



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Gestión Administrativa y Comunicación Interna del  
Personal de Salud de un Centro Regional de Telemedicina,  
Arequipa**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTOR:**

Pumacayo Cárdenas, Susan Cristina ([orcid.org/0000-0002-8612-2169](https://orcid.org/0000-0002-8612-2169))

**ASESOR:**

Dr. Lip Licham, Cruz Antonio ([orcid.org/0000-0002-9670-8980](https://orcid.org/0000-0002-9670-8980))

**CO – ASESOR:**

Mg. Flórez Ibarra, Jannett Maribel ([orcid.org/0000-0003-4166-6733](https://orcid.org/0000-0003-4166-6733))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA — PERÚ

2023

## **DEDICATORIA**

A mis padres, a mi hijo, Emanuel Quea, y toda mi familia que son mi fortaleza y motivo de seguir adelante.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por guiarme hacia este camino y por darme todo lo que necesito, a mi familia por su apoyo y consideración, a mis asesores Dr. Lip y Dra. Flórez por sus invaluable enseñanzas, a mis compañeros de trabajo por su colaboración en la investigación.

## Índice de contenidos

	pág.
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	17
3.3. Población, muestra, muestreo	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	22
V. CONCLUSIONES	38
VI. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	40
ANEXOS	

## Índice de tablas

	pág.
<b>Tabla 1:</b> Validación por juicio de expertos	20
<b>Tabla 2.</b> Nivel de gestión administrativa y sus dimensiones en el personal de salud de un Centro Regional de Telemedicina, Arequipa	22
<b>Tabla 3.</b> Nivel de comunicación y sus dimensiones en el personal de salud de un Centro Regional de Telemedicina, Arequipa	24
<b>Tabla 4.</b> Correlación de las variables nivel de gestión administrativa y nivel de comunicación interna	27
<b>Tabla 5.</b> Correlación de la variable nivel de comunicación interna y la dimensión planificación de la variable nivel de gestión administrativa.	28
<b>Tabla 6.</b> Correlación de la variable nivel de comunicación interna y la dimensión organización de la variable nivel de gestión administrativa.	29
<b>Tabla 7.</b> Correlación de la variable nivel de comunicación interna y la dimensión dirección de la variable nivel de gestión administrativa.	30
<b>Tabla 8.</b> Correlación de la variable nivel de comunicación interna y la dimensión control de la variable nivel de gestión administrativa.	31

## Índice de gráficos y figuras

	pág.
<b>Figura 1.</b> Esquema de diseño correlacional	16
<b>Figura 2.</b> Nivel de gestión administrativa y sus dimensiones en el personal de salud de un Centro Regional de Telemedicina, Arequipa	23
<b>Figura 3.</b> Nivel de comunicación y sus dimensiones en el personal de salud de un Centro Regional de Telemedicina, Arequipa	25

## RESUMEN

El objetivo general de esta investigación fue determinar si existe relación entre el nivel de gestión administrativa y el nivel de comunicación interna en un Centro Regional de Telemedicina, Arequipa; se llevó a cabo un estudio de tipo aplicado, descriptivo correlacional, con un diseño no experimental, de enfoque cuantitativo y de alcance transeccional. El instrumento utilizado fue la encuesta, que se aplicó a 21 colaboradores de la institución en estudio, se aplicó el estadístico correlación de Pearson, resultando un coeficiente de 0.743 y un  $p$  valor de 0.000, lo cual al ser menor de 0.05; muestra que existe una correlación muy significativa y directa entre las principales variables; por lo expuesto se llegó a concluir que se demuestra la aceptación la hipótesis general.

Palabras clave: organización y administración, comunicación, telemedicina

## **ABSTRACT**

The general objective of this research was to determine if there is a relationship between the level of administrative management and the level of internal communication in a Regional Telemedicine Center, Arequipa; an applied, descriptive correlational study was carried out with a non-experimental design, quantitative approach and cross-sectional scope. The instrument used was the survey, which was applied to 21 collaborators of the institution under study, the Pearson correlation statistic was applied, resulting in a coefficient of 0.743 and a  $p$  value of 0.000, which being less than 0.05, shows that there is a very significant and direct correlation between the main variables; therefore, it was concluded that the general hypothesis is accepted.

Key words: organization and administration, communication, telemedicine.



## I. INTRODUCCIÓN

La comunicación interna o comunicación organizacional constituye un trueque vital de información al interior de una organización mediante el cual se puede repartir toda clase de información y así relacionar a todos los miembros de la organización (Claro et al., 2020). La importancia de la comunicación interna es que esta es instrumento que posee una función clave siendo medio imprescindible en gestión, y su fin principal es la integración del desarrollo laboral de los integrantes de la institución para llevar a efecto los objetivos, y que para alcanzarlos, la organización debería de trabajar de forma coordinada, utilizando el mismo lenguaje corporativo en todos los niveles y de esta forma se edificaría y reforzaría su cultura organizacional con el fin principal de llevar a cabo la misión de su institución (Guerrero et al., 2022). Es por tanto indispensable que esta sea confiable, fluida y eficiente, para que se cumpla su función integradora y participativa (Herrera y Apolaya, 2022).

La calidad de gestión administrativa constituye un problema álgido en el buen funcionamiento de las entidades que ofrecen servicios a la comunidad; a nivel internacional coexisten estas deficiencias con consecuencias no deseables para los usuarios que, según Balcázar (2022) hace percibir que en Colombia, estas fallas ofrecen decremento de calidad de vida de sus ciudadanos y también en las organizaciones y gobiernos locales; mientras que Cabrera et al. (2019) resalta la importancia del control interno sobre la gestión administrativa y sus buenas consecuencias.

Al respecto de dichas consecuencias, Zamora (2018) incluye el fortalecimiento de los sistemas de administración, adecuado manejo de los bienes estatales, optimización del proceso de gestión administrativa en general y la posibilidad de ofrecer servicios de mejor calidad. Por otro lado, Gómez (2016) en Ecuador, afirma que en las administraciones donde la toma de decisiones ha sido inadecuada, en el aspecto financiero, el resultado ha sido el ocaso empresarial.

La situación de la gestión administrativa a nivel nacional, pareciera ser mejor que el ámbito internacional, ya que se ha evidenciado en diferentes estudios que

esta se desenvuelve en niveles aceptables de calidad, ya sea en diferentes tipos de instituciones: educativas, ediles, entre otras (Gallo, 2017). Por otro lado, Veliz (2020) resalta sus efectos positivos sobre la comunicación interna, productividad laboral y clima laboral. Sin embargo, Aguilar et al (2020) refiere que, cuando se trata gestión de administración en el ámbito financiero, sobre todo en instituciones ediles, ésta es deficiente, así como sus sistemas de comunicación organizacional y de control interno, estas situaciones ediles empeoran con el inadecuado manejo de los trabajadores o recursos humanos (Tejeda, 2014).

En cuanto a la gestión administrativa, en la región Arequipa, el control interno y la satisfacción en el trabajo son debilidades a superar; según Quilla (2019). Por otro lado, en lo referente a la comunicación el flujo de mensajes, la comunicación oral o verbal son falencias notables en el ámbito regional, también se ha destacado deficiente comunicación no verbal, y la percepción de ésta difiere en el personal administrativo y asistencial (Veliz, 2020).

La institución que se ha estudiado es el Centro Regional de Telemedicina, EsSalud, Arequipa, cuya ejecución se llevó a cabo obligada por la aparición de la pandemia por la COVID-19. Constituye el primer centro de Telemedicina en el departamento de Arequipa, cuenta con 21 colaboradores, de los cuales 16 son personal asistencial y 05 son personal administrativo. Se cuenta con atención de medicina general, especialidades: medicina interna, endocrinología, medicina familiar, pediatría, cardiología, oncología, dermatología y radiología. Siendo 8064 el número de atenciones mensuales, aproximadamente. Mediante el uso de la telemedicina se realizan los servicios de: teleconsulta, tele interconsulta, tele orientación, tele diagnóstico y tele monitoreo; así como servicios de trámites administrativos (referencias, contrarreferencias, etc.) y capacitación de personal, mediante el manejo de diferentes instrumentos informáticos, para poder cubrir las necesidades de salud de los asegurados.

En la institución estudiada se ha identificado que debe mejorarse la comunicación interna, debido a que ésta no siempre llega a ser exacta o en el tiempo indicado, por ejemplo, no se comunica la producción mensual de cada especialidad, el porcentaje de avance metas y los resultados de las supervisiones,

entre otros, esto podría explicarse, entre otros factores, al número de establecimientos a los cuales se presta servicio, que son diferentes cada día de la semana, y los cuales tiene diferentes accesos geográficos, quintiles de pobreza, aceptación social y conocimiento de las actividades asistenciales que brinda la organización; todo lo anteriormente mencionado podría ocurrir en relación a la calidad de gestión administrativa de nuestra organización y como consecuencia podría influir de forma negativa en la calidad de atención a los diferentes usuarios.

El problema se planteó formulando la pregunta: ¿Existe relación entre el nivel de gestión administrativa y el nivel de comunicación interna del personal de salud de un Centro Regional de Telemedicina, Arequipa?, y de forma específica: ¿Existe relación entre el nivel de planificación, de organización, de dirección y de control, con el nivel de comunicación interna del personal de un Centro Regional de Telemedicina, Arequipa?

La presente investigación se justifica teóricamente porque aportará conocimiento acerca de la gestión administrativa enmarcado a la problemática de la comunicación interna, dicha información es inexistente en la institución a estudiar, es el primer estudio de este tipo y permitirá obtener mayor conocimiento acerca de cómo se comportan ambos constructos y así mejorarlas, de esta forma contribuye a llenar un vacío del conocimiento y puede ser utilizado como referente para posteriores investigaciones (Alan y Cortéz, 2018).

La justificación práctica, se refiere a la utilidad de la investigación para poder efectuar cambios en la realidad del campo de estudio, a través del conocimiento de sus resultados; los que resolverán una determinada problemática o podrán sugerir estrategias, que contribuyan a la solución de la misma (Hernández et al., 2014). En cuanto a la justificación práctica; al conocer los resultados de la presente investigación, el personal encargado de la gestión administrativa, tanto como los colaboradores podrían mejorar su desempeño, la fluidez del intercambio de mensajes, clima organizacional, etc. en la institución y, en consecuencia, mejorar atención y la percepción de satisfacción de los pacientes y trabajadores.

En cuanto a la justificación metodológica, se da cuando se realiza el desarrollo o creación de un método o instrumento, que permita recoger datos o analizarlos y mediante ello sea posible conseguir un conocimiento que posea validez o confiabilidad (López, 1998), por lo anterior, la presente investigación se justifica metodológicamente, ya que los instrumentos empleados en la recolección y evaluación, han sido adaptados y validados por expertos en el tema, de esta forma, pueden ser utilizados en estudios similares o instituciones del mismo nivel de atención. Las definiciones teóricas, todas las ideas, juicios presentados en esta investigación han sido materia de revisión y valoración por el investigador, por lo que, puede ser utilizado como fuente de información o base teórica para futuros trabajos de investigación.

Se planteó como objetivo general: Determinar si existe relación entre el nivel de gestión administrativa y el nivel de comunicación interna del personal de salud de un Centro Regional de Telemedicina, Arequipa. Mientras que los objetivos específicos fueron: Determinar si existe relación entre el nivel de planificación, de organización, de dirección y de control, con el nivel de comunicación interna del personal de un Centro Regional de Telemedicina, Arequipa.

La hipótesis general fue: Existe relación entre el nivel de gestión administrativa y el nivel de comunicación interna del personal de salud de un Centro Regional de Telemedicina, Arequipa. En cuanto a las hipótesis específicas se formularon: Existe relación entre el nivel de planificación, de organización, de dirección y de control, con el nivel de comunicación interna del personal de un Centro Regional de Telemedicina, Arequipa.

## II. MARCO TEÓRICO

Respecto a los **antecedentes nacionales** se tiene a Paredes y Rodríguez (2021), que se plantean establecer la relación entre comunicación interna y gestión administrativa. Concluyendo que existe una relación con significancia entre las mencionadas variables. También a Vera (2018), que buscó identificar relación entre la gestión administrativa y la comunicación organizacional en una institución educativa, Comas, Lima, y concluye que, hay una correlación positiva alta entre las variables en mención.

En esta línea, Camacho (2018), planteó la relación entre la comunicación interna y gestión organizacional en un hospital, demostrando que existía correlación directa, con significancia, entre estas; por otro lado, Gallo (2018), encontró que la relación entre gestión administrativa y la comunicación interna de una institución educativa era significativa.

Sotomayor (2021), se planteó identificar la presencia de relación entre las habilidades directivas y la gestión administrativa del personal de un establecimiento de salud. Fueron 60 participantes, concluyendo que hay una relación moderada entre las variables mencionadas. Por su parte, Zúñiga (2018) identificó una relación significativa entre la gestión administrativa y el grado de comunicación interna en una Escuela de ciencias de la Salud en una Universidad privada, Lima.

Entre los **antecedentes internacionales** se tiene a Escalante y Moraga (2019), quienes encontraron relación entre comunicación interna y calidad de la gestión administrativa en un instituto de educación, lo mismo que Aragadvay (2022) que buscó el vínculo de la comunicación interna y del clima organizacional, determinando que la primera influyó significativamente en la segunda, en una institución gubernamental. En este sentido, Balcázar (2020) buscó describir el nivel de gestión administrativa de los hospitales sociales en Colombia y concluyó que la gestión administrativa hospitalaria tiene falencias y ello puede afectar la calidad de vida de las personas.

Castro (2020) analizó como los hospitales del sector privado, en el aspecto comunicativo, han afrontado la pandemia COVID-19; concluyendo que la pandemia ha transformado las formas de trabajo y la comunicación interna-externa y que ha sido un medio para ganar agilidad, inmediatez y reactividad. Así como la tesis de Armas (2014), tuvo el objetivo fue definir la correspondencia entre comunicación y el clima organizacional. Determinándose que, existe influencia de la comunicación sobre el clima de las instituciones.

En cuanto a la gestión administrativa, según la **teoría tradicional de Fayol**, quien acuña el término administración, se refiere a esta como la habilidad de gobernar y la capacidad de ejercer diferentes funciones. Aunque fue propuesta hace más de noventa años, la teoría de gestión de Fayol sigue siendo uno de los

más citados de los tiempos modernos, según McLean (2011), esto se debe a que engloba aspectos básicos del trabajo de cada gerente y es capaz de aplicarse y generalizarse en diferentes contextos gerenciales y organizacionales. Otros autores, basándose en esta teoría, refieren que administrar consiste en guiar, desarrollar una forma de trabajo, y lograr un clima donde los elementos que componen una organización trabajen en equipo, teniendo un desarrollo eficiente y eficaz, acorde a los objetivos de la organización (Khorasani y Almasifard, 2017).

Ya desde el siglo pasado las habilidades gerenciales constituyeron unas piezas fundamentales para lograr el desempeño eficiente de las organizaciones y prevenir eventos negativos futuros; en este sentido, en la teoría de Fayol, la comunicación, alcanza notoriedad como un integrante fundamental para el logro de una gestión exitosa. Estas prácticas clásicas, en estos tiempos perduran en múltiples instituciones. Los recursos y principios de la administración tienen la posibilidad de ser encontrados en las empresas modernas de numerosas modalidades: como prácticas aceptadas en varias industrias, como variantes renovadas o recursos originales, entre otros (Edwards, 2018).

Respecto a la **gestión administrativa**, se define gestión como la forma mediante la cual uno o varios individuos determinan objetivos, organizan, enlazan y estructuran las fortalezas, el talento humano, aspectos técnicos y económicos, de una organización; corresponde a un proceso de edificación colectiva de identidad, experiencia, destrezas de los participantes (Montoya, 2011). Por lo tanto, la gestión administrativa es un proceso que consta de varios pasos, ordenado; constituyendo un conjunto de procedimientos que lleven a la realización de objetivos, a través, de la ejecución de tareas y el uso de los recursos empresariales de forma eficaz y eficiente (Mendoza, 2017). Según Hoyos (2011), gestión administrativa es un proceso intrincado que consta de diferentes etapas, inicia con la planificación o desarrollo, implementación, evaluación y seguimiento para lograr los objetivos organizacionales, cuyo fin consiste en atraer nuevos o potenciales clientes.

La gestión administrativa en base a los métodos definidos por los expertos permite que se tenga a mano herramientas claves para el desarrollo empresarial y, por tanto, tener claro el sentido en el que se realizan los cambios en los métodos y aplicaciones dentro de una organización, en este sentido, en las últimas décadas,

los desafíos en Latinoamérica, se han presentado debido a los constantes cambios en la gestión, la tecnología y la política gubernamental; por lo que, la gestión requiere de métodos que permitan administrar la organización, ya que esto ayuda a lograr las metas, es necesario hacer un buen uso de la dirección, la planificación, el control y la dirección (Anabel y Flores, 2022).

Para Balcázar (2020), la gestión administrativa eficiente produce beneficios a corto, mediano o largo plazo, porque se propone aumentar la productividad, llevar a cabo metas específicas y satisfacer a los usuarios internos y externos; siendo fundamental no solamente para evitar un detrimento en el patrimonio de una institución, porque se evitaría las malas gestiones, sino esto tiene una implicancia social que conlleva a que la población goce de una mejor calidad de vida.

En términos de gestión, se han establecido 14 principios, conocidos como principios de Fayol: repartición del trabajo, capacidad de ejercer mandato y responsabilidad, disciplina u orden, recibir órdenes de un solo superior (es un principio esencial), unificación de dirección, enaltecimiento de los intereses generales por encima de los personales, retribución económica justa a los empleados, centralización y descentralización, cadena escalar, orden (selección científica y nombramiento de colaboradores), patrimonio, estabilidad de uso del personal, iniciativa y espíritu de cooperación (Edwards, 2018).

Se han definido roles o funciones de gestión, los cuales deben ser adoptados por los gerentes, para que los objetivos de cualquier organización sean llevados a cabo adecuadamente (Reshevets, 2015). En este estudio cada una de estas han sido tomadas como nuestras respectivas dimensiones:

La dimensión planificación, consiste en edificar una estrategia de acción, que se realizará identificando los pasos estratégicos y las tecnologías necesarias, este proyecto permitirá conocer las acciones a realizar la forma de su desarrollo, en qué momento hacerlas y quién es el encargado de llevarlo a cabo. Identifica el camino desde donde está la organización hasta donde quiere llegar. Esta función es el primer paso de la gerencia, estableciendo objetivos y organizándolos en un orden lógico. Los gerentes deben estar involucrados en el corto y largo plazo (Edwards, 2018). Esto implicaría la capacidad pronosticar, es decir, prever el futuro y elaborar un plan de acción, en otras palabras, podría decirse que los gerentes deberían

involucrarse en acciones de previsión, análisis del micro y macro entorno (McLean, 2011).

Desde otro punto de vista para Mykytyuk et al. (2021) planificar es el elemento iniciador del ciclo, y determina los criterios en general y los componentes que servirán de base para las demás funciones, puesto que serán las guías de acciones futuras, determinarán los objetivos y los lineamientos generales para lograrlos y se dan en todos los niveles de organización, de esta forma para cada área de la organización los planes serán diferentes, pudiendo ser establecidos sobre métodos laborales, comportamientos y asignación de presupuestos.

La dimensión organización constituye uno de los pilares fundamentales para el inicio de una empresa, de esta dimensión depende el éxito de la organización (Anabel y Flores, 2022). Por otro lado, este componente básicamente se refiere a estructurar una institución, empresa u organización para lograr las metas establecidas. Se refiere a escoger la mejor forma de dividir los deberes, agrupar y coordinar las tareas de la manera más eficaz y eficiente; también incluye establecer los ejes de responsabilidad y autoridad, asignación de puestos específicos. A nivel operativo consiste en analizar y describir puestos, a nivel medio consiste en agrupar a las unidades según funciones homogéneas y por último a nivel de dirección, se refiere a la organización como un todo (Marcó et al., 2016).

Según McLean (2011), organizar requiere que los gerentes implementen una infraestructura adecuada, para lograr el óptimo desarrollo de los sistemas, recursos, procedimientos, procesos y servicios de la organización y además permitir la difusión del conocimiento a los que lo necesitan, cuando lo necesitan. Una vez establecido el plan de acción, los líderes deben proporcionar los requisitos para su implementación; incluido materiales, equipos, dinero y recursos humanos. Definir tareas y categorizarlas definiendo las relaciones organizacionales (Edwards, 2018).

La dimensión dirección, se refiere a la conducción de la entidad, hacia el logro de los objetivos, implica tomar la decisión de orientar los esfuerzos del capital humano hacia las metas, por lo que la persona encargada de la más alta dirección tiene la función de generar las condiciones adecuadas y posibles para que los trabajadores a su cargo lleven a cabo sus funciones asignadas y se logren los



resultados esperados. En este sentido esta función esta entrelazada con competencias como el liderazgo, la comunicación asertiva y la motivación (Marcó et al., 2016). En el mismo sentido, dirigir define el rol del gerente, que es una persona capaz de conducir y orientar a los trabajadores, con la finalidad de llevar a cabo las metas o misión de la organización. Hoy en día, se ha elegido la palabra "liderazgo" para describir el proceso de liderar, motivar e influir personas para trabajar y lograr los objetivos de la organización (Reshevets, 2015).

Los gerentes deben llevar a cabo el proyecto inicial o plan, conociendo las falencias y fortalezas de su equipo. Liderar a los individuos para lograr las metas organizacionales requiere una distribución adecuada de recursos y un sistema eficaz de soporte; en este sentido: el liderazgo necesita aptitudes, capacidades y un manejo adecuado de relaciones interpersonales para ejercer influencia o cambios positivos en las personas. La producción del personal es influenciada por este aspecto (Edwards, 2018).

En lo que respecta a la coordinación, actualmente se traduce en la práctica gerencial, en la medida en que los gerentes son responsables de garantizar que todas las actividades comerciales de la organización y funciones, se realicen coordinados para mantener la sinergia y la simbiosis entre sus procesos y contextos internos y externos (McLean, 2011). Los gerentes de elevado grado tienen que laborar para uniformizar todas las actividades que lleven al éxito organizacional. Un mecanismo fundamental en la coordinación, es la comunicación. La dirección hace que los elementos de la organización marchen en un mismo sentido y delegando funciones, responsabilidades y teniendo un adecuado control interno (Edwards, 2018).

La dimensión control que, según Cabrera et al. (2019), es un proceso que tiene el fin de brindar seguridad en el cumplimiento de las metas para lo cual este debe ser ejecutado por todos los miembros de la institución, por lo que sus objetivos básicos son: protección de recursos, de información; velar porque las actividades de lleven a cabo eficaz y eficientemente, estando ligado íntimamente a la razón de ser y visión de la organización; ello debe realizarse desde cada departamento, evaluando sus resultados, siguiendo los procedimientos, valorando la efectividad

en el cumplimiento de sus metas y en la utilización de su patrimonio; también, busca obtener información veraz y oportuna, que permita predecir eventos adversos y tomar medidas necesarias para evitarlos.

