario.

5 Muy Malo

6 Malo

7 Regular

8 Bueno

5: Muy Bueno

Nº	CRITERIOS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	Claridad: Esta formulado con el lenguaje apropiado y comprensible				X	
2	Objetividad: Permite medir hechos observables				X	
3	Actualidad: Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					X
4	Organización: Presentación ordenada					X
5	Suficiencia: Comprende los aspectos en cantidad y claridad				X	
6	Pertinencia: Permite conseguir datos de acuerdo a objetivos				X	
7	Consistencia: Permite conseguir datos basados en modelos teóricos				X	
8	Coherencia: Hay coherencia entre las variables, indicadores e ítems				X	
9	Metodología: La estrategia responde al propósito de la investigación					X
10	Aplicación: Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					X

Muchas gracias por su respuesta.

Apellidos y Nombres del Juez Experto: José Luis Ausejo Sánchez

DNI: 45307125

Especialidad de Juez Experto: Docencia superior e investigación universitaria

Grado del juez experto: Doctor

Junio 2024

Dr. José Luis Ausejo Sánchez

DNI 497

Firma del Juez Experto

[illegible]

4
4
3 5 4 4 3 2 3 4 3 4 4 4 4 3 3 4 4 4 3 3 4 4 5 4 5 4 4 4 5 4 4 4 5 4 4 4 5 5 4 3
4
4 4 4 4 5 5 5 5 5 5 5 5 5 4 4 4 4 5 5 5 5 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 3 4 4 4 4 4 4
4
5 4 4 5 5 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 5 5 5 5 4 4 4 4 5 5 5 5 5 3 3 4 4 5 5 5 5 5 5
4
6 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 4 4 4 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 2 2 4 4 5 3 5 4 4 4 4
4
7 5 5 5 5 5 5 5 5 4 4 4 4 5 5 5 5 4 4 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 4 4 4 4 5 5 5 5
4
8 4 5 5 4 4 5 4 4 4 3 3 4 4 4 4 4 4 4 4
4
9 4 4 4 3 4 4 4 5 5 5 5 5 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 5 5 4 4 4 4 3 3 4 4 4 4 5 5 4 4
5
0 4 4 4 3 4 5 5 5 5 5 5 5 4 4 4 4 5 5 5 5 4 3 4 5 4 4 3 4 4 4 3 4 3 3 4 4 4 4 4
5
1 5 5 5 5 4 4 4 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 4 5 4 4 4 4 4 4 2 3 4 3 3 4 4 4 4 5
5
2 5 5 4 4 5 5 5 5 5 4 5 5 4 5 4 5 5 5 5 5 4 5 4 4 5 4 4 4 1 4 4 4 3 4 4 3 3 5
5
3 5 5 5 5 4 4 5 4 5 5 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 5 5 4 5 5 5 4 4 4 4 4 4 5 5 4 4 4
5
4 4 4 2 4 4 4 3 3 4 4 3 2 3 4 4 3 2 2 2 3 3 4 4 2 4 4 3 3 4 1 3 4 4 4 3 4 4 2
5
5 5 4 4 5 4 4 3 3 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 3 4 4 4 4 3 4 4 2 4 4 4 5 4 4 4 3 3
