



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Comunicación Estratégica y Gestión de Calidad en Atención de  
Pacientes en un Departamento del Hospital II-E Huariaca  
Essalud – 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Mueras Acevedo, Milagros Beatriz (ORCID: 0000-0002-0848-1078)

**ASESOR:**

Mg. Ramírez Huerta Valiente Pantaleón (ORCID: 0000-0002-9297-056X)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

**LIMA – PERÚ**

**2021**

### **Dedicatoria:**

A mis padres por su ejemplar práctica de valores. Qué sin ellos no hubiera logrado una meta más en mi vida profesional. Mamá, gracias por estar a mi lado en esta etapa de mi posgrado tu apoyo moral y entusiasmo que me brindaste para seguir adelante en mis propósitos.

A dios por darme vida, salud y sabiduría a lo largo del estudio de la maestría en gestión de los servicios de la salud.

Milagros Beatriz.

### **Agradecimiento**

Se agradece por sus enseñanzas a los docentes de la Universidad César Vallejo.

A mi asesor por su tiempo y esfuerzo al compartir sus conocimientos para la realización de esta tesis

La autora.

## Índice de contenido

	Pág.
<i>Dedicatoria:</i>	<i>ii</i>
<i>Agradecimiento</i>	<i>iii</i>
<i>Índice de contenido</i>	<i>iv</i>
<i>Índice de tablas</i>	<i>vi</i>
<i>Índice de figuras</i>	<i>vii</i>
<i>Resumen</i>	<i>viii</i>
<i>Abstract</i>	<i>ix</i>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	<b>4</b>
<b>III. METODOLOGÍA</b>	<b>14</b>
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo	16
3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	19
3.6. Métodos de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	20
<b>IV. RESULTADOS</b>	<b>21</b>
<b>V. DISCUSIÓN</b>	<b>30</b>
<b>VI. CONCLUSIONES</b>	<b>37</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES</b>	<b>38</b>
<b>REFERENCIAS</b>	<b>39</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>44</b>
Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables	45
Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos y fichas técnicas	47
Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos y fichas técnicas	51
Anexo 4: Calculo del Tamaño Muestral	54
Anexo 5: Validación de Instrumentos	55
Anexo 6: Confiabilidad de los Instrumentos	77
<i>Anexo 7: Matriz de consistencia</i>	<i>82</i>

<b><i>Anexo 8: Solicitud de presentación del trabajo investigación</i></b>	<b>84</b>
<b><i>Anexo 9: Autorización de la aplicación del instrumento</i></b>	<b>85</b>
<b><i>Anexo 11: Evidencias del análisis estadístico base de datos de Comunicación estratégica</i></b>	<b>87</b>
<b><i>Anexo 12: Evidencias fotográficas</i></b>	<b>97</b>
<b><i>Anexo 13: Prueba de hipótesis</i></b>	<b>98</b>

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Validez del instrumento de Comunicación Estratégica	18
Tabla 2: Validez del instrumento de Gestión de calidad en atención de pacientes	18
Tabla 3: Confiabilidad de los instrumentos – Alfa de Cronbach	19
Tabla 4 Dimensiones de Comunicación estratégica	22
Tabla 5 Dimensiones de Gestión de calidad en atención de pacientes – Parte I	23
Tabla 6 Dimensiones de Gestión de calidad en atención de pacientes – Parte II	24
Tabla 7 Variable Comunicación estratégica	25
Tabla 8 Variable Gestión de calidad en atención de pacientes	25
Tabla 9 Tabla de coeficiente de Correlación de Rho de Spearman	26
Tabla 10 Resumen de procesamiento de casos	78
Tabla 11 Estadística de fiabilidad de la variable Comunicación estratégica	78
Tabla 12 Resumen de procesamiento de casos	80
Tabla 13 Estadística de fiabilidad de la variable Gestión de calidad en atención de pacientes	80
Tabla 14 Correlación entre la CE y la Gestión de calidad en atención de pacientes	98
Tabla 15 Correlación entre la CE y la Presencia de la competitividad	99
Tabla 16 Correlación entre la CE y la Satisfacción del usuario	101
Tabla 17 Correlación entre la CE y la Reducción de errores	102
Tabla 18 Correlación entre la CE y la Compromiso del personal	103
Tabla 19 Correlación entre la CE y Atención al Usuario	104
Tabla 20 Correlación entre la CE y Oportunidades	105

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Simbología del diseño de investigación. ....	15
Figura 2. Niveles de confiabilidad.....	77

## Resumen

La presente tesis titulada Comunicación estratégica y gestión de calidad en atención de pacientes en un departamento del Hospital II-E Huariaca EsSalud – 2021.

La tesis tiene como objetivo, determinar la relación que existe entre la Comunicación estratégica y gestión de calidad en atención de pacientes en un departamento del Hospital II-E Huariaca EsSalud – 2021.

La tesis es de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, de tipo aplicada, de alcance o nivel correlacional, empleó el método científico, la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario.

El primer capítulo es la introducción; el segundo capítulo es el marco teórico; el tercer capítulo es la metodología; el cuarto capítulo expone los resultados; y finalmente el quinto capítulo es la discusión.

Los resultados señalan que, existe relación entre la Comunicación estratégica y Gestión de calidad en atención de pacientes en un departamento del Hospital II-E Huariaca EsSalud – 2021, teniendo el resultado de 0,759; con una significancia de 0.000.

**Palabras clave:** Comunicación estratégica. Gestión de calidad. Atención en pacientes.



## **Abstract**

This thesis entitled Strategic communication and quality management in patient care in a department of Hospital II-E Huariaca EsSalud - 2021.

The thesis aims to determine the relationship between Strategic Communication and quality management in patient care in a department of Hospital II-E Huariaca EsSalud - 2021.

The thesis is of a quantitative approach, of non-experimental design, of a applied type, of scope or correlational level, it used the scientific method, the survey technique and the questionnaire as an instrument.

The first chapter is the introduction; the second chapter is the theoretical framework; the third chapter is the methodology; the fourth chapter presents the results; and finally the fifth chapter is the discussion.

The results indicate that there is a relationship between strategic communication and quality management and health care in a department of Hospital II-E Huariaca EsSalud - 2021, with the result of 0.759; with a significance of 0.000.

**Keywords:** Strategic communication. Quality management and health care.

## I. INTRODUCCIÓN

La gran mayoría de problemas administrativos se da porque hubo fallos en la comunicación en la organización, sostiene Barquero (2005). La comunicación estratégica en los hospitales es deficiente, debido a que solo se transmite la información y no existe comunicación, excepto aquellas por canales informales, por ello, es que muchos de los profesionales de la salud estén en desacuerdo con los directivos, porque afirman que no se sienten escuchados. Además, la información llega en forma de rumores, y crece la especulación. El problema no es por carencia de los medios para comunicar, sino que es la propia comunicación que no se da, tampoco es oportuna y entonces no se llega a coordinar bien entre los integrantes de la organización. Es más, esa deficiencia de comunicación interna, genera un problema mayor que es el deterioro de la imagen de la organización para la sociedad.

Precisamente la falta de una estrategia comunicacional en los hospitales ha generado que muchas de ellas en el planeta adolezcan de un alineamiento de sus mensajes tanto para aquellos que son parte de la organización y el personal; entre la organización y los clientes externos; y entre los clientes internos y externos.

Tales deficiencias por ejemplo están haciendo que la producción de las vacunas para el Covid – 19, por parte de los laboratorios internacionales probablemente ya no se destinen para aquellos países que tienen una población con más personas vulnerables, sino que, en vez de ser vendidas, sencillamente las utilicen primero ellos mismos, a razón de que se creía que su población ya había superado la pandemia, y “lo restante” de las indicadas vacunas pasarían a la venta.

En estos casos, fue la rápida acción de una comunicación estratégica que permitió que la toma de decisiones se vea revocada y se comunique a los países solicitantes que, por favor, se re programe la entrega de las vacunas solicitadas. En tal sentido una comunicación estratégica favorece a que los hospitales, al igual que su personal no se cometan errores mayores en desmedro de sus usuarios.

Esta experiencia mundial, pone de manifiesto que, la comunicación no solamente es al interior de los laboratorios, sino que lo es a nivel exterior de sus organizaciones dentro del cuidado de la imagen empresarial. En la mayoría de hospitales se ha

identificado la falta de una correcta gestión de la calidad, muchas veces siendo necesario la implementación de guías y normas que permitan a que el personal cumpla con sus funciones con el fin de cumplir con las necesidades de los usuarios, los sistemas de gestión de calidad y atención en salud permite generar nuevas oportunidades de cambio. Este aspecto articulado con la Gestión de calidad y atención en salud, permite que la percepción social acerca de la gestión de las instituciones sanitarias sea óptima. Ante ese fenómeno es que se pretende realizar la presente investigación.

Problema general de esta investigación es ¿Cuál es la relación que existe entre la Comunicación estratégica y gestión de calidad en la atención por los profesionales en un departamento del Hospital II-E Huariaca EsSalud – 2021?, y como problemas específicos tenemos: ¿Cuál es la relación que existe entre la Comunicación estratégica y la presencia de la competitividad en la atención por los profesionales en un departamento del Hospital II-E Huariaca EsSalud – 2021?; ¿Cuál es la relación que existe entre la Comunicación estratégica y la satisfacción del usuario en la atención por los profesionales en un departamento del Hospital II-E Huariaca EsSalud – 2021?; ¿Cuál es la relación que existe entre la Comunicación estratégica y la reducción de errores en la atención por los profesionales en un departamento del Hospital II-E Huariaca EsSalud – 2021? ¿Cuál es la relación que existe entre la Comunicación estratégica y el compromiso del personal en la atención por los profesionales en un departamento del Hospital II-E Huariaca EsSalud – 2021? ¿Cuál es la relación que existe entre la Comunicación estratégica y la atención al usuario en la atención por los profesionales en un departamento del Hospital II-E Huariaca EsSalud – 2021? ¿Cuál es la relación que existe entre la Comunicación estratégica y las oportunidades en la atención por los profesionales en un departamento del Hospital II-E Huariaca EsSalud – 2021?

La tesis tiene justificación teórica porque contribuyó a que el departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E Huariaca EsSalud considere los nuevos lineamientos teóricos de la presente investigación. Tiene justificación práctica porque favoreció a que el departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E Huariaca EsSalud aprecie el desempeño y difunda los logros de dicha área para que se conozcan más por sus resultados obtenidos. Tiene

justificación metodológica porque puso en ejecución la comunicación estratégica de manera efectiva en el área de Ayuda al diagnóstico y tratamiento en el departamento del Hospital II-E Huariaca EsSalud – 2021 para que la institución continúe un camino hacia el liderazgo transformacional.

La tesis tiene como objetivo general: Determinar la relación que existe entre la Comunicación estratégica y gestión de calidad en la atención por los profesionales en un departamento del Hospital II-E Huariaca. Y los objetivos específicos son:

Determinar la relación que existe entre la Comunicación estratégica y la presencia de la competitividad en la atención por los profesionales en un departamento del Hospital II-E Huariaca EsSalud – 2021. Determinar la relación que existe entre la Comunicación estratégica y la satisfacción del usuario en la atención por los profesionales en un departamento del Hospital II-E Huariaca EsSalud – 2021. Determinar la relación que existe entre la Comunicación estratégica y la reducción de errores en la atención por los profesionales en un departamento del Hospital II-E Huariaca EsSalud – 2021. Determinar la relación que existe entre la Comunicación estratégica y el compromiso del personal en la atención por los profesionales en un departamento del Hospital II-E Huariaca EsSalud – 2021. Determinar la relación que existe entre la Comunicación estratégica y la atención al usuario en la atención por los profesionales en un departamento del Hospital II-E Huariaca EsSalud – 2021. Determinar la relación que existe entre la Comunicación estratégica y las oportunidades en la atención por los profesionales en un departamento del Hospital II-E Huariaca EsSalud – 2021.

La hipótesis general de esta investigación es: Existe una relación positiva y significativa entre la Comunicación estratégica y la gestión de calidad en atención de pacientes en un departamento del Hospital II-E Huariaca. Y como Hipótesis específicas se tiene: Existe una relación positiva y significativa entre la Comunicación estratégica y la presencia de la competitividad en la atención por los profesionales en un departamento del Hospital II-E Huariaca EsSalud – 2021. Existe una relación positiva y significativa entre la Comunicación estratégica y la satisfacción del usuario en la atención por los profesionales en un departamento del Hospital II-E Huariaca EsSalud – 2021. Existe una relación positiva y significativa entre la Comunicación estratégica y la reducción de errores en la

atención por los profesionales en un departamento del Hospital II-E Huariaca EsSalud – 2021. Existe una relación positiva y significativa entre la Comunicación estratégica y el compromiso del personal en la atención por los profesionales en un departamento del Hospital II-E Huariaca EsSalud – 2021. Existe una relación positiva y significativa entre la Comunicación estratégica y la atención al usuario en la atención por los profesionales en un departamento del Hospital II-E Huariaca EsSalud – 2021. Existe una relación positiva y significativa entre la Comunicación estratégica y las oportunidades en la atención por los profesionales en un departamento del Hospital II-E Huariaca EsSalud – 2021.

## **II. MARCO TEÓRICO**

Respecto a los trabajos previos internacionales. Elg, Wihlborg y Öernerheim, (2017), en su investigación se halló que la gestión de la calidad (QM) juega un papel importante en los esfuerzos de las organizaciones públicas para crear un mejor acceso y eficacia de los servicios públicos; asimismo señalan que los modelos de gestión de calidad de las empresas al transferir para las organizaciones públicas se deben abordar varios contrastes básicos e incluso contradicciones. Concluyen que existen cuatro argumentos centrales sobre los servicios públicos, los cuales son: los derechos y el acceso deben ser considerados; la igualdad es una faceta importante de los servicios públicos; la coercitividad es una característica única de los servicios públicos y la legitimidad puede mejorarse mediante servicios de alta calidad.

Asimismo, Bretaña & Álvarez, (2017), en su investigación tuvo como objetivo describir los beneficios de los programas de acreditación hospitalario y comprender los sistemas de gestión. El estudio pone énfasis en la certificación de las normas ISO 9001, sobre todo en las instituciones vinculadas con el sector salud. La investigación describe las similitudes y diferencias, y de modo especial resalta la ventaja de aquellas instituciones sanitarias que sí han establecido sus protocolos basados en las normas ISO 9001, y de aquellos que todavía no lo han establecido para la prestación de los servicios. Además, destacan que la acreditación contribuye para generar mayor confianza a los pacientes y también para que los países que vienen asumiendo la gestión de calidad no solo para

buscar una representación internacional, sino se disminuyan los riesgos y la defensa de la vida.

De igual modo Pfaff, Hammer, Ballester, Schubert, Swora y Sunol, (2021) analizaron que los hospitales con consejos de administración orientados hacia el objetivo de calidad y socialmente integrados, usando un enfoque parsoniano, son mejores en la implementación de la gestión de la calidad que hospitales con juntas que carecen de estas características. La metodología del presente estudio se realizó mediante un diseño transversal de métodos mixtos. Concluyendo que los consejos de administración de los hospitales son mayores si existe un sentido de unidad y propósito dentro de los consejos. Por lo tanto, para mejorar la gestión de la calidad, es necesario aumentar el capital social de los directorios y aumentar el tiempo designado para la gestión de la calidad en las reuniones del directorio.

En tanto Ruiz & Batista, (2018), en su investigación proponen una nueva metodología que se oriente hacia la integración de los sistemas basados en la gestión de calidad, y sus nexos los sistemas de seguridad ambiental y también con las normas de seguridad y salud en el trabajo, dirigidas hacia la gestión pública. El estudio considera que no solamente sean la integración de los sistemas indicados, sino que se desarrollen herramientas administrativas como el liderazgo, una planificación estratégica, y la mejora del desempeño. Es más, se pone en relieve el uso de los recursos y la participación de los expertos que contribuyen a la indicada metodología. Y al final todo apunta a la eliminación de la duplicidad de procesos en la gestión de las instituciones públicas.

Por su parte Rennie, Kristie, Tidwell, y Chitkara, (2018) en su investigación describieron que los programas de estudios utilizados por las escuelas que enseñan comunicación estratégica como parte del Programa de MBA / Escuela de Negocios de la Sociedad de Relaciones Públicas de Estados Unidos. Concluyen que la comunicación de crisis es un tema común en las clases de comunicación estratégica a nivel de MBA y que la inclusión de planes de estudio de comunicación estratégica en los programas de MBA promueve nuevas perspectivas con respecto al papel del profesional de relaciones públicas.

Dentro de las investigaciones nacionales; Valdivia, (2018), en su investigación tiene como objetivo determinar la relación existente entre la gestión de calidad y la satisfacción de pacientes. El estudio es interesante porque establece que si se presenta una relación de la indicada gestión con los pacientes esquizofrénicos en el Hospital Herminio Valdizán. La investigación sostiene que el trabajar bajo los lineamientos de una gestión de calidad hospitalaria favorece con un alto índice de correlación con los pacientes.

Por cuanto Achahui, (2018), realizó una investigación que establece una correlación entre la cultura organizacional y la gestión de calidad. Destaca que la buena práctica de la gestión de la calidad, por sí sola no basta, sino que está fundamentada en los elementos de la cultura organizacional, tales como las normas, las políticas institucionales, los reglamentos, los protocolos establecidos. El estudio tomando en consideración la experiencia en el hospital Diospi Suyana de Curahuasi en la localidad de Abancay, demuestra que la calidad de servicios, no tanto es resultado de la gestión per se, sino que se debe al nivel de aplicación de la cultura organizacional.

Asimismo, Mamani, (2017), en su investigación describió lo interesante que resulta el estudio de la correlación de la satisfacción laboral con la calidad de la atención. La investigación realizada en el hospital de la PNP destaca que la satisfacción parte desde un inicio con el contacto con el paciente, asimismo, que las ideas de la mejora continua como parte de la calidad no solo en palabras sino en las acciones que terminan siendo las que se sienten como parte de las emociones de la satisfacción.

De esta manera Vela, (2020), en su investigación afirma que la gestión administrativa tendrá un cimiento muy sostenible con la calidad de los servicios. La investigación afirma que existe una relación entre gestión y la calidad, sin embargo, va más allá al sostener que en la Amazonía este escenario tiene mayor impacto, debido a que los procesos de calidad son mejores apreciados por los pacientes. El estudio de sobremanera valora la diferencia de ejercer una gestión administrativa poniendo de relieve las diferencias entre lo que es el plan, la

planeación, el planeamiento y la planificación para los procesos de la calidad de servicios.

De la misma forma Gutiérrez & Quispe, (2018), tuvo como interés demostrar que la mejora continua no solamente es una plataforma de la gestión de la calidad, sino que forma parte inherente de la gestión administrativa. Descubre en su estudio que toda gestión de la calidad, no solamente responde a los procesos de mejora continua sino a los elementos de la planificación como base de la gestión administrativa. La investigación es una fusión entre los conocimientos de la administración y las ciencias de la salud.

A partir de la declaración de la Alma Ata y la Carta de Ottawa, la comunicación estratégica empezó a ser reconocido dentro del área de la salud, dónde la comunicación estratégica está incluida como uno de los factores que garanticen la salud y como mecanismo necesario para el bienestar y la calidad de vida. (Declaración de Alma Ata, OMS, 1986)

La Organización Panamericana de la Salud, OPS, inicio los primeros programas de comunicación en salud, con el fin de apoyar a los distintos ministerios de salud en implementar programas de comunicación que mejoren la calidad y la atención en salud. (Castro Coe y Waisbord,2003).

La comunicación estratégica en salud, en sus etapas iniciales fue considerada como una herramienta para manipular o controlar las conductas colectivas y/o individuales. Desde esa perspectiva era usada de dos maneras: como instrumento para la persuasión, para poder entender que motiva a las personas a adoptar nuevos comportamientos, y así poder buscar que medios de comunicación estratégica son los más eficaces para llegar mejor a la población. O como transmisión masiva de información, para resolver problemas del presente sin dar lugar a procesos largos. (Calvo,2006)

La comunicación en salud es el uso y el estudio de las estrategias de comunicación, para así poder influir e informar sobre decisiones colectivas y/o individuales que mejoren la calidad y atención en salud. (National cancer institute and centers for disease control and prevention, 2004)



La comunicación es un acto de intercambio de conocimientos, la comunicación en salud debe ser entendida no solo para hablar sino también para escuchar. Ya que el autocontrol, la autogestión y el autocuidado en salud se logra si las propias personas lideran sus procesos, y para ello es necesario propiciar espacios para que todos sean escuchados y reconocidos, lo que dará las pautas al equipo de trabajo, y así poder alcanzar las metas. La comunicación en salud visto de esta perspectiva se presenta como el acto de dar voz a la otra persona. (Castro Coe y Waisbord, 2003)

Según (Bustamante, 2003), las organizaciones en salud deben de incluir seis (6) funciones básicas en la comunicación estratégica. estas deben de buscar la identificación de los trabajadores de la organización, la filosofía de la gestión de calidad y atención en salud, entregar información útil y oportuna acerca de la organización, apoyar a los trabajadores en cuanto al desarrollo de habilidades de comunicación y trabajo en equipo, del mismo modo se debe de propiciar la integración de los trabajadores y su participación en los procesos de gestión de calidad y atención en salud.