El control en las instituciones del estado, debe ser entendido en ese entorno, puesto que tiene objetivos socio-políticos, maneja patrimonio público y es vital en la planeación y el ciclo presupuestario; es difícil llevar a cabo esta función, puesto que depende del balance entre la ética, la moral y los valores de los gerentes gerenciales; entre los objetivos de la función de control en el sector público tenemos: la protección de presupuesto público contra acciones ilegítimas, irregulares, despilfarros; una adecuada gestión pública y el cumplimiento de las legislaciones vigentes; y por último el rendir cuentas y brindar acceso transparente a la información; en el ámbito privado el control interno constituye un pilar fundamental en la organización, dado que facilita el conocimiento de las capacidades gerenciales, efectividad de la gestión y de esta forma encausar las acciones hacia los logros propuestos inicialmente (Vinueza y Robalino, 2020).

El control es uno de los cometidos cruciales e importantes de un gerente e implica ejercer un liderazgo apropiado para asegurar que todo esté funcionando de forma articulada con el plan y dentro del presupuesto, plazos y recursos asignados, su objetivo es facilitar la alineación del desempeño individual y organizacional y al encontrarse alguna desviación de lo planificado debe existir contingencias para evitar la interrupción de cualquiera de las actividades comerciales de la organización, en este sentido el control podría establecerse como una función indispensable de la administración porque sin ella, es muy difícil llevar a cabo el resto de las funciones (McLean, 2011).

Por otro lado, es el último componente de la gestión, consiste en realizar comparaciones de las actividades llevadas a cabo y el plan inicial, siendo el elemento encargado de evaluar la gestión; esto incluye el seguimiento, que valora la calidad en general y descubre la presencia de posibles o establecidas desviaciones del plan, asegurando un desarrollo eficaz y resultados satisfactorios. De esta forma el control incluye la medición de desempeño, gestión de la información y acciones correctivas (Edwards, 2018).

En cuanto a la **comunicación interna**; esta es una herramienta clave en la gestión, según la teoría crítica de la comunicación, en el siglo XX, se constituye como un fenómeno social, en el que un determinado mensaje producirá un determinado efecto en la sociedad, que será diferente a través del tiempo, y que dependerá del pensamiento y la coyuntura en la que se desarrollen las personas (Slåtten et al., 2021).

Por otro lado, existe la teoría matemática de la comunicación, también conocida como la teoría de la información, que surgió ante aumento de los medios de comunicación y la complejidad de los mismos; que han brindado conocimientos cruciales en cuánto a los canales de la comunicación, codificación y la cantidad de información y que ha permitido su aplicación en otros campos de estudio como cibernético, psicológico, lingüístico entre otros (Vidales, 2015).

Para Oyarvide-Ramírez et al. (2017), la comunicación interna es el grupo de acciones que emprende una organización para edificar y conservar buenas interacciones con sus integrantes, mediante el uso de diferentes medios de información, permitiendo informar, integrar y motivar a los miembros para que colaboren con la ejecución de las metas organizacionales. Por lo tanto, el hecho de evaluar la eficiencia de la comunicación, en una organización, contribuye a consolidar su función; evaluar sus resultados es la única forma que tenemos de demostrar su importante papel y sus aportes en la organización (Miquel-Segarra y Aced-Toledano, 2019).

Un término reciente es la comunicación organizacional, empleado en relación al proceso de elaboración, difusión, flujo y la retroalimentación de mensajes dentro del espacio laboral para progresar respecto a la rentabilidad y a la calidad de la organización (Viñarás, 2020). Según Charry y Héctor (2018), la comunicación interna enfatiza aspectos importantes y centrales, es fundamental el hecho de adoptar y abogar por una estrategia de comunicación integral, incluida la comunicación interna. Pero en la realidad la comunicación interna, aunque es una disciplina vital, es olvidada en varias oportunidades.

La importancia de la comunicación interna, según Viñarás (2020), radica en los siguientes aspectos: a) permite el razonamiento y la sincronización de acciones

entre las diferentes áreas de la organización; b) optimiza las relaciones interpersonales en general y la colaboración activa del trabajador; c) promueve el mutuo apoyo en el trabajo, mediante la interrelación entre áreas, construyendo un entorno propicio para ayudar a mejorar su condición y por último, d) toma en cuenta el aspecto físico y humano e integración de los trabajadores, que a su vez permite la creación de entornos efectivos para que se efectúen cambios positivos en la organización u empresa.

Cuando la comunicación interna a nivel hospitalario llega a ser fluida y transparente, es capaz de lograr que los trabajadores puedan centrarse en mejorar las falencias de la organización y prepararlos para eventos o situaciones inesperadas, logrando buena adaptación a dichas situaciones, lo cual fue evidenciado en la actual pandemia en algunas organizaciones y al mismo tiempo tiene impacto beneficioso para los pacientes y personal de salud (Li et al., 2021) (Barrett et al., 2021).

Según Armas (2014) Se ha determinado que la comunicación interna tiene un impacto significativo en la situación de los servidores públicos; por lo que, deducimos que, si la organización tiene una buena comunicación, tiene una buena cultura organizacional. En el artículo de Claro et al. (2022), cuando falla la comunicación interna, también lo hace la cultura organizacional y ésta influye directamente en el desempeño y el crecimiento organizacional, así como en el comportamiento de los empleados; cuando estos desconocen sobre los tipos y métodos de comunicación, entonces, la comunicación de la empresa, aunque no sea adecuada, les parece normal y se asume como parte de su cultura.

Las dimensiones de comunicación interna planteadas por Formanchuk (2009) han sido tomadas para el presente trabajo, como la primera dimensión llamada esencial, que implica la esencia de la organización, el objetivo es que la comunicación exista cada uno de los niveles que conforman la organización; y que esta sea sincera, fidedigna y con apertura al diálogo, en este aspecto se reconoce que no puede existir una organización donde no hay comunicación, es decir no es sólo un recurso, es el motor, es el elemento vital organizacional (Barrett et al., 2021) (Vidales, 2015).

La dimensión operativa permite desarrollar la organización, y llevar a efecto las metas planteadas en la primera dimensión; en este sentido, todo el personal tiene que saber lo que tiene que hacer y lo que se espera de su trabajo; gestionar la comunicación interna tiene como objetivo mejorar el flujo de información, mejorar las interacciones personales entre las áreas de la organización, entre los directivos y sus trabajadores; además contribuye a la coparticipación, al fortalecimiento de valores, al buen desenvolvimiento y a la colaboración de todo el equipo. De esta manera, los objetivos organizacionales se logran con la máxima eficacia y cálida (Slåtten et al., 2021).

La comunicación interna debe ser bien planificada, ejecutada y analizada en la organización, con la finalidad de realizar actividades promocionales sistemáticas y difusión de las mismas que deben ser plasmadas en planes y estrategias (Vujadinovic, 2020). La comunicación incluye los medios de comunicación realizados por la institución para uso general. Utiliza varios medios y canales para estrategias y programas de comunicación. La comunicación podría conocerse por la correlación que se puede lograr entre el personal que conforma la organización y su principal propósito debe ser integrar, involucrar e integrar, movilizar al público interno para lograr los objetivos de la institución (Elrod y Fortenberry, 2020).

La dimensión estratégica, no solo es importante saber que hay que hacer, sino dar a conocer porque deben hacerlo, el motivo de sus acciones, es decir deben conocer el plan estratégico (Formanchuk, 2009). Tenemos que comunicar de forma oportuna desde las autoridades hacia los trabajadores, de manera cálida, también implica una adecuada comunicación entre los mismos. La comunicación estratégica es vital para organizaciones, se ha señalado que es estratégica, cuando está acorde con las estrategias de la institución; su función es sobresalir y fortalecer su posicionamiento estratégico; por ende, es una vía para cumplir con los objetivos. Por otra parte, la comunicación estratégica es una competencia esencial y es básica para que la organización funcione con éxito, alineada a su misión (Aced-Toledano y Miquel-Segarra, 2021).

La comunicación interna, cada vez alcanza mayor valor estratégico y relevante para las organizaciones; durante muchos años, las organizaciones se han esforzado por mejorar la comunicación externa a expensas de la comunicación con

los usuarios internos; a pesar de que desde el siglo pasado ya se entendía que la comunicación interna es un requisito para una adecuada comunicación corporativa y en consecuencia lograr buenas relaciones públicas (Vidales, 2015).

La dimensión valorativa, constituye uno de los principales desafíos, al buscar comunicar valores propios de la organización, a todos los niveles de la misma, ello debe ser completamente honesto y aplicable, es decir, se puede modificar muchos aspectos del funcionamiento, pero los valores no son modificables, los principios son inherentes a cada institución, esta dimensión se refiere a informar la forma de hacer el trabajo, como realizarlo de forma que este acorde con los objetivos de la organización y acorde a la misión y visión, además informar de cuáles son los límites, los valores, la cultura organizacional, entre otros aspectos propios de cada organización (Grönlund y Brännström, 2022).

La dimensión motivacional, después de recorrer las dimensiones anteriores, esta dimensión incluye un punto crucial, que consiste en que los integrantes deseen hacer su trabajo, para lo cual se debe generar una adecuada comunicación para que los trabajadores tengan sentimientos de identificación con la empresa, tengan perspectivas en cuanto a su desarrollo personal, y que sientan que motivados por los superiores y que sean capaces de motivar a otros compañeros ya sea para investigar, capacitarse o mejorar las prácticas laborales (Naji et al., 2022). Según Viñarás (2020), la comunicación interna es un compromiso y deber de todos los empleados de la empresa y debe ser participativa.

Hace varios años, las empresas decidieron, aunque de manera tentativa, reforzar la comunicación empresarial; los resultados de hoy son buenos, cuando se motiva a los empleados de la empresa, se logra ganancias de productividad, reducción de los índices de conflictividad laboral y un clima laboral positivo a pesar de la crisis departamental posible (Nowak, 2021).

La dimensión aprendizaje, consiste en que los trabajadores tienen que saber cómo están realizando su práctica laboral, las jefaturas deben saber que opinión tienen los trabajadores acerca de su gestión, y estas opiniones deben ser valoradas, de la misma forma los trabajadores deben saber cómo están realizando su trabajo y si es necesario tener la posibilidad de capacitarse, reunirse y agruparse

con el fin de que su trabajo sea valorado, debiendo ser escuchados (Adams et al., 2016).

La dimensión inteligencia consiste en la apertura de un intercambio de comunicación donde se recibe propuestas de cómo mejorar la organización. Los niveles superiores resuelven conflictos de forma adecuada, reconocen logros y existen propuestas de mejora organizacional; estas acciones permiten que la organización crezca, pueda aprender y superar sus desafíos, por otro lado, también se relaciona con la dimensión motivacional puesto que la gente al ser escuchada y al sentir que se valora su opinión, se siente motivada y así se logra fortalecer el capital humano (Formanchuk, 2009) (Collier et al., 2012).

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

El método que se utilizó fue el hipotético-deductivo, que infiere desde lo generalizado hacia hechos particulares, es decir, mediante la recolección de los datos que se consiguen con la experiencia real (Mousalli-Kayat, 2015). En el presente trabajo, después de observar que existe un problema en la comunicación interna del personal, la encargada de la investigación estableció como hipótesis que este problema estaba relacionado con el nivel de gestión administrativa, por lo que se buscó determinar si existe relación entre éstas.

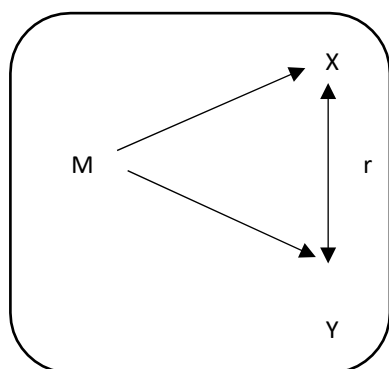
**3.1.1 Tipo de investigación:** Es aplicada, porque se pretende ser parte de la solución al problema de comunicación observado en el centro de telemedicina y, mejorarla entre el personal de la organización, según Lozada (2014), este tipo de investigación tiene como finalidad solucionar un problema específico de la sociedad, produciendo conocimiento que pueda aplicarse directamente a futuro (mediano plazo), en relación a ello, este tipo de investigación permite que se logre obtener una propuesta de solución para beneficio de la sociedad y/o del sector productivo.

**3.1.2 Diseño de investigación:** Es no experimental, según Hernández et al. (2014) es aquél en el que no se manipula ninguna variable, limitándose a la observación y el análisis de los fenómenos emergentes. Asimismo, es de corte

transversal, debido a que se realiza la recolección de los datos por única vez en cada individuo, siendo su principal objetivo el identificar el comportamiento de una condición (Rodríguez y Mendivelso, 2018).

También es un estudio correlacional simple, pues busca conocer la posible existencia de relación entre dos variables; pretendiendo determinar la fuerza y dirección de una probable relación e inferir el comportamiento de una cuando se modifica la otra. Se pueden correlacionar más de dos variables, si fuese necesario (Mousalli-Kayat, 2015).

*Figura 1. Esquema de diseño correlacional.*



Donde:

M: Es la muestra

X: Variable 1: Gestión administrativa

Y: Variable 2: Comunicación interna del personal

r: Relación entre variables

Esta investigación posee un planteamiento cuantitativo, de acuerdo a Alan y Cortés (2018) corresponde a una forma establecida de recopilación y análisis de datos de varios orígenes, a través de la utilización de diferentes implementos o estadísticos, para conseguir los resultados. Este estudio permitirá mejorar el desempeño en el Centro Regional de Telemedicina Arequipa, al mejorar la atención de la población y el ambiente de trabajo institucional.



### **3.2. Variables y operacionalización**

En la presente investigación, ambas variables a investigar pertenecen al grupo de las variables cualitativas, éstas poseen valores que no se describen en forma de números, y denotan un determinado rasgo, cualidad, propiedad u atributo de un constructo (López, 1998). Además, ambas también son de tipo ordinal, puesto que son factibles de colocarse en un determinado orden, pudiendo ser creciente o decreciente; en el presente estudio las variables adquieren más de 2 valores, por ello, también se denominan politómicas (Hernández et al., 2014).

#### **Variable 1: Nivel de gestión administrativa**

**Definición conceptual:** Gestión se define como la forma mediante la cual uno o varios individuos determinan objetivos comunes, organiza, enlaza y estructura las fortalezas, el talento humano, aspectos técnicos y económicos, corresponde a un proceso de edificación colectiva de identidad, experiencia, destrezas de los participantes (Montoya, 2011). Por tanto, la gestión administrativa es un proceso sistemático, agrupación de operaciones, orientadas a la realización de objetivos, mediante la ejecución de tareas y el uso eficaz y eficiente de los recursos empresariales (Mendoza, 2017).

**Definición operacional:** En la presente investigación se busca conocer el nivel de gestión administrativa en el Centro Regional de Telemedicina, Arequipa; en base a percepción del personal administrativo y asistencial de esa entidad. Las dimensiones tenidas en cuenta fueron: planificación, organización, dirección y control. Se utilizó como instrumento una encuesta elaborada específicamente por Cubas (2019), y que consta de 38 ítems.

#### **Variable 2: Nivel de comunicación interna**

**Definición conceptual:** La comunicación interna se define como el conjunto de acciones que emprende una organización para edificar y lograr buenas relaciones entre sus integrantes utilizando diversos medios de información o comunicación. Permite a los miembros informar, integrar y motivar a los miembros para que

colaboren y aporten al logro de los objetivos de la empresa (Oyarvide-Ramírez, Reyes-Sarria y Montaña-Colorado, 2017).

**Definición operacional:** En este trabajo de investigación se busca conocer el nivel de comunicación interna del personal del Centro Regional de Telemedicina, Arequipa; en base a percepción del personal administrativo y asistencial de esa entidad. Las dimensiones tenidas en cuenta fueron: esencial, operativa, estratégica, cultural, motivacional, aprendizaje e inteligencia. Se utilizó como instrumento un cuestionario elaborado por Plua (2019), y que consta de 40 ítems.

### **3.3. . Población, muestra, muestreo**

#### **3.3.1 Población**

Estuvo compuesta por la totalidad del personal que labora en el Centro de Telemedicina, constituido por el personal administrativo y personal médico asistencial; conformado por 21 trabajadores; cabe resaltar que, a nivel regional, no existe otro centro a cargo del Ministerio de Salud o entidades privadas, que este dedicado exclusivamente a las diferentes actividades que implica la telemedicina.

En sentido López (2004) define a la población como una colección de individuos u objetos de los cuales se el investigador desea obtener conocimiento acerca de alguna cualidad o característica, por otra parte, Villasís - Keever et al., (2016) cuando se refiere a la población en estudio, añaden que el término no solo se refiere a personas también puede corresponder a animales, muestras biológicas, registros, organizaciones entre otros.

#### **3.3.2 Muestra**

Al respecto de la muestra será la misma que la población, debido a que el número de participantes es pequeño. A este respecto para López (2004), la muestra es un conjunto, parte de la población, que será objeto del y para poder establecerla existen diferentes fórmulas que pueden aplicarse, mediante cálculos manuales o en línea.

#### **3.3.3 Muestreo**

El tipo de muestreo fue censal, que según López (1998), es aquella en el que todas las unidades de estudio se consideran como muestra, se le llama censal porque al mismo tiempo es la población y la muestra.

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se empleó la encuesta, como técnica, según Anguita et al (2003), es una técnica que usa un conjunto de pasos establecidos estandarizados, mediante el cual se recopila y analiza los datos de los sujetos de estudio, de los cuales se descubrirá, describirá, y/o explicará una variedad de características. Empleándose en este estudio, dos fichas de encuesta adaptadas; acorde a las especificaciones del presente estudio y teniendo en cuenta nuestros indicadores, dimensiones y variables.

Los instrumentos fueron entregados a los sujetos de estudio mediante formularios electrónico de la plataforma Google (ver anexos) y validados mediante “Juicio de expertos”. Para la encuesta utilizada para la medición de variable gestión administrativa, se aplicó la prueba Alfa de Cronbach, se obtuvo índice de 0,971. Para la variable 2: comunicación interna. Según la misma prueba, resultando un índice de 0,973 indicando que el instrumento tiene una alta confiabilidad.

**Tabla 1**

*Validación por juicio de expertos*

<b>Grado académico y nombre del validador</b>	<b>Tipo de validación</b>	<b>Resultado</b>
Dr. Lip Licham, Cruz Antonio	De criterio	aplicable
PhD. Gamarra Manrique Renzo Reynaldo	De criterio	aplicable
Dr. Martínez López Edwin	De criterio	aplicable

**Nota:** Los validadores fueron seleccionados debido a la especialidad que poseen

### 3.5. Procedimientos

Para proceder a recolectar la información, se solicitó la autorización al encargado del Centro Regional de telemedicina, Arequipa, el mismo, que se otorgó el permiso correspondiente, para poder aplicar encuestas en el área de estudio ya mencionado.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Los resultados de la estadística descriptiva, se presentan en tablas y figuras, en relación al porcentaje de las variables y sus dimensiones; en referencia a lo cual se procedió a su interpretación, se utilizó el programa EXCEL 2018. En estos casos se utilizó el software estadístico SPSS versión 29; para contrastar las hipótesis se empleó la prueba paramétrica de correlación de Pearson.

### **3.7. Aspectos éticos**

Se obtuvo el consentimiento informado de los encargados de la institución, respecto a los sujetos de investigación, los cuales aceptaron participar voluntariamente y estarán en el anonimato; los datos aquí obtenidos han sido y serán usados única y exclusivamente con objetivos académicos. La presente investigación que está referida a gestión administrativa y la comunicación interna del personal del Centro Regional de Telemedicina, Arequipa; como toda investigación responsable, se pretende colaborar con el desarrollo de la institución, el desarrollo personal y por tanto desarrollo de la sociedad; por ello, este estudio se desarrolló en un contexto de responsabilidad social, teniendo en cuenta los aspectos personales y procedimentales, el respeto al entorno a la gestión y a la aplicación de la praxis; desde una perspectiva crítica y autocrítica, en base a la ética y la moral (Ojeda et al., 2012).

Por lo tanto, esta investigación no hace distinción de género, credo, etnia, ideología o posición social entre sus participantes, ofreciendo un trato equitativo, justo y honesto a todos los sujetos involucrados; por lo consiguiente resaltamos el respeto al principio de justicia y beneficencia. Se consideró el principio de no maleficencia, porque es confidencial y voluntario, protegiéndonos de generar repercusiones adversas. En cuanto a la autonomía individual, los sujetos de investigación dieron su consentimiento informado y los resultados tienen una finalidad propiamente académica; manteniendo el anonimato y la reserva de datos personales.

#### IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

##### Resultados descriptivos

**Tabla 2**

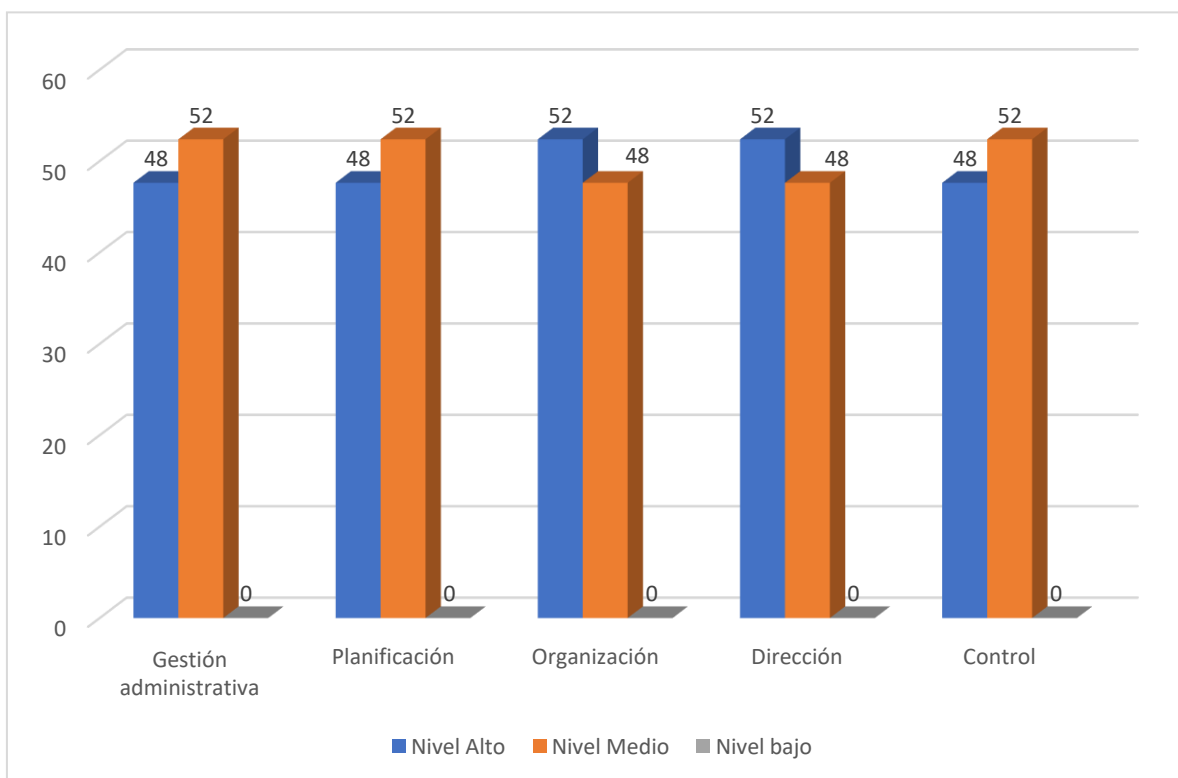
*Nivel de gestión administrativa y sus dimensiones en el personal de salud de un Centro Regional de Telemedicina, Arequipa*

<b>Variable/dimensiones</b>	<b>Nivel Alto (%)</b>	<b>Nivel Medio (%)</b>	<b>Nivel bajo (%)</b>
Gestión administrativa	48	52	0
Planificación	48	52	0
Organización	52	48	0
Dirección	52	48	0
Control	48	52	0

**Nota:** Elaboración propia

**Figura 2**

*Nivel de gestión administrativa y sus dimensiones en el personal de salud de un Centro Regional de Telemedicina, Arequipa*



**Nota:** Elaboración propia

La tabla y figura 2, muestran que el 52% de los trabajadores perciben el nivel de gestión administrativa como medio, lo mismo sucede con las dimensiones planificación y control donde el 52% de encuestados, las perciben como nivel medio; sin embargo, el nivel de las dimensiones organización y dirección, el 52% de los trabajadores lo perciben como alto, mismo porcentaje para cada uno. Ningún personal consideró el nivel de gestión administrativa como bajo.