5
6 4 5 5 3 4 5 5 4 5 3 4 5 4 5 5 5 5 2 5 5 3 4 4 3 5 5 4 5 5 5 5 5 4 5 3 5 5 5 4 5
5
7 5 5 4 5 5 5 4 5 5 4 4 5 5 5 4 3 4 4
5
8 4 3 2 4 3 3 2 4 4 4 4 4 3 4 3 3 4 3 3 4 3 4 3 4 3 4 4 3 3 2 2 3 4 3 4 4 2 3 2 3
5
9 1 4 5 3 5 5 2 5 4 5 4 2 2 3 4 4 3 4 3 4 2 4 3 3 5 4 3 4 4 2 2 4 5 4 4 4 3 5 4 3
6
0 3 4 4 2 4
6
1 4 5 4 4 4 4 5 4 4 4 4 4 4
6
2 5 3 2 4 4 5 3 4 4 4 4 4 5 4 4 4 2 3 4 4 4 3 4 5 3 3 4 2 4 3 1 2 4 4 3 4 3 3 2 1
6
3 4 3 3 2 4 4 4 4 4 4 3 2 4 1 4 4 4 4 4 4 3 4 3 5 4 5 4 4 4 1 4 4 4 2 2 4 4 4 4
6
4 5 5 4 4 5 4 5 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 5 4 4 4 4 4 4 4 1 3 4 4 4 4 4 4 5 4
6
5 5 5 4 5 5 5 4 4 5 5 4 4 4 4 4 4 4 3 4 4 3 3 4 4 4 4 3 4 4 3 4 3 4 4 4 3 4 4 4
6
6 5 4 4 4 5 5 4 5 4 4 4 5 4 4 5 4 5 3 4 4 4 2 4 4 5 5 5 4 4 2 1 1 3 5 5 5 4 5 4 2
6
7 4 4 5 5 5 5 4 5 4 4 4 4 4 4 4 4 4 5 4 4 4 5 5 5 4 5 5 4 5 5 4 5 5 5 5 4 5
6
8 4 4 3 4 5 5 4 5 4 5 5 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 3 4 4 5 5 5 5 4 4 5 3 4 5 4 4 4 4 4 4
6
9 5 4 3 4 4 3 1 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 5 5 5 5 5 5 4 5 5 5 4 3 4 5 2 4 5 4 4 4 4 4 4
7
0 4 4 4 4 1 3 3 4 4 2 2 3 3 3 3 4 3 4 4 4 3 4 3 4 4 4 4 4 4 4 2 4 4 3 4 4 4 4 4 1
7
1 4 4 4 4 5 5 4 5 4 5 4 4 4 4 4 4 4
7
2 4 3 4 4 4 4 4 3 4 3 4 2 2 4 4 2 4 4 4 4
7
3 4 4 3 4 3 4 4 4 5 5 5 4 4 5 4 4 4 4 4 4 3 4 5 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 3 4 4 4 2 3
7
4 4 4 2 4 5 4 4 4 4 4 4 3 4 4 4 4 4 4 4 4 3 2 4 4 4 5 4 4 4 4 2 4 4 4 4 5 5 4 3
7
5 3 1 4 4 5 5 3 4 4 4 4 3 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 1 4 4 4 2 3 4 4 4 4
7
6 4 4 5 5 4 3 4
7
7 5 4
8
8 4 4 4 4 4 4 3 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 3 4 4 4 3 4 4 4 3 4 4 4 4
7
9 4 4 4 4 4 4 3 4 5 4 5 4 5 4 5 4 4 5 5 4 4 4 3 4 4 3 4 4 2 4 4 4 3 4 4 4 4 4
8
0 4 3 3 4 4 4 2 4 3 4 3 3 3 4 3 4 4 3 3 4 2 3 3 4 4 3 4 4 3 2 2 3 3 4 3 4 3 3 4
8
1 4 4 3 4 4 4 3 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 3 4 4 3 4 4 4 4 4 4 4 4
8
2 4 4 4 4 4 4 3 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 3 4 4 3 4 4 2 3 4 4 4 4 3 4 4
8
3 2 3 4 3 4 3 4 4 4 4 4 4 4 4 4 3 4 4 4 4 4 4 4 4 3 3 4 3 4 4 3 4 4 4 4 4 4 4
8
4
8
5 4 4 3 4 4 4 4 4 5 4 5 4 4 4 4 4 4 4 5 5 4 4 4 4 4 4 4 4 4 1 4 3 4 4 4 3 3 3 3
8
6 4 2 4 4 4 4 2 4 2 4 3 3 3 3 3 3 3 3 3
8
7 4 4 4 4 4 4 4 5 5 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 3 4 4 3 4 4 3 1 3 3 3 2 4 4 3 3 2
8
8 4

