



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA

**La comunicación organizacional y la calidad de servicio del  
personal asistencial del hospital de Cañete 2022**

**AUTOR:**

Cerna Castro, Ivan Tito (orcid.org/0000-0003-4705-4746)

**ASESOR:**

Maestro Papanicolau Denegri, Jorge Nicolás Alejandro (orcid.org/0000-0002-0684-8542)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

**LIMA — PERÚ**

**2022**

### **Dedicatoria**

A mis abuelos que son la luz de mi vida y a mi hermosa madre que desde el cielo me guía, me protege y me cuida.

A mi hermano por darme todo su amor y ser siempre mi gran amigo y mi motivo a ser un gran hombre responsable y profesional.

A toda mi familia que son motivo de mi alegría y felicidad.

### **Agradecimiento**

A Dios, en primer lugar quien en su infinita gracia y misericordia me permite seguir estudiando y aprendiendo día a día a conseguir mis metas y objetivos trazados para mi vida, para su adoración, gloria y honra.

A mi asesor de tesis de maestría, Mg. Papanicolau Denegri, Jorge Nicolás Alejandro, por su gran experiencia, sabiduría, paciencia, por su tiempo, dedicación y apoyo brindado al presente.

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	10
3.1 Tipo y diseño de investigación	10
3.2 Variables y operacionalización	11
3.3 Población, muestra y muestreo	11
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	12
3.5 Procedimientos	12
3.6 Método de análisis de datos	13
3.7 Aspectos éticos	13
IV. RESULTADOS	15
V. DISCUSIÓN	21
VI. CONCLUSIONES	26
VII. RECOMENDACIONES	27
REFERENCIAS	28
ANEXOS	

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1- Comunicación organizacional	15
Tabla 2- Calidad de servicio	16
Tabla 3- Prueba de hipótesis general	17
Tabla 4- Prueba de hipótesis específica 1	18
Tabla 5- Prueba de hipótesis específica 2	19
Tabla 6- Prueba de hipótesis específica 3	20

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 – Esquema del diseño de investigación	10

## Resumen

El presente estudio titulado la comunicación organizacional y la calidad de servicio del personal asistencial del hospital de Cañete 2022; tuvo como objetivo determinar en qué medida se relaciona la comunicación organizacional y la calidad de servicio del personal asistencial de un Hospital de Cañete, periodo 2022. La hipótesis planteó la existencia de una relación positiva moderada entre las variables mencionadas.

Se desarrolló el marco teórico correspondiente a cada variable y se profundizó en los conceptos y definiciones de sus dimensiones e indicadores. Respecto a la metodología, se utilizó un tipo de investigación básica, con un diseño no experimental-transversal, con un nivel correlacional y un enfoque cuantitativo, para lo cual se trabajó con una población total de 40 personal asistencial del hospital de Cañete.

Para la recolección de datos se utilizó la técnica de encuesta y el cuestionario como instrumento. A partir del procesamiento de los datos obtenidos tras la aplicación de los mismos, se concluye que: a) La correlación que existe es alta entre la comunicación organizacional y calidad de servicio del personal asistencial del hospital de Cañete 2022, b) La correlación que existe es alta entre la gestión administrativa y la calidad de servicio del personal asistencial del hospital de Cañete 2022, c) La correlación que existe es alta entre los flujos de comunicación y la calidad de servicio del personal asistencial del hospital de Cañete 2022, d) La correlación que existe es alta entre el entorno laboral y la calidad de servicio del personal asistencial del hospital de Cañete 2022.

**Palabras clave:** Hospital, comunicación organizacional, calidad de servicio, personal asistencial.

## Abstract

The present study entitled the organizational communication and the quality of service of the care staff of the Cañete 2022 hospital; Its objective was to determine to what extent organizational communication is related to the quality of service of the healthcare personnel of a Hospital in Cañete, period 2022. The hypothesis proposed the existence of a moderate positive relationship between the mentioned variables.