**Tabla 3**

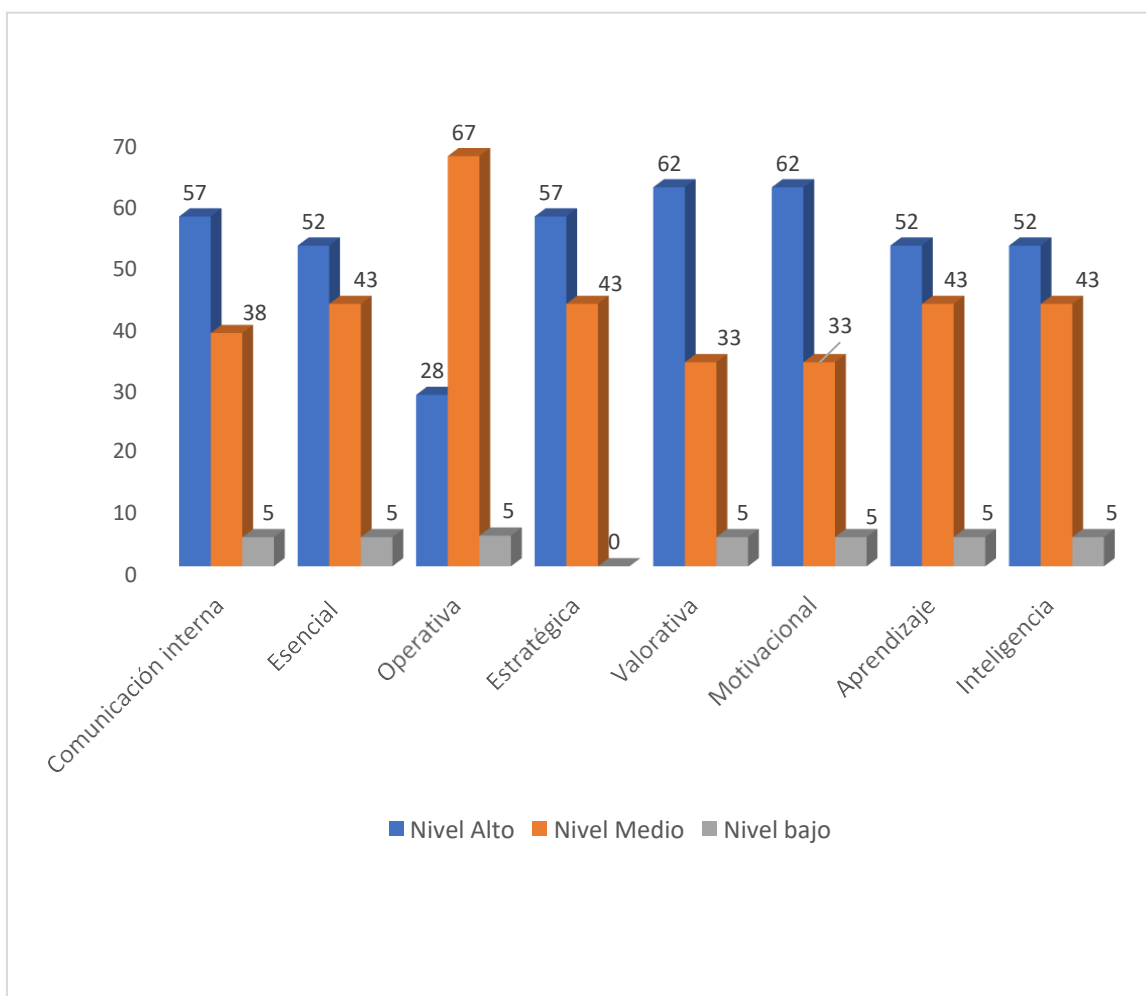
*Nivel de comunicación y sus dimensiones en el personal de salud de un Centro Regional de Telemedicina, Arequipa*

<b>Variable/dimensiones</b>	<b>Nivel Alto (%)</b>	<b>Nivel Medio (%)</b>	<b>Nivel bajo (%)</b>
Comunicación interna	57	38	5
Esencial	52	43	5
Operativa	28	67	5
Estratégica	57	43	0
Valorativa	62	33	5
Motivacional	62	33	5
Aprendizaje	52	43	5
Inteligencia	52	43	5

**Nota:** Elaboración propia

**Figura 3**

*Nivel de comunicación y sus dimensiones en el personal de salud de un Centro Regional de Telemedicina, Arequipa*



**Nota:** Elaboración propia

En la tabla y figura 3 se observa que el 57% de los colaboradores consideran que el nivel de comunicación interna es alto; lo mismo sucede con las dimensiones esencial (52%), estratégica (57%), valorativa (62%), motivacional (62%), aprendizaje (52%), inteligencia (52%), que también se perciben como con un alto nivel; a excepción de la dimensión operativa donde el 67% de encuestados la perciben como nivel medio.



## Resultados inferenciales

Se ha considerado un nivel de significación teórica de 0.05 y un nivel de confiabilidad del 95%. Realizando la prueba paramétrica correlación de Pearson, debido a que las variables presentaron distribución normal (ver anexos).

Por regla general, se consideró rechazar la hipótesis nula cuando el *p valor* es

### Hipótesis general:

H0: No existe relación entre el nivel de gestión administrativa y el nivel de comunicación interna del personal de un Centro Regional de Telemedicina, Arequipa.

H1: Existe relación entre el nivel de gestión administrativa y el nivel de comunicación interna del personal de un Centro Regional de Telemedicina, Arequipa.

### Tabla 4

*Correlación de las variables nivel de gestión administrativa y nivel de comunicación interna*

		Nivel de comunicación interna	
		Coeficiente de correlación	0.743**
Correlación de Pearson	Nivel de gestión administrativa	Sig. (unilateral)	0.000
		N	21

**Nota:** Elaboración propia

En la tabla 4 se muestra que el coeficiente de Pearson es de 0.743, lo que es considerado como una correlación positiva alta y, un *p* valor de 0,000, que evidencia significatividad; por lo que, se rechaza la hipótesis nula; lo cual significa que cuando se lleve a cabo una mejor gestión administrativa, el nivel de comunicación interna tiende a mejorar.

### Hipótesis específicas

H0: No existe relación entre el nivel de planificación, de organización, de dirección y de control, con el nivel de comunicación interna del personal de un Centro Regional de Telemedicina, Arequipa.

H1: Existe relación entre el nivel de planificación, de organización, de dirección y de control, con el nivel de comunicación interna del personal de un Centro Regional de Telemedicina, Arequipa.

**Tabla 5**

*Correlación de la variable nivel de comunicación interna y el nivel de planificación.*

		Planificación
Nivel de comunicación interna	Correlación de Pearson	0.683**
	Sig.	0.001
	N	21

**Nota:** \*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Se observa en la tabla 5, un *p* valor menor a 0.05 y el *r* de Pearson 0.683, que se traduce en una correlación significativa positiva considerable. Por lo que, se rechaza la hipótesis nula.

**Tabla 6**

*Correlación de la variable nivel de comunicación interna y nivel de organización.*

		Organización
Nivel de comunicación interna	Correlación de Pearson	0.248
	Sig.	0.279
	N	21

**Nota:** \*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 5, se observa un  $p = 0.279$  y un, por lo que se rechaza la hipótesis alterna, demostrando que en la presente investigación no existe una correlación significativa entre estas variables.

**Tabla 7**

*Correlación de la variable nivel de comunicación interna y nivel de dirección.*

		Dirección
Nivel de comunicación interna	Correlación de Pearson	0.747**
	Sig.	0.000
	N	21

**Nota:** \*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 5 se aprecia que hay conexión entre las variables, dado que el resultado de la prueba de correlación fue 0.747 con un  $p$  valor 0.000. Por lo que, se acepta la H1.

**Tabla 8**

*Correlación de la variable nivel de comunicación interna y el nivel de control*

		Control
Nivel de comunicación interna	Correlación de Pearson	0.703**
	Sig.	0.000
	N	21

**Nota:** \*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 5, se evidencia vinculación entre la variable nivel de control y nivel de comunicación interna, ya que el resultado de la prueba de correlación fue 0.703 con un  $p$  valor 0.000, *muy significativo*; por tanto, se rechaza la H0.

## DISCUSIÓN

La comunicación interna (CI) adecuada brinda una serie de ventajas en las instituciones, como instrumento en la resolución de conflictos; integra al equipo de trabajo; promoviendo un buen clima laboral, es el medio para motivar y aumentar la satisfacción de los usuarios internos (Castro y Díaz, 2020). En este sentido, sin una comunicación eficiente y eficaz, los usuarios externos desconocerán lo que oferta los centros de salud. La presencia de centros de salud, ubicados en zonas rurales, mejoran la salud de las personas y su satisfacción, sin embargo, esto también depende del conocimiento que tenga dicha población acerca de los servicios brindados y del grado de aceptación que logren estos centros sanitarios, por lo que un medio para que estos centros puedan desarrollarse y tener éxito, es comunicación y el marketing de los servicios (Elrod y Fortenberry, 2018).

Por otra parte, la gestión administrativa (GA) adecuada permite mejorar la comunicación interna, aumentar producción laboral, y puede lograr comprometer a los empleados para el cumplimiento de las metas institucionales, permite el desenvolvimiento armónico de cada área de la organización, en todos los niveles, y permite el desarrollo laboral personal y grupal, entre otros (Elrod y Fortenberry, 2018).

Respecto al **objetivo general**, determinar si existe relación entre el nivel de GA y el nivel de CI del personal de salud de un Centro Regional de Telemedicina, Arequipa; los resultados evidencian que existe una correlación positiva alta y muy significativa ( $r = 0.743$  y  $p$  valor  $0.000$ ); estos hallazgos concuerdan con Vera (2018), que identificó la relación entre la GA y la comunicación organizacional en una institución educativa, Comas, Lima; concluyendo que hay una correlación positiva alta entre estas.

De la misma forma coincide con Veliz (2020) que tuvo el objetivo de establecer la relación entre la GA y la CI: mediante un estudio cuantitativo, descriptivo tipo correlacional de corte transversal, donde obtuvo como resultado un valor de  $p$   $0.000$  y coeficiente de Spearman  $0.344$ , concluyendo que existe una relación significativa pero débil.

Asimismo, es congruente con Paredes y Rodríguez (2021), quienes definieron la relación entre estos elementos en la Gerencia de Desarrollo Social de

la Municipalidad Distrital de Puente Piedra, 2019; realizando un estudio cuantitativo, no experimental, transversal y correlacional y concluyen que hay relación directa y significativa entre ambas.

El presente estudio también coincide con Sotomayor (2021), quien realizó una investigación cuantitativa, descriptiva, correlacional, no experimental y de corte transeccional; con el fin de establecer la relación entre las habilidades directivas y la GA en una red de Salud en Puno, encontrándose una relación directa con significancia  $p = 0,000$  y un Rho de Spearman de 0,446.

Similares hallazgos fueron descritos por Gallo (2018), que planteó la existencia de relación entre la GA y la CI en los docentes de la Escuela de Ciencias de la Salud y Nutrición de una Universidad Privada, Lima; cuya investigación fue descriptiva, correlacional, no experimental, transversal; encontrándose un  $p$  valor 0.03 y coeficiente de Spearman 0.259, presentando una correlación positiva y significativa entre la GA y la CI.

Ante la evidencia de los resultados y los antecedentes, se puede inferir que la CI o también conocida como organizacional está íntimamente relacionada con la GA, según Escalante y Moraga (2019), una mejora la calidad de la otra y ambas pueden influir en el clima organizacional, la satisfacción laboral, la productividad y/o desempeño laboral (Armas, 2014).

En relación al **primer objetivo específico**, se obtuvo que existe correlación positiva y significativa ( $r$  de Pearson: 0.683 y  $p$ : 0.001) entre el nivel de planificación y de CI, concordante con Paredes y Rodríguez (2021) y con Gallo (2018), que evidenciaron una relación similar entre estas; también se concuerda con Veliz (2020), que encontró un  $p$ : 0.001 y  $r$ : 0.365, entre la planificación y la comunicación horizontal. Por tanto, se puede considerar la planificación como la piedra angular de la gestión, pues brinda bases, objetivos y estrategias claves para el desarrollo de cualquier organización, ya que analiza su medio interno y externo y le permite adaptarse a cambios y anticiparse a eventos futuros (McLean, 2011).

En relación al **segundo objetivo específico**, en el presente estudio se encontró que un  $p$  valor de 0.279, por lo que no existe una relación significativa entre el nivel de organización y de CI, lo cual discrepa con el estudio de Camacho (2018), quien, en su estudio descriptivo, correlacional, transversal, define la relación

entre estas en el Hospital Militar Central, encontrando ( $R = \text{Spearman } 0.803$ , y  $p < 0,01$ ) relación directa y significativa.

De la misma forma, también discrepa con la investigación de Paredes y Rodríguez (2021) y Gallo (2018) quienes encontraron relación directa y significativa entre estos elementos. También Veliz (2020) encontró un  $p$  valor de 0.000 y un Rho de Spearman 0.359; demostrando que, el nivel de organización y comunicación ascendente presentan un grado de correlación positivo nivel bajo; lo cual es discordante con el presente estudio.

En ese marco, la organización es una función importante de la administración, en la cual es importante establecer una estructura de la organización, definir las funciones y responsabilidades de los puestos, según manuales y organigramas, en este sentido está muy relacionada con la CI en su función operativa, en la cual, fundamentalmente, se debe dar conocer lo que los colaboradores deben realizar y lo esperado de su trabajo (Formanchuk, 2009) (Aced-Toledano y Miquel-Segarra, 2021).

Respecto al **tercer objetivo específico**, se obtuvo como resultado que existe una correlación positiva considerable y muy significativa ( $R: 0.747$  y  $p: 0.000$ ) entre el nivel de dirección y de CI; similar al estudio de Veliz (2020), donde obtuvo como resultado un valor de  $p < 0.005$  y un coeficiente de Spearman que varía entre 0.131 a 0.313, para el nivel de dirección y para todas las dimensiones de la CI; concluyendo que existe una relación significativa con un grado correlación débil.

Los hallazgos del presente estudio también concuerdan con lo reportado por Paredes y Rodríguez (2021), quienes obtuvieron un  $p$  valor = 0.000 y un Rho = 0.529; concluyendo que, existe una relación directa y significativa entre estas. En el mismo sentido, Gallo (2018) y con Vera (2018), quienes informan resultados similares en el estudio de las mencionadas variables.

Al respecto, Aragadvay (2022) refiere que un nivel adecuado de comunicación en los usuarios internos, en sus diferentes funciones de estratégica, valorativa y motivacional, llega ser una estrategia para el éxito de cualquier empresa; según Zúñiga (2018), ello logra que los colaboradores perciban un nivel adecuado de apoyo organizacional, por lo que, ha sido reconocido como un instrumento estratégico en la dirección de las organizaciones; ya que puede

concientizar a los colaboradores sobre la misión y visión de empresa, objetivos de cada puesto, entre otros y en consecuencia al tener un buen nivel de CI, se reflejará en la comunicación con los usuarios externos y en el cumplimiento de las metas organizacionales, y en el apoyo organizacional percibido por los (Aced-Toledano y Miquel-Segarra, 2021) (Formanchuk, 2009)

Acerca del **cuarto objetivo específico**, se encontró que existe una correlación positiva considerable y significativa ( $r$  de Pearson: 0.703 y  $p$ : 0.000) entre el nivel de control y de CI; siendo congruente con el estudio Vera (2018), quien concluye que hay una correlación positiva considerable entre las mencionadas variables y con Veliz (2020) que obtuvo un el  $p$  valor de 0.000 y un Rho de Spearman de 0.407; concluyendo lo mismo que el anterior.

También hay coincidencia con el estudio de Paredes y Rodríguez (2021), quien determina la relación significativa y positiva entre el nivel de CI y el control gerencial. Según Quilla (2019) el control es una de las funciones más importantes de la GA, dado que, interviene y regula las demás funciones gerenciales, mediante acciones que incluyen comprobar resultados, compararlo con las metas, identificar falencias y corregirlas; por lo tanto, el control es un factor determinante del buen desempeño de la GA.

En esta investigación se presentaron como limitaciones: la cantidad de la población, que fue de 21 encuestados; debido a que solo existe un centro regional de telemedicina en la ciudad de Arequipa, siendo el primero en ser implementado en la región Arequipa y perteneciente a la seguridad social; cabe resaltar, que no existe algún centro a cargo del Ministerio de Salud, que se dedique exclusivamente a la telemedicina en la región. Por otro lado, el hecho de ser una institución que tiene un tiempo de funcionamiento de solo 1 año y medio, denota un asentamiento incipiente de las relaciones interpersonales; que puede impactar en el clima organizacional y desempeño laboral; lo expuesto anteriormente podría influir de forma negativa en la forma como se ejerce la comunicación en esta institución.

Por otra, parte de acuerdo al contexto de pandemia, sufrida a nivel mundial, el presente estudio es relevante, dado que los servicios de telemedicina se implementaron en todos los países y los que ya existían se potenciaron, esto en respuesta a la imposibilidad de atención presencial, con lo cual, la accesibilidad a

diferentes servicios y la cobertura de atención en diferentes partes del país mostraron un notable aumento, por lo que los servicios de telemedicina son vitales para cualquier institución de salud, y su adecuado funcionamiento, dependerá de su buen nivel de gestión y comunicación, lo que redundará en una atención de calidad para el usuario externo y por tanto de la población .

Respecto a las proyecciones del presente estudio, este podría ser replicado en otros centros regionales de telemedicina, de esta forma aumentar el número de encuestados y tener una mejor percepción del desarrollo gerencial en los Centros de telemedicina y de su nivel de comunicación interna; ya que dichos centros surgieron para poder ampliar la atención sanitaria durante la emergencia causada por la pandemia COVID-19, han logrado mejorar el acceso a los servicios sanitarios en las diferentes provincias de la ciudad. Por tanto, el poder realizar investigaciones como la presente, podría identificar debilidades y falencias gerenciales y comunicativas, que, al ser superadas, mejorarían el desempeño organizacional, reflejándose en una atención de mayor calidad y mejor de nivel de complacencia de los usuarios externos e internos.



## V. CONCLUSIONES

- Primera.** - Existe relación significativa entre el nivel de gestión administrativa y el nivel de comunicación interna en un centro regional de telemedicina, Arequipa; puesto que evidenció un valor de  $p=0.000$  y un coeficiente de correlación 0.743, en consecuencia se acepta la hipótesis alterna, por tanto, a mayor nivel de gestión en el ámbito de la administración, el nivel de comunicación interna será mayor.
- Segunda.** - Existe relación significativa entre el nivel de planificación y el nivel de comunicación interna en un centro regional de telemedicina, Arequipa; ya que se halló un valor de  $p=0.01$  y un coeficiente de correlación 0.683, en consecuencia, se acepta la H1, por tanto, cuando se lleve a cabo una adecuada planificación en una institución, también existirá un adecuado nivel de comunicación dentro de la institución.
- Tercera.** - No existe relación entre el nivel de organización y el nivel de comunicación interna en un centro regional de telemedicina, Arequipa; puesto que evidenció un valor de  $p=0.279$  (mayor a 0.05), en consecuencia, se rechaza la H1, por tanto, no existe relación entre ambas variables.
- Cuarta.** - Existe relación significativa entre el nivel de dirección y el nivel de comunicación interna en un centro regional de telemedicina, Arequipa; ya que se obtuvo un valor de  $p=0.000$  y un coeficiente de correlación 0.747, consecuentemente, se acepta la hipótesis alterna, por tanto, cuando exista una dirección de alto nivel, por ende, toda la organización gozará de un alto nivel de comunicación interna.
- Quinta.** - Existe relación significativa entre el nivel de control administrativo y el nivel de comunicación interna en un centro regional de telemedicina, Arequipa; ya que se evidenció un valor de  $p=0.000$  y un coeficiente de correlación 0.703, en consecuencia; por lo que se acepta la H1 y se afirma que cuando en las instituciones exista un buen control, se reflejará en un buen nivel de comunicación interna.

## **VI. RECOMENDACIONES**

**Primera.** - Se recomienda al encargado de recursos humanos de la red, efectivizar la socialización y/o difusión de los objetivos institucionales, la misión, visión, el reglamento de funciones, estructura organizacional, líneas jerárquicas; de forma obligatoria, mediante reuniones con los colaboradores de reciente ingreso y con el personal antiguo, en el caso de los primeros realizarlo en el proceso de incorporación del personal y con todo el personal por lo menos una vez al año.

**Segunda.** - Se recomienda al coordinador del centro regional de telemedicina, organizar espacios participativos para evaluación de metas, difusión de los indicadores de gestión, retroalimentación y llevar a cabo reuniones mensuales o bimestrales, como equipo y por especialidades, para analizar diferentes dificultades que impidan el desarrollo del trabajo y proponer soluciones, se sugiere una vez al mes.

**Tercera.** - Se recomienda al personal asistencial (conformado por todos los médicos) y administrativo del centro regional de telemedicina, realizar planes de mejora y propuestas que reflejen las soluciones y solicitudes de los usuarios internos y externos.

**Cuarta.** -Se recomienda al encargado de la oficina de capacitación al cual pertenece del centro regional de telemedicina, organizar y establecer actividades sobre temas de comunicación organizacional, motivación, coaching, dirigidas a mejorar la comunicación interna, por lo menos dos reuniones por año, presenciales o virtuales.