8
9 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 5 4 5 5 4 5 5 4 4 3 3 3 3 3 3 3 3 4 2 3 4 3 3 3 3 3 3 3
9
0 4 3 4 4 4 4 4 3 4 4 5 5 4 4 3 3
9
1 4 4 4 2 2 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 1 1 1 3 1 3 3 3 3 3 1 3 3 2 3 3 3 3 3 3
9
2 5 3 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 5 5 4 5 4 5 5 4 4 5 5 5 4 4 3 4 5 5 5 4 4 4 4 4 5 4 3
9
3 5 4 4 3 2 3 4 3 4 4 4 4 3 3 4 4 4 3 3 4 4 5 4 5 4 4 4 5 4 4 4 5 4 4 5 5 4 3
9
4 4 4 4 5 5 5 5 5 5 5 5 5 4 4 4 4 5 5 5 5 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 3 4 4 4 3 4 4 4 4 4
9
5 4 4 5 5 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 5 5 5 5 4 4 4 4 4 5 5 5 5 5 3 3 4 4 5 5 5 5 5 5
9
6 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 4 4 4 4 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 2 2 4 4 5 3 5 4 4 4 4
9
7 5 5 5 5 5 5 5 5 4 4 4 4 5 5 5 5 4 4 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 4 4 4 4 5 5 5 4 5 5 5
9
8 4 5 5 4 4 5 4 4 4 3 3 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4
9
9 4 4 4 3 4 4 4 5 5 5 5 5 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 5 5 4 4 4 4 3 3 4 4 4 4 4 5 5 4 4
1
0 4 4 4 3 4 5 5 5 5 5 5 5 4 4 4 4 5 5 5 5 4 3 4 5 4 4 3 4 4 4 3 4 3 3 4 4 4 4 4 4
1
0 5 5 5 5 4 4 4 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 4 5 4 4 4 4 4 4 2 3 4 3 3 4 4 4 4 5
1
1 5 5 4 4 5 5 5 5 5 4 5 5 4 5 4 5 5 5 5 5 4 5 4 4 4 4 4 4 1 4 4 4 3 4 4 3 3 5
2
1 5 5 5 5 4 4 5 4 5 5 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 5 5 4 5 5 5 4 4 4 4 1 4 4 4 3 4 4 3 3 5
0
3 5 5 5 5 4 4 5 4 5 5 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 5 5 4 5 5 5 4 4 4 4 4 4 5 5 4 4 4
1
0 4 4 2 4 4 4 3 3 4 4 3 2 3 4 4 3 2 2 2 2 3 3 4 4 2 4 4 3 3 4 1 3 4 4 4 4 3 4 4 2
4