Respecto al concepto de comunicación estratégica. Según (Gutiérrez, 2018), la comunicación estratégica es un concepto que ha evolucionado a través del tiempo, debido a las nuevas estructuras y modelos de organizaciones. Asimismo, se convierte en el documento por el que se plasman las estrategias para relacionarse con los medios de comunicación los intereses de la organización. Insiste en que ya no es la comunicación como tal sino la estrategia que persigue el objetivo ajustado a la planificación estratégica de la empresa u organización. Por su parte (Mora, 2015) señala que la comunicación estratégica emplea la estrategia de desarrollarse en varios frentes de acción en los diferentes medios.

En tanto que (Martínez, 2015) considera que la comunicación estratégica se concentra en la gestión de la estrategia teniendo en cuenta los objetivos y las metas de la organización para con su público objetivo, de ahí que la comunicación se convierte en la estrategia como plan de acción para el logro de los propósitos de la organización.

Por su parte (Ries & Trout, 1982) refiere que la comunicación estratégica es la que la organización lo emplea para el logro del posicionamiento. Un posicionamiento que permite la diferenciación de las marcas en el mercado y también la identificación de las marcas entre la competencia. Según (Garrido, 2017) la estrategia de la comunicación estratégica de la organización cobra sentido en el largo plazo, cuando integra a otros componentes y recursos disponibles.

Según (FISEC – Foro internacional sobre estrategias de comunicación, 2014), la comunicación estratégica debe ser vista como una regla orientadora y articuladora y no como un constructo artificioso que indique conflicto o guerra entre los medios. En que realmente sea una estrategia más dialogante, cooperativa y consensual.

Respecto a las teorías de la comunicación estratégica, existen cuatro principales teorías, la primera es la teoría de los activos comunicacionales; la segunda es como parte de la estrategia; la tercera es de significado humano; la cuarta teoría es como metodología. En cuanto a la teoría de la comunicación estratégica de activos comunicacionales, ésta consiste en alinear estrategias de negocios en la comunicación. Entre las estrategias de negocios, sostiene que van los siguientes: branding, posicionamiento, responsabilidad social corporativa, transformación digital, y comunicación organizacional.

La teoría es la comunicación estratégica como parte de la estrategia consiste en integrar en el proceso de comunicación a indicadores de rendimiento, en la publicidad, en la administración, en la gestión, en el proceso productivo. Los indicadores no son solo cuantitativos, sostiene que también incluye indicadores cualitativos, como el prestigio, el valor de la marca.

La teoría de la comunicación estratégica de significado humano consiste en el enfrentar el emplazamiento que se realizan ya sea a los clientes de las organizaciones, como a los stakeholders. En ambos casos, se establece procesos comunicaciones o acciones para construir las mejores relaciones entre las personas, de los cuales siempre se vincule los valores de las personas hacia las personas, como hacia las organizaciones involucradas o comprometidas en un emplazo, llámese una denuncia del cliente o incidente que atente al prestigio de

la organización o simplemente a la ocurrencia de errores involuntarios que puedan expresar las personas, los ejecutivos o la publicidad de guerra sucia.

Finalmente, la teoría de la comunicación estratégica como metodología, señala ser un proceso, que establece tener tres fases, la primera es la fase denominada de diseño, la segunda fase nominada de definición de instrumentos, y la tercera fase es conocida como la implementación y feedback.

Las dimensiones de la comunicación estratégica son tres: motivación, información y control. La motivación es un proceso que consiste en plantearse una razón o motivo para lograrlo, ese logro genera una satisfacción.

La motivación se convierte en el impulso que otorga la comunicación estratégica hacia sus propósitos, sean humanos, materiales o técnicos, o bien para la satisfacción de la organización, la satisfacción de los clientes o la satisfacción de intereses culturales. Para (Fichan & Matos, 2014); cada logro de las actividades es fiel respuesta de una idea planeada, esa idea es la motivación expuesta.

La motivación es la fuerza que impulsa al trabajador a realizar actividades, mediante acciones o comportamientos que lleven al cumplimiento de los objetivos de la organización, todo trabajador espera recibir de parte de sus jefes y compañeros un reconocimiento, ya que son fuentes principales de motivación. Las organizaciones deben de invertir en el aumento de la motivación, ya que un trabajador motivado buscara el cumplimiento de sus objetivos y metas y así conseguir las expectativas de la organización aumentando su productividad.

La información en el escenario organizacional debe de ser suficiente, oportuna y confiable, ya que de esta depende el desempeño efectivo de los trabajadores y que ello se sientan parte de la organización. El empleado debe de tener la correcta información acerca de la gestión y la calidad de atención, así como también debe de tener en claro los objetivos, metas, proyectos de la organización, de esta manera apoyar en los procesos de la organización. La deficiente información causa muchas veces la insatisfacción en los miembros de la organización, quienes consideran que los servicios que se prestan mejoran si la calidad y los canales de información mejoran, dé esa manera de destacaría el interés por parte de los

empleados de recibir permanentemente información acerca de los objetivos, metas se sus respectivos departamentos y organización. (March et al.,2011).

La información es el proceso de presentar un conjunto de datos que contienen criterios, parámetros, pensamientos y paradigmas que describen un hecho, una realidad o un fenómeno existente. Según (Bateman & Snell, 2001), la información amplia y detallada permite la toma de decisiones en las organizaciones.

Para (D'Alessio, 2012); el control, es un proceso que consiste en presentar resultados como consecuencia del cumplimiento de una serie de acciones y que merecen medirse ya sea para recibir la aceptación o para realizar las mejoras o los ajustes para su mejor presentación y satisfacción de quienes buscan se cumpla con lo planeado.

La comunicación tiene una fuerte relación con el componente de control debido a que el comportamiento de la organización y los grupos de trabajadores, siguen normas y procedimientos de trabajo, ya que cuando ocurra un problema comunican a su jefe inmediato en donde respetan la jerarquía y las normas formales. (Chiavenato, 2009)

Para (Hitt; Ireland; y Hoskisson, 2008), el control cumple la función de controlar las conductas de los trabajadores de modo que siguen normas y procedimientos de trabajo y hacen que la comunicación cumpla función de control.

Respecto a la variable Gestión de calidad y atención en salud, como concepto es el proceso riguroso y complejo de la puesta en práctica de una serie de principios, prácticas y técnicas para la mejora de la calidad. Los principios asumen la guía de la acción de la calidad; mientras que las prácticas las actividades de apoyo a los principios; y las técnicas las actividades que permiten el cumplimiento de las prácticas. En tal sentido, el principio es que está orientado hacia el cliente.

Los principios de la calidad están definidos en los documentos normativos ISO 9001 en donde se expone de la siguiente manera: El enfoque en el cliente, está determinado por el cumplimiento de las necesidades y expectativas de parte de los usuarios (pacientes y familiares), así como el cumplimiento y protección de sus derechos. El liderazgo por parte de la alta dirección con su compromiso hace

tangible la disposición para el cambio, la asignación de recursos. La comunicación interna, el seguimiento de procesos que permite crear el ambiente para la participación del personal. La participación del personal que labora en la institución de salud con su experiencia y capacidad se convierten en los principales actores que hacen que la atención sea óptima. Las buenas relaciones con los proveedores hacen que sean beneficiosas para la prestación de los servicios y el cumplimiento de metas y objetivos. La mejora continua es un objetivo indispensable para así alcanzar la excelencia de los servicios a través del seguimiento, revisión y mejoramiento de los procesos. (Porro, 2010)

Según (Camisón, et al, 2006); existen cuatro modelos de la gestión de la calidad, el primer modelo es de Malcolm Baldrige; el segundo modelo es de EFQM; el tercer modelo es el de Deming Prize; y el cuarto es el Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Calidad.

En cuanto a los modelos de gestión de la calidad que se están usando actualmente en el sistema hospitalario son: sistemas de gestión basados en las normas ISO 9001, el modelo (JCAHO) y el modelo europeo (EFQM).

El modelo (JCAHO) es un procedimiento bien planificado en donde los profesionales están bien entrenados y son altamente competitivos, ya que las funciones están bien definidas dirigidas hacia los pacientes a su evaluación, asistencia, control y educación a los pacientes y sus familiares. En cuanto a las funciones de la organización están dirigidas a la mejora de la institución mediante el liderazgo, la gestión de recursos humanos y gestión de la información.

El modelo (EFQM) se caracteriza por su enfoque dirigido a la excelencia y a la calidad total, es un modelo de autoevaluación continua.

El modelo ISO 9001 es un conjunto de normas que establece que se tiene que cumplir para la implementación de un sistema de gestión de calidad, a diferencia de los modelos anteriores en este modelo se pasa por procesos de certificación en la entidad acreditada, la ventaja de este modelo es que es altamente eficaz y muy fácil de utilizar en instituciones que recién están iniciando en la gestión ya que la norma ISO se basa en ocho (8) principios como son: institución dirigida al

usuario, liderazgo, participación de todo el personal asistencial, enfoque de procesos y sistemas de gestión y toma de decisiones en función a los objetivos establecidos.

En cuanto a salud la aplicación de las normas ISO se están realizando adaptaciones a los servicios de salud, a diferencia del modelo JCAHO que está enfocado al ámbito de salud debido a que ayuda a la mejora y enriquecimiento profesional, en cambio el modelo EFQM busca lograr la excelencia a través de la autoevaluación continua es un modelo que es utilizado en la actualidad por países europeos y algunos países latinoamericanos como es el caso de Chile y México. Como conclusión a los tres modelos de gestión de calidad el modelo más específico para el sistema hospitalario es el JCAHO.

Las dimensiones de la variable Gestión de calidad en la atención de pacientes son las siguientes: Presencia de la competitividad; satisfacción del usuario; Reducción de errores; compromiso del personal; atención al usuario; y las oportunidades.

Para (Porter, 2009); la presencia de la competitividad, es resultado de un trabajo organizado contando con los recursos apropiados y adecuados, y que han sido desarrollados previamente con la asistencia de capacidades muy bien establecidas y diseñadas para determinados propósitos.

Para (Kotler & Armstrong, 2017), la satisfacción del usuario es aquel esfuerzo que se despliega para que el cliente encuentre un equilibrio entre lo solicitado y lo recibido dentro de un pedido o solicitud previamente asignado, en el lugar y en el momento indicado.

La reducción de errores, se da o bien a través de la re-planeación, o bien en el cambio de las tácticas o estrategias que contribuyen en el logro de las metas, así como en la eliminación de los fallos como respuesta a los ajustes realizados oportunamente.

Por su parte (Robbins & Coulter, 2014), refiere que el compromiso del personal es el proceso en el que los trabajadores compatibilizan con los procesos y como resultado de su articulación y coordinación responden a una demanda de

necesidades, en que la idoneidad de las personas ofrece un compromiso favorable de su requerimiento.

Mientras que (Kotler; Kartajaya; y Setiawan, 2011) sostienen que la atención al usuario, es el proceso en el que, el cliente termina siendo el beneficiado con el producto o servicio previamente solicitado, donde no basta solamente la presencia del producto, ni la exposición de los servicios, sino la puesta en escena de las emociones y los valores en la experiencia cumplida.

Finalmente, las oportunidades, es el campo atractivo para aprovechar de una serie de situaciones para su particular beneficio, en las organizaciones, se traduce en la puesta en marcha de actividades mucho más ventajosas que otras en un espacio de tiempo necesario.

### **III. METODOLOGÍA**

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

En este trabajo de investigación por su finalidad es de tipo aplicada, debido a que tiene como fin solucionar problemas (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018, p.33) concordante con lo señalado por Ñaupas Paitan, et al. (2018), es aplicada porque está orientada a resolver un problema de los servicios de la salud en la región Pasco en el hospital II-E de Huariaca.

Esta investigación es de enfoque cuantitativo, debido a que utiliza el método deductivo y la estadística, además se caracteriza por ir de lo general a lo particular (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

El alcance o nivel de investigación es el correlacional descriptivo, debido a que demuestra la correlación entre dos variables cualitativas.

El diseño de investigación es no experimental, porque no aplica experimento alguno. (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). La simbología del diseño de investigación es la siguiente:

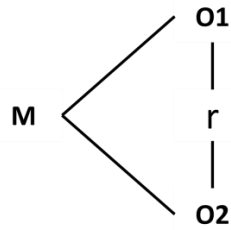


Figura 1. Simbología del diseño de investigación.

Nota: Valderrama (2019, p. 255)

Dónde:

M = Muestra de observación

r = Relación o Correlación

O1 = Representa a la variable 1: Comunicación estratégica

O2 = Representa a la variable 2: Gestión de calidad en la atención de pacientes

### 3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Comunicación Estratégica

Definición conceptual: La Comunicación estratégica según (Garrido, 2004) es la aplicación de la comunicación como una estrategia a favor de las empresas. De esa manera se logra el objetivo de vincular la organización como una organización integrada y holística.

Definición operacional: Las dimensiones de la comunicación estratégica son tres: motivación, información y control. La motivación es un proceso que consiste en plantearse una razón o motivo para lograrlo, ese logro genera una satisfacción.

Variable 2: Gestión de calidad en atención de pacientes

Definición conceptual: Según (Camisón, et al, 2006); la gestión de la calidad, es el proceso riguroso y complejo de la puesta en práctica de una serie de principios, prácticas y técnicas para la mejora de la calidad. Los principios asumen la guía de la acción de la calidad; mientras que las prácticas las actividades de apoyo a los



principios; y las técnicas las actividades que permiten el cumplimiento de las prácticas. En tal sentido, el principio es que está orientado hacia el cliente.

Definición operacional: Las dimensiones de la variable Gestión de calidad en atención de pacientes son las siguientes: Presencia de la competitividad; Mejora de la satisfacción del cliente; Reducción de los errores; Implicación del personal; Mejora el servicio de atención al cliente; y oportunidades.

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

La población de estudio es la totalidad de unidades de observación. En la tesis la población estudiada está integrada por médicos especialistas, licenciadas en enfermería, tecnólogos médicos en la especialidad de laboratorio, y de la especialidad de radiología; químicos farmacéuticos, psicólogos, licenciadas en trabajo social, técnicos en laboratorio, técnicos en radiología, técnicos en enfermería, técnicos en farmacia, que son 58 profesionales de salud que se desempeñan en el área de Ayuda al diagnóstico y tratamiento en el Hospital II E Huariaca EsSalud – 2021.

Según (Paucar, 2020), la muestra es la representación del universo o población de estudio. El presente estudio considera como muestra de investigación a todos los profesionales que trabajan en el área de Ayuda al diagnóstico y tratamiento en el Hospital II E Huariaca EsSalud.

En esta investigación se halló la muestra, según la ecuación estadística, usando el nivel de confianza del 95% y un margen de error del 0,05, y fue aplicada a los profesionales que trabajan en el área de Ayuda al diagnóstico y tratamiento en el Hospital II E Huariaca EsSalud, obteniendo como resultado a 51 profesionales que se desempeñan el área de Ayuda al diagnóstico y tratamiento en el Hospital II E Huariaca. La fórmula utilizada fue la siguiente:

$$n_0 = \frac{Z^2 N P Q}{Z^2 P Q + (N - 1) E^2}$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra.

Z= Nivel de confianza deseado

p = Proporción de la población con la característica deseada (éxito)

q= Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)

e = Nivel de error dispuesto a cometer

N = Tamaño de la población

Criterios de inclusión:

Se incluye a todo personal que pertenezca al área de Ayuda al diagnóstico y tratamiento en el Hospital II E Huariaca EsSalud – Cerro de Pasco. Quienes aceptaron el consentimiento para el estudio.

Criterios de exclusión:

Se excluye a todo personal que no pertenezca al área de Ayuda al diagnóstico y tratamiento en el Hospital II E Huariaca EsSalud – Cerro de Pasco.

Se excluye al personal al área de Ayuda al diagnóstico y tratamiento en el Hospital II E Huariaca EsSalud que se encuentre de vacaciones.

Muestreo: En este estudio fue probabilístico.

Unidad de análisis: La unidad de análisis lo integra el staff de profesionales que trabajan en el área de Ayuda al diagnóstico y tratamiento en el Hospital II E Huariaca EsSalud – Cerro de Pasco.

### **3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos**

La técnica empleada fue la encuesta. Según (Carrasco, 2013) y (Vara, 2015) la encuesta es la principal técnica de la encuesta que consiste en la recolección de datos de una población determinada, a través del instrumento de investigación.

El instrumento de investigación fue el cuestionario. (Moisés, et al, 2019), indica que el cuestionario es un formulario físico e impreso que contiene un conjunto de preguntas organizadas para obtener información.

En la tesis se utilizaron dos cuestionarios, el primero es de 20 preguntas, para evaluar la variable Comunicación estratégica, el segundo es de 15 preguntas para

evaluar la variable Gestión de calidad en atención de pacientes. El cuestionario 1, está dividido en tres dimensiones, mientras que el cuestionario 2, está dividido en 6 dimensiones.

Respecto a la validez de Contenido, aquella que recurre a jueces expertos para validar el instrumento de investigación (cuestionario), en la presente tesis, se contó con tres profesionales. En la tabla 1 se detalla a los jueces expertos.

*Tabla 1: Validez del instrumento de Comunicación Estratégica*

N°	Jueces expertos	Calificación
1	Mg. Luis César Torres Cuya	Aplicable
2	Mg. Antonia Soto Acuña	Aplicable
3	Mg. Karina M. Guidotti Puchoc	Aplicable

*Fuente: Certificado de Validez de Expertos*

*Tabla 2: Validez del instrumento de Gestión de calidad en atención de pacientes*

N°	Jueces expertos	Calificación
1	Mg. Luis César Torres Cuya	Aplicable
2	Mg. Antonia Soto Acuña	Aplicable
3	Mg. Karina M. Guidotti Puchoc	Aplicable

*Fuente: Certificado de Validez de Expertos*

Respecto a la confiabilidad; con la asistencia del estadígrafo de Alpha de Cronbach, se determinó el grado de fiabilidad de cada uno de los instrumentos de investigación. La confiabilidad se halló mediante una prueba piloto al 10% de la muestra total que fueron 10 personas de las especialidades de laboratorio clínico, radiología, psicología, químico farmacéutico, trabajadora social quienes pertenecen al área de ayuda al diagnóstico y tratamiento del hospital IIE de Huariaca EsSalud y realizar la prueba estadística. De los cuales para la variable comunicación estratégica se obtuvo un Alpha de Cronbach de 0,792 y para la variable gestión de calidad en atención de pacientes se obtuvo un Alpha de

Cronbach de 0,858, resultando ambos confiables (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

*Tabla 3: Confiabilidad de los instrumentos – Alfa de Cronbach*

Instrumento	Alpha de Cronbach	N° de ítems
Comunicación Estratégica	,792	20
Gestión de la calidad en Atención de pacientes	,858	15

*Fuente: Prueba piloto*

### **3.5. Procedimientos**

En su oportunidad primero se realizó una solicitud a la dirección del hospital II-E de Huariaca, EsSalud-Cerro de Pasco, dada la aprobación, se aplicaron los instrumentos al personal del departamento de ayuda al diagnóstico y tratamiento del hospital II-E de Huariaca, teniendo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión, con la participación voluntaria, mediante su consentimiento informado.

Luego con los datos obtenidos se realizó el análisis estadístico.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Con la información obtenida de las encuestas realizadas al personal del área de ayuda al diagnóstico y tratamiento del hospital II E de Huariaca EsSalud se elaboró una base de datos utilizando el programa Microsoft Excel, a fin de realizar un análisis estadístico de los datos descriptivos, mediante las tablas de frecuencia con el programa SSPS versión 25 (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). Se recurrirá a la estadística descriptiva, y enseguida a la estadística inferencial propio de un estudio correlacional, que nos ayudó con la contratación de la hipótesis, para poder generalizar los resultados obtenidos en la muestra a la población. Asimismo, se empleó el coeficiente de Rho de Spearman para el hallazgo de las correlaciones entre las variables de la investigación, el cual indica el grado de relación que existe entre las variables analizadas.

### **3.7. Aspectos éticos**

En la investigación se aplican los criterios de la ética en varios aspectos, en primer lugar, el respeto por las normas APA en el registro de los autores y fuentes del estudio. En segundo lugar, el respeto por los principios éticos de beneficencia, no maleficencia y autonomía. La beneficencia porque la tesis no pretende causar daño a ninguna persona, en cuanto a la no maleficencia, porque tampoco tiene la intención de engañar o cometer fraude. Respecto a la autonomía, la presente investigación es resultado de un estudio serio y responsable, muy alejado de la copia o el plagio.

## **IV. RESULTADOS**

### **Resultados Descriptivos**

En las siguientes páginas se muestran los resultados obtenidos y se presentan las tablas al respecto. Para el análisis cuantitativo de la información se utilizó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

El total de respuestas que vienen de 20 tablas, que corresponden al cuestionario 1, acerca de la variable Comunicación estratégica, realizada a 51 entrevistados pertenecientes al departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del hospital II -E de Huariaca EsSalud.