## REFERENCIAS

- Aced-Toledano, C., & Miquel-Segarra, S. (2021). The internal communication of Spanish companies in a strategic key. *Mediterranean Journal of Communication*, 12(2), 245-261. doi:10.14198/MEDCOM.18692
- Adams, R., Rush, K., Leddy, C., Cook, T. L., Leach, T. K., Bollinger, B. I., & Hoyle, L. (2016). Increased Consumer Communication and Knowledge Leads to Higher Quality in Health Care. *Radiologic technology*, 88(1), 80–83. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/27601697/>
- Aguilar Saldaña, C. M., Palomino Alvarado, G. del P., & Suarez Rios, H. M. (2020). Quality of financial administrative management in municipalities, 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 613-634. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.104](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.104)
- Alan Neill, D., & Cortez Suárez, L. (2018). Procesos y fundamentos de la investigación científica. UTMACH. Maza Cordova J, Tusa Jumbo F, Ibañez Bustos K, editors, 1. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12498/1/Procesos-y-FundamentosDeLainvestiacionCientifica.pdf>
- Anabel, A. M., & Flores, E. (2022). A look at administrative management and labor conflicts in Latin America. *Specialusis Ugdymas*, 1(43), 4843-4849. <https://www.sumc.lt/index.php/se/article/view/605>
- Anguita, J. C., Labrador, J. R., Campos, J. D., Casas Anguita, J., Repullo Labrador, J., & Donado Campos, J. (2003). The survey as a research technique. Preparation of questionnaires and statistical treatment of data (I). *Atención primaria*, 31(8), 527-538. [https://doi.org/10.1016/S0212-6567\(03\)70728-8](https://doi.org/10.1016/S0212-6567(03)70728-8)
- Aragadvay Yungán, M. M. (2022). Influencia de la comunicación interna en el desempeño del personal en el Hospital Básico Moderno de Riobamba. [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio institucional de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/17744>
- Armas, J. (2014). Comunicación interna y clima laboral, estudio realizado en call center de la ciudad de Quetzaltenango [Tesis de pregrado, Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala]. Repositorio institucional de la Universidad Rafael Landívar. <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2193/TESIS%20DE%20TRUJILLO%20MARIÑO%20LUPE%20KARIN.pdf>
- Balcázar Daza, A. M. . (2020). Administrative management in public hospitals in

Cundinamarca-Colombia. *Lúmina*, 21, 140–162.  
<https://doi.org/10.30554/lumina.21.3444.2020>

- Barrett, A. K., Ford, J., & Zhu, Y. (2021). Sending and Receiving Safety and Risk Messages in Hospitals: An Exploration into Organizational Communication Channels and Providers' Communication Overload. *Health communication*, 36(13), 1697–1708. <https://doi.org/10.1080/10410236.2020.1788498>
- Cabrera, E. P. Z., Zurita, I. N., & Álvarez, J. C. E. (2019). Incidence of internal control in the administrative management of HEIs. Case: Department of Pastoral Care, Salesian Polytechnic University. *Revisit Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 4(2), 321-348. <http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v4i2.477>
- Camacho Padilla, M. P. (2018). La comunicación interna y la gestión organizacional en el área de hospitalización del Hospital Militar Central Lima, 2018. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/89553>
- Castro-Martínez, A., & Díaz-Morilla, P. (2020). Management of internal and external communication in private hospital institutions in Spain during the COVID-19 crisis. *Communication and health magazine*, 10(2), 525-547. <https://doi.org/10.3145/epi.2020.may.24>
- Charry Condor, Héctor Omar. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Comuni@cción*, 9(1), 25-34. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682018000100003&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682018000100003&lng=es&tlng=es).
- Claro, C., Ayala de Choriego, M., & Barros, J. P. (2022). Internal communication: characterization and analysis of work performed by companies that belong to the Great Place to Work Chile ranking. *Anagramas Rumbos Y Sentidos De La Comunicación*, 21(41), 1-27. <https://doi.org/10.22395/angr.v21n41a4>
- Collier, B., Blackstone, S. W., & Taylor, A. (2012). Communication access to businesses and organizations for people with complex communication needs. *Augmentative and alternative communication* (Baltimore, Md.: 1985), 28(4), 205–218. <https://doi.org/10.3109/07434618.2012.732611>
- Cubas Ayasta, Z. L. (2019). Gestión administrativa y productividad laboral del personal administrativo en el Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional - Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/47653>
- Edwards, R. (2018). An elaboration of the administrative theory of the 14 principles of management by Henri Fayol. *International journal for empirical education and*

- research, 1(1), 41-51. <https://www.semanticscholar.org/paper/An-Elaboration-of-the-Administrative-Theory-of-the-Edwards/6df40ea90fb466608738a193e27cf7acf74a81c8>
- Elrod, J. K., & Fortenberry, J. L., Jr (2018). Formulating productive marketing communications strategy: a major health system's experience. *BMC health services research*, 18(Suppl 3), 926. <https://doi.org/10.1186/s12913-018-3676-7>
- Elrod, J. K., & Fortenberry, J. L., Jr (2020). Public relations in health and medicine: using publicity and other unpaid promotional methods to engage audiences. *BMC health services research*, 20(Suppl 1), 821. <https://doi.org/10.1186/s12913-020-05602-x>
- Escalante, A. D. V., & Moraga, P. A. S. (2019). Internal communication in the quality of administrative management Amelia Courbis Technical School, Talca 2018. *Revista Scientific*, 4, 116-135. doi:<https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2019.4.E.7.116-135>
- Formanchuk, A. (2009). Corporate communication: Map of audiences and corporate image. *Revista de comunicación*, (12), 44. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3548446>
- Gallo Murga, V. C. (2018). La gestión administrativa y el nivel de comunicación interna en los docentes de la Escuela de Ciencias de la Salud y nutrición de la Universidad Privada Telesup–Lima, 2017. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional de Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/16785>
- Gómez, B. V., Álava, V. P., & Coello, M. F. (2016). Administrative and Financial Management: A Perspective from the Supermarkets of the Quevedo Canton. *Revista empresarial*, 10(38), 15-20. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5603313>
- Grönlund, C. F., & Brännström, M. (2022). Postgraduate nursing students' experiences of practicing ethical communication. *Nursing ethics*, 29(7-8), 1709–1720. <https://doi.org/10.1177/09697330221109943>
- Hernández S., R, Fernández C., C. y Baptista L., P. (2014). Metodología de la Investigación 6ta Edición, México D. F, Mc Graw Hill. [https://eduvirtual.cuc.edu.co/moodle/pluginfile.php/604555/mod\\_resource/content/2/Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n%20Hern%C3%A1ndez%20S.%20R.%20Fern%C3%A1ndez%20C.%20y%20Baptista%20L.%20P.%20%282014%29.%20Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20%20%20Investigaci%C3%B3n%206ta%20Edici%C3%B3n%20M%C3%A9xico%20D.%20F.%20Mc%20G.pdf](https://eduvirtual.cuc.edu.co/moodle/pluginfile.php/604555/mod_resource/content/2/Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n%20Hern%C3%A1ndez%20S.%20R.%20Fern%C3%A1ndez%20C.%20y%20Baptista%20L.%20P.%20%282014%29.%20Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20%20%20Investigaci%C3%B3n%206ta%20Edici%C3%B3n%20M%C3%A9xico%20D.%20F.%20Mc%20G.pdf)
- Herrera Flores, A. E., & Apolaya Sotelo, J. P. (2022). Democratization of communication

- from public policies. *Universidad Y Sociedad*, 14(S1), 140-150.  
<https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2668>
- Hoyos, M. M. (2011). Evolution of administrative management. *Aglala*, 2(1), 48-55.  
<https://1library.co/document/zgg2ow2z-evolucion-de-la-gestion-administrativa.html>
- Khorasani, S. T. & Almasifard, M. (2017). Evolution of Management Theory within 20 Century: A Systemic Overview of Paradigm Shifts in Management. *International Review of Management and Marketing*, 7 (3) , 134-137.  
<https://dergipark.org.tr/en/pub/irmm/issue/32110/355993?publisher=http-www-cag-edu-tr-ilhan-ozturk> "
- Li, J. Y., Sun, R., Tao, W., & Lee, Y. (2021). Employee coping with organizational change in the face of a pandemic: The role of transparent internal communication. *Public Relations Review*, 47(1), 101984. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2020.101984>
- López, J. (1998). *Procesos de investigación* (ed.). Caracas, Venezuela: Panapo.  
[http://paginas.ufm.edu/sabino/ingles/book/proceso\\_investigacion.pdf](http://paginas.ufm.edu/sabino/ingles/book/proceso_investigacion.pdf)
- López, Pedro Luis. (2004). SAMPLE POPULATION AND SAMPLING. *Punto Cero*, 09(08), 69-74. [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-02762004000100012&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012&lng=es&tlng=es).
- Lozada, J. (2014). Applied research: Definition, intellectual property and industry. *CienciAmérica: Scientific popularization magazine of the Technological University Indoamérica*, 3(1), 47-50.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6163749>
- Marcó, F., Loguzzo, H. A., & Fedi, J. L. (2016). *Introducción a la Gestión y Administración en las Organizaciones*. Universidad Nacional Arturo Jauretche. Instituto de Ciencias Sociales y Administración. <https://biblioteca.unaj.edu.ar/wp-content/uploads/sites/8/2017/02/Introduccion-gestion-y-administracion-organizaciones.pdf>
- McLean, J. (2011). Fayol-standing the test of time. *Manager: British Journal of Administrative Management*, 74, 32-33. <https://e-space.mmu.ac.uk/621543/>
- Mendoza, A. (2017). Importance of administrative management for the innovation of medium-sized commercial enterprises in the city of Manta. *Revista científica Dominio de las ciencias*, 3(2), 947-964.  
<https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/614>
- Miquel-Segarra, S., & Aced-Toledano, C. (2019). Objectives and difficulties in the evaluation of internal communication in spanish companies. *Profesional De La Informacion*, 28(5). doi:10.3145/epi.2019.sep.21
- Montoya, C. (2011). El Balanced Scorecard como herramienta de evaluación en la

- gestión administrativa. *Visión de futuro*, 15(2), 1-25.  
<https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935478003.pdf>
- Mousalli-Kayat, G. (2015). *Métodos y Diseños de Investigación Cuantitativa*. Mérida. DOI:10.13140/RG.2.1.2633.9446
- Mykytyuk, P., Semenets-Orlova, I., Blishchuk, K., Skoryk, H., Pidlisna, T., & Trebyk, L. (2021). Outsourcing as a tool of strategic planning in public administration. *Studies of Applied Economics*, 39(3). <https://doi.org/10.25115/eea.v39i3.4718>
- Naji, G. M. A., Isha, A. S. N., Alazzani, A., Brough, P., Saleem, M. S., Mohyaldinn, M. E., & Alzoraiki, M. (2022). Do Leadership, Organizational Communication, and Work Environment Impact Employees' Psychosocial Hazards in the Oil and Gas Industry?. *International journal of environmental research and public health*, 19(8), 4432. <https://doi.org/10.3390/ijerph19084432>
- Nowak R. O. (2021). Communicating for business resilience. *Journal of business continuity & emergency planning*, 14(4), 369–377. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33962704/>
- Oyarvide-Ramírez, H. P., Reyes-Sarria, E. F., & Montañaño-Colorado, M. R. (2017). Internal communication as an indispensable tool of business administration. *Science Domain*, 3(4), 296-309. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6174479>
- Paredes, A. B., & Rodríguez, J. K. (2021). *Comunicación interna y gestión administrativa en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra, 2019* (Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte). Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/27557>
- Plua Pincay, M. S. (2020). *Competencia digital y comunicación interna en los docentes de la Unidad Educativa Violeta Luna Carrera, Ecuador 2019*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/43417>
- Quilla Pacheco, R. G. (2019). *Control interno y su influencia en la gestión administrativa de la empresa Viettel Perú SAC–sucursal Arequipa 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Agustín]. Repositorio institucional de la Universidad Nacional de San Agustín. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/10385>
- Reshevets, I. (2015). A system approach in the political-administrative management. *Journal of Geography, Politics and Society*, 5(1), 37–42. <https://czasopisma.bg.ug.edu.pl/index.php/JGPS/article/view/3731>
- Rodríguez, M., & Mendivelso, F. (2018). Cross-sectional research design. *Revista médica sanitas*, 21(3), 141-146. <https://revistas.unisanitas.edu.co/index.php/rms/article/view/368>

- Slåtten, T., Mutonyi, B. R., & Lien, G. (2021). Does organizational vision really matter? An empirical examination of factors related to organizational vision integration among hospital employees. *BMC health services research*, 21(1), 483. <https://doi.org/10.1186/s12913-021-06503-3>
- Soto, Z., & Yandery, S. (2018) Gestión de la comunicación interna y apoyo organizacional percibido en el Hospital Público, San Juan de Lurigancho, 2018. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/34908>
- Sotomayor Guerra, M. (2021). Habilidades directivas y gestión administrativa del personal de la Red de Salud Lampa, 2021. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/78542>
- Tejeda Arquíñego, L. C. (2014). Gestión administrativa y su mejora en la Municipalidad Distrital de Bellavista. [Trabajo de investigación, Universidad Nacional del Callao]. Repositorio institucional de la Universidad Nacional del Callao. <http://hdl.handle.net/20.500.12952/1117>
- Veliz Valencia, J. M. (2020). Relación entre gestión administrativa y comunicación interna de la Municipalidad Distrital De Majes–Caylloma–Arequipa, 2020.[Tesis de licenciatura, Universidad Católica San Pablo]. Repositorio institucional de la Universidad Católica San Pablo. [http://54.213.100.250/bitstream/20.500.12590/16626/1/VELIZ\\_VALENCIA\\_JOS\\_REL.pdf](http://54.213.100.250/bitstream/20.500.12590/16626/1/VELIZ_VALENCIA_JOS_REL.pdf)
- Vera Sánchez, C. (2018). Gestión administrativa y comunicación organizacional en la Institución Educativa “República de Cuba” N° 2040, Comas, 2018. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/21023>
- Vidales Gonzáles, Carlos. (2015). Historia, teoría e investigación de la comunicación. *Comunicación y sociedad*, (23), 11-43. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0188-252X2015000100002&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-252X2015000100002&lng=es&tlng=es).
- Villasís-Keever, Miguel Ángel , & Arias-Gómez, Jesús , & Miranda Novales, María Guadalupe (2016). The research protocol III: the study population. *Revista Alergia México*, 63(2),201-206. ISSN: 0002-5151. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=486755023011>
- Vinueza-Franco , J. I., & Robalino-Muñiz , R. C. (2020). Optimization and internal control in the use of public resources in improving administrative management. *Revista*



Científica FIPCAEC (Fomento De La investigación Y publicación En Ciencias Administrativas, Económicas Y Contables). ISSN : 2588-090X . Polo De Capacitación, Investigación Y Publicación (POCAIP), 5(16), 14-38. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v5i14.158>

Viñarás Abad M. (2020). Interpersonal Communication and Internal Communication in companies an analysis from the profession and the University. *Comunicación Y Hombre*, (16), 335-354. <https://doi.org/10.32466/eufv-cyh.2020.16.607.335-354>

Vujadinovic N. (2020). Communication and Public Relations in Healthcare. *Studies in health technology and informatics*, 274, 42–51. <https://doi.org/10.3233/SHTI200664>

Zamora, W. M. M., Ponce, T. Y. G., Chávez, M. I. D., & Cedeño, I. M. B. (2018). Internal control and its influence on the administrative management of the public sector. *Dominio de las Ciencias*, 4(4), 206-240. <http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2018.vol.4.n.4.206-240>

## **ANEXOS**

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

ANEXO 3: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

ANEXO 4: FICHAS TÉCNICAS DE LOS INSTRUMENTOS

ANEXO 5: ESTADÍSTICO DE CONFIABILIDAD Y NORMALIDAD

ANEXO 6: FORMATOS DE VALIDACIÓN

ANEXO 7: INTERPRETACIÓN DE PRUEBA PARAMÉTRICA

ANEXO 8: FOTOS ESTADÍSTICOS SPSS

ANEXO 9 ENCUESTA FORMULARIO GOOGLE

ANEXO 10: SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN

ANEXO 11: AUTORIZACIÓN ENCARGADO DE CENTRO

ANEXO 12: CONSENTIMIENTOS INFORMADOS

ANEXO 13: ARCHIVO TURNITIN FECHA 5/01/2022

**ANEXO 01**

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**Título:** GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y COMUNICACIÓN INTERNA DEL PERSONAL DE SALUD DE UN CENTRO REGIONAL DE TELEMEDICINA, AREQUIPA

**Autor:** Susan Pumacayo Cárdenas

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores	
<p><b>Problema general</b> ¿Existe relación entre el nivel de gestión administrativa y el nivel de comunicación interna del personal de salud de un Centro Regional de Telemedicina, Arequipa?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar si existe relación el nivel de gestión administrativa y el nivel de comunicación interna del personal de salud de un Centro Regional de Telemedicina, Arequipa.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> Existe relación significativa entre el nivel de gestión administrativa y el nivel de comunicación interna del personal de salud de un Centro Regional de Telemedicina, Arequipa.</p>	Variable 1: Nivel de gestión administrativa	
			Dimensión	Indicadores
			Planificación	Visión Misión Objetivos Estrategias
			Organización	Personal Cargos Funciones Procesos
			Dirección	Organización de los recursos Empoderamiento Decisiones
Control	Supervisión Verificación Orientación			
<p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>1. ¿Existe relación entre el nivel de planificación y el nivel de comunicación interna del personal de salud de un Centro Regional de Telemedicina, Arequipa?</p> <p>2. ¿Existe relación entre el nivel de organización y el nivel de comunicación interna del personal de salud de un Centro Regional de Telemedicina, Arequipa?</p> <p>3. ¿Existe relación entre el nivel de dirección y el nivel de comunicación interna del personal de salud de un Centro Regional de Telemedicina, Arequipa?</p>	<p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>1. Determinar si existe relación entre el nivel de planificación y el nivel de comunicación interna del personal de salud de un Centro Regional de Telemedicina, Arequipa.</p> <p>2. Determinar si existe relación entre el nivel de organización y el nivel de comunicación interna del personal de salud de un Centro Regional de Telemedicina, Arequipa</p> <p>3. Determinar si existe relación entre el nivel de dirección y el nivel de comunicación interna del personal de salud de un Centro Regional de</p>	<p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>1. Existe relación significativa entre el nivel de planificación y el nivel de comunicación interna del personal de salud de un Centro Regional de Telemedicina, Arequipa.</p> <p>2. Existe relación significativa entre el nivel de organización y el nivel de comunicación interna del personal de salud de un Centro Regional de Telemedicina, Arequipa</p> <p>3. Existe relación significativa entre el nivel de dirección y el nivel de comunicación interna del personal de salud de un Centro Regional de</p>	Variable 2: Nivel de comunicación interna	
			Dimensión	Indicadores
			Esencial	Coordinación Comunicación oportuna Reuniones de equipo
			Operativa	Conocer organigrama. MOF Comunicación oportuna y efectiva

<p>Arequipa?</p> <p>4. ¿Existe relación entre el nivel de control y el nivel de comunicación interna del personal de salud de un Centro Regional de Telemedicina, Arequipa.</p>	<p>Telemedicina, Arequipa.</p> <p>4. Determinar si existe relación entre el nivel de control y el nivel de comunicación interna del personal de salud de un Centro Regional de Telemedicina, Arequipa.</p>	<p>Telemedicina, Arequipa.</p> <p>4. Existe relación significativa entre el nivel de control y el nivel de comunicación interna del personal de salud de un Centro Regional de Telemedicina, Arequipa.</p>		
			Estratégica	<p>Visión y misión</p> <p>Clima institucional</p> <p>Relaciones interpersonales</p>
			Valorativa	<p>Información sobre de los valores, normas, códigos, principios que se practican.</p>
			Motivacional	<p>Identificación con la institución</p> <p>Trabajo estable</p> <p>Comunicación imparcial</p> <p>Motivación</p> <p>Reconocimientos</p>
			Aprendizaje	<p>Evaluación de gestión y desempeño laboral.</p> <p>Capacitación</p>
Inteligencia	<p>Reuniones</p> <p>Retroalimentación</p> <p>Resolución de conflictos.</p>			

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnica e instrumentos	Estadística a utilizar
<p><b>Tipo: Aplicada</b></p> <p><b>Diseño:</b></p> <p>Cuantitativa</p> <p>No experimental</p> <p>Correlacional</p> <p>Transeccional</p>	<p><b>Población</b></p> <p>Está compuesta por todos los trabajadores de un Centro regional de telemedicina, Arequipa Siendo 21 personas.</p> <p><b>Muestra:</b> Es la misma que la población</p> <p><b>Muestreo:</b> Censal</p>	<p><b>Variable 1:</b> Nivel de gestión administrativa</p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario</p> <p><b>Variable 2:</b> Nivel de comunicación interna</p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario</p>	<p>Para la validación de los instrumentos se utilizó el procedimiento de “Juicio de expertos” y para hallar confiabilidad, el coeficiente Alfa de Cronbach, que en ambas variables fue de alta confiabilidad. Para el análisis de los datos se utilizaron tablas de porcentajes en la parte descriptiva y el coeficiente de Pearson, para el contraste de as hipótesis.</p>

**ANEXO 02**

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

<b>Variables de estudio</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala</b>
<b>Nivel de gestión administrativa</b>	Gestión se define como la forma mediante la cual uno o varios individuos determinan objetivos comunes, organiza, enlaza y estructura las fortalezas, el talento humano, aspectos técnicos y económicos, corresponde a un proceso de edificación colectiva de identidad, experiencia, destrezas de los participantes (Montoya, 2011). Por tanto, la gestión administrativa es un proceso sistemático, conjunto de acciones, orientado al logro de objetivos a través de la ejecución de tareas, mediante el uso eficaz y eficiente de los recursos empresariales (Mendoza, 2017).	Se busca conocer el nivel de la gestión administrativa en el Centro Regional de Telemedicina, Arequipa; en base a percepción del personal administrativo y asistencial de esa entidad. Las dimensiones tenidas en cuenta fueron: planificación, organización, dirección y control. Se utilizó como instrumento una encuesta elaborada específicamente por Cubas (2019), y que consta de 38 ítems.	Planificación	Visión Misión Objetivos Estrategias	Ordinal
			Organización	Personal Cargos Funciones Procesos	
			Dirección	Organización de los recursos Empoderamiento Decisiones	
			Control	Supervisión Verificación Orientación	
<b>Nivel de comunicación interna</b>	La comunicación interna se define como el conjunto de actividades que emprende una organización para construir y mantener buenas relaciones con sus miembros utilizando diversos medios de comunicación. Permite a	En el presente trabajo de investigación se busca conocer el nivel de comunicación interna del personal del Centro Regional de Telemedicina, Arequipa; en base a percepción del personal administrativo y asistencial	Esencial	Coordinación de actividades  Comunicación oportuna de “arriba hacia abajo”  Reuniones del equipo de trabajo	Ordinal

	<p>los miembros informar, integrar y motivar a los miembros para que contribuyan al logro de los objetivos de la empresa (Oyarvide-Ramírez, Reyes-Sarria y Montaña-Colorado, 2017).</p>	<p>de esa entidad. Las dimensiones tenidas en cuenta fueron: esencial, operativa, estratégica, cultural, motivacional, aprendizaje e inteligencia. Se utilizó como instrumento una encuesta elaborada específicamente por Plua (2020), y que consta de 40 ítems.</p>	Operativa	<p>Conocer el organigrama de la institución. Comunicación del MOF Comunicación oportuna y efectiva Comunicación sobre cambios</p>
			Estratégica	<p>Orientación sobre la visión y misión de su centro de trabajo Percepción del clima institucional Relaciones interpersonales</p>
			Valorativa	<p>Información sobre de los valores, normas, códigos, principios que se practican</p>
			Motivacional	<p>Identificación con la institución. Estabilidad en el trabajo. Comunicación imparcial Motivación para realizar su trabajo Reconocimiento de logros</p>
			Aprendizaje	<p>Evaluación de gestión y desempeño laboral. Capacitación al personal.</p>
			Inteligencia	<p>Presencia de espacios participativos. Retroalimentación personal. Retroalimentación grupal Calidad de atención Resolución de conflictos.</p>

**ANEXO 3**  
**INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**  
**ENCUESTA NIVEL DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

Estimados compañeros de trabajo, esta encuesta es el instrumento para realizar el estudio: Gestión administrativa del personal de salud de un centro regional de telemedicina, Arequipa.