1 5 4 4 5 4 4 3 3 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 3 4 4 4 4 4 3 4 4 2 4 4 4 5 4 4 4 3 3
0
5 4 5 5 3 4 5 5 4 5 3 4 5 4 5 5 5 5 2 5 5 3 4 4 3 5 5 4 5 5 5 5 4 5 3 5 5 5 4 5
1
0 5 5 4 5 5 4 5 5 4 5 5 5 4 3 4 4
1
1 4 3 2 4 3 3 2 4 4 4 4 4 3 4 3 3 4 3 3 4 3 4 3 4 3 4 4 3 3 2 2 3 4 3 4 4 2 3 2 3
8
1 1 4 5 3 5 5 2 5 4 5 4 2 2 3 4 4 3 4 3 4 2 4 3 3 5 4 3 4 4 2 2 4 5 4 4 4 3 5 4 3
0
9 3 4 4 2 4
1
1 4 5 4 4 4 4 5 4 4 4 4 4
1
1 5 3 2 4 4 5 3 4 4 4 4 4 5 4 4 4 2 3 4 4 4 3 4 5 3 3 4 2 4 3 1 2 4 4 3 4 3 3 2 1
2
1 4 3 3 2 4 4 4 4 4 4 3 2 4 1 4 4 4 4 4 3 4 3 5 4 5 4 4 4 1 4 4 4 2 2 4 4 4 4
1
1 5 5 4 4 5 4 5 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 5 4 4 4 4 4 4 4 4 1 3 4 4 4 4 4 4 5 4
4
1 5 5 4 5 5 5 4 4 5 5 4 4 4 4 4 4 4 3 4 4 3 3 4 4 4 4 3 4 4 3 4 3 4 4 4 3 4 4 4
5
1 5 4 4 4 5 5 4 5 4 4 4 5 4 4 5 4 5 3 4 4 4 2 4 4 5 5 5 4 4 2 1 1 3 5 5 5 4 5 4 2
1
1 4 4 5 5 5 4 5 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 5 4 4 4 5 5 5 4 5 5 4 5 5 4 5 5 5 5 4 5
7
1 4 4 3 4 5 5 4 5 4 5 5 4 4 4 4 4 4 4 4 3 4 4 5 5 5 5 4 4 5 3 4 5 4 4 4 4 4 4
8
1 5 4 3 4 4 3 1 4 4 4 4 4 4 4 4 4 5 5 5 5 5 4 5 5 5 4 3 4 5 2 4 5 4 4 4 4 4 4
9
1 4 4 4 4 1 3 3 4 4 2 2 3 3 3 3 3 4 3 4 4 4 3 4 3 4 4 4 4 4 2 4 4 3 4 4 4 4 4 1
2
1 4 4 4 4 5 5 4 5 4 5 4 4 4 4 4 4 4 4
1
2 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 3 4 4 4 4 4 3 4 3 4 2 2 4 4 2 4 4 4 4 4
1
3 4 4 3 4 3 4 4 4 5 5 5 4 4 5 4 4 4 4 4 3 4 5 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 3 4 4 4 2 3
1
2 4 4 2 4 5 4 4 4 4 4 3 4 4 4 4 4 4 4 3 2 4 4 4 5 4 4 4 4 2 4 4 4 4 4 5 5 4 3
4
1 3 1 4 4 5 5 3 4 4 4 4 3 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 1 4 4 4 2 3 4 4 4 4
5
1 4 4 5 5 4 3 4
6
1 5 4
2
7 5 4
1
2 4 4 4 4 4 4 3 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 3 4 4 4 3 4 4 4 4 4 4 4
8