El total de respuestas que vienen de 15 tablas, que corresponden al cuestionario 2, acerca de la variable Gestión de la calidad en atención de pacientes, realizada a 51 entrevistados pertenecientes al departamento de ayuda al diagnóstico y tratamiento del hospital II- E de Huariaca EsSalud.

Tabla 4

*Dimensiones de comunicación estratégica*

Respuestas	Motivación Tablas: 1,2,3,4,5,6,7,8		Información Tablas: 9,10,11,12,13,14		Control Tablas: 15,16,17,18,19,20	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	5.62%	2	1.96%	1	0.31%
Casi nunca	4	7.84%	1	0.98%	2	2.94%
A veces	15	30.62%	7	13.72%	8	16.27%
Casi siempre	15	30.62%	15	30.05%	15	29.07%
Siempre	14	25.23%	26	53.25%	25	51.29%
Total:	51	100.00%	51	100.00%	51	100.00%

Nota: Elaboración propia.

**Descripción:** En la tabla 4, se observa que la dimensión motivación alcanza a 30.62% en el nivel a veces, el 30.62% en el nivel casi siempre; la dimensión información alcanza el 53.25% en el nivel siempre, el 30.05% en el nivel casi siempre; y la dimensión control alcanza el 51.29% en el nivel siempre, el 29.07% en el nivel casi siempre.

Tabla 5

*Dimensiones de gestión de calidad en atención de pacientes – Parte I*

Respuestas	Presencia de la competitividad Tablas: 21, 22		Satisfacción del usuario Tablas: 23,24,25		Reducción de errores Tablas: 26,27,28	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00%	0	0.00%	9	18.29%
Casi nunca	0	0.00%	1	1.96%	3	5.88%
A veces	3	4.90%	3	5.88%	5	10.45%
Casi siempre	26	52.96%	14	28.09%	9	18.29%
Siempre	22	43.13%	33	64.03%	25	47.05%
Total:	51	100.00%	51	100.00%	51	100.00%

Nota: Elaboración propia.

**Descripción:** En la tabla 5, se observa que la dimensión presencia de la competitividad alcanza el 52.96% en el nivel de casi siempre, el 43.13% en el nivel siempre; en la dimensión satisfacción del usuario alcanza el 64.03%, el 28.09% en el nivel casi siempre; y la dimensión reducción de errores alcanza el 47.05% en el nivel siempre, el 18.05% en el nivel casi siempre.



Tabla 6

*Dimensiones de gestión de calidad en atención de pacientes – Parte II*

Respuestas	Compromiso del personal Tablas: 29,30		Atención al usuario Tablas: 31,32		Oportunidades Tablas: 33,34,35	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00%	1	1.96%	1	2.60%
Casi nunca	0	0.00%	2	3.92%	3	5.88%
A veces	3	4.90%	8	15.68%	24	47.05%
Casi siempre	17	33.33%	26	50.00%	11	21.56%
Siempre	31	61.76%	14	28.43%	12	22.86%
Total:	51	100.00%	51	100.00%	51	100.00%

Nota: Elaboración propia.

**Descripción:** En la tabla 6, se observa que la dimensión compromiso del personal alcanza el 61.76% en el nivel siempre, el 33.33% en el nivel casi siempre; en la dimensión atención al usuario alcanza el 50.00% en el nivel casi siempre, el 28.43% en el nivel siempre; y la dimensión oportunidades alcanza el 47.05% en el nivel a veces, el 22.86% en el nivel siempre.

Tabla 7

*Variable comunicación estratégica*

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	2.94%
Casi nunca	3	4.31%
A veces	10	21.27%
Casi siempre	15	30.00%
Siempre	21	41.47%
Total:	51	100.00%

**Descripción:** En la tabla 7, se observa que la variable Comunicación estratégica alcanza el 41.47% en el nivel siempre, seguido del 30.00% en el nivel casi siempre, y del 21.27% en el nivel a veces.

**Interpretación:** La tabla en referencia indica que la comunicación estratégica en la unidad de análisis se da en alto porcentaje en la unidad de análisis, a razón de que, si se suman los resultados de los niveles casi siempre y siempre, se obtendría el porcentaje de 71.47%.

Tabla 8

*Variable gestión de calidad en atención de pacientes*

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	4.43%
Casi nunca	2	3.25%
A veces	8	16.07%
Casi siempre	16	31.62%
Siempre	22	44.50%
Total:	51	100.00%

**Descripción:** En la tabla 8, se observa que la variable gestión de calidad en atención de pacientes alcanza el 44.50% en el nivel siempre, el 31.62% en el nivel casi siempre, y el 16.07% en el nivel a veces.

**Interpretación:** En la indicada tabla, se aprecia que la gestión de calidad en atención de pacientes es de alto porcentaje en la unidad de análisis, a razón de

que, si se suman los resultados de los niveles casi siempre y siempre, se obtendría el porcentaje de 76.12%.

### Resultados Inferenciales

Para la prueba de hipótesis se ha considerado al coeficiente Rho de Spearman:

Tabla 9

*Tabla de coeficiente de correlación de rho de spearman*

INTERPRETACIÓN	COEFICIENTE DE RHO DE SPEARMAN
Correlación negativa perfecta	-0.91 a -1
Correlación negativa muy fuerte	-0.76 a -0.90
Correlación negativa considerable	-0.51 a -0.75
Correlación negativa media	-0.26 a -0.50
Correlación negativa débil	-0.11 a -0.25
Correlación negativa muy débil	-0.01 a -0.10
No existe correlación	0.00
Correlación positiva muy débil	+0.01 a +0.10
Correlación positiva débil	+0.11 a +0.25
Correlación positiva media	+0.26 a +0.50
Correlación positiva considerable	+0.51 a +0.75
Correlación positiva muy fuerte	+0.76 a +0.90
Correlación positiva perfecta	+0.91 a +1.00

### PRUEBA DE HIPÓTESIS

En este acápite se desarrollaron la contrastación de la hipótesis general e hipótesis específicas hallándose los siguientes resultados:

**Hipótesis general:** Existe una relación positiva y significativa entre la Comunicación estratégica y la Gestión de calidad en atención de pacientes en un departamento del Hospital II-E Huariaca EsSalud – 2021.

Según lo obtenido en la prueba estadística de Rho de Spearman, en que como correlación señala fue de 0,759; con una significancia de 0.000, se determina que existe una relación directa y significativa entre la Comunicación estratégica y la

Gestión de calidad en atención de pacientes en un departamento del Hospital II-E Huariaca EsSalud, por lo cual se acepta la hipótesis alterna. El resultado es de una correlación positiva considerable de acuerdo a la tabla de Spearman.

**Hipótesis específica 01:** Existe una relación positiva y significativa entre la Comunicación estratégica y la Presencia de la competitividad en atención de pacientes en un departamento del Hospital II-E Huariaca EsSalud – 2021.

Según lo obtenido en la prueba estadística de Rho de Spearman, en que como correlación señala fue de 0,246; con una significancia de 0.082, se determina que no existe una relación significativa entre la Comunicación estratégica y la Presencia de la competitividad en atención de pacientes en un departamento del Hospital II-E Huariaca EsSalud – 2021, por lo cual se acepta la hipótesis nula. El resultado es de una correlación positiva débil de acuerdo a la tabla de Spearman.

**Hipótesis específica 02:** Existe una relación positiva y significativa entre la Comunicación estratégica y la Satisfacción del usuario en atención de pacientes en un departamento del Hospital II-E Huariaca EsSalud – 2021.

Según lo obtenido en la prueba estadística de Rho de Spearman, en que como correlación señala fue de 0,379; con una significancia de 0.006, se determina que existe una relación directa y significativa entre la Comunicación estratégica y la Satisfacción del usuario en atención de pacientes en un departamento del Hospital II-E Huariaca EsSalud – 2021, por lo cual se acepta la hipótesis alterna. El resultado es de una correlación positiva media de acuerdo a la tabla de Spearman.

**Hipótesis específica 03:** Existe una relación positiva y significativa entre la Comunicación estratégica y la Reducción de los errores en atención de pacientes en un departamento del Hospital II-E Huariaca EsSalud – 2021.

Según lo obtenido en la prueba estadística de Rho de Spearman, en que como correlación señala fue de 0,354; con una significancia de 0.011, se determina que no existe una relación significativa entre la Comunicación estratégica y la Reducción de errores en la gestión de calidad en atención de pacientes en un

departamento del Hospital II-E Huariaca EsSalud – 2021, por lo cual se acepta la hipótesis nula. El resultado es de una correlación positiva media de acuerdo a la tabla de Spearman.

**Hipótesis específica 04:** Existe una relación positiva y significativa entre la Comunicación estratégica y Compromiso del personal en atención de pacientes en un departamento en el Hospital II E Huariaca EsSalud – 2021.

Según lo obtenido en la prueba estadística de Rho de Spearman, en que como correlación señala fue de 0,706; con una significancia de 0.000, se determina que existe una relación directa y significativa entre la Comunicación estratégica y Compromiso del personal en atención de pacientes en un departamento del Hospital II- E Huariaca EsSalud – 2021, por lo cual se acepta la hipótesis alterna. El resultado es de una correlación positiva considerable de acuerdo a la tabla de Spearman.

**Hipótesis específica 05:** Existe una relación positiva y significativa entre la Comunicación estratégica y la Atención al usuario en atención de pacientes en un departamento del Hospital II- E Huariaca EsSalud – 2021.

Según lo obtenido en la prueba estadística de Rho de Spearman, en que como correlación señala fue de 0,707; con una significancia de 0.000, se determina que existe una relación directa y significativa entre la Comunicación estratégica y la Atención al usuario en atención de pacientes en un departamento del Hospital II -E Huariaca EsSalud – 2021, por lo cual se acepta la hipótesis alterna. El resultado es de una correlación positiva considerable de acuerdo a la tabla de Spearman.

**Hipótesis específica 06:** Existe una relación positiva y significativa entre la Comunicación estratégica y Oportunidades en atención de pacientes en un departamento del Hospital II -E Huariaca EsSalud – 2021.

Según lo obtenido en la prueba estadística de Rho de Spearman, en que como correlación señala fue de 0,717; con una significancia de 0.000, se determina que existe una relación directa y significativa entre la Comunicación estratégica y las Oportunidades en atención de pacientes en un departamento del Hospital II-E

Huariaca EsSalud – 2021, por lo cual se acepta la hipótesis alterna. El resultado es de una correlación positiva considerable de acuerdo a la tabla de Spearman.

## V. DISCUSIÓN

El propósito del objetivo general fue: Determinar la relación que existe entre la Comunicación estratégica y Gestión de calidad en la atención de pacientes en un departamento en el Hospital II E Huariaca EsSalud – 2021. El resultado fue de 0,759; con una significancia de 0.000, se determina que existe una relación directa y significativa entre la Comunicación estratégica y la Gestión de calidad en la atención de pacientes en un departamento en el Hospital II E Huariaca EsSalud – 2021, por lo cual se acepta la hipótesis alterna. El resultado es de una correlación positiva considerable de acuerdo a la tabla de Spearman. Este resultado se respalda con el de (Elg, Wihlborg y Örnérheim, 2017), que sostienen que la gestión de calidad genera valor para las instituciones de salud públicas, y que entre ellos destaca la igualdad para todos sus usuarios, y los valores en el desempeño de los servicios. En el estudio de (Ajarmah & Hashem, 2015), la evaluación de la satisfacción de los pacientes en los hospitales en Jordania, fue posible a la fluida comunicación como parte de la estrategia en el estudio de comparación entre hospitales acreditados y no acreditados. La comunicación entre los investigadores, los pacientes y el personal médico permitió una evaluación coherente. De la misma manera, (Al-Ali, 2014), en el Acta de la Conferencia Internacional en Bali (Indonesia) sobre Ingeniería Industrial y Gestión de Operaciones para desarrollar un marco de gestión de la calidad total para las organizaciones sanitarias, fue muy valioso que la comunicación estratégica permita un nexo entre profesionales de administración -gestión de operaciones e ingeniería industrial-, con los profesionales de la salud, demostrándose una vez más que, sí es válida la comunicación estratégica.

El propósito del objetivo específico 01 fue: Determinar la relación que existe entre la Comunicación estratégica y la presencia de la competitividad en la atención de pacientes en un departamento del Hospital II-E Huariaca EsSalud – 2021. El resultado fue de 0,246; con una significancia de 0.082, se determina que no existe una relación significativa entre la Comunicación estratégica y la Presencia de la competitividad en la atención de pacientes en un departamento del Hospital II-E Huariaca EsSalud – 2021, por lo cual se acepta la hipótesis nula. El resultado es

de una correlación positiva débil de acuerdo a la tabla de Spearman. Este resultado se corrobora con los estudios realizados por (Pfaff, Hammer, Ballester, Schubín, Swora y Sunol, 2021), por demostrar que los establecimientos de salud, requieren dentro de la gestión que ejercen la implementación de la gestión de calidad, con la visión de llegar a ser una institución encaminada hacia la competitividad será siempre favorable.

La competitividad es la línea que toda organización busca dentro de su labor de liderazgo y como parte de los propósitos de una gestión de calidad construido con lineamientos estratégicos. Aquellas instituciones que no consideran dentro de sus lineamientos propósitos estratégicos, simplemente son aquellas que sucumben ante los cambios del entorno, precisamente por ello (D'Alessio, 2012) reafirma que toda organización siempre debe de estar enmarcada a realizar sus actividades teniendo en cuenta la visión estratégica dentro de sus lineamientos y obviamente parte de ello es la gestión de calidad.

De la misma manera (Devkaran & Farrell, 2015), el estudio acerca del Impacto de la acreditación hospitalaria en las medidas de calidad: un análisis de series de tiempo interrumpido, con el propósito de impulsar la competitividad en el sector salud, destacó la investigación la valiosa presencia de la comunicación entre aquellas medidas establecidas y el entendimiento de quienes iban a realizar las actividades pertinentes para el logro de la acreditación hospitalaria. Sin la comunicación estratégica, las medidas y su correspondiente ejecución no hubiesen sido posible. En paralelo, (Halasa; Zeng; Chappy; y Shepard, 2015) en el estudio acerca del Valor e impacto de la acreditación hospitalaria internacional, se reconoció una vez más que la comunicación estratégica es indispensable cuando se trata de establecer mensajes coherentes y de entendimiento entre las partes, dando como resultado que Jordania asuma el liderazgo en el sector salud.

El propósito del objetivo específico 02 fue: Determinar la relación que existe entre la Comunicación estratégica y la satisfacción del usuario en la atención de pacientes en un departamento del Hospital II-E Huariaca EsSalud – 2021. El resultado fue de 0,379; con una significancia de 0.006, se determina que existe



una relación directa y significativa entre la Comunicación estratégica y la satisfacción del usuario en la atención de pacientes en un departamento del Hospital II-E Huariaca EsSalud – 2021, por lo cual se acepta la hipótesis alterna. El resultado es de una correlación positiva media de acuerdo a la tabla de Spearman. El estudio comparte los mismos ideales de los que sostuvieron (Ruiz & Batista, 2018), al indicar que la gestión de calidad está vinculada con la mejora en la satisfacción de los usuarios, y; es más, forme parte de una integración de sistemas entre lo administrativos y lo asistencial.

Sobre el particular, (Touati & Pomey, 2019) aseveran que están en el camino correcto, cuando se presentó el reto de la acreditación dentro de las políticas de salud y poner en relieve la mejora de la satisfacción de los pacientes.

El propósito del objetivo específico 03 fue: Determinar la relación que existe entre la Comunicación estratégica y la reducción de los errores en la atención de pacientes en un departamento del Hospital II-E Huariaca EsSalud – 2021. El resultado fue de 0,354; con una significancia de 0.011, se determina que no existe una relación significativa entre la Comunicación estratégica y la Reducción de errores en la atención de pacientes en un departamento del Hospital II-E Huariaca EsSalud – 2021, por lo cual se acepta la hipótesis nula. El resultado es de una correlación positiva media de acuerdo a la tabla de Spearman. Se insiste en que este resultado de la misma manera se remarca con lo demostrado por (Ruiz y Batista, 2018), dado que, en una institución sanitaria no solo se debe de responder en los servicios propios de la salud, sino que existe una bisagra entre la parte administrativa y la parte de los servicios sanitarios, sobre todo se incida en las medidas de seguridad dentro de la reducción de los errores en el establecimiento de salud, y todo ello como parte del liderazgo y de la gestión de la planificación estratégica que se ha emprendido. Escenario que se ve reforzado con el Informe de (Montagu, 2020) al evidenciarse, que la Acreditación y otros sistemas externos de evaluación de la calidad de la asistencia sanitaria fue posible con propósito de mejorar los servicios y eliminar los errores en el Centro de recursos de sistemas de salud del DFID. El Department for International Development – DFID, que es el órgano del Gobierno del Reino Unido responsable de administrar la ayuda exterior.

Una institución que es reconocida a nivel mundial en temas de mejora de la satisfacción de las personas, sobre todo en el sector salud en Europa.

El propósito del objetivo específico 04 fue: Determinar la relación que existe entre la Comunicación estratégica y compromiso del personal en la atención de pacientes en un departamento del Hospital II-E Huariaca EsSalud – 2021. El resultado de 0,706; con una significancia de 0.000, se determina que existe una relación directa y significativa entre la Comunicación estratégica y compromiso del personal en la atención de pacientes en un departamento del Hospital II-E Huariaca EsSalud – 2021, por lo cual se acepta la hipótesis alterna. El resultado es de una correlación positiva considerable de acuerdo a la tabla de Spearman. Es oportuno indicar que los resultados de esta investigación tienen el respaldo de la investigación emprendida por parte de (Rennie, Kristie, Tidwell, y Chitkara, 2018), a razón de que el personal de salud forma parte de la estrategia de la comunicación estratégica para el logro de los objetivos marco de la institución sanitaria, y sobre todo que dentro de las funciones que realiza el área de Relaciones Públicas se destaque la participación activa de sus propios colaboradores. Aquí es oportuno indicar, que no basta que se conozca al interior del establecimiento los propósitos que ha previsto dentro de sus estrategias la gestión de la calidad con la participación del personal, sino que sea inclusive dada a conocer hacia la comunidad o sociedad. La razón es obvia, los clientes que vienen a ser los usuarios no están dentro del hospital, sino se encuentran en la sociedad, y si ésta desconoce de los quehaceres que realiza, en este caso, el Hospital II-E Huariaca EsSalud, respecto a trabajar bajo la perspectiva de la gestión de calidad con el soporte del planeamiento estratégico, no optaría por la confianza en los servicios médicos que se oferta. La sola comprensión de que la salud humana deba estar bajo el soporte de un trabajo profesional altamente gestionado con lineamientos estratégicos, entre ellos la calidad, confluyen en la elevación del prestigio y el reconocimiento por la labor y la misión cumplida.

Situación similar ocurrió con (Auras & Geraedts, 2019) al comprobarse que los datos de la experiencia del paciente en la acreditación de la práctica, representó

ser un referente de comparación internacional, al destacarse el papel que cumple la implicación del personal. Y reforzado con lo que señalan (Pomey; Contandriopoulos; Francois; y Bertrand, 2014), cuando señalan que, para lograr la acreditación hospitalaria, es el personal que de alguna manera se convierte en la herramienta para el cambio organizativo en los hospitales.

El propósito del objetivo específico 05 fue: Determinar la relación que existe entre la Comunicación estratégica y la atención al usuario en la atención de pacientes en un departamento del Hospital II-E Huariaca EsSalud – 2021. El resultado fue de 0,707; con una significancia de 0.000, se determina que existe una relación directa y significativa entre la Comunicación estratégica y la atención al usuario en la atención de pacientes en un departamento del Hospital II-E Huariaca EsSalud – 2021, por lo cual se acepta la hipótesis alterna. El resultado es de una correlación positiva considerable de acuerdo a la tabla de Spearman. Al respecto, los estudios de (Valdivia, 2018), realizados en el hospital Herminio Valdizán corroboran con lo arribado en la presente investigación, debido a que la mejora de los servicios orientados a los usuarios, si forman parte de la gestión de calidad similar a los que se desarrollan en el Hospital II-E Huariaca EsSalud. Cabe aquí la insistencia en que los estudios de (Bretaña & Álvarez, 2017), refuercen lo sostenido, porque ellos defienden que inclusive sea propicio poner énfasis en la certificación de las normas ISO 9001, sobre todo en las instituciones vinculadas con el sector salud. Además, es oportuno considerar que asistirse de las normas de calidad como parte de la gestión de calidad no creer que se debe a que el punto de llegada de toda institución pública o privada, sino que la calidad es la ruta del trabajo, de esa manera siempre se debe de considerar a la calidad como parte del trabajo cotidiano, y que realmente el fin de la calidad sea la satisfacción del cliente. En sí, la calidad, proviene de que la gestión deba ser desempeñada “tal cual”, es decir cómo debería de ser, y todo porque la calidad no es una receta, es lo correcta que se deba de aceptar al momento de ejercerla, sin importar inclusive si se trata de una institución pública o privada, y más aun tratándose de una institución de salud como lo es el Hospital II-E Huariaca EsSalud.