Les pido por favor que me puedan brindar su apoyo en el llenado de las encuestas, las cuales deben ser llenadas con total sinceridad, estas serán totalmente anónimas, cuyos resultados redundarán en posibles mejoras para nuestro centro de trabajo.

Duración aproximada 15- 20 min

Consta de 38 preguntas

Les agradezco su amable participación.

Marque de acuerdo con la siguiente clave:

totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni uno ni otro	De acuerdo	Completamente de acuerdo
1	2	3	4	5

<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>					
DIMENSIÓN: PLANIFICACIÓN ADMINISTRATIVA	1	2	3	4	5
1. Los colaboradores conocen la misión institucional					
2. La misión de la organización está bien elaborada					
3. La institución da a conocer sus objetivos que tienen que lograr los colaboradores					
4. La misión de la organización refleja lo que los colaboradores tienen que lograr					
5. Los colaboradores tienen conocimiento de la visión institucional					
6. Los valores institucionales guían el accionar de los trabajadores					
7. Existe una comunicación efectiva entre todas las áreas de la institución					
8. La institución cuenta con un sistema eficiente o efectivo de procesamiento de datos					
9. La Oficina de planeamiento posee indicadores de gestión acordes con la realidad del Hospital					
10. El Manual de Organización y Funciones es el adecuado para el correcto desarrollo de las labores administrativas en la institución					
11. El Reglamento de Organización y Funciones define y regula adecuadamente el proceso administrativo.					
12. Existe un alto índice de coherencia entre el MOF y el ROF					
13. Existe un plan de contingencia bien definido ante posibles estados de emergencia sanitaria, en su institución					

DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN	1	2	3	4	5
14. Las actividades de gestión administrativa benefician en especial a los asegurados					
15. El desarrollo de las actividades administrativas se basa en el análisis de las funciones de los usuarios internos					
16. El desarrollo de las actividades administrativas se basa en el análisis de las necesidades de los usuarios externos					
17. La estructura organizacional de la institución es eficiente y funcional.					
18. La institución tiene una estructura orgánica que define claramente la línea jerárquica					
19. La estructura de la organización facilita la comunicación a todo nivel en la institución					
20. La estructura organizacional contribuye al logro de sus objetivos en forma adecuada					
21. La asignación funcional responde a la demanda de contexto					
22. La distribución de cargos funcionales responde a todos los requerimientos del entorno en forma eficiente					
23. Los directivos y funcionarios son eficaces en el desarrollo de la organización					
DIMENSIÓN: DIRECCIÓN	1	2	3	4	5
24. Los directivos y funcionarios empoderan adecuadamente a su personal					
25. Los funcionarios o los directivos mantienen una comunicación horizontal con sus subordinados					
26. Los directores y funcionarios anteponen el desarrollo de la empresa a sus intereses personales					
27. El trabajador está respaldado por la dirección					
28. Existe una comunicación asertiva entre todas las áreas de gestión					
29. En todas las áreas de gestión se reflejan buenas relaciones interpersonales.					
30. El trabajo en equipo es promovido por la dirección administrativa					
DIMENSIÓN: CONTROL					



31. Se aplica los normativos que determinan el procedimiento de control administrativo					
32. Los indicadores de gestión (programaciones, presupuestos) siempre son difundidos entre el personal.					
33. Se ejecutan con regularidad procesos de control interno.					
34. Se evalúan el cumplimiento de las metas programadas.					
35. Existe adecuada difusión sobre los resultados de la evaluación del cumplimiento de las metas programadas (retroalimentación)					
36. Se ejecutan evaluaciones de desempeño del personal que favorece su línea de carrera					
37. Existe un proceso de monitoreo eficiente en las actividades ejecutadas por el personal.					
38. Los recursos de la institución (financieros, materiales y tecnológicos) de la unidad administrativa son debidamente utilizados.					

## ENCUESTA SOBRE NIVEL DE COMUNICACIÓN INTERNA

Estimados compañeros de trabajo, esta encuesta es el instrumento para realizar el estudio: Gestión administrativa y comunicación interna del personal de salud de un centro regional de telemedicina, Arequipa.

Les pido por favor que me puedan brindar su apoyo en el llenado de las encuestas, las cuales deben ser llenadas con total sinceridad, estas serán totalmente anónimas, cuyos resultados redundarán en posibles mejoras para nuestro centro de trabajo.

Duración aproximada 15-20 min

Consta de 40 preguntas

Les agradezco su amable participación.

Marque de acuerdo con la siguiente clave:

totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni uno ni otro	De acuerdo	Completamente de acuerdo
1	2	3	4	5

<b>VARIABLE 2: COMUNICACIÓN INTERNA</b>					
<b>DIMENSIÓN: ESENCIAL</b>	1	2	3	4	5
1. Recibe usted en su centro de trabajo comunicación de parte del personal superior administrativo: coordinación de actividades, comunicación de programación mensual definitiva.					
2. Se le informa oportunamente acerca de los resultados de las supervisiones					
3. Recibe comunicados de los altos cargos administrativos en el tiempo oportuno.					
4. Se comunica fácil y adecuadamente con su inmediato superior, cuando presenta cualquier tipo de dificultad en el desempeño de su trabajo.					
5. Los colaboradores de trabajo se reúnen como equipo para analizar dificultades que impidan lograr un adecuado desarrollo del trabajo.					
6. Los colaboradores de trabajo se reúnen regularmente para proponer soluciones a problemas emergentes y evaluar alcance de metas					
<b>DIMENSIÓN: OPERATIVA</b>	1	2	3	4	5
7. Se ha difundido y explicado claramente el organigrama de la entidad					
8. Se socializa regularmente el alcance del MOF (manual de organización y funciones), personalizando el cargo.					
9. Recibe comunicación oportuna y efectiva de las actividades institucionales en las que tiene que participar.					

10. La institución comunica oportunamente sobre algún cambio en las actividades regulares (horario, reemplazo, cambios surgidos por contratiempos como cortes de luz)					
11. La institución comunica oportunamente sobre las medidas a tomar si se presenta algún cambio emergente					
<b>DIMENSIÓN: ESTRATÉGICA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
12. La institución ha socializado los alcances de la visión institucional.					
13. La institución ha socializado los alcances de la misión institucional.					
14. En su centro de trabajo las actividades se orientan en concordancia con la misión institucional					
15. En su centro de trabajo las actividades se orientan en concordancia con la visión institucional					
16. En la institución han socializado convenientemente los objetivos institucionales.					
17. En la institución, la comunicación del equipo de trabajo favorece un buen clima laboral.					
18. La comunicación con su equipo de trabajo conlleva a mantener buenas relaciones personales y le permite cumplir los objetivos trazados.					
<b>DIMENSIÓN: VALORATIVA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
19. Los directivos socializan los valores y principios éticos que guían a la institución					
20. Los directivos se comunican horizontalmente con los colaboradores, sin importar su nivel jerárquico					
21. Las propuestas y solicitudes de los colaboradores son atendidas con respeto y oportunidad					
22. La comunicación interna de la institución refleja un trato justo y equitativo.					
23. El nivel de comunicación interna brinda a los colaboradores un valor agregado de satisfacción personal					
<b>DIMENSIÓN: MOTIVACIONAL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
24. Se siente orgulloso de formar parte de su institución.					
25. Cree tener expectativas de crecimiento y oportunidades en su centro de trabajo					
26. Cree que en su centro de trabajo a cada uno se le otorga lo que merece					
27. Se le ofrece un trato como colaborador y no como objeto o instrumento de trabajo					

28. Ha recibido comunicaciones de motivación para realizar su trabajo					
29. Ud. siente que reconocen los logros en su desempeño laboral y recibe alguna comunicación sobre eso					
<b>DIMENSIÓN: APRENDIZAJE</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
30. La comunicación entre directivos y colaboradores siempre es provechosa y permite mejorar el desempeño laboral					
31. La comunicación entre colaboradores permite ampliar las perspectivas de las funciones realizadas					
32. Se generan espacios participativos donde sus integrantes pueden brindar ideas y sugerencias para la mejora institucional					
33. Se comunica oportunamente sobre procesos de capacitación específica relacionada a sus actividades					
34. Se comunican oportunamente los resultados de sus evaluaciones objetivas.					
35. Los resultados de las evaluaciones objetivas favorecen un mejor desempeño					
<b>DIMENSIÓN: INTELIGENCIA</b>					
36. Le ofrecen retroalimentación personalizada referente a su desempeño laboral	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
37. Se brinda retroalimentación grupal cuando se efectúan tareas en equipo.					
38. En la entidad, la comunicación efectiva es el mejor medio para mantener una buena relación laboral y personal con todos los colaboradores					
39. En la institución, la comunicación es una herramienta efectiva para resolver dificultades individuales.					
40. En la institución, la comunicación es una herramienta efectiva para resolver conflictos en forma colectiva					

## ANEXO 4

### FICHAS TÉCNICAS DE LOS INSTRUMENTOS

#### FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Estudio: Gestión administrativa y comunicación interna del personal de salud de un centro regional de telemedicina, Arequipa.

1. Nombre

Cuestionario de Gestión administrativa según percepción del personal que labora en un centro regional de telemedicina.

2. Autor:

Zarela Liliana Cubas Ayasta (2019), adaptado por Susan Cristina Pumacayo Cárdenas en el trabajo de investigación (tesis de maestría): “Gestión administrativa y comunicación interna del personal de salud de un centro regional de telemedicina, Arequipa”.

3. Año de adaptación

2022

4. Objetivo

Determinar el nivel de gestión administrativa según la percepción del personal que labora en el centro Regional de telemedicina Arequipa.

5. Normativos - información

- Su finalidad es netamente académica
- Es anónimo
- Se solicita ser objetivo, honesto y sincero con sus respuestas.
- Marque una y sólo una alternativa de respuesta

6. Usuarios

El total de la muestra fueron 21 usuarios internos del Centro regional de telemedicina, Arequipa.

## 7. Unidad de análisis

Personal asistencial y administrativo que labora en el Centro regional de Telemedicina.

## 8. Modo de aplicación

- El presente cuestionario está conformado por ítems, distribuidos entre las cinco dimensiones de la variable, con alternativas de respuesta que van del 1 al 5 por cada ítem.
- El desarrollo del cuestionario es de forma individual, consignando los datos que se requieran de acuerdo a las instrucciones.
- El tiempo de aplicación del cuestionario es de aproximadamente 15-20 minutos.
- El cuestionario fue electrónico, mediante una ficha virtual.

## 9. Estructura

El cuestionario de Gestión administrativa según percepción del personal que labora en un centro regional de telemedicina, consta de 38 ítems, distribuidos entre las cuatro dimensiones de la variable; según se especifica en la siguiente tabla:

Variable: Nivel de gestión administrativa

Dimensiones	N° de ítems
Planificación	13
Organización	10
Dirección	7
Control	8

## 10. Escala diagnóstica

### 10.1. Escala general de la variable

Variable: Nivel de gestión administrativa

<b>Nivel</b>	<b>Rango</b>
Bajo	38-88
Medio	89-139
Alta	140-190

10.2. Escala valorativa de las alternativas de respuesta.

Las opciones de respuesta para todas las dimensiones están en una escala del 1 al 5, considerando el 1 como la menor calificación (muy en desacuerdo con la afirmación del ítem) y el 5 como la mayor calificación (muy de acuerdo con la afirmación del ítem), las mismas que representan la percepción del encuestado sobre el servicio que se brinda. Se codificó como:

<b>Alternativa</b>	<b>Valor</b>
Completamente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Ni uno ni otro	3
En desacuerdo	2
Completamente en desacuerdo	1

11. Validez y confiabilidad.

11.1. Validez: a través del proceso de validación por Juicio de expertos, según los normativos vigentes de esta EPG. Los formatos de los tres validadores se

presentan en los siguientes apéndices del trabajo.

11.2. Confiabilidad: Se obtuvo un índice de 0.873 en la aplicación del estadístico de fiabilidad del Alpha de Cronbach.

Tabla 1

*Baremos de la variable 1: nivel de gestión administrativa*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Items.	Niveles y rangos
Nivel de gestión administrativa		Planificación	1 - 38	Alto = 140-190
		Organización		Medio = 89-139
		Dirección		Bajo = 38-88
		Control		
	Planificación	Visión	1-13	Alto = 48-65
Misión		Medio = 30-47		
Objetivos Estrategias		Bajo = 13-29		
	Organización	Personal	14 - 23	Alto = 37-50
Cargos		Medio = 23-36		
Funciones Procesos		Bajo = 10-22		
	Dirección	Organización de los recursos	24-30	Alto = 26-35
		Empoderamiento		Medio = 16-25
	Control	Decisiones	31-38	Bajo = 7-15
		Supervisión		Alto = 30-40
		Verificación Orientación		Medio = 19-29
				Bajo = 8-1



## **FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE COMUNICACIÓN INTERNA**

**Estudio: Gestión administrativa y comunicación interna del personal de salud de un centro regional de telemedicina, Arequipa.**

1. Nombre

Cuestionario de comunicación interna según percepción del personal que labora en un centro regional de telemedicina, Arequipa.

2. Autor:

María Plua Pincay (2019), adaptado por Susan Cristina Pumacayo Cárdenas en el trabajo de investigación (tesis de maestría): “Gestión administrativa y comunicación interna del personal de salud de un centro regional de telemedicina, Arequipa”.

3. Año de adaptación

2022

4. Objetivo

Determinar el nivel de comunicación interna según la percepción del personal que labora en el centro Regional de telemedicina Arequipa.

5. Normativos - información

- a. Su finalidad es netamente académica
- b. Es anónimo
- c. Se solicita ser objetivo, honesto y sincero con sus respuestas.
- d. Marque una y sólo una alternativa de respuesta

6. Usuarios

El total de la muestra fueron 21 usuarios internos del Centro regional de

telemedicina, Arequipa.

## 7. Unidad de análisis

Personal asistencial y administrativo que labora en un Centro regional de Telemedicina, Arequipa.

## 8. Modo de aplicación

- a. El presente cuestionario está conformado por ítems, distribuidos entre las siete dimensiones de la variable, con alternativas de respuesta que van del 1 al 5 por cada ítem.
- b. El desarrollo del cuestionario es de forma individual, consignando los datos que se requieran de acuerdo a las instrucciones.
- c. El tiempo de aplicación del cuestionario es de aproximadamente 25 minutos.
- d. El cuestionario fue electrónico, mediante una ficha virtual.

## 9. Estructura

El cuestionario de Comunicación Interna, según percepción del personal que labora en un centro regional de telemedicina, consta de 41 ítems, distribuidos entre las 7 dimensiones de la variable; según se especifica en la siguiente tabla:

Variable: Nivel de comunicación interna

---

Dimensiones	Nº de ítems
Esencial	6
Operativa	5
Estratégica	7
Valorativa	5
Motivacional	6
Aprendizaje	6
Inteligencia	5

---

#### 10. Escala diagnóstica

##### 10.1. Escala general de la variable

Variable: Nivel de comunicación interna

---

Nivel	Rango
Deficiente	40-92
Regular	93-146
Eficiente	147-200

---

##### 10.3. Escala valorativa de las alternativas de respuesta.

Las opciones de respuesta para todas las dimensiones están en una escala del 1 al 5, considerando el 1 como la menor calificación (muy en desacuerdo con la afirmación del ítem) y el 5 como la mayor calificación (muy de acuerdo con la afirmación del ítem), las mismas que representan la

percepción del encuestado sobre el servicio que se brinda. Se codificó como:

<b>Alternativa</b>	<b>Valor</b>
Completamente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
En desacuerdo	2
Completamente en desacuerdo	1

#### 11. Validez y confiabilidad.

11.3. Validez: a través del proceso de validación por Juicio de expertos, según los normativos vigentes de esta EPG. Los formatos de los tres validadores se presentan en los siguientes apéndices del trabajo.

11.4. Confiabilidad: Se obtuvo un índice de 0.886 en la aplicación del estadístico de fiabilidad del Alpha de Cronbach.

Tabla 1

*Baremos de la variable 2: NIVEL DE COMUNICACIÓN INTERNA*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems.	Niveles y rangos
Nivel de comunicación interna		Esencial Operativa Estratégica Valorativa Motivacional Aprendizaje inteligencia	1 - 40	Alto = 147-200 Medio = 93-146 Bajo = 40-92
	Esencial	Coordinación de actividades Comunicación oportuna de "arriba hacia abajo" Reuniones	1-6	Alto = 22-30 Medio = 13-21 Bajo = 6-12
	Operativa	Conocer el organigrama Comunicación del MOF Comunicación oportuna y efectiva Comunicación sobre cambios	7-11	Alto = 19-25 Medio = 12-18 Bajo = 5-11
	Estratégica	Orientación sobre la visión y misión Percepción del clima Relaciones interpersonales	12-18	Alto = 26-35 Medio = 16-25 Bajo = 7-15
	Valorativa	Información sobre de los valores, normas, códigos, principios que se practican	19-23	Alto = 19-25 Medio = 12-18 Bajo = 5-11
	Motivacional	Identificación institucional. Trabajo estable Comunicación imparcial Motivación Reconocimiento	24-29	Alto = 22-30 Medio = 13-21 Bajo = 6-12

Aprendizaje	Gestión y desempeño laboral. Capacitación al personal.	30-35	Alto = 22-30 Medio = 13-21 Bajo = 6-12
Inteligencia	Espacios participativos. Retroalimentación personal y grupal Calidad de atención Resolución de conflictos.	36-40	Alto = 19-25 Medio = 12-18 Bajo = 5-11

**ANEXO 5**  
**ESTADÍSTICO DE CONFIABILIDAD Y NORMALIDAD**

*Prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach de los instrumentos*

Dimensión/variable	Alfa de Cronbach	No de ítems
Gestión Administrativa	0,971	38
Comunicación interna	0,979	40

Los valores obtenidos del coeficiente Alfa de Cronbach, para ambas variables, fue mayor a 0.8, lo cual indica que los instrumentos tienen un grado alto de confiabilidad.

*Prueba de normalidad de las variables nivel de gestión administrativa y nivel de comunicación interna*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión Administrativa	0.918	20	0.089
Comunicación interna	0.948	20	0.336

Se utilizó esta prueba puesto que, nuestra muestra es menor de 50 sujetos de estudio. El nivel de significancia de la prueba estadística Shapiro-Wilk, es mayor de 0.05, para ambas variables; por lo tanto, ambas variables tienen una distribución normal.

## ANEXO 6

### FORMATOS DE VALIDACIÓN

#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE NIVEL DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN: PLANIFICACIÓN ADMINISTRATIVA</b>							
1	Los colaboradores conocen la misión institucional	x		x		x		
2	La misión de la organización está bien elaborada	x		x		x		
3	La institución da a conocer sus objetivos que tienen que lograr los colaboradores	x		x		x		
4	La misión de la organización refleja lo que los colaboradores tienen que lograr	x		x		x		
5	Los colaboradores tienen conocimiento de la visión institucional	x		x		x		
6	Los valores institucionales guían el accionar de los trabajadores	x		x		x		
7	Existe una comunicación efectiva entre todas las áreas de la institución	x		x		x		
8	La institución cuenta con un sistema eficiente de procesamiento de datos	x		x		x		
9	La Oficina de planeamiento posee indicadores de gestión acordes con la realidad del Hospital	x		x		x		
10	El Manual de Organización y Funciones es el adecuado para el correcto desarrollo de las labores administrativas en la institución	x		x		x		
11	El Reglamento de Organización y Funciones define y regula adecuadamente el proceso administrativo.	x		x		x		
12	Existe un alto índice de coherencia entre el MOF y el ROF	x		x		x		
13	Existe un plan de contingencia bien definido ante posibles estados de emergencia sanitaria, en su institución	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
14	Las actividades de gestión administrativa benefician en especial a los asegurados	x		x		x		
15	El desarrollo de las actividades administrativas se basa en el análisis de las funciones de los usuarios internos	x		x		x		
16	El desarrollo de las actividades administrativas se basa en el análisis de las necesidades de los usuarios externos	x		x		x		
17	La estructura organizacional de la institución es eficiente y funcional.	x		x		x		
18	La institución tiene una estructura orgánica que define claramente la línea	x		x		x		



	jerárquica						
19	La estructura de la organización facilita la comunicación a todo nivel en la institución	x		x		x	
20	La estructura organizacional contribuye al logro de sus objetivos en forma adecuada	Si	No	Si	No	Si	No
21	La asignación funcional responde a la demanda de contexto	x		x		x	
22	La distribución de cargos funcionales responde a todos los requerimientos del entorno en forma eficiente	x		x		x	
23	Los directivos y funcionarios son eficaces en el desarrollo de la organización	x		x		x	
	DIMENSIÓN: DIRECCIÓN	Si	No	Si	No	Si	No
24	Los directivos y funcionarios empoderan adecuadamente a su personal	x		x		x	
25	Los funcionarios o los directivos mantienen una comunicación horizontal con sus subordinados	x		x		x	
26	Los directores y funcionarios anteponen el desarrollo de la empresa a sus intereses personales	x		x		x	
27	El trabajador está respaldado por la dirección	x		x		x	
28	Existe una comunicación asertiva entre todas las áreas de gestión	x		x		x	
29	En todas las áreas de gestión se reflejan buenas relaciones interpersonales.	x		x		x	
30	El trabajo en equipo es promovido por la dirección administrativa						
	DIMENSIÓN: CONTROL	Si	No	Si	No	Si	No
31	Se aplica los normativos que determinan el procedimiento de control administrativo	x		x		x	
32	Los indicadores de gestión (programaciones, presupuestos) siempre son difundidos entre el personal.	x		x		x	
33	Se ejecutan con regularidad procesos de control interno.	x		x		x	
34	Se evalúan el cumplimiento de las metas programadas.	x		x		x	
35	Existe adecuada difusión sobre los resultados de la evaluación del cumplimiento de las metas programadas (retroalimentación)	x		x		x	
36	Se ejecutan evaluaciones de desempeño del personal que favorece su línea de carrera	x		x		x	
37	Existe un proceso de monitoreo eficiente en las actividades ejecutadas por el personal.	x		x		x	
38	Los recursos de la institución (financieros, materiales y tecnológicos) de la unidad administrativa son debidamente utilizados.	x		x		x	

**Observaciones: Hay suficiencia.**

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

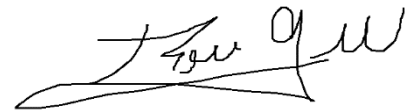
**Apellidos y nombres del juez validador. Dr.:** Renzo Reynaldo Gamarra Manrique PhD MSc    **DNI:** 29605995

Especialista em Oncología Clínica  
Especialista en Cirugía General y Laparoscópica  
Magíster en Epidemiología y Demografía  
Doctorado en Biología Molecular y Celular