95

96

97

98

2
8
1 4 4 3 4 4 4 3 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 3 4 4 3 4 4 4 4 4 4 4 4
2
8 4 4 4 4 4 4 3 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 3 4 4 3 4 4 2 3 4 4 4 4 3 4 4
2
8 2 3 4 3 4 3 4 4 4 4 4 4 4 4 4 3 4 4 4 4 4 4 3 3 4 3 4 4 3 4 4 4 4 4 4 4
3
2 8 4
4
2 8 4 4 3 4 4 4 4 4 5 4 5 4 4 4 4 4 4 4 5 5 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 1 4 3 4 4 4 3 3 3 3
5
2 8 4 2 4 4 4 4 2 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 2 4 3 3 3 3 3 3 3 3
6
2 8 4 4 4 4 4 4 4 4 5 5 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 3 4 4 3 4 4 3 1 3 3 3 2 4 4 3 3 2
7
2 8 4 3 4 4 3 4 4 3 1 3 3 3 2 4 4 3 3 2
8
2 8 4
8
2 8 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 5 4 5 5 4 5 5 4 4 3 3 3 3 3 3 3 3 4 2 3 4 3 3 3 3 3 3
9
2 9 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 5 4 5 5 4 4 3 3 3 3 3 3 3 3 3 4 2 3 4 3 3 3 3 3 3
0
2 9 4 3 4 4 4 4 4 4 3 4 4 5 5 4 4 3 3
1
2 9 4 4 4 2 2 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 1 1 1 3 1 3 3 3 3 1 3 3 2 3 3 3 3 3
2
9 5 3 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 5 5 4 5 5 4 4 5 5 5 4 4 3 4 5 5 5 4 4 4 4 5 4 3
2
9 5 4 4 3 2 3 4 3 4 4 4 4 3 3 4 4 4 3 3 4 4 5 4 5 4 4 4 5 4 4 4 5 4 4 5 5 4 3
3
2 9 4 4 4 5 5 5 5 5 5 5 5 5 4 4 4 4 5 5 5 5 4 4 4 4 4 4 4 4 3 4 4 4 3 4 4 4 4
4
2 9 4 4 5 5 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 5 5 5 5 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 3 4 4 4 4 4 4
5
2 9 4 4 5 5 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 5 5 5 5 4 4 4 4 4 5 5 5 5 3 3 4 4 5 5 5 5
6
2 9 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 4 4 4 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 2 2 4 4 5 3 5 4 4 4
7
2 9 5 5 5 5 5 5 5 5 4 4 4 4 5 5 5 5 4 4 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 4 4 4 5 5 5 5
8
2 9 4 5 5 4 4 5 4 4 4 3 3 4 4 4 4 4 4 4
9
2 9 4 4 4 3 4 4 4 5 5 5 5 5 5 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 5 5 4 4 4 3 3 4 4 4 5 5 4 4
3
0 4 4 4 3 4 5 5 5 5 5 5 5 5 4 4 4 4 5 5 5 5 4 3 4 5 4 4 3 4 4 4 3 4 3 4 4 4 4 4
0
3 5 5 5 5 4 4 4 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 4 5 4 4 4 4 4 4 2 3 4 3 3 4 4 4 4 5
1
3 5 5 4 4 5 5 5 5 5 5 4 5 5 4 5 4 5 5 5 5 4 5 4 4 5 4 4 4 4 1 4 4 4 3 4 4 3 3 5
2
3 5 5 5 5 4 4 5 4 5 5 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 5 5 4 5 5 5 4 4 4 4 4 4 5 5 4 4 4
3
3 4 4 2 4 4 4 3 3 4 4 3 2 3 4 4 3 2 2 2 2 3 3 4 4 2 4 4 3 3 4 1 3 4 4 4 3 4 4 2
4
3 5 4 4 5 4 4 3 3 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 3 4 4 4 4 3 4 4 2 4 4 4 5 4 4 4 3 3
5
3 4 5 5 3 4 5 5 4 5 3 4 5 4 5 5 5 5 2 5 5 3 4 4 3 5 5 4 5 5 5 5 4 5 3 5 5 5 4 5
6
3 5 5 4 5 5 5 4 5 5 4 4 5 5 5 4 3 4 4
7
3 4 3 2 4 3 3 2 4 4 4 4 4 3 4 3 3 4 3 3 4 3 4 3 4 3 4 4 3 3 2 2 3 4 3 4 4 2 3 2 3
8
3 1 4 5 3 5 5 2 5 4 5 4 2 2 3 4 4 3 4 3 4 2 4 3 3 5 4 3 4 4 2 2 4 5 4 4 4 3 5 4 3
9
3 3 4 4 2 4
0
3 4 5 4 4 4 4 5 4 4 4 4 4
1
3 5 3 2 4 4 5 3 4 4 4 4 4 5 4 4 4 2 3 4 4 4 3 4 5 3 3 4 2 4 3 1 2 4 4 3 4 3 3 2 1
2
3 4 3 3 2 4 4 4 4 4 4 3 2 4 1 4 4 4 4 4 4 3 4 3 5 4 5 4 4 4 4 1 4 4 4 2 2 4 4 4 4
3
1 5 5 4 4 5 4 5 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 5 4 4 4 4 4 4 4 4 1 3 4 4 4 4 4 5 4
4
3 5 5 4 5 5 5 4 4 5 5 4 4 4 4 4 4 4 3 4 4 3 3 4 4 4 4 3 4 4 3 4 3 4 4 4 3 4 4
5
3 5 4 4 4 5 5 4 5 4 4 4 5 4 4 5 4 4 4 2 4 4 5 5 5 4 4 2 1 1 3 5 5 5 4 5 4 2
6
3 4 4 5 5 5 5 4 5 4 4 4 4 4 4 4 4 5 4 4 4 5 5 5 4 5 5 4 5 5 4 5 5 5 5 4 5
7
1 4 4 3 4 5 5 4 5 5 4 5 5 4 4 4 4 4 4 3 4 4 5 5 5 5 4 4 5 3 4 5 4 4 4 4 4 4
8

100

[illegible]