Lo mencionado en líneas arriba, es corroborado con el estudio de (Siverbo; Eriksson; y Raharjo, 2014), por el personal demuestra con actitudes la mejora en los servicios. Y ello es lo que se evidenció en el estudio de las Actitudes hacia la mejora de la calidad entre los profesionales de la salud: lecciones de una iniciativa de calidad en todo el hospital, porque son las estrategias emprendidas como actitudes las que determinan la mejora de la calidad en la gestión de los servicios de salud, como también existen en aquellas publicaciones emitidas por la Organización Panamericana de la Salud, entre ellas la Metodología a Desarrollar por los Comités Intrahospitalarios para la Mejoría de la Calidad, como también el muy reconocido mundialmente Proyecto Duque, que sugiere Siete estrategias clave para mejorar la calidad y la seguridad en los hospitales, o el destacado Grupo Mexicano de Seguros S.A. de Cuernavaca, a propósito de las tendencias globales de implementación y mantenimiento de programas para la mejora de la gestión en los servicios de salud.

El propósito del objetivo específico 06 fue: Determinar la relación que existe entre la Comunicación estratégica y las oportunidades en la atención de pacientes en un departamento del Hospital II-E Huariaca EsSalud – 2021. El resultado fue de 0,717; con una significancia de 0.000, se determina que existe una relación directa y significativa entre la Comunicación estratégica y las oportunidades en la atención de pacientes en un departamento del Hospital II-E Huariaca EsSalud – 2021, por lo cual se acepta la hipótesis alterna. El resultado es de una correlación positiva considerable de acuerdo a la tabla de Spearman. Sobre el particular, (D'Alessio, 2012) considera que en la medida que una organización genera oportunidades de negocio, lo es porque tiene una claridad realizar una gestión estratégica con visión de futuro. Precisamente el autor considera que toda gestión que se encamina por la alineación de las estrategias y los objetivos con perspectiva estratégica orientan la generación del negocio por las próximas décadas, y es que construir escenarios y generar impactos positivos en ellos, forma parte de la generación del negocio con sentido estrictamente gerencial, basado en la toma de decisiones. Se reitera en indicar que un negocio no es propiamente tener un establecimiento, sino es la actividad propiamente dicha, con todo su conocimiento y saber hacer que implica,

un saber hacer que demanda tener conocimientos amplios en gestión de la calidad, en objetivos, en metas, en estrategias, en planes y programas, es decir, el negocio es insertar lo que se sabe hacer dentro de la misión de las organizaciones que tienen la claridad de su razón de ser y de su visión como organización para los próximos años. Asimismo, que es una manera de responder al escenario externo generando más oportunidades, sin esperar que sea precisamente la coyuntura lo externo que todavía genere el camino en el mercado competitivo.

Asimismo, (Wardhani; Utarini; Van Dijk; Correo; Groothoff, 2019) sostiene en su estudio que las determinantes de la implementación de sistemas de gestión de la calidad en hospitales, es parte de las oportunidades que se presentan en el mercado y que según sean las políticas de salud, ameritan ejecutarse. Situación que lo refuerza (Weiner; Alexander; Shortell; Baker; Becker; y Geppert, 2016) al referirse a que la implantación de la mejora de la calidad y desempeño hospitalario es parte de la gestión en salud y su dinámica ante la necesidad de satisfacer los más exigentes indicadores de calidad.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera:** Se determinó la relación que existe entre la Comunicación estratégica y Gestión de calidad en la atención por los profesionales en un departamento del Hospital II-E Huariaca EsSalud – 2021, el resultado fue de 0,759; con una correlación positiva considerable.

**Segunda:** Se determinó la relación que existe entre la Comunicación estratégica y la presencia de la competitividad en la atención por los profesionales en un departamento del Hospital II-E Huariaca EsSalud – 2021, el resultado fue de 0,246; con una correlación positiva débil.

**Tercera:** Se determinó la relación que existe entre la Comunicación estratégica y la satisfacción del usuario en la atención por los profesionales en un departamento del Hospital II E Huariaca EsSalud – 2021, el resultado fue de 0,379; con una correlación positiva media.

**Cuarta:** Se determinó la relación que existe entre la Comunicación estratégica y la reducción de errores en la atención por los profesionales en un departamento del Hospital II-E Huariaca EsSalud – 2021, el resultado fue de 0,354; con una correlación positiva media.

**Quinta:** Se determinó la relación que existe entre la Comunicación estratégica y compromiso del personal en la atención por los profesionales en un departamento del Hospital II E Huariaca EsSalud – 2021, el resultado de 0,706; con una correlación positiva considerable.

**Sexta:** Se determinó la relación que existe entre la Comunicación estratégica y la atención al usuario en la atención por los profesionales en un departamento del Hospital II-E Huariaca EsSalud – 2021, el resultado fue de 0,707; con una correlación positiva considerable.

**Séptima:** Se determinó la relación que existe entre la Comunicación estratégica y oportunidades en la atención por los profesionales en un departamento del Hospital II E Huariaca EsSalud – 2021, el resultado fue de 0,717; con una correlación positiva considerable.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primera:** Qué, se impulse una comunicación estratégica en el Hospital II-E Huariaca EsSalud – 2021 específicamente aquella que proviene de la dirección de la institución de salud para que la gestión que vienen desarrollando sea más objetiva.

**Segunda:** Qué, la presencia de la competitividad sea la razón para que mejoren los criterios de gestión en el Hospital II-E Huariaca EsSalud, y de esa manera alcance el liderazgo que necesita.

**Tercera:** Qué, la comunicación estratégica que desarrolle a futuro el Hospital II-E Huariaca EsSalud, se explique de qué manera permitirá la mejora en la propia institución de salud a favor de su personal.

**Cuarta:** Qué, la dirección del Hospital II E Huariaca EsSalud, tome conciencia del valor que tiene la comunicación estratégica, sobre todo para que disminuyan los errores que involuntariamente suelen darse porque solamente se informa y la retroalimentación no existe.

**Quinta:** Qué, la dirección del Hospital II-E Huariaca EsSalud, no sea reactivo y valore el compromiso de los trabajadores, mejorando la relación laboral con todo el personal.

**Sexta:** Qué, los logros obtenidos respecto a la atención al usuario en el Hospital II-E Huariaca EsSalud, se conserven y se fortalezcan más, respetando las políticas de trabajo.

**Séptima:** Que, la dirección del Hospital II-E Huariaca EsSalud, asuma frontalmente los desafíos de las oportunidades que se presenten, reconsiderando que desarrollar una gestión no es despachar, sino realizar cambios de mejora continua.

## REFERENCIAS

- Achahui Ccasani, Ruth Nery (2018). *Cultura Organizacional y Gestión de Calidad del Servicio del Hospital Diospi Suyana de Curahuasi, Abancay 2017* [tesis de titulación, Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac]. <http://repositorio.unamba.edu.pe/handle/UNAMBA/624>.
- Ajarmah, BS, Hashem, TN. Patient satisfaction evaluation on hospitals; comparison study between accredited and non accredited hospitals In Jordan. Eur Sci J. 2015;11(32):298-314.
- Al-Ali, AM . Developing a total quality management framework for healthcare organizations. Proceedings of the 2014 International Conference on Industrial Engineering and Operations Management; January 7-9, 2014. Bali, Indonesia
- Alles, M. (2007a). *Dirección estratégica de recursos humanos: Gestión por competencias*. Buenos Aires: GRANICA
- Alles, M. (2017b). *Desempeño por competencias. Estrategia. Desarrollo de personas. Evaluación 360°*. Buenos Aires, Argentina: GRANICA
- Amat, O. & Rocafort, A. (2017). *Cómo investigar: Trabajo fin de grado, tesis de máster, tesis doctoral y otros proyectos de investigación*. Barcelona, España: Profit Editorial
- Auras, S, Geraedts, M. Patient experience data in practice accreditation an international comparison. Int J Qual Health Care. 2010;22(2):132-139.
- Bateman, T. & Snell, S. (2001). *Administración: una ventaja competitiva*. (4ª ed.). México: McGraw-Hill
- Bretaña, R.M. Guerra, & Álvarez, Y. A. M. (2017). *Accreditation and certification of hospital quality: Different or similar?* Revista Ingeniería Biomédica, 11(21), 35-41. doi:<http://dx.doi.org/10.24050/19099762.n21.2017.1170>
- Camisón, C.; Cruz, S. y Gonzáles, T. (2006). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. (1ª ed.). Madrid: Pearson – Prentice Hall.
- Carrasco, S. (2013). *Metodología de la investigación*. (2ª Ed.). Lima, Perú: Editorial San Marcos S.A.



- Chiavenato, I. & Sapiro, A. (2011). *Planeación estratégica: fundamentos y aplicaciones*. (2ª ed.). México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. (3ª Ed.). México: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: El capital humano en las organizaciones*. México: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.
- D'Alessio, F. (2012). *El proceso estratégico: Un enfoque de gerencia*. (2ª Ed.) México: Pearson
- Devkaran, SO' & Farrell, P.N. (2015). The impact of hospital accreditation on quality measures: an interrupted time series analysis. *BMC Health Serv Res*.
- Elg, M., Wihlborg, E., & Örnherim, M. (2017). Public quality - for whom and how? integrating public core values with quality management. *Total Quality Management & Business Excellence*, 28(3-4), 379-389. doi:<http://dx.doi.org/10.1080/14783363.2015.1087841>
- Fischman, D. y Matos, L. (2014). *Motivación 360°: Cómo incrementarla en la vida y en la empresa*. Lima, Perú: Planeta Perú S.A.
- FISEC - Foro iberoamericano sobre estrategias de comunicación (2014). La comunicación estratégica. Disponible en: <https://www.tendencias21.es/fisec/tags/foro+internacional+de+comunicacion+estrategica/>
- Garrido, F. (2004). *Comunicación estratégica*. Madrid, España: Editorial Rústica
- Garrido, F. (2017). Comunicación estratégica. Retrieven From. Disponible en: <https://accounts.google.com/ServiceLogin?service=mail&passive=true&rm=false&continue=https://mail.google.com/mail/&ss=1&sc=1&ltmpl=default&ltmplcache=2&emr=1&osid=1>
- Gutiérrez Távara, Lourdes Lorena y Quispe Vidal, Ángela Patricia (2018). *Relación de la mejora continua de los Procesos Administrativos y la Satisfacción en la Atención a los Usuarios de un Hospital en el Distrito de Pueblo Libre - 2019* [tesis de titulación, Universidad Privada del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/25461>.

- Gutiérrez, A. (2018). *Comunicación estratégica para enfrentar la crisis en redes. Caso de estudio, Aerolínea*. Trabajo de investigación. Universidad Casa Grande: Guayaquil, Ecuador
- Halasa, Y A.; Zeng, W.; Chappy, E.; y Shepard, D.S. (2015). Value and impact of international hospital accreditation: a case study from Jordan. *East Mediterr Health J*.
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C.P. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw-Hill.
- Hitt, M.; Ireland, R.; y Hoskisson, R. (2008). *Administración estratégica: Competitividad y Globalización*. (7ª Ed.). México, México: Compañía de Cengage Learning
- Jerico, P. (2008). *La nueva gestión del talento: construyendo compromiso*. Madrid: Pearson
- Kotler, P. & Armstrong, G. (2017). *Marketing*. (16ª Ed.). México: Pearson
- Kotler, P.; Kartajaya, H.; y Setiawan, I. (2011). *Marketing 3.0*. Madrid: LID Editorial Empresarial.
- Mamani Vitulas, Nely Venicia (2017). La Satisfacción Laboral del Personal de Salud y su relación con la Calidad de Atención brindada al usuario externo en la división de diagnóstico por imágenes del Hospital Nacional Policía Nacional del Perú Luis Nicasio Sáenz, Año 2014. [tesis de maestría, Universidad Norbert Wiener]. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/986>
- Martínez (2015). *Análisis de la crisis de United Airlines, por la violenta expulsión de un pasajero*. Disponible en: <https://fatimamartinez.es/2017/04/11/analisis-de-la-crisis-de-united-airline-por-la-violenta-expulsion-de-un-pasajero/>
- Moisés, B.; Angulo, J.; Palomino, V.; y Feria, E. (2019). *Diseño del proyecto de investigación científica*. Lima, Perú: San Marcos S.A.
- Moisés, B.; Valenzuela, F.; Pariona, B., y Bendezú, J. (2018). *Ejecución del proyecto de investigación científica*. Lima, Perú: San Marcos S.A.
- Montagu, D. (2020). Accreditation and other external quality assessment systems for healthcare. DFID Health Systems Resource Centre. <http://www.heart->

[resources.org/wp-content/uploads/2012/10/Accreditation-and-other-external-quality-assessments.pdf](https://www.resources.org/wp-content/uploads/2012/10/Accreditation-and-other-external-quality-assessments.pdf).

- Mora (2015). *La comunicación es servicio. Manual de comunicación para organizaciones sociales*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Granica
- Ñaupas, H.; Valdivia, M.; Palacios, J.; y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación. Cuantitativa – Cualitativa y Redacción de la tesis*. (5ª Ed.) Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- Paucar Rojas, E. (2020). *Metodología y tesis*. Lima: Gamarra Editores
- Pfaff, H., Hammer, A., Ballester, M., Schubin, K., Swora, M., & Sunol, R. (2021). Social determinants of the impact of hospital management boards on quality management: A study of 109 european hospitals using a parsonian approach. *BMC Health Services Research*, 21, 1-7. doi:<http://dx.doi.org/10.1186/s12913-020-06053-0>
- Pomey, MP, Contandriopoulos, AP, Francois, P, Bertrand, D. (2014). Accreditation: a tool for organizational change in hospitals. *Int J Health Care Qual Assur*.
- Porter, M. (2009). *Ser competitivo*. Bogotá: Compañía Editorial Continental S.A.
- Rennie, K. D., Kristie, B., Tidwell, M., & Chitkara, A. K. (2018). Strategic communication in MBA curricula: A qualitative study of student outcomes. *Journal of Management Education*, 42(5), 594-617. doi:<http://dx.doi.org/10.1177/1052562918774593>
- Ries, A. & Trout, J. (1982). *El Posicionamiento*. México, México: McGraw-Hill.
- Robbins, S. & Coulter, M. (2014). *Administración*. (12ª Ed.). México: Pearson
- Ruiz Rodríguez, A. & Batista Pérez, M. H. (2018). *Integración de los sistemas de gestión de calidad, ambiental y seguridad y salud en el trabajo en una entidad pública del orden nacional del sector hacienda*. *Signos*, 10(2), 141-157. doi:<http://dx.doi.org/10.15332/s2145-1389.2018.0002.08>
- Siverbo, K, Eriksson, H, Raharjo, H. (2019). Attitudes toward quality improvement among healthcare professionals: lessons from a hospital-wide quality initiative. *Int J Qual Serv Sci*. 2014;6(2/3):203-212.

- Touati, N, Pomey, M. (2019). Accreditation at a crossroads: are we on the right track? *Health Policy*. 2009;90:156-165.
- Valderrama Mendoza, S. (2019). *El desarrollo de la tesis. Descriptiva-Comparativa, Correlacional y Cuasiexperimental*. Lima, Perú: San Marcos S.A.
- Valdivia Vela, Elvis Fidel (2018). Gestión de calidad hospitalaria y satisfacción de pacientes esquizofrénicos del Pabellón 2 del Hospital Hermilio Valdizán, Lima, 2019 [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/36744>
- Vara, A. (2015). *7 Pasos para elaborar una tesis: Cómo elaborar y asesorar unan tesis para Ciencias Administrativas, Finanzas, Ciencias Sociales y Humanidades*. Lima, Perú: MACRO
- Vela Vásquez, J. (2020). Gestión Administrativa en la calidad de atención en los servicios del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2019. *In Crescendo*, 11(1), 67 - 80. <https://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/view/2264>
- Wardhani, V, Utarini, A, Van Dijk, JP, Post, D, Groothoff, JW. (2020). Determinants of quality management systems implementation in hospitals. *Health Policy*.
- Weiner, BJ, Alexander, JA, Shortell, SM, Baker, LC, Becker, M, Geppert, JJ. (2016). Quality improvement implementation and hospital performance on quality indicators. *Health Serv*.

## **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

TÍTULO: Comunicación estratégica y Gestión de calidad en atención de pacientes en un departamento del Hospital II-E Huariaca EsSalud – 2021

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE VALORACIÓN
COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA	<p>La Comunicación estratégica es un concepto que ha evolucionado a través del tiempo, debido a las nuevas estructuras y modelos de las organizaciones. Asimismo, que se convierte en el documento por el que se plasman las estrategias para relacionarse con los medios de comunicación los intereses de la organización. Insiste en que ya no es la comunicación como tal sino la estrategia que persigue el objetivo ajustado a la planificación estratégica de la empresa u organización.</p> <p>Gutiérrez (2018)</p>	MOTIVACIÓN	Nivel de iniciativa Nivel de compromiso Nivel de desprendimiento Nivel de interés por el trabajo Frecuencia de capacitaciones Frecuencia de recompensas Nivel de justificación presentadas Nivel de limitaciones	Ordinal:  1) Nunca 2) Casi nunca 3) A veces 4) Casi siempre 5) Siempre
		INFORMACIÓN	Nivel de confidencialidad Nivel de seguridad Nivel de ayuda para la toma de decisiones Nivel de calidad de servicio Nivel de conocimiento Nivel de comunicados y avisos	
		CONTROL	Eficacia en la estrategia Eficiencia en la estrategia Grado de reajustes Nivel de rendimiento Nivel de desempeño Nivel de logro de metas	
GESTIÓN DE CALIDAD EN ATENCIÓN DE PACIENTES	Respecto a la variable Gestión de calidad y atención en salud, como concepto es el proceso riguroso y complejo de la puesta en práctica de una serie de principios, prácticas y	PRESENCIA DE LA COMPETITIVIDAD	Nivel de productividad Nivel de efectividad	
		SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Grado de eliminación de brechas Nivel de empatía Nivel de atención recibida Nivel de confiabilidad	

técnicas para la mejora de la calidad. Los principios asumen la guía de la acción de la calidad; mientras que las prácticas las actividades de apoyo a los principios; y las técnicas las actividades que permiten el cumplimiento de las prácticas. En tal sentido, el principio es que está orientado hacia el cliente.  
Robbins & Coulter (2014)

REDUCCIÓN DE ERRORES	Frecuencia de reclamos Nivel de capacidad de respuesta
COMPROMISO DEL PERSONAL	Nivel de rotación del personal Nivel de proactividad del personal
ATENCIÓN AL USUARIO	Accesibilidad a los servicios Control y monitoreo de actividades
OPORTUNIDADES	Grado de innovación en la prestación de servicios Grado de promociones y asensos Frecuencia de capacitaciones ,cursos y pasantías

---

## Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos y fichas técnicas

### Comunicación Estratégica

---

#### Ficha técnica

Instrumento para medir la variable comunicación Estratégica

**Nombre del instrumento:** Cuestionario para evaluar la variable comunicación Estratégica al personal del departamento de ayuda al diagnóstico y tratamiento del hospital II E de Huariaca-EsSalud

**Objetivo** : Medir la Comunicación Estratégica

**Forma de aplicación** : **Personal** y anónima

**Área de evaluación** : Personal del departamento de ayuda al diagnóstico y tratamiento del hospital II E de Huariaca-EsSalud

**Ámbito de aplicación** : Hospital privado Tiempo estimado: 15-20 minutos

**Estructura** : 20 ítems

---



**Universidad Cesar Vallejo**  
**Escuela de Posgrado**  
**Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud**

**Cuestionario N°1 Encuesta a los trabajadores del Departamento de Ayuda al Diagnóstico y Tratamiento del Hospital II-E Huariaca EsSalud**

**Comunicación Estratégica**

Estimado(a)

Mediante el presente documento me presento a usted para pedirle su apoyo para el desarrollo de la tesis titulada *Comunicación estratégica y Gestión de calidad y atención en salud en un departamento del Hospital II-E Huariaca EsSalud – 2021*, y probar la hipótesis, por lo que le agradezco muchísimo. Le exhorto que la información obtenida será reservada y anónima.

1. Datos del Informante:

- a) Profesión :.....
- b) Edad:.....
- c) Sexo: Femenino..... Masculino.....

**INSTRUCCIONES:**

A continuación, usted encontrará un conjunto de ítems relacionados con las variables de la investigación, por favor marque con una "X" en la columna la alternativa que usted considere conveniente.

NUNCA	1
CASI NUNCA	2
AVECES	3
CASI SIEMPRE	4
SIEMPRE	5

PREGUNTAS		Alternativas de Respuestas				
		1	2	3	4	5
Dimensión 01: MOTIVACIÓN						
01	¿ El personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud presenta iniciativa para el logro de las metas y objetivos ?					
02	¿Es frecuente el nivel de compromiso que presenta El personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud a la hora de ejecutar sus actividades asistenciales?					
03	¿Es frecuente el nivel de desprendimiento que presenta el personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud a la hora de ejecutar sus actividades asistenciales ?					