**Lima, 16 de noviembre de 2022**

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

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



-----  
**Renzo Reynaldo Gamarra**

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE COMUNICACIÓN INTERNA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN: ESENCIAL</b>							
1	Recibe usted comunicación de parte del personal superior administrativo: coordinación de actividades, comunicación de programación mensual definitiva.	x		x		x		
2	Se le informa oportunamente acerca de los resultados de las supervisiones	x		x		x		
3	Recibe comunicados de los altos cargos administrativos en el tiempo oportuno.	x		x		x		
4	Se comunica fácil y adecuadamente con su inmediato superior, cuando presenta cualquier tipo de dificultad en el desempeño de su trabajo.	x		x		x		
5	Los colaboradores de trabajo se reúnen como equipo para analizar dificultades que impidan lograr un adecuado desarrollo del trabajo.	x		x		x		
6	Los colaboradores de trabajo se reúnen regularmente para proponer soluciones a problemas emergentes y evaluar alcance de metas	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN: OPERATIVA</b>	x		x		x		
7	Se ha difundido y explicado claramente el organigrama de la entidad	x		x		x		
8	Se socializa regularmente el alcance del MOF (manual de organización y funciones), personalizando el cargo.	x		x		x		
9	Recibe comunicación oportuna y efectiva de las actividades institucionales en las que tiene que participar.	x		x		x		
10	La institución comunica oportunamente sobre algún cambio en las actividades regulares (horario, reemplazo, cambio surgidos por contratiempos como cortes de luz)	x		x		x		
11	La institución comunica oportunamente sobre las medidas a tomar si se presenta algún cambio emergente	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN: ESTRATÉGICA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
12	La institución ha socializado los alcances de la visión institucional.	x		x		x		
13	La institución ha socializado los alcances de la misión institucional.	x		x		x		
14	En su centro de trabajo las actividades se orientan en concordancia con la misión institucional	x		x		x		
15	En su centro de trabajo las actividades se orientan en concordancia con la visión institucional	x		x		x		
16	En la institución han socializado convenientemente los objetivos	x		x		x		

	institucionales.						
17	En la institución, la comunicación del equipo de trabajo favorece un buen clima laboral.	x		x		x	
18	La comunicación con su equipo de trabajo conlleva a mantener buenas relaciones personales y le permite cumplir los objetivos trazados.	Si	No	Si	No	Si	No
	<b>DIMENSIÓN: VALORATIVA</b>	x		x		x	
19	Los directivos socializan los valores y principios éticos que guían a la institución	x		x		x	
20	Los directivos se comunican horizontalmente con los colaboradores, sin importar su nivel jerárquico	x		x		x	
21	Las propuestas y solicitudes de los colaboradores son atendidas con respeto y oportunidad	x		x		x	
22	La comunicación interna de la institución refleja un trato justo y equitativo.	x		x		x	
23	El nivel de comunicación interna brinda a los colaboradores un valor agregado de satisfacción personal	x		x		x	
	<b>DIMENSIÓN: MOTIVACIONAL</b>	Si	No	Si	No	Si	No
24	Se siente orgulloso de formar parte de si institución.	x		x		x	
25	Cree tener expectativas de crecimiento y oportunidades en su centro de trabajo	x		x		x	
26	Cree que en su centro de trabajo a cada uno se le otorga lo que merece	x		x		x	
27	Se le ofrece un trato como colaborador y no como objeto o instrumento de trabajo	x		x		x	
28	Ha recibido comunicaciones de motivación para realizar su trabajo	x		x		x	
29	Ud. siente que reconocen los logros en su desempeño laboral y recibe alguna comunicación sobre eso	x		x		x	
	<b>DIMENSIÓN: APRENDIZAJE</b>	Si	No	Si	No	Si	No
30	La comunicación entre directivos y colaboradores siempre es provechosa y permite mejorar el desempeño laboral	x		x		x	
31	La comunicación entre colaboradores permite ampliar las perspectivas de las funciones realizadas	x		x		x	
32	Se generan espacios participativos donde sus integrantes pueden brindar ideas y sugerencias para la mejora institucional	x		x		x	
33	Se comunica oportunamente sobre procesos de capacitación específica relacionada a sus actividades	x		x		x	
34	Se comunican oportunamente los resultados de sus evaluaciones objetivas.	x		x		x	
35	Los resultados de las evaluaciones objetivas favorecen un mejor desempeño	x		x		x	
	<b>DIMENSIÓN: INTELIGENCIA</b>	Si	No	Si	No	Si	No
36	Le ofrecen retroalimentación personalizada referente a su desempeño laboral	x		x		x	

37	Se brinda retroalimentación grupal cuando se efectúan tareas en equipo.	x		x		x	
38	En la entidad, la comunicación efectiva es el mejor medio para mantener una buena relación laboral y personal con todos los colaboradores	x		x		x	
39	En la institución, la comunicación es una herramienta efectiva para resolver dificultades individuales.	x		x		x	
40	En la institución, la comunicación es una herramienta efectiva para resolver conflictos en forma colectiva	x		x		x	

**Observaciones: Hay suficiencia.**

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr.:** Renzo Reynaldo Gamarra Manrique PhD MSc      **DNI:** 29605995

Especialista em Oncología Clínica  
Especialista en Cirugía General y Laparoscópica  
Magíster en Epidemiología y Demografía  
Doctorado en Biología Molecular y Celular

**Especialidad del validador:**

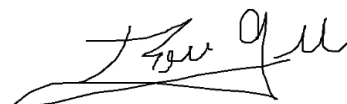
**Lima, 16 de noviembre de 2022**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



-----  
**Renzo Reynaldo Gamarra Manrique**

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE NIVEL DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN: PLANIFICACIÓN ADMINISTRATIVA</b>							
1	Los colaboradores conocen la misión institucional	x		x		x		
2	La misión de la organización está bien elaborada	x		x		x		
3	La institución da a conocer sus objetivos que tienen que lograr los colaboradores	x		x		x		
4	La misión de la organización refleja lo que los colaboradores tienen que lograr	x		x		x		
5	Los colaboradores tienen conocimiento de la visión institucional	x		x		x		
6	Los valores institucionales guían el accionar de los trabajadores	x		x		x		
7	Existe una comunicación efectiva entre todas las áreas de la institución	x		x		x		
8	La institución cuenta con un sistema eficiente de procesamiento de datos	x		x		x		
9	La Oficina de planeamiento posee indicadores de gestión acordes con la realidad del Hospital	x		x		x		
10	El Manual de Organización y Funciones es el adecuado para el correcto desarrollo de las labores administrativas en la institución	x		x		x		
11	El Reglamento de Organización y Funciones define y regula adecuadamente el proceso administrativo.	x		x		x		
12	Existe un alto índice de coherencia entre el MOF y el ROF	x		x		x		
13	Existe un plan de contingencia bien definido ante posibles estados de emergencia sanitaria, en su institución	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
14	Las actividades de gestión administrativa benefician en especial a los asegurados	x		x		x		
15	El desarrollo de las actividades administrativas se basa en el análisis de las funciones de los usuarios internos	x		x		x		
16	El desarrollo de las actividades administrativas se basa en el análisis de las necesidades de los usuarios externos	x		x		x		
17	La estructura organizacional de la institución es eficiente y funcional.	x		x		x		
18	La institución tiene una estructura orgánica que define claramente la línea jerárquica	x		x		x		
19	La estructura de la organización facilita la comunicación a todo nivel en la institución	x		x		x		
20	La estructura organizacional contribuye al logro de sus objetivos en forma adecuada	Si	No	Si	No	Si	No	
21	La asignación funcional responde a la demanda de contexto	x		x		x		

22	La distribución de cargos funcionales responde a todos los requerimientos del entorno en forma eficiente	x		x		x		
23	Los directivos y funcionarios son eficaces en el desarrollo de la organización	x		x		x		
DIMENSIÓN: DIRECCIÓN		Si	No	Si	No	Si	No	
24	Los directivos y funcionarios empoderan adecuadamente a su personal	x		x		x		
25	Los funcionarios o los directivos mantienen una Comunicación horizontal con sus subordinados	x		x		x		
26	Los directores y funcionarios anteponen el desarrollo de la empresa a sus intereses personales	x		x		x		
27	El trabajador está respaldado por la dirección	x		x		x		
28	Existe una comunicación asertiva entre todas las áreas de gestión	x		x		x		
29	En todas las áreas de gestión se reflejan buenas Relaciones interpersonales.	x		x		x		
30	El trabajo en equipo es promovido por la dirección administrativa	x		x		x		
DIMENSIÓN: CONTROL		Si	No	Si	No	Si	No	
31	Se aplica los normativos que determinan el procedimiento de control administrativo	x		x		x		
32	Los indicadores de gestión (programaciones, presupuestos) siempre son difundidos entre el personal.	x		x		x		
33	Se ejecutan con regularidad procesos de control interno.	x		x		x		
34	Se evalúan el cumplimiento de las metas programadas.	x		x		x		
35	Existe adecuada difusión sobre los resultados de la evaluación del cumplimiento de las metas programadas (retroalimentación)	x		x		x		
36	Se ejecutan evaluaciones de desempeño del personal que favorece su línea de carrera	x		x		x		
37	Existe un proceso de monitoreo eficiente en las actividades ejecutadas por el personal.	x		x		x		
38	Los recursos de la institución (financieros, materiales y tecnológicos) de la unidad administrativa son debidamente utilizados.	x		x		x		

**Observaciones:**

**Hay suficiencia.**

**Opinión de aplicabilidad:**

**Aplicable [ X ]**

**Aplicable después de corregir [ ]**

**No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: Lip Licham, Cruz Antonio**

**DNI: 07517707**

**Especialidad del validador: Metodólogo**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado. <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

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

**Lima, 16 de noviembre de 2022**



-----  
**Firma del experto informante**

x		x		x		
---	--	---	--	---	--	--

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE COMUNICACIÓN INTERNA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN: ESENCIAL</b>							
1	Recibe usted comunicación de parte del personal superior administrativo: coordinación de actividades, comunicación de programación mensual definitiva.	x		x		x		
2	Se le informa oportunamente acerca de los resultados de las supervisiones	x		x		x		
3	Recibe comunicados de los altos cargos administrativos en el tiempo oportuno.	x		x		x		
4	Se comunica fácil y adecuadamente con su inmediato superior, cuando presenta cualquier tipo de dificultad en el desempeño de su trabajo.	x		x		x		
5	Los colaboradores de trabajo se reúnen como equipo para analizar dificultades que impidan lograr un adecuado desarrollo del trabajo.	x		x		x		
6	Los colaboradores de trabajo se reúnen regularmente para proponer soluciones a problemas emergentes y evaluar alcance de metas	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN: OPERATIVA</b>	x		x		x		
7	Se ha difundido y explicado claramente el organigrama de la entidad	x		x		x		
8	Se socializa regularmente el alcance del MOF (manual de organización y funciones), personalizando el cargo.	x		x		x		
9	Recibe comunicación oportuna y efectiva de las actividades institucionales en las que tiene que participar.	x		x		x		
10	La institución comunica oportunamente sobre algún cambio en las actividades regulares (horario, reemplazo, cambio surgidos por contratiempos como cortes de luz)	x		x		x		
11	La institución comunica oportunamente sobre las medidas a tomar si se presenta algún cambio emergente	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN: ESTRATÉGICA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
12	La institución ha socializado los alcances de la visión institucional.	x		x		x		
13	La institución ha socializado los alcances de la misión institucional.	x		x		x		
14	En su centro de trabajo las actividades se orientan en concordancia con la misión institucional	x		x		x		
15	En su centro de trabajo las actividades se orientan en concordancia con la visión institucional	x		x		x		
16	En la institución han socializado convenientemente los objetivos institucionales.	x		x		x		
17	En la institución, la comunicación del equipo de trabajo favorece un buen clima laboral.	x		x		x		
18	La comunicación con su equipo de trabajo conlleva a mantener buenas relaciones personales y le permite cumplir los objetivos trazados.	Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN: VALORATIVA</b>	x		x		x		
19	Los directivos socializan los valores y principios éticos que guían a la institución	x		x		x		
20	Los directivos se comunican horizontalmente con los colaboradores, sin importar su nivel jerárquico	x		x		x		
21	Las propuestas y solicitudes de los colaboradores son atendidas con respeto y oportunidad	x		x		x		



23	La comunicación interna de la institución refleja un trato justo y equitativo.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN: MOTIVACIONAL</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
24	Se siente orgulloso de formar parte de su institución.	x		x		x		
25	Cree tener expectativas de crecimiento y oportunidades en su centro de trabajo	x		x		x		
26	Cree que en su centro de trabajo a cada uno se le otorga lo que merece	x		x		x		
27	Se le ofrece un trato como colaborador y no como objeto o instrumento de trabajo	x		x		x		
28	Ha recibido comunicaciones de motivación para realizar su trabajo	x		x		x		
29	Ud. siente que reconocen los logros en su desempeño laboral y recibe alguna comunicación sobre eso	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN: APRENDIZAJE</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
30	La comunicación entre directivos y colaboradores siempre es provechosa y permite mejorar el desempeño laboral	x		x		x		
31	La comunicación entre colaboradores permite ampliar las perspectivas de las funciones realizadas	x		x		x		
32	Se generan espacios participativos donde sus integrantes pueden brindar ideas y sugerencias para la mejora institucional	x		x		x		
33	Se comunica oportunamente sobre procesos de capacitación específica relacionada a sus actividades	x		x		x		
34	Se comunican oportunamente los resultados de sus evaluaciones objetivas.	x		x		x		
35	Los resultados de las evaluaciones objetivas favorecen un mejor desempeño	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN: INTELIGENCIA</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
36	Le ofrecen retroalimentación personalizada referente a su desempeño laboral	x		x		x		
37	Se brinda retroalimentación grupal cuando se efectúan tareas en equipo.	x		x		x		
38	En la entidad, la comunicación efectiva es el mejor medio para mantener una buena relación laboral y personal con todos los colaboradores	x		x		x		
39	En la institución, la comunicación es una herramienta efectiva para resolver dificultades individuales.	x		x		x		
40	En la institución, la comunicación es una herramienta efectiva para resolver conflictos en forma colectiva	x		x		x		

**Observaciones:**

**Hay suficiencia.**

**Opinión de aplicabilidad:Aplicable[X]**

**Aplicable después de corregir [ ]**

**No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador.**

**Dr.: Lip Licham, Cruz Antonio**

**DNI: 07517707**

**Especialidad del validador:**

**Metodólogo**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado. <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

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

**Lima, 16 de noviembre de 2022**



-----  
**Firma del experto informante**

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE NIVEL DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN: PLANIFICACIÓN ADMINISTRATIVA</b>							
1	Los colaboradores conocen la misión institucional	x		x		x		
2	La misión de la organización está bien elaborada	x		x		x		
3	La institución da a conocer sus objetivos que tienen que lograr los colaboradores	x		x		x		
4	La misión de la organización refleja lo que los colaboradores tienen que lograr	x		x		x		
5	Los colaboradores tienen conocimiento de la visión institucional	x		x		x		
6	Los valores institucionales guían el accionar de los trabajadores	x		x		x		
7	Existe una comunicación efectiva entre todas las áreas de la institución	x		x		x		
8	La institución cuenta con un sistema eficiente de procesamiento de datos	x		x		x		
9	La Oficina de planeamiento posee indicadores de gestión acordes con la realidad del Hospital	x		x		x		
10	El Manual de Organización y Funciones es el adecuado para el correcto desarrollo de las labores administrativas en la institución	x		x		x		
11	El Reglamento de Organización y Funciones define y regula adecuadamente el proceso administrativo.	x		x		x		
12	Existe un alto índice de coherencia entre el MOF y el ROF	x		x		x		
13	Existe un plan de contingencia bien definido ante posibles estados de emergencia sanitaria, en su institución	x		x		x		
	<b>DIMENSION: ORGANIZACION</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
14	Las actividades de gestión administrativa benefician en especial a los asegurados	x		x		x		
15	El desarrollo de las actividades administrativas se basa en el análisis de las funciones de los usuarios internos	x		x		x		
16	El desarrollo de las actividades administrativas se basa en el análisis de las necesidades de los usuarios externos	x		x		x		
17	La estructura organizacional de la institución es eficiente y funcional.	x		x		x		
18	La institución tiene una estructura orgánica que define claramente la línea jerárquica	x		x		x		
19	La estructura de la organización facilita la comunicación a todo nivel en la institución	x		x		x		
20	La estructura organizacional contribuye al logro de sus objetivos en forma adecuada	Si	No	Si	No	Si	No	
21	La asignación funcional responde a la demanda de contexto	x		x		x		

22	La distribución de cargos funcionales responde a todos los requerimientos del entorno en forma eficiente	x		x		x		
23	Los directivos y funcionarios son eficaces en el desarrollo de la organización	x		x		x		
DIMENSIÓN: DIRECCION		Si	No	Si	No	Si	No	
24	Los directivos y funcionarios empoderan adecuadamente a su personal	x		x		x		
25	Los funcionarios o los directivos mantienen una comunicación horizontal con sus subordinados	x		x		x		
26	Los directores y funcionarios anteponen el desarrollo de la empresa a sus intereses personales	x		x		x		
27	El trabajador está respaldado por la dirección	x		x		x		
28	Existe una comunicación asertiva entre todas las áreas de gestión	x		x		x		
29	En todas las áreas de gestión se reflejan buenas relaciones interpersonales.	x		x		x		
30	El trabajo en equipo es promovido por la dirección administrativa	x		x		x		
DIMENSIÓN: CONTROL		Si	No	Si	No	Si	No	
31	Se aplica los normativos que determinan el procedimiento de control administrativo	x		x		x		
32	Los indicadores de gestión (programaciones, presupuestos) siempre son difundidos entre el personal.	x		x		x		
33	Se ejecutan con regularidad procesos de control interno.	x		x		x		
34	Se evalúan el cumplimiento de las metas programadas.	x		x		x		
35	Existe adecuada difusión sobre los resultados de la evaluación del cumplimiento de las metas programadas (retroalimentación)	x		x		x		
36	Se ejecutan evaluaciones de desempeño del personal que favorece su línea de carrera	x		x		x		
37	Existe un proceso de monitoreo eficiente en las actividades ejecutadas por el personal.	x		x		x		
38	Los recursos de la institución (financieros, materiales y tecnológicos) de la unidad administrativa son debidamente utilizados.	x		x		x		

**Observaciones:**

Hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable[X]

Aplicable después de corregir [ ]

No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador.

Dr.: Marinez López Edwin

DNI: 0908039

Especialidad del validador:

**Metodólogo**

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

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

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

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

Lima, 16 de noviembre de 2022



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE**

  
Firma del Experto Informante.



23	La comunicación interna de la institución refleja un trato justo y equitativo.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN: MOTIVACIONAL</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
24	Se siente orgulloso de formar parte de su institución.	x		x		x		
25	Cree tener expectativas de crecimiento y oportunidades en su centro de trabajo	x		x		x		
26	Cree que en su centro de trabajo a cada uno se le otorga lo que merece	x		x		x		
27	Se le ofrece un trato como colaborador y no como objeto o instrumento de trabajo	x		x		x		
28	Ha recibido comunicaciones de motivación para realizar su trabajo	x		x		x		
29	Ud. siente que reconocen los logros en su desempeño laboral y recibe alguna comunicación sobre eso	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN: APRENDIZAJE</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
30	La comunicación entre directivos y colaboradores siempre es provechosa y permite mejorar el desempeño laboral	x		x		x		
31	La comunicación entre colaboradores permite ampliar las perspectivas de las funciones realizadas	x		x		x		
32	Se generan espacios participativos donde sus integrantes pueden brindar ideas y sugerencias para la mejora institucional	x		x		x		
33	Se comunica oportunamente sobre procesos de capacitación específica relacionada a sus actividades	x		x		x		
34	Se comunican oportunamente los resultados de sus evaluaciones objetivas.	x		x		x		
35	Los resultados de las evaluaciones objetivas favorecen un mejor desempeño	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN: INTELIGENCIA</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
36	Le ofrecen retroalimentación personalizada referente a su desempeño laboral	x		x		x		
37	Se brinda retroalimentación grupal cuando se efectúan tareas en equipo.	x		x		x		
38	En la entidad, la comunicación efectiva es el mejor medio para mantener una buena relación laboral y personal con todos los colaboradores	x		x		x		
39	En la institución, la comunicación es una herramienta efectiva para resolver dificultades individuales.	x		x		x		
40	En la institución, la comunicación es una herramienta efectiva para resolver conflictos en forma colectiva	x		x		x		

**Observaciones:**

**Hay suficiencia.**

**Opinión de aplicabilidad:Aplicable[X]**

**Aplicable después de corregir [ ]**

**No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador.**

**Dr.: Marinez López Edwin**

**DNI: 0908039**

**Especialidad del validador:**

**Metodólogo**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado. <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

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

**Lima, 16 de noviembre de 2022**

  
Firma del Experto Informante.





## ANEXO 7

### INTERPRETACIÓN DE PRUEBA DE PRUEBA ESTADÍSTICA

Según Hernández et al. (2014), la prueba de correlación de Pearson, se interpreta de la siguiente forma, el cociente  $r$  de Pearson puede adoptar valores que van desde +1.00 a -1.00, y en este sentido se pueden obtener diferentes valores que se agrupan de la siguiente forma:

-1.00 es equivalente a una correlación negativa perfecta (que se traduce como que a mayor nivel de una variable, será menor el nivel de la otra variable y esto ocurre de forma proporcional).

-0.90 es equivalente a correlación negativa muy fuerte.

-0.75 es equivalente a una correlación negativa considerable.

-0.50 es equivalente a correlación negativa media.

-0.25 es equivalente a una correlación negativa débil.

-0.10 es equivalente a una correlación negativa muy débil.

0.00 significa que no existe correlación alguna entre las variables.

+0.10 es equivalente a un correlación positiva muy débil.

+0.25 es equivalente a una correlación positiva débil.

+0.50 es equivalente a una correlación positiva media.

+0.75 es equivalente a correlación positiva considerable.

+0.90 es equivalente a correlación positiva muy fuerte.

+1.00 es una correlación positiva perfecta (que se traduce en que, a mayor a grado de una variable, el grado de la otra variable también aumenta en forma proporcional y en una magnitud constante).