Procesamiento en Spss v°26

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	Item	Número	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	ITEM1	Número	8	0		(1, Definitiva...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	ITEM2	Número	8	0		(1, Definitiva...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	ITEM3	Número	8	0		(1, Definitiva...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	ITEM4	Número	8	0		(1, Definitiva...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	ITEM5	Número	8	0		(1, Definitiva...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	ITEM6	Número	8	0		(1, Definitiva...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	ITEM7	Número	8	0		(1, Definitiva...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	ITEM8	Número	8	0		(1, Definitiva...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	ITEM9	Número	8	0		(1, Definitiva...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	ITEM10	Número	8	0		(1, Definitiva...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	ITEM11	Número	8	0		(1, Definitiva...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	ITEM12	Número	8	0		(1, Definitiva...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	ITEM13	Número	8	0		(1, Definitiva...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	ITEM14	Número	8	0		(1, Definitiva...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	ITEM15	Número	8	0		(1, Definitiva...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	ITEM16	Número	8	0		(1, Definitiva...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	ITEM17	Número	8	0		(1, Definitiva...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	ITEM18	Número	8	0		(1, Definitiva...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	ITEM19	Número	8	0		(1, Definitiva...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	ITEM20	Número	8	0		(1, Definitiva...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	ITEM21	Número	8	0		(1, Definitiva...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23	ITEM22	Número	8	0		(1, Definitiva...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24	ITEM23	Número	8	0		(1, Definitiva...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
37	ITEM36	Número	8	0		(1, Definitiva...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
38	ITEM37	Número	8	0		(1, Definitiva...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
39	ITEM38	Número	8	0		(1, Definitiva...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
40	ITEM39	Número	8	0		(1, Definitiva...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
41	ITEM40	Número	8	0		(1, Definitiva...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
42	V1	Número	8	2	Calidad de aten...	Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Escala	Entrada
43	V2	Número	8	2	Imagen instituci...	Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Escala	Entrada
44	V1D1	Número	8	2	Efectividad del t...	Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Escala	Entrada
45	V1D2	Número	8	2	Infraestructura	Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Escala	Entrada
46	V1D3	Número	8	2	Empatía en la a...	Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Escala	Entrada
47	V1D4	Número	8	2	Seguridad del p...	Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Escala	Entrada
48	V2D1	Número	8	2	Capacidad de r...	Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Escala	Entrada
49	V2D2	Número	8	2	Seguridad del p...	Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Escala	Entrada
50	V2D3	Número	8	2	Capacidad de r...	Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Escala	Entrada
51	AV1	Número	5	0	Calidad de aten...	(1, Malo)...	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
52	AV2	Número	5	0	Imagen instituci...	(1, Malo)...	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
53	AV1D1	Número	5	0	Efectividad del t...	(1, Malo)...	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
54	AV1D2	Número	5	0	Infraestructura (...)	(1, Malo)...	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
55	AV1D3	Número	5	0	Empatía en la a...	(1, Malo)...	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
56	AV1D4	Número	5	0	Seguridad del p...	(1, Malo)...	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
57	AV2D1	Número	5	0	Comportamient...	(1, Malo)...	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
58	AV2D2	Número	5	0	Identidad institu...	(1, Malo)...	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
59	AV2D3	Número	5	0	Personalidad in...	(1, Malo)...	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
60											

Vista de datos Vista de variables

	V1D4	V2D1	V2D2	V2D3	AV1	AV2	AV1D1	AV1D2	AV1D3	AV1D4	AV2D1	AV2D2	AV2D3
1	20.00	36.00	13.00	27.00	3	3	3	3	3	3	3	2	3
2	18.00	39.00	13.00	26.00	3	3	3	3	3	3	3	2	3
3	16.00	41.00	16.00	30.00	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	14.00	30.00	12.00	25.00	2	2	3	3	2	3	2	2	3
5	16.00	34.00	14.00	27.00	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	19.00	38.00	19.00	32.00	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	16.00	36.00	18.00	30.00	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	13.00	31.00	11.00	21.00	2	2	2	2	3	2	2	2	2
9	13.00	32.00	13.00	27.00	2	2	2	3	3	2	2	2	3
10	16.00	36.00	16.00	26.00	3	3	2	3	3	3	3	3	3
11	16.00	37.00	17.00	28.00	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	17.00	32.00	10.00	20.00	3	2	3	3	3	3	2	2	2
13	13.00	36.00	13.00	24.00	2	3	2	3	2	2	3	2	2
14	16.00	37.00	12.00	29.00	3	3	3	3	3	3	3	2	3
15	16.00	33.00	14.00	27.00	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	17.00	37.00	7.00	30.00	3	3	3	3	3	3	3	1	3
17	16.00	42.00	19.00	33.00	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	16.00	39.00	17.00	26.00	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	16.00	40.00	16.00	28.00	3	3	3	2	3	3	3	3	3
20	13.00	34.00	14.00	24.00	2	2	3	2	2	2	3	3	2
21	16.00	36.00	17.00	26.00	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	16.00	33.00	12.00	26.00	3	2	3	3	3	3	3	2	3
23	17.00	33.00	12.00	23.00	3	2	3	3	3	3	3	2	2

Vista de datos Vista de variables

Navigation icons: Print, Copy, Paste, Undo, Redo, Zoom, etc.