04	¿El personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud, presenta un alto nivel de interés en el desarrollo de sus actividades ?					
05	¿El área de recursos humanos, del hospital II-E de Huariaca EsSalud desarrolla con frecuencia las capacitaciones al personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento ?					
06	¿ El personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud recibe con frecuencia recompensas por el logro de las metas y objetivos cumplidos ?					
07	¿Es frecuente el nivel de justificaciones presentadas por parte del personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud a la jefatura de Recursos Humanos ?					
08	¿son frecuentes los niveles de limitaciones que presenta el personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud en el desarrollo de sus actividades programadas?					
Dimensión 02: INFORMACIÓN						
09	¿Es frecuente el nivel de confidencialidad del personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud a la hora de la entrega de los resultados?					
10	¿Es frecuente la seguridad con el que se desempeña el personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud a la hora de ejecutar sus actividades asistenciales ?					
11	¿A la hora de la toma de decisiones es frecuente el nivel de ayuda por parte del personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud?					
12	¿Es frecuente el nivel de calidad de servicio que presta el personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud?					
13	¿Es optimo el nivel de conocimiento que presenta el personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud de acuerdo al grupo ocupacional al que pertenece?					
14	¿Son frecuentes los comunicados y avisos por parte de la jefatura hacia el personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud?					
Dimensión 03: CONTROL						
15	¿Con frecuencia la jefatura reconoce la labor y el cumplimiento de los objetivos del personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud?					
16	¿ El personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud utiliza eficientemente los recursos asignados por la dirección ?					
17	¿Es frecuente el reajuste del control del personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud por parte del área de recursos humanos ?					
18	¿ El nivel de rendimiento que presenta el personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud es óptimo a la hora de cumplir objetivos y metas programadas ?					
19	¿ Es frecuente el nivel de desempeño con el que realizan sus actividades asistenciales el personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud?					

20	¿Es frecuente el nivel de logro de metas en su puesto de trabajo por parte del personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud?					
----	---	--	--	--	--	--

## **Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos y fichas técnicas**

### **Gestión de calidad en atención de pacientes**

---

#### **Ficha técnica**

Instrumento para medir la variable Gestión de la calidad en atención de pacientes

**Nombre del instrumento:** Cuestionario para evaluar la variable gestión de la calidad en atención de pacientes al personal del departamento de ayuda al diagnóstico y tratamiento del hospital II E de Huariaca-EsSalud

**Objetivo** : Medir la gestión de calidad en atención de pacientes

**Forma de aplicación** : Personal y anónima

**Área de evaluación** : Personal del departamento de ayuda al diagnóstico y tratamiento del hospital II E de Huariaca-EsSalud

**Ámbito de aplicación** : Hospital privado Tiempo estimado: 15-20 minutos

**Estructura** : 15 items

---

**Universidad Cesar Vallejo**  
**Escuela de Posgrado**  
**Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud**

**Cuestionario N°2 Encuesta a los trabajadores del Departamento de Ayuda al Diagnóstico y Tratamiento del Hospital II-E Huariaca EsSalud**

**Gestión de calidad en atención de pacientes**

Estimado(a)

Mediante el presente documento me presento a usted para pedirle su apoyo para el desarrollo de la tesis titulada *Comunicación estratégica y Gestión de calidad en atención de pacientes en un departamento del Hospital II-E Hospital II E Huariaca EsSalud – 2021*, y probar la hipótesis, por lo que le agradezco muchísimo. Le exhorto que la información obtenida será reservada y anónima.

1. Datos del Informante:

- a) Profesión :.....
- b) Edad:.....
- c) Sexo: Femenino..... Masculino.....

**INSTRUCCIONES:**

A continuación, usted encontrará un conjunto de ítems relacionados con las variables de la investigación, por favor marque con una "X" en la columna la alternativa que usted considere conveniente.

NUNCA	1
CASI NUNCA	2
AVECES	3
CASI SIEMPRE	4
SIEMPRE	5

PREGUNTAS		Alternativas de Respuestas				
		1	2	3	4	5
Dimensión 01: PRESENCIA DE LA COMPETITIVIDAD						
01	¿Es eficiente el nivel de productividad del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud?					
02	¿Es frecuente el Nivel efectividad que tiene el personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud?					
Dimensión 02: SATISFACCIÓN DEL USUARIO						
03	¿Es frecuente el grado de eliminación de brechas de insatisfacción por parte del personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud?					

04	¿ Es frecuente el nivel de Empatía con el que atienden a los usuarios el personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud ?					
05	¿ Es optimo el nivel de atención hacia los usuarios que ofrece el personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud ?					
Dimensión 03: REDUCCIÓN DE ERRORES						
06	¿Es optimo el nivel de confiabilidad en la atención a los usuarios por parte del personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud?					
07	¿Es frecuente la presencia de reclamos en la atención por parte de los usuarios hacia el personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud?					
08	¿Es alto el nivel de capacidad de respuesta que presenta el personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud frente a los diversos problemas que se acontece?					
Dimensión 04: COMPROMISO DEL PERSONAL						
09	¿Es optimo el nivel de compromiso de parte del personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud a la hora de rotar por las distintas áreas de trabajo?					
10	¿ Es optimo el nivel de proactividad que presenta el personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud?					
Dimensión 05: ATENCIÓN AL USUARIO						
11	¿Es frecuente la accesibilidad a los servicios de salud y mejora en la atención al usuario por parte del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud?					
12	¿Es frecuente el control y monitoreo del manual de organización y funciones por parte de la jefatura del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud?					
Dimensión 06: OPORTUNIDADES						
13	¿Es frecuente el grado de innovación en la prestación de los servicios por parte del personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud?					
14	¿Es frecuente el procedimiento de promociones y asensos dirigidos al personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud?					
15	¿Es frecuente la presentación de capacitaciones ,cursos, pasantías para la mejora del personal asistencial presentados por los responsables del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud?					

#### Anexo 4: Calculo del Tamaño Muestral

En esta investigación se halló la muestra, según la ecuación estadística, para poblaciones finitas, usando el nivel de confianza del 95% y un margen de error del 0,05, y fue aplicada a los profesionales que trabajan en el área de Ayuda al diagnóstico y tratamiento en el Hospital II E Huariaca EsSalud, es decir 58 trabajadores, obteniendo como resultado a 51 profesionales que se desempeñan el área de Ayuda al diagnóstico y tratamiento en el Hospital II E Huariaca. La fórmula utilizada fue la siguiente:

$$n_0 = \frac{Z^2 N P Q}{Z^2 P Q + (N - 1) E^2}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra.

Z= Nivel de confianza deseado

p = Proporción de la población con la característica deseada (éxito)

q= Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)

e = Nivel de error dispuesto a cometer

N = Tamaño de la población

Reemplazando:  $n = \frac{1.96^2 (0.5) (0.5)}{0.05^2 + \frac{1.96^2 (0.5) (0.5)}{58}}$

Entonces: n= 51 profesionales de la salud. Que laboran en el área de ayuda al diagnóstico y tratamiento del hospital IIE de Huariaca.

## Anexo 5: Validación de Instrumentos

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Motivación</b>							
1	¿ El personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud presenta iniciativa para el logro de las metas y objetivos ?	X		X		X		
2	¿Es frecuente el nivel de compromiso que presenta El personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud a la hora de ejecutar sus actividades asistenciales?	X		X		X		
3	¿Es frecuente el nivel de desprendimiento que presenta el personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud a la hora de ejecutar sus actividades asistenciales ?	X		X		X		
4	¿El personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud, presenta un alto nivel de interés en el desarrollo de sus actividades ?	X		X		X		
5	¿El área de recursos humanos, del hospital II-E de Huariaca EsSalud desarrolla con frecuencia las capacitaciones al personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento ?	X		X		X		
6	¿ El personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud recibe con frecuencia recompensas por el logro de las metas y objetivos cumplidos ?	X		X		X		



7	¿Es frecuente el nivel de justificaciones presentadas por parte del personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud a la jefatura de Recursos Humanos ?	X		X		X		
8	¿son frecuentes los niveles de limitaciones que presenta el personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud en el desarrollo de sus actividades programadas?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Información</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	¿Es frecuente el nivel de confidencialidad del personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud a la hora de la entrega de los resultados?	X		X		X		
10	¿Es frecuente la seguridad con el que se desempeña el personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud a la hora de ejecutar sus actividades asistenciales ?	X		X		X		
11	¿A la hora de la toma de decisiones es frecuente el nivel de ayuda por parte del personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud?	X		X		X		
12	¿Es frecuente el nivel de calidad de servicio que presta el personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud?	X		X		X		
13	¿Es optimo el nivel de conocimiento que presenta el personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud de acuerdo al grupo ocupacional al que pertenece?	X		X		X		

14	¿Son frecuentes los comunicados y avisos por parte de la jefatura hacia el personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Control</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
15	¿Con frecuencia la jefatura reconoce la labor y el cumplimiento de los objetivos del personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud?	X		X		X		
16	¿ El personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud utiliza eficientemente los recursos asignados por la dirección ?	X		X		X		
17	¿Es frecuente el reajuste del control del personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud por parte del área de recursos humanos ?	X		X		X		
18	¿ El nivel de rendimiento que presenta el personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud es óptimo a la hora de cumplir objetivos y metas programadas ?	X		X		X		
19	¿ Es frecuente el nivel de desempeño con el que realizan sus actividades asistenciales el personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud?	X		X		X		
20	¿Es frecuente el nivel de logro de metas en su puesto de trabajo por parte del personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente**

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: LUIS CESAR TORRES CUYA DNI: 09830991**

**Especialidad del validador: MAGISTER EN SALUD PUBLICA-TECNOLOGO MEDICO EN LA ESPECIALIDAD DE RADIOLOGIA DEL HOSPITAL  
ESSALUD-RAMIRO PRIALE PRIALE**

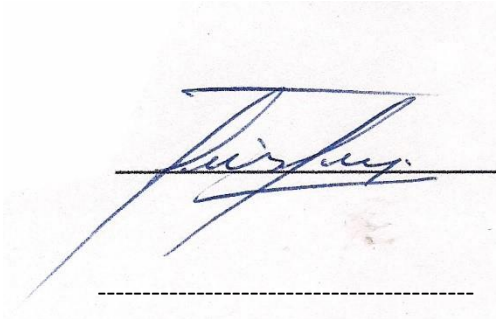
<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<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

**13 de mayo del 2021**

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Luis Cesar Torres Cuya', is written over a solid horizontal line. Below this line is a dashed horizontal line, indicating a space for a stamp or additional text.

**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN DE CALIDAD EN ATENCIÓN DE PACIENTES**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Presencia de la Competitividad</b>							
1	¿Es eficiente el nivel de productividad del personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud?	X		X		X		
2	¿Es frecuente el Nivel efectividad que tiene el personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Satisfacción del Usuario</b>							
3	¿Es frecuente el grado de eliminación de brechas de insatisfacción por parte del personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud?	X		X		X		
4	¿ Es frecuente el nivel de Empatía con el que atiende el personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud?	X		X		X		
5	¿ Es optimo el nivel de atención hacia los usuarios que ofrece el personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud ?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Reducción de Errores</b>							
6	¿Es optimo el nivel de confiabilidad en la atención a los usuarios por parte del personal del departamento de Ayuda	X		X		X		

	al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud?							
7	¿Es frecuente la presencia de reclamos en la atención por parte de los usuarios hacia el personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud?	X		X		X		
8	¿Es alto el nivel de capacidad de respuesta que presenta el personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud frente a los diversos problemas que se acontece?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: Compromiso del Personal</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	¿Es optimo el nivel de compromiso de parte del personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud a la hora de rotar por las distintas áreas de trabajo?	X		X		X		
10	¿ Es optimo el nivel de proactividad que presenta el personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 5: Atención al Usuario</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
11	¿Es frecuente la accesibilidad a los servicios de salud y mejora en la atención al usuario por parte del personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud?	X		X		X		
12	¿Es frecuente el control y monitoreo del manual de organización y funciones por parte de la jefatura del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 6: Oportunidades</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	

13	¿Es frecuente el grado de innovación en la prestación de los servicios por parte del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud?	X		X		X		
14	¿Es frecuente el procedimiento de promociones y asensos dirigidos al personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud?	X		X		X		
15	¿Es frecuente la presentación de capacitaciones , cursos, pasantías para la mejora del personal asistencial presentados por los responsables del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud?	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente**

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: LUIS CESAR TORRES CUYA.    DNI: 09830991**  
**Especialidad del validador: MAGISTER EN SALUD PUBLICA-TECNOLOGO MEDICO EN LA ESPECIALIDAD DE RADIOLOGIA DEL HOSPITAL**  
**ESSALUD-RAMIRO PRIALE PRIALE**

- <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

**13. de Mayo del 2021**

**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA.**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Motivación</b>							
1	¿ El personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud presenta iniciativa para el logro de las metas y objetivos ?	X		X		X		
2	¿Es frecuente el nivel de compromiso que presenta El personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud a la hora de ejecutar sus actividades asistenciales?	X		X		X		
3	¿Es frecuente el nivel de desprendimiento que presenta el personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud a la hora de ejecutar sus actividades asistenciales ?	X		X		X		
4	¿El personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud, presenta un alto nivel de interés en el desarrollo de sus actividades ?	X		X		X		
5	¿El área de recursos humanos, del hospital II-E de Huariaca EsSalud desarrolla con frecuencia las capacitaciones al personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento ?	X		X		X		
6	¿ El personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud recibe con frecuencia recompensas por el logro de las metas y objetivos cumplidos ?	X		X		X		
7	¿Es frecuente el nivel de justificaciones presentadas por parte del personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y	X		X		X		

	tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud a la jefatura de Recursos Humanos ?							
8	¿son frecuentes los niveles de limitaciones que presenta el personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud en el desarrollo de sus actividades programadas?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Información</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	¿Es frecuente el nivel de confidencialidad del personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud a la hora de la entrega de los resultados?	X		X		X		
10	¿Es frecuente la seguridad con el que se desempeña el personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud a la hora de ejecutar sus actividades asistenciales ?	X		X		X		
11	¿A la hora de la toma de decisiones es frecuente el nivel de ayuda por parte del personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud?	X		X		X		
12	¿Es frecuente el nivel de calidad de servicio que presta el personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud?	X		X		X		
13	¿Es optimo el nivel de conocimiento que presenta el personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud de acuerdo al grupo ocupacional al que pertenece?	X		X		X		
14	¿Son frecuentes los comunicados y avisos por parte de la jefatura hacia el personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud?	X		X		X		



	<b>DIMENSIÓN 3: Control</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>15</b>	¿Con frecuencia la jefatura reconoce la labor y el cumplimiento de los objetivos del personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud?	<b>x</b>		<b>x</b>		<b>x</b>		
<b>16</b>	¿ El personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud utiliza eficientemente los recursos asignados por la dirección ?	<b>x</b>		<b>x</b>		<b>x</b>		
<b>17</b>	¿Es frecuente el reajuste del control del personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud por parte del área de recursos humanos ?	<b>x</b>		<b>x</b>		<b>x</b>		
<b>18</b>	¿ El nivel de rendimiento que presenta el personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud es óptimo a la hora de cumplir objetivos y metas programadas ?	<b>x</b>		<b>x</b>		<b>x</b>		
<b>19</b>	¿ Es frecuente el nivel de desempeño con el que realizan sus actividades asistenciales el personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud?	<b>x</b>		<b>x</b>		<b>x</b>		
<b>20</b>	¿Es frecuente el nivel de logro de metas en su puesto de trabajo por parte del personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud?	<b>x</b>		<b>x</b>		<b>x</b>		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente**

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr./ Mg: **ANTONIA SOTO ACUÑA**            **DNI:20018256**

**Especialidad del validador: MAESTRA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

- <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

**13 de mayo del 2021**



-----  
**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTION DE CALIDAD EN ATENCION DE PACIENTES**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Presencia de la Competitividad</b>							
1	¿Es eficiente el nivel de productividad del personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud?	<b>x</b>		<b>x</b>		<b>x</b>		
2	¿Es frecuente el Nivel efectividad que tiene el personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud?	<b>x</b>		<b>x</b>		<b>x</b>		
	<b>DIMENSIÓN 2:Satisfacción del Usuario</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
3	¿Es frecuente el grado de eliminación de brechas de insatisfacción por parte del personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud?	<b>x</b>		<b>x</b>		<b>x</b>		
4	¿ Es frecuente el nivel de Empatía con el que atiende el personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud?	<b>x</b>		<b>x</b>		<b>x</b>		
5	¿ Es optimo el nivel de atención hacia los usuarios que ofrece el personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud ?	<b>x</b>		<b>x</b>		<b>x</b>		
	<b>DIMENSIÓN 3: Reducción de Errores</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
6	¿Es optimo el nivel de confiabilidad en la atención a los usuarios por parte del personal del departamento de Ayuda	<b>x</b>		<b>x</b>		<b>x</b>		

	al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud?							
7	¿Es frecuente la presencia de reclamos en la atención por parte de los usuarios hacia el personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud?	x		x		x		
8	¿Es alto el nivel de capacidad de respuesta que presenta el personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud frente a los diversos problemas que se acontecen?	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 4: Compromiso del Personal</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	¿Es óptimo el nivel de compromiso de parte del personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud a la hora de rotar por las distintas áreas de trabajo?	x		x		x		
10	¿Es óptimo el nivel de proactividad que presenta el personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud?	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 5: Atención al Usuario</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
11	¿Es frecuente la accesibilidad a los servicios de salud y mejora en la atención al usuario por parte del personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud?	x		x		x		
12	¿Es frecuente el control y monitoreo del manual de organización y funciones por parte de la jefatura del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud?	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 6: Oportunidades</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	

13	¿Es frecuente el grado de innovación en la prestación de los servicios por parte del personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud?	X		X		X	
14	¿Es frecuente el procedimiento de promociones y asensos dirigidos al personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud?	X		X		X	
15	¿Es frecuente la presentación de capacitaciones ,cursos, pasantías para la mejora del personal asistencial presentados por los responsables del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud?	X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** El instrumento es suficiente

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr./ Mg: **ANTONIA SOTO ACUÑA**  
**Especialidad del validador:** **MAESTRA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**DNI: 20018256**

**13. de Mayo del 2021**

- <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



-----  
**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA.**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Motivación</b>							
1	¿ El personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud presenta iniciativa para el logro de las metas y objetivos ?	X		X		X		
2	¿Es frecuente el nivel de compromiso que presenta El personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud a la hora de ejecutar sus actividades asistenciales?	X		X		X		
3	¿Es frecuente el nivel de desprendimiento que presenta el personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud a la hora de ejecutar sus actividades asistenciales ?	X		X		X		
4	¿El personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud, presenta un alto nivel de interés en el desarrollo de sus actividades ?	X		X		X		
5	¿El área de recursos humanos, del hospital II-E de Huariaca EsSalud desarrolla con frecuencia las capacitaciones al personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento ?	X		X		X		
6	¿ El personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud recibe con frecuencia recompensas por el logro de las metas y objetivos cumplidos ?	X		X		X		
7	¿Es frecuente el nivel de justificaciones presentadas por parte del personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y	X		X		X		

	tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud a la jefatura de Recursos Humanos ?							
8	¿son frecuentes los niveles de limitaciones que presenta el personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud en el desarrollo de sus actividades programadas?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Información</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	¿Es frecuente el nivel de confidencialidad del personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud a la hora de la entrega de los resultados?	X		X		X		
10	¿Es frecuente la seguridad con el que se desempeña el personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud a la hora de ejecutar sus actividades asistenciales ?	X		X		X		
11	¿A la hora de la toma de decisiones es frecuente el nivel de ayuda por parte del personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud?	X		X		X		
12	¿Es frecuente el nivel de calidad de servicio que presta el personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud?	X		X		X		
13	¿Es optimo el nivel de conocimiento que presenta el personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud de acuerdo al grupo ocupacional al que pertenece?	X		X		X		
14	¿Son frecuentes los comunicados y avisos por parte de la jefatura hacia el personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud?	X		X		X		

	<b>DIMENSIÓN 3: Control</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>15</b>	¿Con frecuencia la jefatura reconoce la labor y el cumplimiento de los objetivos del personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>16</b>	¿ El personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud utiliza eficientemente los recursos asignados por la dirección ?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>17</b>	¿Es frecuente el reajuste del control del personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud por parte del área de recursos humanos ?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>18</b>	¿ El nivel de rendimiento que presenta el personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud es óptimo a la hora de cumplir objetivos y metas programadas ?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>19</b>	¿ Es frecuente el nivel de desempeño con el que realizan sus actividades asistenciales el personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>20</b>	¿Es frecuente el nivel de logro de metas en su puesto de trabajo por parte del personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente**

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: KARINA M. GUIDOTTI PUCHOC DNI: 46287956**

**Especialidad del validador: MAGISTER EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**



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

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

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

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

**13 de mayo del 2021**

  
Karina M. Galdotti Pichoc  
LIC ENFERMERÍA  
C.E.P. 92071  


---

**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN DE CALIDAD EN ATENCIÓN DE PACIENTES**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Presencia de la Competitividad</b>							
1	¿Es eficiente el nivel de productividad del personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud?	X		X		X		
2	¿Es frecuente el Nivel efectividad que tiene el personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Satisfacción del Usuario</b>							
3	¿Es frecuente el grado de eliminación de brechas de insatisfacción por parte del personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud?	X		X		X		
4	¿ Es frecuente el nivel de Empatía con el que atiende el personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud?	X		X		X		
5	¿ Es optimo el nivel de atención hacia los usuarios que ofrece el personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud ?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Reducción de Errores</b>							
6	¿Es optimo el nivel de confiabilidad en la atención a los usuarios por parte del personal del departamento de Ayuda	X		X		X		

	al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud?							
7	¿Es frecuente la presencia de reclamos en la atención por parte de los usuarios hacia el personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud?	X		X		X		
8	¿Es alto el nivel de capacidad de respuesta que presenta el personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud frente a los diversos problemas que se acontece?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: Compromiso del Personal</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	¿Es optimo el nivel de compromiso de parte del personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud a la hora de rotar por las distintas áreas de trabajo?	X		X		X		
10	¿ Es optimo el nivel de proactividad que presenta el personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 5: Atención al Usuario</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
11	¿Es frecuente la accesibilidad a los servicios de salud y mejora en la atención al usuario por parte del personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud?	X		X		X		
12	¿Es frecuente el control y monitoreo del manual de organización y funciones por parte de la jefatura del	X		X		X		

	departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud?							
	<b>DIMENSIÓN 6: Oportunidades</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>13</b>	¿Es frecuente el grado de innovación en la prestación de los servicios por parte del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>14</b>	¿Es frecuente el procedimiento de promociones y asensos dirigidos al personal del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>15</b>	¿Es frecuente la presentación de capacitaciones ,cursos, pasantías para la mejora del personal asistencial presentados por los responsables del departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E de Huariaca EsSalud?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente**

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: KARINA M. GUIDOTTI PUCHOC DNI: 46287956**  
**Especialidad del validador: MAGISTER EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**13. de Mayo del 2021**

<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



Karina M. Guidotti Puchoc  
LIC ENFERMERÍA  
C.E.P. 52071  


---

**Firma del Experto Informante.**

## Anexo 6: Confiabilidad de los Instrumentos

### Aplicación del Alpha de Cronbach en instrumento de comunicación estratégica

La fiabilidad de un instrumento de investigación empleando el software IBM SPSS versión 25, se da a través del Alpha de Cronbach. A continuación, se presenta la fórmula y el cálculo estadístico referido.