# ANEXO 8

## FOTOS DE ESTADÍSTICO SSPS

\*Resultado5 [Documento5] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades

Resultado

- Fiabilidad
  - Título
  - Notas
  - Escala: ALL VARIABLES
    - Título
    - Resumen de procesamiento de casos
    - Estadísticas de fiabilidad

**Fiabilidad**

Escala: ALL VARIABLES

**Resumen de procesamiento de casos**

Casos	Válido	N	%
	Válido	21	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	.0
	Total	21	100.0

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

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.971	38

\*Resultado8 [Documento8] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

- Fiabilidad
  - Título
  - Notas
  - Escala: ALL VARIABLES
    - Título
    - Resumen de procesamiento de casos
    - Estadísticas de fiabilidad
    - Estadísticas de total de elemento

**Fiabilidad**

Escala: ALL VARIABLES

**Resumen de procesamiento de casos**

Casos	Válido	N	%
	Válido	21	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	.0
	Total	21	100.0

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

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.979	40

**Estadísticas de total de elemento**

Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00039	139.8095	.741762	.407
VAR00040	140.4286	.708457	.846
VAR00041	140.5238	.709862	.830
VAR00042	139.5714	.756357	.144
VAR00043	140.7143	.722143	.666
VAR00044	140.7143	.722143	.666

\*Resultado1 [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades

Resultado

Explorar

\*Resultado7 [Documento7] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

- Correlaciones
  - Título
  - Notas
  - Correlaciones

**Correlaciones**

		Comunicacion_interna	Planificacion	ORGANIZACIÓN	Direccion	Control
Comunicacion_interna	Correlación de Pearson	1	.683**	.248	.747**	.703**
	Sig. (bilateral)		<.001	.279	<.001	<.001
	N	21	21	21	21	21
Planificacion	Correlación de Pearson	.683**	1	.160	.746**	.816**
	Sig. (bilateral)	<.001		.489	<.001	<.001
	N	21	21	21	21	21
ORGANIZACIÓN	Correlación de Pearson	.248	.160	1	.239	.355
	Sig. (bilateral)	.279	.489		.296	.114
	N	21	21	21	21	21
Direccion	Correlación de Pearson	.747**	.746**	.239	1	.788**
	Sig. (bilateral)	<.001	<.001	.296		<.001
	N	21	21	21	21	21
Control	Correlación de Pearson	.703**	.816**	.355	.788**	1
	Sig. (bilateral)	<.001	<.001	.114	<.001	
	N	21	21	21	21	21

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

Resumen de procesamiento de casos

	Válido		Casos Perdidos	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje
ativa	21	100.0%	0	0.0%
arna	21	100.0%	0	0.0%

**Pruebas de normalidad**

Kolmogorov-Smirnov<sup>a</sup>

	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico de Lilliefors
ativa	.162	21	.155	.155
arna	.174	21	.098	.098

significación de Lilliefors

strativa

# ANEXO 9

## Encuesta formulario Google

**Sección 1 de 2**

### Encuesta sobre gestión administrativa

Estimados compañeros de trabajo, esta encuesta es el instrumento para realizar el estudio: Gestión administrativa y comunicación interna del personal de salud de un centro regional de telemedicina, Arequipa. Les pido por favor que me puedan brindar su apoyo en el llenado de las encuestas, las cuales deben ser llenadas con total sinceridad, estas serán totalmente anónimas, cuyos resultados redundarán en posibles mejoras para nuestro centro de trabajo.  
 Duración aproximada 10 min  
 Consta de 2 secciones: sección 1: 38 preguntas, sección 2: 40 preguntas  
 Les agradezco su amable participación.

**Los colaboradores conocen la misión institucional**

Varias opciones

totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

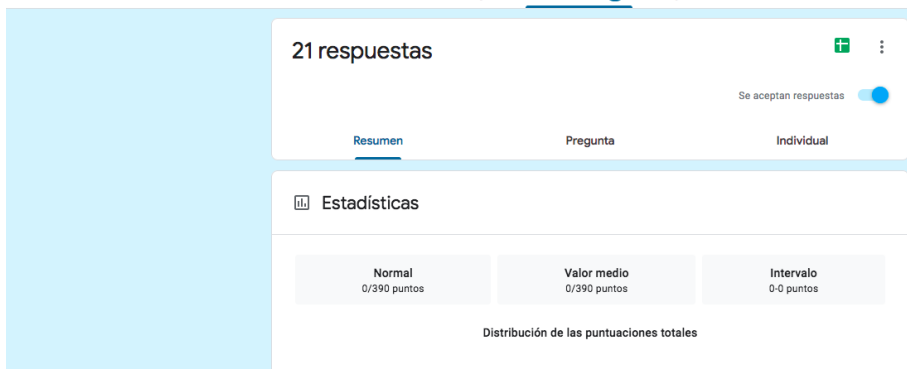
ni uno ni otro

De acuerdo

completamente de acuerdo

Encuesta sobre gestión administrativa

Preguntas Respuestas **21** Configuración Puntos totales: 390



Encuesta sobre gestión administrativa (respuestas) Última modificación hace unos segundos

Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Extensiones Ayuda

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1	Marca temporal	Los colaboradores conocen la institución da a conocer	La misión de la organización	Los colaboradores tienen	Los valores institucionales	Existe una comunicación	La institución cuenta con	un sistema eficiente o eficaz	
2	16/11/2022 8:16:37	1	4	4	1	4	4	4	4
3	16/11/2022 8:20:32	2	4	4	2	4	3	2	
4	16/11/2022 8:28:16	5	4	4	5	4	5	4	
5	16/11/2022 10:14:45	5	5	5	5	5	4	4	
6	16/11/2022 12:23:43	4	4	5	4	4	4	4	
7	16/11/2022 17:57:29	5	4	3	4	4	3	4	
8	17/11/2022 18:48:30	4	4	4	3	4	2	2	
9	17/11/2022 18:54:43	5	5	4	4	4	4	4	
10	17/11/2022 21:27:17	2	3	3	2	3	2	2	
11	17/11/2022 21:48:10	3	2	4	2	3	3	4	
12	18/11/2022 20:32:00	4	5	5	4	5	5	5	
13	19/11/2022 6:27:13	4	3	4	4	2	1	2	
14	20/11/2022 10:18:46	4	5	5	5	4	4	5	
15	20/11/2022 10:20:31	5	5	5	5	5	5	5	
16	20/11/2022 14:15:35	4	4	4	4	4	5	5	
17	20/11/2022 22:08:31	4	4	4	4	4	2	4	
18	21/11/2022 20:50:01	3	3	3	3	2	2	2	
19	22/11/2022 15:59:38	3	4	3	3	4	3	4	
20	22/11/2022 16:06:33	2	2	2	3	3	4	4	
21	22/11/2022 16:26:16	3	4	4	3	3	3	4	
22	22/11/2022 16:48:49	4	4	4	3	3	4	4	

**ANEXO 10**  
**Solicitud de autorización**

Arequipa, 05 de noviembre 2022.

Dr :  
Oscar andrade García  
Encargado del centro regional de Telemedicina – Arequipa

**Asunto:** CARTA DE ACEPTACIÓN DEL JEFE DE DEPARTAMENTO

De mi consideración:

Mediante el presente le solicito la autorización para realizar el trabajo de investigación titulado: "Gestión administrativa y comunicación interna del personal de salud de un centro regional de telemedicina, Arequipa", para que sea llevado a cabo en nuestro centro de trabajo. Este proyecto requiere la aprobación correspondiente por su despacho antes de su ejecución.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,



---

Susan Pumacayo Cárdenas  
Medico Asistente  
Centro Regional De Telemedicna

**ANEXO 11**  
**AUTORIZACIÓN ENCARGADO DE CENTRO**

CARTA DE ACEPTACIÓN DEL JEFE DE DEPARTAMENTO/SERVICIO/ÁREA O JEFE INMEDIATO SUPERIOR

Arequipa, 07 de noviembre 2022.

Gerente de la Red Asistencial Arequipa

De mi consideración:

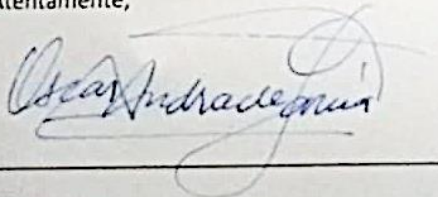
El Dr. Oscar Andrade García, Coordinador del Centro regional de telemedicina del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo, Red Asistencial Arequipa – EsSalud.

Donde se ejecutará el estudio titulado: "Gestión administrativa y comunicación interna del personal de salud de un centro regional de telemedicina, Arequipa".

Este proyecto deberá contar, además, con la evaluación del Comité Institucional de Ética en Investigación y la aprobación correspondiente por su despacho antes de su ejecución.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,



Oscar Andrade García  
Coordinador del Centro regional de telemedicina

*Dr. Oscar Andrade García*  
C.M.P. 28708 - R.N.E. 35764  
INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA  
DE LA SALUD  
CALLE J. GARCÍA S. 1000  
LIMA - PERÚ

**ANEXO 12**  
**CONSENTIMIENTOS INFORMADOS**  
**CONSENTIMIENTO INFORMADO:**

**Datos del estudio para el que se otorga el consentimiento**

Investigador principal Susan C. Pumacayo Cárdenas  
Título proyecto Gestión administrativa y comunicación interna en un Centro regional de Telemedicina, Are  
Centro Centro Regional de Telemedicina  
Datos del participante/paciente  
Nombre Dra. Rimachi Ytusaca Alejandra  
Persona que proporciona la información y la hoja de consentimiento  
Nombre Susan C. Pumacayo Cárdenas

1. Declaro que he leído y la Hoja de Información al Participante sobre el estudio citado.
2. Se me ha entregado una copia de la Hoja de Información al Participante y una copia de este Consentimiento Informado, fechado y firmado. Se me han explicado las características y el objetivo del estudio, así como los posibles beneficios y riesgos del mismo.
3. He contado con el tiempo y la oportunidad para realizar preguntas y plantear las dudas que poseía. Todas las preguntas fueron respondidas a mi entera satisfacción.
4. Se me ha asegurado que se mantendrá la confidencialidad de mis datos.
5. El consentimiento lo otorgo de manera voluntaria y sé que soy libre de retirarme del estudio en cualquier momento del mismo, por cualquier razón y sin que tenga ningún efecto sobre mi tratamiento médico futuro.

DOY

NO DOY

Mi consentimiento para la participación en el estudio propuesto

Firmo por duplicado, quedándome con una copia

Fecha: 16 .11.2022

Firma del participante/paciente

Fecha:

Firma del asentimiento del menor

"Hago constar que he explicado las características y el objetivo del estudio y sus riesgos y beneficios potenciales a la persona cuyo nombre aparece escrito más arriba. Esta persona otorga su consentimiento por medio de su firma fechada en este documento".

Fecha 16/11/2022

Firma del Investigador o la persona que proporciona la información y la hoja de consentimiento

**CONSENTIMIENTO INFORMADO:****Datos del estudio para el que se otorga el consentimiento**

Investigador principal Susan C. Pumacayo Cárdenas  
Título proyecto Gestión administrativa y comunicación interna en un Centro regional de Telemedicina, Arequipa  
Centro Centro Regional de Telemedicina  
Datos del participante/paciente  
Nombre Dr. HERSON FOLRES SANGA DNI 46781651  
Persona que proporciona la información y la hoja de consentimiento  
Nombre Susan C. Pumacayo Cárdenas

1. Declaro que he leído y la Hoja de Información al Participante sobre el estudio citado.
2. Se me ha entregado una copia de la Hoja de Información al Participante y una copia de este Consentimiento Informado, fechado y firmado. Se me han explicado las características y el objetivo del estudio, así como los posibles beneficios y riesgos del mismo.
3. He contado con el tiempo y la oportunidad para realizar preguntas y plantear las dudas que poseía. Todas las preguntas fueron respondidas a mi entera satisfacción.
4. Se me ha asegurado que se mantendrá la confidencialidad de mis datos.
5. El consentimiento lo otorgo de manera voluntaria y sé que soy libre de retirarme del estudio en cualquier momento del mismo, por cualquier razón y sin que tenga ningún efecto sobre mi tratamiento médico futuro.

DOY NO DOY 

Mi consentimiento para la participación en el estudio propuesto

Firmo por duplicado, quedándome con una copia

Fecha: 16 .11.2022

Firma del participante/paciente

Fecha:

Firma del asentimiento del menor

"Hago constar que he explicado las características y el objetivo del estudio y sus riesgos y beneficios potenciales a la persona cuyo nombre aparece escrito más arriba. Esta persona otorga su consentimiento por medio de su firma fechada en este documento".

Fecha 16/11/2022

Firma del Investigador o la persona que proporciona la información la hoja de consentimiento



## CONSENTIMIENTO INFORMADO:

### Datos del estudio para el que se otorga el consentimiento

Investigador principal Susan C. Pumacayo Cárdenas

Título proyecto Gestión administrativa y comunicación interna en un Centro regional de Telemedicina, Arequipa

Centro Centro Regional de Telemedicina

#### Datos del participante/paciente

Nombre Dr. KAREN GUZMAN APAZA DNI 45354404

Persona que proporciona la información y la hoja de consentimiento

Nombre Susan C. Pumacayo Cárdenas

1. Declaro que he leído y la Hoja de Información al Participante sobre el estudio citado.
2. Se me ha entregado una copia de la Hoja de Información al Participante y una copia de este Consentimiento Informado, fechado y firmado. Se me han explicado las características y el objetivo del estudio, así como los posibles beneficios y riesgos del mismo.
3. He contado con el tiempo y la oportunidad para realizar preguntas y plantear las dudas que poseía. Todas las preguntas fueron respondidas a mi entera satisfacción.
4. Se me ha asegurado que se mantendrá la confidencialidad de mis datos.
5. El consentimiento lo otorgo de manera voluntaria y sé que soy libre de retirarme del estudio en cualquier momento del mismo, por cualquier razón y sin que tenga ningún efecto sobre mi tratamiento médico futuro.

DOY

NO DOY

Mi consentimiento para la participación en el estudio propuesto

Firmo por duplicado, quedándome con una copia

Fecha: 17 .11.2022

Firma del participante/paciente

Fecha:

Firma del asentimiento del menor

"Hago constar que he explicado las características y el objetivo del estudio y sus riesgos y beneficios potenciales a la persona cuyo nombre aparece escrito más arriba. Esta persona otorga su consentimiento por medio de su firma fechada en este documento".

Fecha 17 .11.2022

Firma del Investigador o la persona que proporciona la información y la hoja de consentimiento

## CONSENTIMIENTO INFORMADO:

### Datos del estudio para el que se otorga el consentimiento

Investigador principal Susan C. Pumacayo Cárdenas

Título proyecto Gestión administrativa y comunicación interna en un Centro regional de Telemedicina, Arequipa

Centro Centro Regional de Telemedicina

#### Datos del participante/paciente

Nombre Dra. Román Meneses Rhaysa DNI 46082266

Persona que proporciona la información y la hoja de consentimiento

Nombre Susan C. Pumacayo Cárdenas

1. Declaro que he leído y la Hoja de Información al Participante sobre el estudio citado.
2. Se me ha entregado una copia de la Hoja de Información al Participante y una copia de este Consentimiento Informado, fechado y firmado. Se me han explicado las características y el objetivo del estudio, así como los posibles beneficios y riesgos del mismo.
3. He contado con el tiempo y la oportunidad para realizar preguntas y plantear las dudas que poseía. Todas las preguntas fueron respondidas a mi entera satisfacción.
4. Se me ha asegurado que se mantendrá la confidencialidad de mis datos.
5. El consentimiento lo otorgo de manera voluntaria y sé que soy libre de retirarme del estudio en cualquier momento del mismo, por cualquier razón y sin que tenga ningún efecto sobre mi tratamiento médico futuro.


DOY

NO DOY

Mi consentimiento para la participación en el estudio propuesto

Firmo por duplicado, quedándome con una copia

Fecha: 17 .11.2022

Firma del participante/paciente 

Fecha:

Firma del asentimiento del menor

"Hago constar que he explicado las características y el objetivo del estudio y sus riesgos y beneficios potenciales a la persona cuyo nombre aparece escrito más arriba. Esta persona otorga su consentimiento por medio de su firma fechada en este documento".

Fecha 17 .11.2022

Firma del Investigador o la persona que proporciona la información y la hoja de consentimiento





## CONSENTIMIENTO INFORMADO:

### Datos del estudio para el que se otorga el consentimiento

Investigador principal Susan C. Pumacayo Cárdenas

Título proyecto Gestión administrativa y comunicación interna en un Centro regional de Telemedicina, Arequipa

Centro Centro Regional de Telemedicina

Datos del participante/paciente

Nombre Dr RENZO GAMARRA MARIQUE DNI 29605995

Persona que proporciona la información y la hoja de consentimiento

Nombre Susan C. Pumacayo Cárdenas

1. Declaro que he leído y la Hoja de Información al Participante sobre el estudio citado.
2. Se me ha entregado una copia de la Hoja de Información al Participante y una copia de este Consentimiento Informado, fechado y firmado. Se me han explicado las características y el objetivo del estudio, así como los posibles beneficios y riesgos del mismo.
3. He contado con el tiempo y la oportunidad para realizar preguntas y plantear las dudas que poseía. Todas las preguntas fueron respondidas a mi entera satisfacción.
4. Se me ha asegurado que se mantendrá la confidencialidad de mis datos.
5. El consentimiento lo otorgo de manera voluntaria y sé que soy libre de retirarme del estudio en cualquier momento del mismo, por cualquier razón y sin que tenga ningún efecto sobre mi tratamiento médico futuro.

DOY

NO DOY

Mi consentimiento para la participación en el estudio propuesto

Firmo por duplicado, quedándome con una copia

Fecha: 17 .11.2022

Firma del participante/paciente

Fecha:

Firma del asentimiento del menor

"Hago constar que he explicado las características y el objetivo del estudio y sus riesgos y beneficios potenciales a la persona cuyo nombre aparece escrito más arriba. Esta persona otorga su consentimiento por medio de su firma fechada en este documento".

Fecha 17 .11.2022

Firma del Investigador o la persona que proporciona la información y la hoja de consentimiento

## CONSENTIMIENTO INFORMADO:

### Datos del estudio para el que se otorga el consentimiento

Investigador principal Susan C. Pumacayo Cárdenas

Título proyecto Gestión administrativa y comunicación interna en un Centro regional de Telemedicina, Arequipa  
Centro Centro Regional de Telemedicina

#### Datos del participante/paciente

Nombre MILLONES REVILLA BRENDA DNI 42127740

Persona que proporciona la información y la hoja de consentimiento

Nombre Susan C. Pumacayo Cárdenas

1. Declaro que he leído y la Hoja de Información al Participante sobre el estudio citado.
2. Se me ha entregado una copia de la Hoja de Información al Participante y una copia de este Consentimiento Informado, fechado y firmado. Se me han explicado las características y el objetivo del estudio, así como los posibles beneficios y riesgos del mismo.
3. He contado con el tiempo y la oportunidad para realizar preguntas y plantear las dudas que poseía. Todas las preguntas fueron respondidas a mi entera satisfacción.
4. Se me ha asegurado que se mantendrá la confidencialidad de mis datos.
5. El consentimiento lo otorgo de manera voluntaria y sé que soy libre de retirarme del estudio en cualquier momento del mismo, por cualquier razón y sin que tenga ningún efecto sobre mi tratamiento médico futuro.

DOY

NO DOY

Mi consentimiento para la participación en el estudio propuesto

Firmo por duplicado, quedándome con una copia

Fecha: 17 .11.2022

Firma del participante/paciente

Fecha:

Firma del asentimiento del menor

"Hago constar que he explicado las características y el objetivo del estudio y sus riesgos y beneficios potenciales a la persona cuyo nombre aparece escrito más arriba. Esta persona otorga su consentimiento por medio de su firma fechada en este documento".

Fecha 17 .11.2022

Firma del Investigador o la persona que proporciona la información y la hoja de consentimiento



## CONSENTIMIENTO INFORMADO:

### Datos del estudio para el que se otorga el consentimiento

Investigador principal Susan C. Pumacayo Cárdenas

Título proyecto Gestión administrativa y comunicación interna en un Centro regional de Telemedicina, Areq.

Centro Centro Regional de Telemedicina

#### Datos del participante/paciente

Nombre PRADO MONTOYA ELVIRA DNI 47409523

Persona que proporciona la información y la hoja de consentimiento

Nombre Susan C. Pumacayo Cárdenas

1. Declaro que he leído y la Hoja de Información al Participante sobre el estudio citado.
2. Se me ha entregado una copia de la Hoja de Información al Participante y una copia de este Consentimiento Informado, fechado y firmado. Se me han explicado las características y el objetivo del estudio, así como los posibles beneficios y riesgos del mismo.
3. He contado con el tiempo y la oportunidad para realizar preguntas y plantear las dudas que poseía. Todas las preguntas fueron respondidas a mi entera satisfacción.
4. Se me ha asegurado que se mantendrá la confidencialidad de mis datos.
5. El consentimiento lo otorgo de manera voluntaria y sé que soy libre de retirarme del estudio en cualquier momento del mismo, por cualquier razón y sin que tenga ningún efecto sobre mi tratamiento médico futuro.

DOY

NO DOY

Mi consentimiento para la participación en el estudio propuesto

Firmo por duplicado, quedándome con una copia

Fecha: 17 .11.2022

Firma del participante/paciente

Fecha:

Firma del asentimiento del menor

"Hago constar que he explicado las características y el objetivo del estudio y sus riesgos y beneficios potenciales a la persona cuyo nombre aparece escrito más arriba. Esta persona otorga su consentimiento por medio de su firma fechada en este documento".

Fecha 17 .11.2022

Firma del Investigador o la persona que proporciona la información y la hoja de consentimiento

## CONSENTIMIENTO INFORMADO:

### Datos del estudio para el que se otorga el consentimiento

Investigador principal Susan C. Pumacayo Cárdenas  
Título proyecto Gestión administrativa y comunicación interna en un Centro regional de Telemedicina, Arequipa  
Centro Centro Regional de Telemedicina  
Datos del participante/paciente  
Nombre ROSA COAQUIRA CUSI DNI 45990602  
Persona que proporciona la información y la hoja de consentimiento  
Nombre Susan C. Pumacayo Cárdenas

1. Declaro que he leído y la Hoja de Información al Participante sobre el estudio citado.
2. Se me ha entregado una copia de la Hoja de Información al Participante y una copia de este Consentimiento Informado, fechado y firmado. Se me han explicado las características y el objetivo del estudio, así como los posibles beneficios y riesgos del mismo.
3. He contado con el tiempo y la oportunidad para realizar preguntas y plantear las dudas que poseía. Todas las preguntas fueron respondidas a mi entera satisfacción.
4. Se me ha asegurado que se mantendrá la confidencialidad de mis datos.
5. El consentimiento lo otorgo de manera voluntaria y sé que soy libre de retirarme del estudio en cualquier momento del mismo, por cualquier razón y sin que tenga ningún efecto sobre mi tratamiento médico futuro.

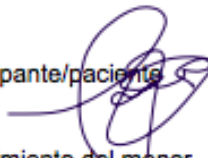
DOY

NO DOY

Mi consentimiento para la participación en el estudio propuesto

Firmo por duplicado, quedándome con una copia

Fecha: 17.11.2022

Firma del participante/paciente 

Fecha:

Firma del asentimiento del menor

"Hago constar que he explicado las características y el objetivo del estudio y sus riesgos y beneficios potenciales a la persona cuyo nombre aparece escrito más arriba. Esta persona otorga su consentimiento por medio de su firma fechada en este documento".

Fecha 17.11.2022

Firma del Investigador o la persona que proporciona la información y la hoja de consentimiento





## CONSENTIMIENTO INFORMADO:

### Datos del estudio para el que se otorga el consentimiento

Investigador principal Susan C. Pumacayo Cárdenas

Título proyecto Gestión administrativa y comunicación interna en un Centro regional de Telemedicina, Are

Centro Centro Regional de Telemedicina

#### Datos del participante/paciente

Nombre GIANCARLO RIVERA CALDERON DNI 41380901

Persona que proporciona la información y la hoja de consentimiento

Nombre Susan C. Pumacayo Cárdenas

1. Declaro que he leído y la Hoja de Información al Participante sobre el estudio citado.
2. Se me ha entregado una copia de la Hoja de Información al Participante y una copia de este Consentimiento Informado, fechado y firmado. Se me han explicado las características y el objetivo del estudio, así como los posibles beneficios y riesgos del mismo.
3. He contado con el tiempo y la oportunidad para realizar preguntas y plantear las dudas que poseía. Todas las preguntas fueron respondidas a mi entera satisfacción.
4. Se me ha asegurado que se mantendrá la confidencialidad de mis datos.
5. El consentimiento lo otorgo de manera voluntaria y sé que soy libre de retirarme del estudio en cualquier momento del mismo, por cualquier razón y sin que tenga ningún efecto sobre mi tratamiento médico futuro.