Visible: 59 de 59 variables

	Idem	ITEM1	ITEM2	ITEM3	ITEM4	ITEM5	ITEM6	ITEM7	ITEM8	ITEM9	ITEM10	ITEM11	ITEM12	ITEM13	ITEM14	ITEM15
1	1	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
2	2	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4
3	3	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4
4	4	4	4	2	4	4	4	3	3	4	4	3	2	3	4	4
5	5	5	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
6	6	4	5	5	3	4	5	5	4	5	3	4	5	4	4	5
7	7	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	8	4	3	2	4	3	3	2	4	4	4	4	4	3	4	4
9	9	1	4	5	3	5	5	2	5	4	5	4	2	2	3	3
10	10	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	12	5	3	2	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4
13	13	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	3	2	4	1	4
14	14	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
15	15	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4
16	16	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4
17	17	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
18	18	4	4	3	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4
19	19	5	4	3	4	4	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4
20	20	4	4	4	4	1	3	3	4	4	2	2	3	3	3	3
21	21	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
22	22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	23	4	4	3	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5

Vista de datos Vista de variables

Navigation icons: Print, Copy, Paste, Undo, Redo, Zoom, etc.

Visible: 59 de 59 variables

	Idem	ITEM1	ITEM2	ITEM3	ITEM4	ITEM5	ITEM6	ITEM7	ITEM8	ITEM9	ITEM10	ITEM11	ITEM12	ITEM13	ITEM14	ITEM15
345	345	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
346	346	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
347	347	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5
348	348	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
349	349	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4
350	350	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
351	351	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
352	352	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4
353	353	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4
354	354	4	4	2	4	4	4	3	3	4	4	3	2	3	4	4
355	355	5	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
356	356	4	5	5	3	4	5	5	4	5	3	4	5	4	5	4
357	357	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
358	358	4	3	2	4	3	3	2	4	4	4	4	4	3	4	4
359	359	1	4	5	3	5	5	2	5	4	5	4	2	2	3	3
360	360	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
361	361	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
362	362	5	3	2	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4
363	363	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	3	2	4	1	4
364	364	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
365	365	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4
366	366	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4
367	367	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4

Vista de datos Vista de variables

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Navigation icons: Print, Copy, Paste, Undo, Redo, Zoom, etc.

Visible: 59 de 59 variables

	V1D4	V2D1	V2D2	V2D3	AV1	AV2	AV1D1	AV1D2	AV1D3	AV1D4	AV2D1	AV2D2	AV2D3	AV2D4	AV2D5
345	16.00	41.00	14.00	36.00	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
346	17.00	45.00	12.00	29.00	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
347	20.00	45.00	16.00	34.00	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
348	16.00	39.00	14.00	28.00	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
349	16.00	39.00	14.00	30.00	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
350	16.00	35.00	14.00	27.00	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
351	20.00	38.00	13.00	27.00	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
352	18.00	39.00	13.00	26.00	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
353	16.00	41.00	16.00	30.00	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
354	14.00	30.00	12.00	25.00	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3
355	16.00	34.00	14.00	27.00	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
356	19.00	38.00	19.00	32.00	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
357	16.00	36.00	18.00	30.00	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
358	13.00	31.00	11.00	21.00	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
359	13.00	32.00	13.00	27.00	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3
360	16.00	36.00	16.00	28.00	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
361	16.00	37.00	17.00	28.00	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
362	17.00	32.00	16.00	20.00	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2
363	13.00	35.00	13.00	24.00	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2
364	16.00	37.00	12.00	29.00	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
365	16.00	33.00	14.00	27.00	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
366	17.00	37.00	7.00	30.00	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3
367	16.00	42.00	19.00	33.00	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Vista de datos Vista de variables