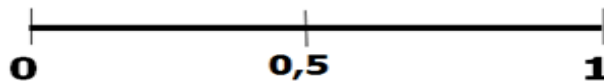
$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S^2 i}{S^2 t} \right]$$

Donde:

K = Numero de ítems

$S^2 i$  = Varianza de cada ítem

$S^2 t$  = Varianza de la suma de los ítems



<b>0,53 a menos</b>	<b>Confiabilidad nula</b>
<b>0,54 a 0,59</b>	<b>Confiabilidad baja</b>
<b>0,60 a 0,65</b>	<b>Confiable</b>
<b>0,66 a 0,71</b>	<b>Muy Confiable</b>
<b>0,72 a 0,99</b>	<b>Excelente confiabilidad</b>
<b>1.0</b>	<b>Confiabilidad perfecta</b>

Figura 2. Niveles de confiabilidad

Tabla 10  
*Resumen de procesamiento de casos*

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

*Fuente:* SPSS. Elaboración propia.

El total de encuestados es de 10 trabajadores que laboran en el departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital II-E Huariaca EsSalud.

Tabla 11  
*Estadística de fiabilidad de la variable Comunicación estratégica*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,792	20

*Fuente:* SPSS. Elaboración propia.

El resultado del cálculo del coeficiente Alpha de Cronbach para el cuestionario de la variable Comunicación estratégica alcanza 0,792, índice que señala estar en el nivel de *excelente confiabilidad*.



Visible: 35 de 35 variables

	VAR0002 1	VAR0002 2	VAR0002 3	VAR0002 4	VAR0002 5	VAR0002 6	VAR0002 7	VAR0002 8	VAR0002 9	VAR0003 0	VAR0003 1	VAR0003 2	VAR0003 3	VAR0003 4	VAR0003 5
1	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3
2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2
3	4	2	3	2	3	3	2	3	3	4	2	2	2	2	3
4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	5	3	4
5	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	2	2	3	4
6	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	2	4
7	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4
8	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	5
10	3	4	4	1	1	1	1	1	3	3	4	3	4	3	3
11															
12															
13															
14															
15															
16															
17															
18															
19															
20															
21															
22															



## Aplicación del Alpha de Cronbach en instrumento de gestión de la calidad en atención de pacientes

Tabla 12  
*Resumen de procesamiento de casos*

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

*Fuente: SPSS. Elaboración propia.*

El total de encuestados es de 10 trabajadores que laboran en el departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento del hospital II-E Huariaca EsSalud.

Tabla 13  
*Estadística de fiabilidad de la variable Gestión de calidad en atención de pacientes*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,858	15

*Fuente: SPSS. Elaboración propia.*

El resultado del cálculo del coeficiente Alpha de Cronbach para el cuestionario de la variable Gestión de calidad y atención en salud alcanza 0,858, índice que señala estar en el nivel de *excelente confiabilidad*.



Visible: 35 de 35 variables

	VAR0002 1	VAR0002 2	VAR0002 3	VAR0002 4	VAR0002 5	VAR0002 6	VAR0002 7	VAR0002 8	VAR0002 9	VAR0003 0	VAR0003 1	VAR0003 2	VAR0003 3	VAR0003 4	VAR0003 5
1	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3
2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2
3	4	2	3	2	3	3	2	3	3	4	2	2	2	2	3
4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	5	3	4
5	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	2	2	3	4
6	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	2	4
7	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4
8	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	5
10	3	4	4	1	1	1	1	1	3	3	4	3	4	3	3
11															
12															
13															
14															
15															
16															
17															
18															
19															
20															
21															
22															

## Anexo 7: Matriz de consistencia

TÍTULO: Comunicación estratégica y Gestión de calidad en atención de pacientes en un departamento del Hospital II-E Huariaca EsSalud – 2021

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿Cuál es la relación que existe entre la Comunicación estratégica y Gestión de calidad en la atención por los profesionales en un departamento del Hospital II-E Huariaca EsSalud – 2021?	Determinar la relación que existe entre la Comunicación estratégica y Gestión de calidad en la atención por los profesionales en un departamento del Hospital II-E Huariaca EsSalud – 2021.	Existe una relación positiva y significativa entre la Comunicación estratégica y la Gestión de calidad en la atención por los profesionales en un departamento del Hospital II-E Huariaca EsSalud – 2021.	Variable 1 COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA Dimensiones: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Motivación</li> <li>• Información</li> <li>• Control</li> </ul>	<b>NIVEL:</b> Investigación Correlacional  <b>TIPO:</b> Investigación aplicada.  <b>DISEÑO:</b> Investigación No Experimental
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b>	Variable 2	

PE1. ¿Cuál es la relación que existe entre la Comunicación estratégica y la presencia de la competitividad en la atención por los profesionales en un departamento del Hospital II-E Huariaca EsSalud – 2021?

PE2. ¿Cuál es la relación que existe entre la Comunicación estratégica y la satisfacción del usuario en la atención por los profesionales en un departamento del Hospital II-E Huariaca EsSalud – 2021?

PE3. ¿Cuál es la relación que existe entre la Comunicación estratégica y la reducción de errores en la atención por los profesionales en un departamento del Hospital II-E Huariaca EsSalud – 2021?

PE4. ¿Cuál es la relación que existe entre la Comunicación estratégica y el compromiso del personal en la atención por los profesionales en un departamento del Hospital II-E Huariaca EsSalud – 2021?

PE5. ¿Cuál es la relación que existe entre la Comunicación estratégica y la atención al usuario en la atención por los profesionales en un departamento del Hospital II-E Huariaca EsSalud – 2021?

PE6. ¿Cuál es la relación que existe entre la Comunicación estratégica y las oportunidades en la atención por los profesionales en un departamento del Hospital II-E Huariaca EsSalud – 2021?

OE1. Determinar la relación que existe entre la Comunicación estratégica y la presencia de la competitividad en la atención por los profesionales en un departamento del Hospital II-E Huariaca EsSalud – 2021.

OE2. Determinar la relación que existe entre la Comunicación estratégica y la satisfacción del usuario en la atención por los profesionales en un departamento del Hospital II-E Huariaca EsSalud – 2021.

OE3. Determinar la relación que existe entre la Comunicación estratégica y la reducción de errores en la atención por los profesionales en un departamento del Hospital II-E Huariaca EsSalud – 2021.

OE4. Determinar la relación que existe entre la Comunicación estratégica y el compromiso del personal en la atención por los profesionales en un departamento del Hospital II-E Huariaca EsSalud – 2021.

OE5. Determinar la relación que existe entre la Comunicación estratégica y la atención al usuario en la atención por los profesionales en un departamento del Hospital II-E Huariaca EsSalud – 2021.

OE6. Determinar la relación que existe entre la Comunicación estratégica y las oportunidades en la atención por los profesionales en un departamento del Hospital II-E Huariaca EsSalud – 2021.

HE1. Existe una relación positiva y significativa entre la Comunicación estratégica y la presencia de la competitividad en la atención por los profesionales en un departamento del Hospital II-E Huariaca EsSalud – 2021.

HE2. Existe una relación positiva y significativa entre la Comunicación estratégica y la satisfacción del usuario en la atención por los profesionales en un departamento del Hospital II-E Huariaca EsSalud – 2021.

HE3. Existe una relación positiva y significativa entre la Comunicación estratégica y la reducción de errores en la atención por los profesionales en un departamento del Hospital II-E Huariaca EsSalud – 2021.

HE4. Existe una relación positiva y significativa entre la Comunicación estratégica y el compromiso del personal en la atención por los profesionales en un departamento del Hospital II-E Huariaca EsSalud – 2021.

HE5. Existe una relación positiva y significativa entre la Comunicación estratégica y la atención al usuario en la atención por los profesionales en un departamento del Hospital II-E Huariaca EsSalud – 2021.

HE6. Existe una relación positiva y significativa entre la Comunicación estratégica y las oportunidades en la atención por los profesionales en un departamento del Hospital II-E tratamiento en el Hospital II E Huariaca EsSalud – 2021.

## GESTIÓN DE CALIDAD EN ATENCIÓN DE PACIENTES

Dimensiones:

- Presencia de la competitividad.
- Satisfacción del usuario.
- Reducción de errores.
- Compromiso del personal.
- Atención al usuario
- oportunidades

**POBLACIÓN**  
58 Profesionales

**MUESTRA**  
51 profesionales

**MÉTODO GENERAL:**  
Método Científico

**TÉCNICA:**  
Encuesta

**INSTRUMENTO:**  
Cuestionario

## Anexo 8: Solicitud de presentación del trabajo investigación



SOLICITO: AUTORIZACION PARA TRABAJO  
DE INVESTIGACION.

**DR. DICK ARTURO DAZA LOARTE**  
Director del Hospital II-E de Huariaca

Yo, Milagros Beatriz Mueras Acevedo, identificada con DNI N° 47993791, domiciliada en Jr. Arica s/n paradero 6 del distrito de Pilcomayo, estudiante de la escuela de Post Grado en el Programa Académico de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad Cesar Vallejo Sede-Lima Norte, con código de Matricula N°7002492509; ante Ud.me presento con el debido respeto y expongo lo siguiente:

Que actualmente me encuentro desarrollando mi tesis, motivo por el cual acudo a su persona; a fin de solicitarle la autorización para desarrollar mi trabajo de investigación en su institución referente al tema titulado “**comunicación estratégica y gestión de calidad y atención en salud en un departamento del hospital II-E Huariaca EsSalud – 2021**”; así como brindarme las facilidades y el apoyo respectivo.

Es preciso mencionar que los resultados del trabajo de investigación serán entregados a su despacho, al finalizar la misma.

### POR LO EXPUESTO

Ruego a Ud., tenga a bien acceder a mi solicitud

Huancayo, 07 de junio del 2021

Milagros Beatriz Mueras Acevedo  
DNI N° 47993791  
Código de Matricula N°7002492509

## Anexo 9: Autorización de la aplicación del instrumento

CONSTANCIA EMITIDA POR LA INSTITUCION QUE AUTORIZA LA  
REALIZACION DE LA INVESTIGACION

EL DIRECTOR DEL HOSPITAL II-E DE HUARIACA-ESSALUD PASCO  
OTORGA LA PRESENTE CONSTANCIA A:

**MILAGROS BEATRIZ MUERAS ACEVEDO**

Alumna de posgrado del programa académico de maestría en gestión de los servicios de la salud de la universidad cesar vallejo filial lima norte, quien ha presentado la solicitud respectiva para la realización de la investigación y aplicación de instrumento de medición, así como emplear el nombre de la institución en el título de la tesis con el nombre de: **"Comunicación estratégica y Gestión de calidad en atención de pacientes en un departamento del Hospital II-E Huariaca EsSalud – 2021"**.

La institución autoriza a la Lic. Milagros Beatriz Mueras Acevedo a realizar la investigación y aplicación del instrumento así como también emplear el nombre institucional en el título de su tesis teniendo de conocimiento que la tesis será publicada en un repositorio público.

SE OTORGA LA PRESENTE CONSTANCIA PARA LOS FINES QUE EL  
INTERESADO CONSIDERE.

HUARIACA, 26 DE JULIO DEL 2021

  
Dr. Dick Arturo Daza Loarte  
DIRECTOR  
HOSPITAL HUARIACA  
RED ASISTENCIAL PASCO  
EsSalud

## **Anexo 10: Consentimiento informado**

### **Comunicación estratégica y gestión de calidad en atención de pacientes en un departamento del hospital II-E de Huariaca EsSalud -2021**

**Nombre de la investigadora: Milagros Beatriz Mueras Acevedo**

**Institución: Hospital II-E Huariaca**

Le invito a participar en el trabajo de investigación “comunicación estratégica y gestión de calidad en atención de pacientes en un departamento del hospital II-E de Huariaca EsSalud - 2021”, a fin de crear estrategias, en la gestión de los servicios de la salud en este hospital, para optimizar la comunicación estratégica y la gestión de calidad y atención en salud.

Esta investigación tiene por objetivo general precisar qué relación existe entre la comunicación estratégica y la gestión de calidad en atención de pacientes en el departamento de ayuda al diagnóstico y tratamiento del hospital II-E de Huariaca. El estudio incluirá a un número total de 51 profesionales de la salud del departamento de ayuda al diagnóstico y tratamiento del hospital II-E de Huariaca.

Si Ud. acepta participar se le realizará una encuesta, utilizando dos cuestionarios. Este estudio no le generará algún efecto adverso o riesgo en su persona.

El presente estudio esta autofinanciado por la investigadora y no le generará ningún costo a su persona y tampoco se le dará alguna compensación económica.

Los beneficios del presente estudio son la aportación de nuevos conocimientos, lo que ayudará en la creación de estrategias de gestión para optimizar la comunicación estratégica y la gestión de calidad y atención en salud en el departamento de ayuda al diagnóstico y tratamiento del hospital II-E de Huariaca.

Toda la información que derive de su participación en este estudio será confidencial y cualquier publicación de los resultados será completamente anónima.

Entonces:

Después de haber recibido y comprendido la información de este documento y de haber podido aclarar todas mis dudas, otorgo consentimiento para participar en el trabajo de investigación “Comunicación estratégica y gestión de calidad en atención de pacientes en un departamento del hospital II-E de Huariaca EsSalud -2021”.

.....  
Firma del profesional de la salud

# Anexo 11: Evidencias del análisis estadístico base de datos de Comunicación estratégica

MUERAS ACEVEDO MILAGROS-BASE DE DATOS (1) - Excel

SEXO	EDAD	PREGUNTA 1	PREGUNTA 2	PREGUNTA 3	PREGUNTA 4	PREGUNTA 5	PREGUNTA 6	PREGUNTA 7	PREGUNTA 8	PREGUNTA 9	PREGUNTA 10	PREGUNTA 11	PREGUNTA 12	PREGUNTA 13	PREGUNTA 14	PREGUNTA 15	PREGUNTA 16	PREGUNTA 17	PREGUNTA 18	PREGUNTA 19	PREGUNTA 20	PREGUNTA 21	PREGUNTA 22	PREGUNTA 23	PREGUNTA 24	PREGUNTA 25
Femenino	32	5	4	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Femenino	42	5	5	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
Femenino	55	5	5	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
Masculino	50	5	4	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
Masculino	36	3	4	5	5	5	3	4	2	5	5	5	5	5	4	3	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5
Femenino	35	5	5	4	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
Femenino	32	5	5	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
Masculino	37	3	4	5	5	3	4	2	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
Masculino	47	3	3	3	4	1	3	1	3	4	5	4	4	1	2	3	5	3	3	4	3	3	3	3	3	2
Femenino	28	2	3	2	4	1	1	3	4	5	4	3	3	5	2	2	3	4	1	5	4	4	4	4	4	5
Femenino	35	4	3	4	4	2	2	4	3	4	4	5	3	4	1	2	4	1	5	4	4	4	4	4	4	5
Masculino	32	4	4	3	4	3	2	3	4	3	5	4	3	1	2	3	4	2	5	4	4	4	4	4	4	5
Masculino	38	4	4	3	3	2	3	3	4	4	3	4	5	5	1	3	4	2	5	4	5	4	4	4	4	5
Masculino	31	4	4	3	5	3	3	2	4	5	4	5	4	3	1	3	4	2	4	5	4	4	4	4	4	5
Masculino	40	4	3	3	4	3	2	1	3	5	4	3	4	3	1	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5
Masculino	40	4	3	4	5	3	2	1	3	4	3	4	3	4	2	3	4	5	2	3	4	3	4	3	4	5
Masculino	40	4	3	5	4	2	3	1	3	5	4	4	5	5	2	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4
Femenino	39	5	4	3	4	3	3	1	4	5	3	4	5	3	3	2	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4
Masculino	41	5	4	4	5	3	3	2	3	5	4	4	5	4	3	3	4	3	4	3	4	4	5	5	5	5
Femenino	35	4	5	4	4	3	4	1	3	5	5	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5
Masculino	36	4	5	4	5	4	3	2	3	5	4	5	4	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4
Masculino	33	4	5	4	5	3	3	3	3	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5
Femenino	35	4	5	5	4	3	3	1	3	5	4	5	5	4	4	3	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5
Masculino	38	5	4	5	4	3	4	2	3	4	5	4	5	5	4	3	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5
Masculino	39	4	5	5	5	4	4	2	3	5	4	5	5	5	4	3	3	4	4	5	4	4	5	5	5	5
Femenino	42	5	4	5	4	3	3	2	3	5	4	5	5	5	4	4	3	4	5	4	5	4	5	5	5	5
Femenino	48	4	5	4	5	3	3	1	2	5	5	5	5	5	3	3	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5
Masculino	37	5	4	5	4	3	2	3	5	4	4	5	4	5	4	3	3	5	4	5	4	5	4	5	5	5
Masculino	30	4	4	5	4	3	4	1	2	5	4	5	4	5	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5
Femenino	24	5	4	5	4	5	3	2	2	5	3	5	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5

MUERAS ACEVEDO MILAGROS-BASE DE DATOS (1) - Excel

Masculino	37	5	4	5	4	4	3	3	2	3	5	4	5	4	3	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
Femenino	30	5	4	5	4	3	4	1	2	5	4	5	5	4	3	4	5	3	4	5	3	4	4	5	5	5
Femenino	39	4	5	4	5	3	3	2	2	5	5	3	5	5	3	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5
Masculino	29	5	4	5	4	3	3	1	3	5	5	4	5	5	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
Masculino	32	4	5	4	5	3	3	2	3	5	4	5	5	4	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
Masculino	36	5	4	5	5	5	3	2	3	5	4	4	5	5	3	3	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5
Femenino	32	4	5	4	5	3	3	1	3	5	5	4	5	4	3	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
Masculino	35	5	4	5	4	3	3	1	3	5	5	4	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5
Masculino	39	4	5	4	5	3	3	2	3	5	4	5	4	5	3	3	5	4	5	4	5	4	5	5	3	3
Femenino	43	5	4	5	4	3	4	1	3	5	4	5	5	5	3	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5
Masculino	45	4	5	4	5	3	3	1	3	5	4	5	5	5	3	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
Masculino	47	5	4	5	4	3	5	1	3	5	4	5	5	5	3	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5
Femenino	29	4	5	4	5	3	3	2	3	5	5	4	5	4	3	3	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5
Femenino	54	5	4	5	4	3	3	1	3	5	4	5	5	5	3	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5
Masculino	58	4	5	4	5	3	3	1	3	5	4	5	4	5	3	3	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5
Masculino	53	5	4	5	4	3	3	1	3	4	5	4	5	4	3	5	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5
Femenino	30	4	5	4	5	3	3	1	3	5	4	5	4	5	3	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
Masculino	27	5	4	5	4	3	3	2	3	5	4	5	4	4	5	3	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5
Femenino	35	4	5	4	5	3	4	2	4	4	5	4	5	4	3	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
Femenino	52	5	5	4	5	3	4	3	4	4	5	4	5	3	3	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
Masculino	50	4	5	4	5	3	3	1	3	4	4	5	4	5	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5
Masculino	29	5	4	5	4	3	2	2	2	4	4	5	4	5	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5