DOY

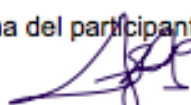
NO DOY

Mi consentimiento para la participación en el estudio propuesto

Firmo por duplicado, quedándome con una copia

Fecha: 17 .11.2022

Firma del participante/paciente



Fecha:

Firma del asentimiento del menor

"Hago constar que he explicado las características y el objetivo del estudio y sus riesgos y beneficios potenciales a la persona cuyo nombre aparece escrito más arriba. Esta persona otorga su consentimiento por medio de su firma fechada en este documento".

Fecha 17 .11.2022

Firma del Investigador o la persona que proporciona la información y la hoja de consentimiento



## CONSENTIMIENTO INFORMADO:

### Datos del estudio para el que se otorga el consentimiento

Investigador principal Susan C. Pumacayo Cárdenas  
Título proyecto Gestión administrativa y comunicación interna en un Centro regional de Telemedicina, Arequipa  
Centro Centro Regional de Telemedicina  
Datos del participante/paciente  
Nombre OCHANTE AMANQUE CARMEN ROSA 46106885  
Persona que proporciona la información y la hoja de consentimiento  
Nombre Susan C. Pumacayo Cárdenas

1. Declaro que he leído y la Hoja de Información al Participante sobre el estudio citado.
2. Se me ha entregado una copia de la Hoja de Información al Participante y una copia de este Consentimiento Informado, fechado y firmado. Se me han explicado las características y el objetivo del estudio, así como los posibles beneficios y riesgos del mismo.
3. He contado con el tiempo y la oportunidad para realizar preguntas y plantear las dudas que poseía. Todas las preguntas fueron respondidas a mi entera satisfacción.
4. Se me ha asegurado que se mantendrá la confidencialidad de mis datos.
5. El consentimiento lo otorgo de manera voluntaria y sé que soy libre de retirarme del estudio en cualquier momento del mismo, por cualquier razón y sin que tenga ningún efecto sobre mi tratamiento médico futuro.

DOY

NO DOY

Mi consentimiento para la participación en el estudio propuesto

Firmo por duplicado, quedándome con una copia

Fecha: 17 .11.2022

Firma del participante/paciente



Fecha:

Firma del asentimiento del menor

"Hago constar que he explicado las características y el objetivo del estudio y sus riesgos y beneficios potenciales a la persona cuyo nombre aparece escrito más arriba. Esta persona otorga su consentimiento por medio de su firma fechada en este documento".

Fecha 17 .11.2022

Firma del Investigador o la persona que proporciona la información y la hoja de consentimiento



## CONSENTIMIENTO INFORMADO:

### Datos del estudio para el que se otorga el consentimiento

Investigador principal Susan C. Pumacayo Cárdenas

Título proyecto Gestión administrativa y comunicación interna en un Centro regional de Telemec

Centro Centro Regional de Telemedicina

Datos del participante/paciente

Nombre ZEBALLOS GUZMAN JOCAFFY DNI45227623

Persona que proporciona la información y la hoja de consentimiento

Nombre Susan C. Pumacayo Cárdenas

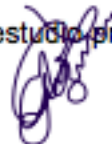
1. Declaro que he leído y la Hoja de Información al Participante sobre el estudio citado.
2. Se me ha entregado una copia de la Hoja de Información al Participante y una copia de este Consentimiento Informado, fechado y firmado. Se me han explicado las características y el objetivo del estudio, así como los posibles beneficios y riesgos del mismo.
3. He contado con el tiempo y la oportunidad para realizar preguntas y plantear las dudas que poseía. Todas las preguntas fueron respondidas a mi entera satisfacción.
4. Se me ha asegurado que se mantendrá la confidencialidad de mis datos.
5. El consentimiento lo otorgo de manera voluntaria y sé que soy libre de retirarme del estudio en cualquier momento del mismo, por cualquier razón y sin que tenga ningún efecto sobre mi tratamiento médico futuro.

DOY

NO DOY

Mi consentimiento para la participación en el estudio propuesto

Firmo por duplicado, quedándome con una copia



Fecha: 17.11.2022

Firma del participante/paciente

Fecha:

Firma del asentimiento del menor

\*Hago constar que he explicado las características y el objetivo del estudio y sus riesgos y beneficios potenciales a la persona cuyo nombre aparece escrito más arriba

## CONSENTIMIENTO INFORMADO:

### Datos del estudio para el que se otorga el consentimiento

Investigador principal Susan C. Pumacayo Cárdenas

Título proyecto Gestión administrativa y comunicación interna en un Centro regional de Telemedicina, Arequipa

Centro Centro Regional de Telemedicina

Datos del participante/paciente

Nombre MACHIO SANCHEZ ANDREA DNI 71218686

Persona que proporciona la información y la hoja de consentimiento

Nombre Susan C. Pumacayo Cárdenas

1. Declaro que he leído y la Hoja de Información al Participante sobre el estudio citado.
2. Se me ha entregado una copia de la Hoja de Información al Participante y una copia de este Consentimiento Informado, fechado y firmado. Se me han explicado las características y el objetivo del estudio, así como los posibles beneficios y riesgos del mismo.
3. He contado con el tiempo y la oportunidad para realizar preguntas y plantear las dudas que poseía. Todas las preguntas fueron respondidas a mi entera satisfacción.
4. Se me ha asegurado que se mantendrá la confidencialidad de mis datos.
5. El consentimiento lo otorgo de manera voluntaria y sé que soy libre de retirarme del estudio en cualquier momento del mismo, por cualquier razón y sin que tenga ningún efecto sobre mi tratamiento médico futuro.

DOY

NO DOY

Mi consentimiento para la participación en el estudio propuesto

Firmo por duplicado, quedándome con una copia

Fecha: 17 .11.2022

Firma del participante/paciente

Fecha:

Firma del asentimiento del menor

"Hago constar que he explicado las características y el objetivo del estudio y sus riesgos y beneficios potenciales a la persona cuyo nombre aparece escrito más arriba. Esta persona otorga su consentimiento por medio de su firma fechada en este documento".

Fecha 17 .11.2022

Firma del Investigador o la persona que proporciona la información y la hoja de consentimiento



## CONSENTIMIENTO INFORMADO:

### Datos del estudio para el que se otorga el consentimiento

Investigador principal Susan C. Pumacayo Cárdenas

Título proyecto Gestión administrativa y comunicación interna en un Centro regional de Telemedicina, Arequipa

Centro Centro Regional de Telemedicina

#### Datos del participante/paciente

Nombre ENRIQUE GUTIERREZ SALAZAR DNI 0443920

Persona que proporciona la información y la hoja de consentimiento

Nombre Susan C. Pumacayo Cárdenas

1. Declaro que he leído y la Hoja de Información al Participante sobre el estudio citado.
2. Se me ha entregado una copia de la Hoja de Información al Participante y una copia de este Consentimiento Informado, fechado y firmado. Se me han explicado las características y el objetivo del estudio, así como los posibles beneficios y riesgos del mismo.
3. He contado con el tiempo y la oportunidad para realizar preguntas y plantear las dudas que poseía. Todas las preguntas fueron respondidas a mi entera satisfacción.
4. Se me ha asegurado que se mantendrá la confidencialidad de mis datos.
5. El consentimiento lo otorgo de manera voluntaria y sé que soy libre de retirarme del estudio en cualquier momento del mismo, por cualquier razón y sin que tenga ningún efecto sobre mi tratamiento médico futuro.

DOY

NO DOY

Mi consentimiento para la participación en el estudio propuesto

Firmo por duplicado, quedándome con una copia

Fecha: 17.11.2022

Firma del participante/paciente

Fecha:

Firma del asentimiento del menor

"Hago constar que he explicado las características y el objetivo del estudio y sus riesgos y beneficios potenciales a la persona cuyo nombre aparece escrito más arriba. Esta persona otorga su consentimiento por medio de su firma fechada en este documento".

Fecha 17.11.2022

Firma del Investigador o la persona que proporciona la información y la hoja de consentimiento



## CONSENTIMIENTO INFORMADO:

### Datos del estudio para el que se otorga el consentimiento

Investigador principal Susan C. Pumacayo Cárdenas  
Título proyecto Gestión administrativa y comunicación ntema en un Centro regional de Telemedicina, Arequipa  
Centro Centro Regional de Telemedicina

### Datos del participante/paciente

Nombre DANIELA QUISE QUISE DNI 8233433  
Persona que proporciona la información y la hoja de consentimiento  
Nombre Susan C. Pumacayo Cárdenas

1. Declaro que he leído y la Hoja de Información al Participante sobre el estudio citado.
2. Se me ha entregado una copia de la Hoja de Información al Participante y una copia de este Consentimiento Informado, fechado y firmado. Se me han explicado las características y el objetivo del estudio, así como los posibles beneficios y riesgos del mismo.
3. He contado con el tiempo y la oportunidad para realizar preguntas y plantear las dudas que poseía. Todas las preguntas fueron respondidas a mi entera satisfacción.
4. Se me ha asegurado que se mantendrá la confidencialidad de mis datos.
5. El consentimiento lo otorgo de manera voluntaria y sé que soy libre de retirarme del estudio en cualquier momento del mismo, por cualquier razón y sin que tenga ningún efecto sobre mi tratamiento médico futuro.

DOY

NO DOY

Mi consentimiento para la participación en el estudio propuesto

Firmo por duplicado, quedándome con una copia

Fecha: 17.11.2022

Firma del participante/paciente

Fecha:

Firma del asentimiento del menor

"Hago constar que he explicado las características y el objetivo del estudio y sus riesgos y beneficios potenciales a la persona cuyo nombre aparece escrito más arriba. Esta persona otorga su consentimiento por medio de su firma fechada en este documento".

Fecha 17.11.2022

Firma del Investigador o la persona que proporciona la información y la hoja de consentimiento

## CONSENTIMIENTO INFORMADO:

### Datos del estudio para el que se otorga el consentimiento

Investigador principal Susan C. Pumacayo Cárdenas  
Título proyecto Gestión administrativa y comunicación interna en un Centro regional de Telemedicina, Arequipa  
Centro Centro Regional de Telemedicina  
Datos del participante/paciente  
Nombre CARLOS BERNEDO SALCEDO  
Persona que proporciona la información y la hoja de consentimiento  
Nombre Susan C. Pumacayo Cárdenas

1. Declaro que he leído y la Hoja de Información al Participante sobre el estudio citado.
2. Se me ha entregado una copia de la Hoja de Información al Participante y una copia de este Consentimiento Informado, fechado y firmado. Se me han explicado las características y el objetivo del estudio, así como los posibles beneficios y riesgos del mismo.
3. He contado con el tiempo y la oportunidad para realizar preguntas y plantear las dudas que poseía. Todas las preguntas fueron respondidas a mi entera satisfacción.
4. Se me ha asegurado que se mantendrá la confidencialidad de mis datos.
5. El consentimiento lo otorgo de manera voluntaria y sé que soy libre de retirarme del estudio en cualquier momento del mismo, por cualquier razón y sin que tenga ningún efecto sobre mi tratamiento médico futuro.

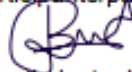
DOY   
NO DOY

Mi consentimiento para la participación en el estudio propuesto

Firmo por duplicado, quedándome con una copia

Fecha: 17.11.2022

Firma del participante/paciente



Fecha:

Firma del asentimiento del menor

"Hago constar que he explicado las características y el objetivo del estudio y sus riesgos y beneficios potenciales a la persona cuyo nombre aparece escrito más arriba. Esta persona otorga su consentimiento por medio de su firma fechada en este documento".

Fecha 17.11.2022

Firma del Investigador o la persona que proporciona la información y la hoja de consentimiento



## CONSENTIMIENTO INFORMADO:

### Datos del estudio para el que se otorga el consentimiento

Investigador principal Susan C. Pumacayo Cárdenas  
Título proyecto Gestión administrativa y comunicación ntema en un Centro regional de Telemedicina, Arequipa  
Centro Centro Regional de Telemedicina

### Datos del participante/paciente

Nombre KIMBERLY HERRERA VALDIVIA  
Persona que proporciona la información y la hoja de consentimiento  
Nombre Susan C. Pumacayo Cárdenas

1. Declaro que he leído y la Hoja de Información al Participante sobre el estudio citado.
2. Se me ha entregado una copia de la Hoja de Información al Participante y una copia de este Consentimiento Informado, fechado y firmado. Se me han explicado las características y el objetivo del estudio, así como los posibles beneficios y riesgos del mismo.
3. He contado con el tiempo y la oportunidad para realizar preguntas y plantear las dudas que poseía. Todas las preguntas fueron respondidas a mi entera satisfacción.
4. Se me ha asegurado que se mantendrá la confidencialidad de mis datos.
5. El consentimiento lo otorgo de manera voluntaria y sé que soy libre de retirarme del estudio en cualquier momento del mismo, por cualquier razón y sin que tenga ningún efecto sobre mi tratamiento médico futuro.

DOY   
NO DOY

Mi consentimiento para la participación en el estudio propuesto

Firmo por duplicado, quedándome con una copia

Fecha: 20.11.2022

Firma del participante/paciente 

Fecha:

Firma del asentimiento del menor

"Hago constar que he explicado las características y el objetivo del estudio y sus riesgos y beneficios potenciales a la persona cuyo nombre aparece escrito más arriba. Esta persona otorga su consentimiento por medio de su firma fechada en este documento".

Fecha 20.11.2022

Firma del Investigador o la persona que proporciona la información y la hoja de consentimiento





## CONSENTIMIENTO INFORMADO:

### Datos del estudio para el que se otorga el consentimiento

Investigador principal Susan C. Pumacayo Cárdenas  
Título proyecto Gestión administrativa y comunicación ntema en un Centro regional de Telemedicina, Arequipa  
Centro Centro Regional de Telemedicina  
Datos del participante/paciente  
Nombre MIGUEL REYNA MEJIA DIGITADOR  
Persona que proporciona la información y la hoja de consentimiento  
Nombre Susan C. Pumacayo Cárdenas

1. Declaro que he leído y la Hoja de Información al Participante sobre el estudio citado.
2. Se me ha entregado una copia de la Hoja de Información al Participante y una copia de este Consentimiento Informado, fechado y firmado. Se me han explicado las características y el objetivo del estudio, así como los posibles beneficios y riesgos del mismo.
3. He contado con el tiempo y la oportunidad para realizar preguntas y plantear las dudas que poseía. Todas las preguntas fueron respondidas a mi entera satisfacción.
4. Se me ha asegurado que se mantendrá la confidencialidad de mis datos.
5. El consentimiento lo otorgo de manera voluntaria y sé que soy libre de retirarme del estudio en cualquier momento del mismo, por cualquier razón y sin que tenga ningún efecto sobre mi tratamiento médico futuro.

DOY

NO DOY

Mi consentimiento para la participación en el estudio propuesto

Firmo por duplicado, quedándome con una copia

Fecha: 20.11.2022

Firma del participante/paciente



Fecha:

Firma del asentimiento del menor

"Hago constar que he explicado las características y el objetivo del estudio y sus riesgos y beneficios potenciales a la persona cuyo nombre aparece escrito más arriba. Esta persona otorga su consentimiento por medio de su firma fechada en este documento".

Fecha 20.11.2022

Firma del Investigador o la persona que proporciona la información y la hoja de consentimiento



## CONSENTIMIENTO INFORMADO:

### Datos del estudio para el que se otorga el consentimiento

Investigador principal Susan C. Pumacayo Cárdenas  
Título proyecto Gestión administrativa y comunicación interna en un Centro regional de Telemedicina, Arequipa  
Centro Centro Regional de Telemedicina

### Datos del participante/paciente

Nombre INGENIERO MIGUEL ATENCIO PEREZ - PROGRAMADOR  
Persona que proporciona la información y la hoja de consentimiento  
Nombre Susan C. Pumacayo Cárdenas

1. Declaro que he leído y la Hoja de Información al Participante sobre el estudio citado.
2. Se me ha entregado una copia de la Hoja de Información al Participante y una copia de este Consentimiento Informado, fechado y firmado. Se me han explicado las características y el objetivo del estudio, así como los posibles beneficios y riesgos del mismo.
3. He contado con el tiempo y la oportunidad para realizar preguntas y plantear las dudas que poseía. Todas las preguntas fueron respondidas a mi entera satisfacción.
4. Se me ha asegurado que se mantendrá la confidencialidad de mis datos.
5. El consentimiento lo otorgo de manera voluntaria y sé que soy libre de retirarme del estudio en cualquier momento del mismo, por cualquier razón y sin que tenga ningún efecto sobre mi tratamiento médico futuro.

DOY   
NO DOY

Mi consentimiento para la participación en el estudio propuesto

Firmo por duplicado, quedándome con una copia

Fecha: 21.11.2022

Firma del participante/paciente

Fecha:

Firma del asentimiento del menor

"Hago constar que he explicado las características y el objetivo del estudio y sus riesgos y beneficios potenciales a la persona cuyo nombre aparece escrito más arriba. Esta persona otorga su consentimiento por medio de su firma fechada en este documento".

Fecha 21.11.2022

Firma del Investigador o la persona que proporciona la información y la hoja de consentimiento

## CONSENTIMIENTO INFORMADO:

### Datos del estudio para el que se otorga el consentimiento

Investigador principal Susan C. Pumacayo Cárdenas  
Título proyecto Gestión administrativa y comunicación interna en un Centro regional de Telemedicina, An  
Centro Centro Regional de Telemedicina  
Datos del participante/paciente  
Nombre 40115256 MAMANI ALAVE MARITZA  
Persona que proporciona la información y la hoja de consentimiento  
Nombre Susan C. Pumacayo Cárdenas

1. Declaro que he leído y la Hoja de Información al Participante sobre el estudio citado.
2. Se me ha entregado una copia de la Hoja de Información al Participante y una copia de este Consentimiento Informado, fechado y firmado. Se me han explicado las características y el objetivo del estudio, así como los posibles beneficios y riesgos del mismo.
3. He contado con el tiempo y la oportunidad para realizar preguntas y plantear las dudas que posea. Todas las preguntas fueron respondidas a mi entera satisfacción.
4. Se me ha asegurado que se mantendrá la confidencialidad de mis datos.
5. El consentimiento lo otorgo de manera voluntaria y sé que soy libre de retirarme del estudio en cualquier momento del mismo, por cualquier razón y sin que tenga ningún efecto sobre mi tratamiento médico futuro.

DOY

NO DOY

Mi consentimiento para la participación en el estudio propuesto

Firmo por duplicado, quedándome con una copia

Fecha: 21.11.2022

Firma del participante/paciente

Fecha:

Firma del asentimiento del menor

"Hago constar que he explicado las características y el objetivo del estudio y sus riesgos y beneficios potenciales a la persona cuyo nombre aparece escrito más arriba. Esta persona otorga su consentimiento por medio de su firma fechada en este documento".

Fecha 21.11.2022

Firma del Investigador o la persona que proporciona la información y la hoja de consentimiento

## CONSENTIMIENTO INFORMADO:

### Datos del estudio para el que se otorga el consentimiento

Investigador principal Susan C. Pumacayo Cárdenas

Título proyecto Gestión administrativa y comunicación interna en un Centro regional de Telemedicina, Arequipa

Centro Centro Regional de Telemedicina

Datos del participante/paciente

Nombre CUAROS CORRALES MARIA DNI46769218

Persona que proporciona la información y la hoja de consentimiento

Nombre Susan C. Pumacayo Cárdenas

1. Declaro que he leído y la Hoja de Información al Participante sobre el estudio citado.
2. Se me ha entregado una copia de la Hoja de Información al Participante y una copia de este Consentimiento Informado, fechado y firmado. Se me han explicado las características y el objetivo del estudio, así como los posibles beneficios y riesgos del mismo.
3. He contado con el tiempo y la oportunidad para realizar preguntas y plantear las dudas que poseía. Todas las preguntas fueron respondidas a mi entera satisfacción.
4. Se me ha asegurado que se mantendrá la confidencialidad de mis datos.
5. El consentimiento lo otorgo de manera voluntaria y sé que soy libre de retirarme del estudio en cualquier momento del mismo, por cualquier razón y sin que tenga ningún efecto sobre mi tratamiento médico futuro.

DOY

NO DOY

Mi consentimiento para la participación en el estudio propuesto

Firmo por duplicado, quedándome con una copia

Fecha: 17 .11.2022

Firma del participante/paciente

Fecha:

Firma del asentimiento del menor

"Hago constar que he explicado las características y el objetivo del estudio y sus riesgos y beneficios potenciales a la persona cuyo nombre aparece escrito más arriba. Esta persona otorga su consentimiento por medio de su firma fechada en este documento".

Fecha 17 .11.2022

Firma del Investigador o la persona que proporciona la información y la hoja de consentimiento



## CONSENTIMIENTO INFORMADO:

### Datos del estudio para el que se otorga el consentimiento

Investigador principal Susan C. Pumacayo Cárdenas  
Título proyecto Gestión administrativa y comunicación nterna en un Centro regional de Telemedicina, Arequ  
Centro Centro Regional de Telemedicina  
Datos del participante/paciente  
Nombre MARTINEZ OCOLA LIVIA DNI 71025142  
Persona que proporciona la información y la hoja de consentimiento  
Nombre Susan C. Pumacayo Cárdenas

1. Declaro que he leído y la Hoja de Información al Participante sobre el estudio citado.
2. Se me ha entregado una copia de la Hoja de Información al Participante y una copia de este Consentimiento Informado, fechado y firmado. Se me han explicado las características y el objetivo del estudio, así como los posibles beneficios y riesgos del mismo.
3. He contado con el tiempo y la oportunidad para realizar preguntas y plantear las dudas que poseía. Todas las preguntas fueron respondidas a mi entera satisfacción.
4. Se me ha asegurado que se mantendrá la confidencialidad de mis datos.
5. El consentimiento lo otorgo de manera voluntaria y sé que soy libre de retirarme del estudio en cualquier momento del mismo, por cualquier razón y sin que tenga ningún efecto sobre mi tratamiento médico futuro.

DOY   
NO DOY

Mi consentimiento para la participación en el estudio propuesto

Firmo por duplicado, quedándome con una copia

Fecha: 17 .11.2022

Firma del participante/paciente

Fecha:

Firma del asentimiento del menor

"Hago constar que he explicado las características y el objetivo del estudio y sus riesgos y beneficios potenciales a la persona cuyo nombre aparece escrito más arriba. Esta persona otorga su consentimiento por medio de su firma fechada en este documento".

Fecha 17 .11.2022

Firma del Investigador o la persona que proporciona la información y la hoja de consentimiento



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

### **Declaratoria de Autenticidad de los Asesores**

Nosotros, LIP LICHAM CRUZ ANTONIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesores de Tesis titulada: "Gestión administrativa y comunicación interna del personal de salud de un centro regional de telemedicina, Arequipa

", cuyo autor es PUMACAYO CÁRDENAS SUSAN CRISTINA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 07 de Enero del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
LIP LICHAM CRUZ ANTONIO <b>DNI:</b> 07517707 <b>ORCID:</b> 0000-0002-9670-8980	Firmado electrónicamente por: CLICHAM el 15-01- 2023 00:34:22

Código documento Trilce: TRI - 0512893