MUERAS, Milagros - Tablas - Excel

Motivación	Preg. 01	Preg. 02	Preg. 03	Preg. 04	Preg. 05	Preg. 06	Preg. 07	Preg. 08	Sumatoria	Media	Porcentaje
Nunca	0	0	0	0	2	1	20	0	23	2.87	5.62
Casi nunca	1		1		3	4	16	7	32	4	7.84
A veces	5	7	5	1	34	31	4	88	125	15.62	30.62
Casi siempre	22	23	20	22	7	14	11	6	125	15.62	30.62
Siempre	23	21	25	28	5	1	0	0	103	12.87	25.23
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>51</b>	<b>51</b>	<b>51</b>	<b>51</b>	<b>51</b>	<b>51</b>	<b>51</b>	<b>408</b>	<b>50.98</b>	<b>99.93</b>

Información	Preg. 09	Preg. 10	Preg. 11	Preg. 12	Preg. 13	Preg. 14	Sumatoria	Media	Porcentaje
Nunca	0	0	0	0	0	6	6	1	1.96
Casi nunca	0	0	0	0	0	3	3	0.5	0.98
A veces	0	4	3	3	5	27	42	7	13.72
Casi siempre	11	23	18	8	19	13	92	15.33	30.05
Siempre	40	24	30	40	27	2	163	27.16	55.25
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>51</b>	<b>51</b>	<b>51</b>	<b>51</b>	<b>51</b>	<b>306</b>	<b>50.99</b>	<b>99.95</b>

Control	Preg. 15	Preg. 16	Preg. 17	Preg. 18	Preg. 19	Preg. 20	Sumatoria	Media	Porcentaje
Nunca	0	0	1	0	0	0	1	0.16	0.31
Casi nunca	5	0	3	0	0	1	9	1.5	2.94
A veces	28	5	10	3	4	2	50	8.3	16.27
Casi siempre	16	16	33	11	5	8	89	14.83	29.07
Siempre	2	32	4	37	42	40	157	26.16	51.29
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>51</b>	<b>51</b>	<b>51</b>	<b>51</b>	<b>51</b>	<b>306</b>	<b>50.95</b>	<b>99.88</b>

## Base de datos de Gestión de calidad en atención de pacientes

MUERAS ACEVEDO MILAGROS-BASE DE DATOS (1) - Excel

	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	
1	GESTION DE CALIDAD EN ATENCION DE PACIENTES															
2	PREGUNTA 20	PREGUNTA 1	PREGUNTA 2	PREGUNTA 3	PREGUNTA 4	PREGUNTA 5	PREGUNTA 6	PREGUNTA 7	PREGUNTA 8	PREGUNTA 9	PREGUNTA 10	PREGUNTA 11	PREGUNTA 12	PREGUNTA 13	PREGUNTA 14	PREGUNTA 15
3	5	4	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4
4	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4
5	5	4	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4
6	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
7	5	4	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5
8	5	4	4	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
9	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4
10	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4
11	5	4	4	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
12	5	4	4	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
13	2	5	4	4	4	4	4	5	2	5	4	4	1	5	3	1
14	4	4	5	3	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	3	4
15	5	5	4	3	5	5	4	3	3	4	3	1	3	3	2	2
16	5	4	3	4	5	4	3	1	4	5	3	3	2	3	3	3
17	4	3	4	2	5	5	3	4	4	5	3	2	4	3	2	2
18	4	4	3	2	4	4	5	3	5	4	3	2	3	2	1	2
19	5	4	3	2	5	3	4	1	4	5	3	2	3	3	2	1
20	4	3	4	3	5	4	5	2	4	3	4	3	1	3	3	2
21	4	4	4	3	5	5	4	1	5	5	5	4	3	4	3	2
22	4	5	5	3	5	4	5	2	5	5	4	4	4	4	3	3
23	5	5	4	4	5	4	5	2	5	5	4	4	3	4	3	3
24	4	5	4	5	4	5	4	2	5	5	4	4	5	4	3	3
25	5	5	4	5	5	5	4	1	5	4	5	4	3	4	4	3
26	4	4	5	4	5	5	4	1	5	5	4	5	4	5	3	3

MUERAS ACEVEDO MILAGROS-BASE DE DATOS (1) - Excel

Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista Nitro Pro ¿Qué desea hacer? Iniciar sesión Compartir

Calibri 11 Fuente Ajustar texto General

Portapapeles Pegar Fuente Alineación Número Estilos

Formato condicional Dar formato como tabla Estilos de celda Insertar Eliminar Formato

Autosuma Rellenar Ordenar y filtrar Buscar y seleccionar

ARS6

23	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO	AP	AQ	AR
24	5	4	5	5	5	4	1	5	4	5	4	5	4	3	3						
25	4	5	4	5	5	5	4	1	5	5	5	4	4	5	3						
26	4	5	4	5	5	5	4	1	5	5	5	4	4	5	3						
27	4	5	4	5	5	5	4	1	5	4	5	5	4	4	3						
28	4	5	4	5	5	5	4	1	5	4	5	4	4	4	3						
29	5	4	5	5	5	4	1	5	4	5	4	4	4	5	2						
40	4	5	4	5	4	5	1	5	4	5	4	4	4	5	3						
41	5	4	5	5	5	5	2	5	5	5	4	4	4	4	3						
42	4	5	4	5	5	5	1	4	5	4	4	4	4	4	3						
43	5	4	5	5	4	5	1	5	5	5	4	4	4	5	3						
44	4	5	4	5	5	5	1	5	4	5	4	4	4	4	3						
45	5	4	5	5	5	5	1	5	5	5	4	4	4	4	3						
46	4	5	4	5	5	4	2	5	5	5	4	4	4	4	3						
47	5	4	5	5	5	5	1	5	5	4	4	4	4	4	3						
48	4	5	4	5	5	4	1	5	5	4	4	4	4	5	3						
49	4	5	4	5	5	5	1	4	5	4	4	4	5	4	3						
50	4	5	4	5	4	5	1	4	4	5	4	4	3	3							
51	5	4	5	4	4	5	1	4	5	5	3	4	4	4	3						
52	4	5	4	5	5	5	1	4	4	4	4	3	3	3							
53	5	4	5	5	5	4	2	4	5	4	4	3	5	3							
54																					
55																					
56																					
57																					
58																					
59																					
60																					
61																					
62																					
63																					
64																					
65																					
66																					

Hoja1 Hoja2 Hoja3

Escribe aquí para buscar

11:39 p. m. 18/07/2021

MUERAS, Milagros - Tablas - Excel

Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista Nitro Pro ¿Qué desea hacer? Iniciar sesión Compartir

Calibri 11 Fuente Ajustar texto General

Portapapeles Pegar Fuente Alineación Número Estilos

Formato condicional Dar formato como tabla Estilos de celda Insertar Eliminar Formato

Autosuma Rellenar Ordenar y filtrar Buscar y seleccionar

K419

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S
375			Presencia	Preg. 21	Preg. 22	Sumatoria	Media	Porcentaje											
376			Nunca	0	0	0	0	0											
377			Casi nunca	0	0	0	0	0											
378			A veces	2	3	5	2.5	4.9											
379			Casi siemp	25	28	53	26.5	51.96											
380			Siempre	24	20	44	22	48.13											
381			Total	51	51	102	51	99.99											
382																			
383																			
384																			
385																			
386			satisfacción	Preg. 23	Preg. 24	Preg. 25	Sumatoria	Media	Porcentaje										
387			Nunca	0	0	0	0	0											
388			Casi nunca	3	0	0	3	1	1.96										
389			A veces	8	0	1	9	3	5.88										
390			Casi siemp	24	7	12	43	14.33	28.09										
391			Siempre	16	44	38	98	32.66	64.03										
392			Total	51	51	51	153	50.99	99.96										
393																			
394																			
395																			
396			Reducción	Preg. 26	Preg. 27	Preg. 28	Sumatoria	Media	Porcentaje										
397			Nunca	0	28	0	28	9.33	18.29										
398			Casi nunca	0	9	0	9	3	5.88										
399			A veces	1	14	1	16	5.33	10.45										
400			Casi siemp	15	0	13	28	9.33	18.29										
401			Siempre	35	0	37	72	24	47.05										
402			Total	51	51	51	153	50.99	99.96										
403																			

Tablas

Escribe aquí para buscar

01:14 a. m. 20/07/2021

MUERAS, Milagros - Tablas - Excel

Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista Nitro Pro ¿Qué desea hacer?

Calibri 11 Fuente Ajustar texto General Pegar Fuente Alineación Número Formato condicional Estilos Dar formato como tabla Estilos de celda Insertar Eliminar Formato Celdas Autosuma Rellenar Ordenar y filtrar Buscar y seleccionar

K419

	Preg. 29	Preg. 30	Sumatoria	Media	Porcentaje
compromis	0	0	0	0	0
Nunca	0	0	0	0	0
Casi nunca	0	0	0	0	0
A veces	1	4	5	2.5	4.9
Casi siemp	17	17	34	17	33.33
Siempre	33	30	63	31.5	61.76
Total	51	51	102	51	99.99

	Preg. 31	Preg. 32	Sumatoria	Media	Porcentaje
Atencion	2	0	2	1	1.96
Nunca	2	0	2	1	1.96
Casi nunca	2	2	4	2	3.92
A veces	5	11	16	8	15.68
Casi siemp	28	23	51	25.5	50
Siempre	14	15	29	14.5	28.43
Total	51	51	102	51	99.99

	Preg. 33	Preg. 34	Preg. 35	Sumatoria	Media	Porcentaje
OPORTUNIC	1	2	1	4	1.33	2.6
Nunca	1	2	1	4	1.33	2.6
Casi nunca	0	2	7	9	3	5.88
A veces	7	36	29	72	24	47.05
Casi siemp	23	1	9	33	11	21.56
Siempre	20	10	5	35	11.66	22.86
Total	51	51	51	153	50.99	99.95

Tablas

Escribe aquí para buscar

ESP 01:15 a. m. 20/07/2021

MUERAS, Milagros - Tablas - Excel

Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista Nitro Pro ¿Qué desea hacer?

Calibri 11 Fuente Ajustar texto General Pegar Fuente Alineación Número Formato condicional Estilos Dar formato como tabla Estilos de celda Insertar Eliminar Formato Celdas Autosuma Rellenar Ordenar y filtrar Buscar y seleccionar

G384

VARIABLE 01	Dim. 01	Dim. 02	Dim. 03	Sumatoria	Media	Porcentaje
Nunca	2.87	1	0.16	4.03	1.34	2.54
Casi nunca	4	0.5	1.5	6	2	3.92
A veces	15.62	7	8.3	30.92	10.3	20.19
Casi Siempre	15.62	15.33	14.83	45.78	15.26	29.92
Siempre	12.87	27.16	26.16	66.19	22.06	43.25
Total	51	51	51	152.92	50.96	99.82

COMUNICACIÓN

2.54
3.92
20.19
29.92
43.25
99.82

VARIABLE 02	Dim. 01	Dim. 02	Dim. 03	Dim. 04	Dim. 05	Dim. 06	Sumatoria	Media	Porcentaje
Nunca	0	0	9.33	0	1	1.33	11.66	1.94	3.8
Casi nunca	0	1	5	0	2	3	9	1.5	2.94
A veces	2.5	3	5.33	2.5	8	24	45.33	7.55	14.8
Casi siempre	26.5	14.33	9.33	17	25.5	11	103.66	17.27	33.86
Siempre	22	32.66	24	31.5	14.5	11.66	136.32	22.72	44.54
Total	51	51	51	51	51	51	305.97	50.98	99.94

GESTIÓN

3.8
2.94
14.8
33.86
44.54
99.94

Tablas

Escribe aquí para buscar

ESP 11:41 p. m. 18/07/2021

# Resultados SPSS

## Resultados descriptivos

\*Resultado1 [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

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

Resultado  
 Registro  
 Frecuencias  
 Título  
 Notas  
 Conjunto de datos  
 Estadísticos  
 Tabla de frecuenc  
 Título  
 VARIABLE1C  
 VARIABLE2G

**VARIABLE1Comunicación**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	61,00	1	2,0	2,0
	62,00	1	2,0	3,9
	65,00	1	2,0	5,9
	66,00	1	2,0	7,8
	68,00	1	2,0	9,8
	69,00	1	2,0	11,8
	70,00	1	2,0	13,7
	72,00	1	2,0	15,7
	73,00	1	2,0	17,6
	74,00	1	2,0	19,6
	76,00	1	2,0	21,6
	78,00	2	3,9	25,5
	79,00	3	5,9	31,4
	80,00	2	3,9	35,3
	81,00	5	9,8	45,1
	82,00	11	21,6	66,7
	83,00	2	3,9	70,6
	84,00	2	3,9	74,5
	85,00	3	5,9	80,4
	87,00	2	3,9	84,3
	88,00	1	2,0	86,3
	91,00	3	5,9	92,2
	92,00	4	7,8	100,0
Total	51	100,0	100,0	

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

Escribe aquí para buscar

11:36 p. m.  
19/07/2021

\*Resultado1 [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

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

Resultado  
 Registro  
 Frecuencias  
 Título  
 Notas  
 Conjunto de datos  
 Estadísticos  
 Tabla de frecuenc  
 Título  
 VARIABLE1C  
 VARIABLE2G

	88,00	1	2,0	2,0	86,3
	91,00	3	5,9	5,9	92,2
	92,00	4	7,8	7,8	100,0
Total	51	100,0	100,0		

**VARIABLE2GestiónCalidadenatenenciondepacientes**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	45,00	1	2,0	2,0
	49,00	1	2,0	3,9
	50,00	3	5,9	9,8
	52,00	1	2,0	11,8
	53,00	1	2,0	13,7
	57,00	3	5,9	19,6
	58,00	1	2,0	21,6
	59,00	1	2,0	23,5
	60,00	4	7,8	31,4
	61,00	9	17,6	49,0
	62,00	10	19,6	68,6
	63,00	3	5,9	74,5
	64,00	3	5,9	80,4
	69,00	6	11,8	92,2
	71,00	3	5,9	98,0
	72,00	1	2,0	100,0
Total	51	100,0	100,0	

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

Escribe aquí para buscar

12:35 a. m.  
28/07/2021

\*Resultado1 [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

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

Resultado

- Registro
  - Frecuencias
    - Título
    - Notas
    - Conjunto de datos
    - Estadísticos
    - Tabla de frecuenc
      - Título
      - VARIABLE1C
      - VARIABLE2G
  - Registro
    - Frecuencias
      - Título
      - Notas
      - Estadísticos
      - Tabla de frecuenc
        - Título
        - VARIABLE1C
        - VARIABLE2G
        - D1V1Motivaci
        - D2V1Informa
        - D3V1Control
        - D1V2Presen
        - D2V2Mejora
        - D3V2Reduc
        - D4V2Implica
        - D5V2Mejora
        - D6V2Genera

**D1V1Motivación**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	20,00	1	2,0	2,0
	21,00	1	2,0	3,9
	23,00	1	2,0	5,9
	25,00	3	5,9	11,8
	26,00	2	3,9	15,7
	27,00	3	5,9	21,6
	28,00	14	27,5	49,0
	29,00	8	15,7	64,7
	30,00	5	9,8	74,5
	31,00	4	7,8	82,4
	32,00	1	2,0	84,3
	33,00	1	2,0	86,3
	34,00	3	5,9	92,2
	35,00	4	7,8	100,0
Total	51	100,0	100,0	

**D2V1Información**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	20,00	3	5,9	5,9
	21,00	1	2,0	7,8
	22,00	4	7,8	15,7
	23,00	1	2,0	17,6
	24,00	1	2,0	19,6

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

Escribe aquí para buscar

11:40 p. m. 19/07/2021

\*Resultado1 [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

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

Resultado

- Registro
  - Frecuencias
    - Título
    - Notas
    - Conjunto de datos
    - Estadísticos
    - Tabla de frecuenc
      - Título
      - VARIABLE1C
      - VARIABLE2G
  - Registro
    - Frecuencias
      - Título
      - Notas
      - Estadísticos
      - Tabla de frecuenc
        - Título
        - VARIABLE1C
        - VARIABLE2G
        - D1V1Motivaci
        - D2V1Informa
        - D3V1Control
        - D1V2Presen
        - D2V2Mejora
        - D3V2Reduc
        - D4V2Implica
        - D5V2Mejora
        - D6V2Genera

35,00 4 7,8 7,8 100,0

Total 51 100,0 100,0

**D2V1Información**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	20,00	3	5,9	5,9
	21,00	1	2,0	7,8
	22,00	4	7,8	15,7
	23,00	1	2,0	17,6
	24,00	1	2,0	19,6
	25,00	4	7,8	27,5
	26,00	16	31,4	58,8
	27,00	10	19,6	78,4
	28,00	1	2,0	80,4
	29,00	9	17,6	98,0
	30,00	1	2,0	100,0
Total	51	100,0	100,0	

**D3V1Control**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	18,00	1	2,0	2,0
	20,00	1	2,0	3,9
	21,00	2	3,9	7,8
	22,00	4	7,8	15,7
	23,00	2	3,9	19,6

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

Escribe aquí para buscar

11:40 p. m. 19/07/2021

\*Resultado1 [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

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

D3V1Cont  
 D1V2Pres  
 D2V2Mejor  
 D3V2Redu  
 D4V2Impul  
 D5V2Mejor  
 D6V2Gene

Registro

Correlaciones no p

Título

Notas

Correlaciones

Registro

Correlaciones no p

Título

Notas

Correlaciones

Registro

Frecuencias

Título

Notas

Estadísticos

Tabla de frecue

Título

VARIABLE

VARIABLE

D1V1Motiv

D2V1Infor

D3V1Cont

D1V2Pres

D2V2satis

D3V2Redu

D4V2Com

D5V2Atend

D6V2Opor

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total	51	100,0	100,0	

**D3V1Control**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 18,00	1	2,0	2,0	2,0
20,00	1	2,0	2,0	3,9
21,00	2	3,9	3,9	7,8
22,00	4	7,8	7,8	15,7
23,00	2	3,9	3,9	19,6
24,00	5	9,8	9,8	29,4
25,00	1	2,0	2,0	31,4
26,00	8	15,7	15,7	47,1
27,00	13	25,5	25,5	72,5
28,00	14	27,5	27,5	100,0
Total	51	100,0	100,0	

**D1V2Presencia**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 7,00	5	9,8	9,8	9,8
8,00	7	13,7	13,7	23,5
9,00	34	66,7	66,7	90,2
10,00	5	9,8	9,8	100,0
Total	51	100,0	100,0	

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

Escribe aquí para buscar

01:21 a. m. 20/07/2021

\*Resultado1 [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

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

D3V1Cont  
 D1V2Pres  
 D2V2Mejor  
 D3V2Redu  
 D4V2Impul  
 D5V2Mejor  
 D6V2Gene

Registro

Correlaciones no p

Título

Notas

Correlaciones

Registro

Correlaciones no p

Título

Notas

Correlaciones

Registro

Frecuencias

Título

Notas

Estadísticos

Tabla de frecue

Título

VARIABLE

VARIABLE

D1V1Motiv

D2V1Infor

D3V1Cont

D1V2Pres

D2V2satis

D3V2Redu

D4V2Com

D5V2Atend

D6V2Opor

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total	51	100,0	100,0	

**D2V2satisfaccion**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 10,00	2	3,9	3,9	3,9
11,00	1	2,0	2,0	5,9
12,00	4	7,8	7,8	13,7
13,00	11	21,6	21,6	35,3
14,00	22	43,1	43,1	78,4
15,00	11	21,6	21,6	100,0
Total	51	100,0	100,0	

**D3V2Reducción**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 6,00	1	2,0	2,0	2,0
9,00	2	3,9	3,9	5,9
10,00	17	33,3	33,3	39,2
11,00	13	25,5	25,5	64,7
12,00	7	13,7	13,7	78,4
13,00	11	21,6	21,6	100,0
Total	51	100,0	100,0	

**D4V2Compromiso**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total	51	100,0	100,0	

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

Escribe aquí para buscar

01:23 a. m. 20/07/2021

\*Resultado1 [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

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

D3V1Cont  
D1V2Pres  
D2V2Mejor  
D3V2Redu  
D4V2Impli  
D5V2Mejor  
D6V2Gene

Registro  
Correlaciones no p  
Título  
Notas  
Correlaciones  
Registro  
Correlaciones no p  
Título  
Notas  
Correlaciones  
Registro  
Frecuencias  
Título  
Notas  
Estadísticos  
Tabla de frecue  
Título  
VARIABLE  
VARIABLE  
D1V1Motiv  
D2V1Infor  
D3V1Cont  
D1V2Pres  
D2V2satis  
D3V2Redu  
D4V2Com  
D5V2Atenc  
D6V2Opor

### D4V2Compromiso

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 7,00	3	5,9	5,9	5,9
8,00	6	11,8	11,8	17,6
9,00	23	45,1	45,1	62,7
10,00	19	37,3	37,3	100,0
Total	51	100,0	100,0	

### D5V2Atencion

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 4,00	1	2,0	2,0	2,0
5,00	4	7,8	7,8	9,8
6,00	3	5,9	5,9	15,7
7,00	7	13,7	13,7	29,4
8,00	17	33,3	33,3	62,7
9,00	10	19,6	19,6	82,4
10,00	9	17,6	17,6	100,0
Total	51	100,0	100,0	

### D6V2Oportunidades

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 6,00	4	7,8	7,8	7,8
7,00	1	2,0	2,0	9,8
8,00	3	5,9	5,9	15,7
9,00	7	13,7	13,7	29,4
10,00	17	33,3	33,3	62,7
11,00	10	19,6	19,6	82,4
12,00	2	3,9	3,9	86,3
13,00	5	9,8	9,8	96,1
14,00	5	9,8	9,8	100,0
Total	51	100,0	100,0	

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

01:23 a. m. 20/07/2021

\*Resultado1 [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

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

D3V1Cont  
D1V2Pres  
D2V2Mejor  
D3V2Redu  
D4V2Impli  
D5V2Mejor  
D6V2Gene

Registro  
Correlaciones no p  
Título  
Notas  
Correlaciones  
Registro  
Correlaciones no p  
Título  
Notas  
Correlaciones  
Registro  
Frecuencias  
Título  
Notas  
Estadísticos  
Tabla de frecue  
Título  
VARIABLE  
VARIABLE  
D1V1Motiv  
D2V1Infor  
D3V1Cont  
D1V2Pres  
D2V2satis  
D3V2Redu  
D4V2Com  
D5V2Atenc  
D6V2Opor

### D5V2Atencion

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 4,00	1	2,0	2,0	2,0
5,00	4	7,8	7,8	9,8
6,00	3	5,9	5,9	15,7
7,00	7	13,7	13,7	29,4
8,00	17	33,3	33,3	62,7
9,00	10	19,6	19,6	82,4
10,00	9	17,6	17,6	100,0
Total	51	100,0	100,0	

### D6V2Oportunidades

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 6,00	4	7,8	7,8	7,8
7,00	1	2,0	2,0	9,8
8,00	5	9,8	9,8	19,6
9,00	19	37,3	37,3	56,9
10,00	10	19,6	19,6	76,5
11,00	2	3,9	3,9	80,4
12,00	5	9,8	9,8	90,2
13,00	5	9,8	9,8	100,0
Total	51	100,0	100,0	

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

01:24 a. m. 20/07/2021

# Resultados inferenciales

IBM SPSS Statistics Visor

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

64,00	3	5,9	5,9	80,4
69,00	6	11,8	11,8	92,2
71,00	3	5,9	5,9	98,0
72,00	1	2,0	2,0	100,0
Total	51	100,0	100,0	

NONPAR CORR  
 /VARIABLES=VARIABLE1Comunicación VARIABLE2GestiónCalidadatenenciondepacientes  
 /PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG  
 /MISSING=PAIRWISE.

**Correlaciones no paramétricas**

**Correlaciones**

Rho de Spearman	VARIABLE1Comunicación	Coefficiente de correlación	VARIABLE1Comunicación	VARIABLE2GestiónCalidadatenenciondepacientes
			1,000	,759**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	51	51
	VARIABLE2GestiónCalidadatenenciondepacientes	Coefficiente de correlación	,759**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	51	51

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

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

Escribe aquí para buscar

12:38 a. m. 28/07/2021

IBM SPSS Statistics Visor

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

**Correlaciones no paramétricas**

**Correlaciones**

Rho de Spearman	VARIABLE1Comunicación	Coefficiente de correlación	VARIABLE1Comunicación	VARIABLE2GestiónCalidadatenenciondepacientes	D1V1Motivación	D2V1Información	D3V1Control	D1V2Presencia	D2V2Mejora
			1,000	,759**	,917**	,775**	,897**	,246	,379**
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,000	,000	,082	,006
		N	51	51	51	51	51	51	51
	VARIABLE2GestiónCalidadatenenciondepacientes	Coefficiente de correlación	,759**	1,000	,665**	,884**	,634**	,306*	,494**
		Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,000	,000	,029	,000
		N	51	51	51	51	51	51	51
	D1V1Motivación	Coefficiente de correlación	,917**	,665**	1,000	,661**	,732**	,246	,251
		Sig. (bilateral)	,000	,000	.	,000	,000	,082	,076
		N	51	51	51	51	51	51	51
	D2V1Información	Coefficiente de correlación	,775**	,884**	,661**	1,000	,612**	,209	,464**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	.	,000	,142	,001
		N	51	51	51	51	51	51	51
	D3V1Control	Coefficiente de correlación	,897**	,634**	,732**	,612**	1,000	,269	,452**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	.	,056	,001
		N	51	51	51	51	51	51	51
	D1V2Presencia	Coefficiente de correlación	,246	,306*	,246	,209	,269	1,000	,394**

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

Escribe aquí para buscar

12:39 a. m. 28/07/2021



Resultado1 [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

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

Variable	Coeficiente de correlación	Sig. (bilateral)	N	D3V1Control	D1V2Presencia	D2V2satisfaccion	D3V2Reducción	D4V2Compromiso	D5V2Atencion	D6V2Oportunidades
Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,142	,001			
N	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51
D3V1Control	,897**	,634**	,732**	,612**	1,000	,269	,452**			
Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,056	,001				
N	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51
D1V2Presencia	,246	,306*	,246	,209	,269	1,000	,394**			
Sig. (bilateral)	,082	,029	,082	,142	,056					
N	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51
D2V2satisfaccion	,379**	,494**	,251	,464**	,452**	,394**	1,000			
Sig. (bilateral)	,006	,000	,076	,001	,001	,004				
N	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51
D3V2Reducción	,354*	,522**	,365**	,460**	,255	,004	-,223			
Sig. (bilateral)	,011	,000	,008	,001	,071	,976	,115			
N	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51
D4V2Compromiso	,706**	,792**	,611**	,704**	,613**	,151	,285*			
Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,289	,042			
N	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51
D5V2Atencion	,707**	,905**	,661**	,819**	,530**	,265	,361**			
Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,060	,009			
N	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51
D6V2Oportunidades	,717**	,792**	,685**	,796**	,545**	,218	,250			
Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,124	,077			

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode ON

01:25 a. m. 20/07/2021

# Anexo 12: Evidencias fotográficas



**Universidad Cesar Vallejo**  
Escuela de Posgrado  
Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud

Cuestionario N°1 Encuesta a los trabajadores del Área de Ayuda al Diagnóstico y Tratamiento del Hospital II E de Huariaca EsSalud

**Comunicación Estratégica**

Estimado(a):  
Mediante el presente documento me presento a usted para pedirle su apoyo para el desarrollo de la tesis titulada Comunicación estratégica y Gestión de calidad y atención en salud en el área de Ayuda al diagnóstico y tratamiento en el Hospital II E de Huariaca EsSalud – 2021, y probar la hipótesis, por lo que la agradezco muchísimo. La certeza que la información obtenida será reservada y anónima.

1. Datos del Informante:  
a) Profesión: TECNOLÓGICO MÉDICO - LABORATORIO CLÍNICO Y FISIOTERAPIA PATOLÓGICA  
b) Edad: 33  
c) Sexo: Femenino. X. Masculino.

**INSTRUCCIONES:**  
A continuación, usted encontrará un conjunto de ítems relacionados con las variables de la investigación, por favor marque con una "X" en la columna la alternativa que usted considere conveniente.

NUNCA	1
CASI NUNCA	2
AVECES	3
CASI SIEMPRE	4
SIEMPRE	5

PREGUNTAS	Alternativas de Respuestas				
	1	2	3	4	5
<b>Dimensión 01: MOTIVACIÓN</b>					
01					X
02			X		
03				X	
04				X	
05				X	

PREGUNTAS	Alternativas de Respuestas				
	1	2	3	4	5
<b>Dimensión 02: INFORMACIÓN</b>					
06					X
07					X
08				X	
<b>Dimensión 03: CONTROL</b>					
09					X
10				X	
11				X	
12				X	
13				X	
14				X	
<b>Dimensión 04: MEJORA EN LA ATENCIÓN AL USUARIO</b>					
15					X
16					X
17					X
18					X
19					X
20					X

**Universidad Cesar Vallejo**  
Escuela de Posgrado  
Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud

Cuestionario N°2 Encuesta a los trabajadores del Área de Ayuda al Diagnóstico y Tratamiento del Hospital II E de Huariaca EsSalud

**Gestión de calidad y Atención en Salud**

Estimado(a):  
Mediante el presente documento me presento a usted para pedirle su apoyo para el desarrollo de la tesis titulada Comunicación estratégica y Gestión de calidad y atención en salud en el área de Ayuda al diagnóstico y tratamiento en el Hospital II E de Huariaca EsSalud – 2021, y probar la hipótesis, por lo que la agradezco muchísimo. La certeza que la información obtenida será reservada y anónima.

1. Datos del Informante:  
a) Profesión: TECNOLÓGICO MÉDICO - LABORATORIO CLÍNICO Y FISIOTERAPIA PATOLÓGICA  
b) Edad: 33  
c) Sexo: Femenino. X. Masculino.

**INSTRUCCIONES:**  
A continuación, usted encontrará un conjunto de ítems relacionados con las variables de la investigación, por favor marque con una "X" en la columna la alternativa que usted considere conveniente.

NUNCA	1
CASI NUNCA	2
AVECES	3
CASI SIEMPRE	4
SIEMPRE	5

PREGUNTAS	Alternativas de Respuestas				
	1	2	3	4	5
<b>Dimensión 01: PRESENCIA DE LA COMPETITIVIDAD</b>					
01					X
02					X
<b>Dimensión 02: MEJORA DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>					
03				X	
04					X

PREGUNTAS	Alternativas de Respuestas				
	1	2	3	4	5
<b>Dimensión 03: REDUCCIÓN DE LOS ERRORES</b>					
05					X
06					X
07				X	
08				X	
<b>Dimensión 04: IMPLICACIÓN DEL PERSONAL</b>					
09					X
10					X
<b>Dimensión 05: MEJORA EN LA ATENCIÓN AL USUARIO</b>					
11					X
12					X
<b>Dimensión 06: GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES</b>					
13					X
14					X
15					X

## Anexo 13: Prueba de hipótesis

### PRUEBA DE LA HIPÓTESIS GENERAL

H1: Existe una relación positiva y significativa entre la Comunicación estratégica y la Gestión de calidad y gestión de calidad en atención de pacientes en un departamento del Hospital II-E Huariaca EsSalud – 2021.

H0: No, existe una relación positiva y significativa entre la Comunicación estratégica y Gestión de calidad en atención de pacientes en un departamento del Hospital II-E Huariaca EsSalud – 2021

Si  $p$  – valor  $<0.05$  se acepta la hipótesis alterna.

Si  $p$  – valor  $>0,05$  se rechaza la hipótesis alterna.

Como valor  $p = 0.00 <0.05$ , porque señala ser: 0,000.

En consecuencia: Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 14

*Correlación entre la comunicación estratégica y la gestión de calidad en atención de pacientes*

		Correlaciones	
		Comunicación estratégica	Gestión de calidad en atención de pacientes
Rho de Spearman	Comunicación estratégica	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,759**
		N	51
	Gestión de calidad en atención de pacientes	Coeficiente de correlación	,759**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	51

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

**Interpretación:** Según lo obtenido en la prueba estadística de Rho de Spearman, en que como correlación señala fue de 0,759; con una significancia de 0.000, se determina que existe una relación directa y significativa entre la Comunicación estratégica y gestión de calidad en atención de pacientes en un departamento del Hospital II-E Huariaca EsSalud – 2021, por lo cual se acepta la hipótesis alterna. El resultado es de una correlación positiva considerable de acuerdo a la tabla de Spearman.

### PRUEBA DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 01

H1: Existe una relación positiva y significativa entre la Comunicación estratégica y la Presencia de la competitividad en la atención por los profesionales un departamento del Hospital II-E Huariaca EsSalud – 2021.

H0: No, existe una relación positiva y significativa entre la Comunicación estratégica y la Presencia de la competitividad en la atención por los profesionales en un departamento del Hospital II-E Huariaca EsSalud – 2021.

Si  $p$  – valor  $<0.05$  se acepta la hipótesis alterna.

Si  $p$  – valor  $>0,05$  se rechaza la hipótesis alterna.

Como valor  $p = 0.00 <0.05$ , porque señala ser: 0,000.

En consecuencia: Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 15

*Correlación entre la comunicación estratégica y la presencia de la competitividad*

		Correlaciones		
			VARIABLE Comunicación estratégica	Dimensión 1 Presencia de la competitividad
Rho de Spearman	VARIABLE Comunicación estratégica	Coefficiente de correlación	1,000	,246
		Sig. (bilateral)	.	,082
		N	51	51

Presencia de la competitividad	Coeficiente de correlación	,246	1,000
	Sig. (bilateral)	,082	.
	N	51	51

**Interpretación:** Según lo obtenido en la prueba estadística de Rho de Spearman, en que como correlación señala fue de 0,246; con una significancia de 0.082, se determina que no existe una relación significativa entre la Comunicación estratégica y la Presencia de la competitividad en la atención por los profesionales en un departamento del Hospital II-E Huariaca EsSalud – 2021, por lo cual se acepta la hipótesis nula. El resultado es de una correlación positiva débil de acuerdo a la tabla de Spearman.

## PRUEBA DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 02

H1: Existe una relación positiva y significativa entre la Comunicación estratégica y la Satisfacción del usuario en la atención por los profesionales en un departamento del Hospital II-E Huariaca EsSalud – 2021

H0: No, existe una relación positiva y significativa entre la Comunicación estratégica y la Satisfacción del usuario en la atención por los profesionales en un departamento de Ayuda al diagnóstico y tratamiento en el Hospital II- E Huariaca EsSalud – 2021.

Si  $p$  – valor  $<0.05$  se acepta la hipótesis alterna.

Si  $p$  – valor  $>0,05$  se rechaza la hipótesis alterna.

Como valor  $p = 0.00 <0.05$ , porque señala ser: 0,000.

En consecuencia: Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 16

*Correlación entre la comunicación estratégica y la satisfacción del usuario*

<b>Correlaciones</b>				
		VARIABLE Comunicación estratégica		Dimensión 2 satisfacción del usuario
Rho de Spearman	VARIABLE Comunicación estratégica	Coeficiente de correlación	1,000	,379**
		Sig. (bilateral)	.	,006
		N	51	51
	Mejora de la satisfacción del cliente	Coeficiente de correlación	,379**	1,000
		Sig. (bilateral)	,006	.
		N	51	51

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

**Interpretación:** Según lo obtenido en la prueba estadística de Rho de Spearman, en que como correlación señala fue de 0,379; con una significancia de 0.006, se determina que existe una relación directa y significativa entre la Comunicación estratégica y la Satisfacción del usuario en la atención por los profesionales en un departamento del Hospital II-E Huariaca EsSalud – 2021, por lo cual se acepta la hipótesis alterna. El resultado es de una correlación positiva media de acuerdo a la tabla de Spearman.

### **PRUEBA DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 03**

H1: Existe una relación positiva y significativa entre la Comunicación estratégica y la Reducción de los errores en la atención por los profesionales en un departamento del Hospital II-E Huariaca EsSalud – 2021.

H0: No, existe una relación positiva y significativa entre la Comunicación estratégica y la Reducción de los errores en la atención por los

profesionales en un departamento del Hospital II-E Huariaca EsSalud – 2021.

Si  $p < 0.05$  se acepta la hipótesis alterna.

Si  $p > 0,05$  se rechaza la hipótesis alterna.

Como valor  $p = 0.00 < 0.05$ , porque señala ser: 0,000.

En consecuencia: Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 17

*Correlación entre la comunicación estratégica y la reducción de errores*

<b>Correlaciones</b>				
		VARIABLE		
		Comunicación estratégica	Dimensión 3 Reducción de errores	
Rho de Spearman	VARIABLE Comunicación estratégica	Coeficiente de correlación	1,000	,354*
		Sig. (bilateral)	.	,011
		N	51	51
	Reducción de errores	Coeficiente de correlación	,354*	1,000
		Sig. (bilateral)	,011	.
		N	51	51

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

**Interpretación:** Según lo obtenido en la prueba estadística de Rho de Spearman, en que como correlación señala fue de 0,354; con una significancia de 0.011, se determina que no existe una relación significativa entre la Comunicación estratégica y la Reducción de errores en la gestión de calidad en la atención por los profesionales en un departamento del Hospital II-E Huariaca EsSalud – 2021, por lo cual se acepta la hipótesis nula. El resultado es de una correlación positiva media de acuerdo a la tabla de Spearman.

## PRUEBA DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 04

H1: Existe una relación positiva y significativa entre la Comunicación estratégica y Compromiso del personal en la atención por los profesionales en un departamento en el Hospital II E Huariaca EsSalud – 2021.

H0: No, existe una relación positiva y significativa entre la Comunicación estratégica y Compromiso del personal en la atención por los profesionales en un departamento en el Hospital II E Huariaca EsSalud – 2021.

Si  $p$  – valor  $<0.05$  se acepta la hipótesis alterna.

Si  $p$  – valor  $>0,05$  se rechaza la hipótesis alterna.

Como valor  $p = 0.00 <0.05$ , porque señala ser: 0,000.

En consecuencia: Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 18

*Correlación entre la comunicación estratégica y el compromiso del personal*

		<b>Correlaciones</b>		
			VARIABLE Comunicación estratégica	Dimensión 4 compromiso del personal
Rho de Spearman	VARIABLE Comunicación	Coeficiente de correlación	1,000	,706**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	51	51
	Implicación del personal	Coeficiente de correlación	,706**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	51	51

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

**Interpretación:** Según lo obtenido en la prueba estadística de Rho de Spearman, en que como correlación señala fue de 0,706; con una significancia de 0.000, se determina que existe una relación directa y significativa entre la Comunicación estratégica y Compromiso del personal en la atención por los profesionales en un



departamento del Hospital II- E Huariaca EsSalud – 2021, por lo cual se acepta la hipótesis alterna. El resultado es de una correlación positiva considerable de acuerdo a la tabla de Spearman.

### PRUEBA DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 05

H1: Existe una relación positiva y significativa entre la Comunicación estratégica y la Atención al usuario en la atención por los profesionales en un departamento del Hospital II- E Huariaca EsSalud – 2021.

H0: No, existe una relación positiva y significativa entre la Comunicación estratégica y la Atención al usuario en la atención por los profesionales en un departamento del Hospital II- E Huariaca EsSalud – 2021.

Si  $p$  – valor  $<0.05$  se acepta la hipótesis alterna.

Si  $p$  – valor  $>0,05$  se rechaza la hipótesis alterna.

Como valor  $p = 0.00 <0.05$ , porque señala ser: 0,000.

En consecuencia: Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 19

*Correlación entre la comunicación estratégica y atención al usuario*

<b>Correlaciones</b>				
Rho de Spearman	VARIABLE	Coeficiente de correlación	VARIABLE	Dimensión 5
			Comunicación estratégica	Atención al usuario
	Comunicación estratégica		1,000	,707**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	51	51
	Mejora del servicio al cliente		,707**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	51	51

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

**Interpretación:** Según lo obtenido en la prueba estadística de Rho de Spearman, en que como correlación señala fue de 0,707; con una significancia de 0.000, se

determina que existe una relación directa y significativa entre la Comunicación estratégica y la Atención al usuario en la atención por los profesionales en un departamento del Hospital II -E Huariaca EsSalud – 2021, por lo cual se acepta la hipótesis alterna. El resultado es de una correlación positiva considerable de acuerdo a la tabla de Spearman.

### PRUEBA DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 06

H1: Existe una relación positiva y significativa entre la Comunicación estratégica y Oportunidades en la atención por los profesionales en un departamento del Hospital II -E Huariaca EsSalud – 2021.

H0: No, existe una relación positiva y significativa entre la Comunicación estratégica y Oportunidades en la atención por los profesionales en un departamento del Hospital II -E Huariaca EsSalud – 2021.

Si  $p$  – valor  $<0.05$  se acepta la hipótesis alterna.

Si  $p$  – valor  $>0,05$  se rechaza la hipótesis alterna.

Como valor  $p = 0.00 <0.05$ , porque señala ser: 0,000.

En consecuencia: Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 20

*Correlación entre la comunicación estratégica y oportunidades*

			Correlaciones	
			VARIABLE Comunicación estratégica	Dimensión 6 oportunidades
Rho de Spearman	VARIABLE Comunicación estratégica	Coeficiente de correlación	1,000	,717**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	51	51
	Generación de oportunidades de negocio	Coeficiente de correlación	,717**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	51	51

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

**Interpretación:** Según lo obtenido en la prueba estadística de Rho de Spearman, en que como correlación señala fue de 0,717; con una significancia de 0.000, se determina que existe una relación directa y significativa entre la Comunicación estratégica y las Oportunidades en la atención por los profesionales en un departamento del Hospital II-E Huariaca EsSalud – 2021, por lo cual se acepta la hipótesis alterna. El resultado es de una correlación positiva considerable de acuerdo a la tabla de Spearman.