The theoretical framework corresponding to each variable was developed and the concepts and definitions of its dimensions and indicators were deepened. Regarding the methodology, a type of basic research was used, with a non-experimental-cross-sectional design, with a correlational level and a quantitative approach, for which a total population of 40 healthcare personnel from the Cañete hospital was worked on.

For data collection, the survey technique and the questionnaire as an instrument were used. From the processing of the data obtained after their application, it is concluded that: a) The correlation that exists is high between organizational communication and quality of service of the care staff of the Cañete 2022 hospital, b) The correlation that exists is high between the administrative management and the quality of service of the care staff of the Cañete 2022 hospital, c) The correlation that exists is high between the communication flows and the quality of service of the care staff of the Cañete 2022 hospital, d) The There is a high correlation between the work environment and the quality of service of the care staff of the Cañete 2022 hospital.

**Keywords:** Hospital, organizational communication, quality of service, care staff.



## I. INTRODUCCIÓN

El actual trabajo tiene su realidad problemática a nivel mundial, en sus diferentes centros asistenciales no brindan información oportuna a los pacientes, hay una falta de comunicación por parte del personal asistencial sobre la salud de sus familiares y presentan quejas constantes por estar desinformados sobre el estado de sus familiares.

La organización Mundial de Salud (OMS) citado Alarcón et al. (2021) dicen que la salud es un derecho esencial que los estados reconocen y esto implica dar una buena calidad en la atención físico, mental y además es una guía de progreso de los países.

Se abordó en los siguientes contextos a nivel internacional: Etiopía según la perspectiva Zikarga (2018) citado por Pulido (2018) menciona la falta de comunicación organizacional se ha visto afectado el medio ambiente, por desidia de las autoridades del país agudizando la falta de esta y resolver sus requerimientos básicos. Al igual Bohorquez (2018) sostiene que la comunicación es vital a la hora de informar sobre algún procedimiento nuevo al paciente o simplemente como se encuentra su estado de salud.

A nivel sudamericano en Ecuador Ramos (2020) menciona que la comunicación organizacional en las entidades ecuatorianas no se da en la forma correcta desde los líderes hacia los trabajadores, lo cual presenta las siguientes dificultades como: Mala transmisión de mensajes, canales inadecuados de comunicación, los trabajadores tienen poca habilidad comunicativa, lo que genera mal desempeño, conflictos interpersonales e inadecuado trabajo colaborativo.

En Chile Ganga et al. (2019) sostienen que actualmente la sociedad ha obligado a las entidades a instituir compromisos éticos y se comparen con otras organizaciones de prestigio, el objetivo es alcanzar la calidad total entregando un servicio de calidad esto representa el éxito en las industrias e instituciones.

También hay autores que muestran la perspectiva nacional como: Villalobos y Zambrano (2020) estudio realizado en la red de salud Chota muestra una realidad preocupante por falta de una mala comunicación interpersonal en diferentes aspectos: como remunerativos, incentivos lo cual perjudica en que el personal asistencial brinde una pésima atención.

La gestión administrativa del personal asistencial con los pacientes siempre ha sido el lado débil del sector salud, el cual carece de los diferentes flujos de comunicación de como el paciente desea recibir el servicio de atención determinado y como se percibe el servicio, por lo que el entorno a nivel mundial se ven centros asistenciales con muy buena infraestructura, tecnología y entre otros.

Ojeda y Ruiz (2021) dicen que la calidad depende del desarrollo profesional, empoderamiento y sensibilidad que brinda seguridad al usuario del centro asistencial. También Pezo et al. (2020) indican que los centros de salud deben dar plena decisión a las personas que trabajan en las mismas para que den soluciones oportunas y una atención eficaz y sea positiva para los pacientes. También Fernández et al. (2019) señalan que en el Instituto Nacional de Salud del Niño en un estudio previo realizado encuentran la insatisfacción de los usuarios en la capacidad de respuesta de los médicos en los servicios de emergencia y hospitalización. Asimismo, Medina et al. (2017) manifiestan que la comunicación interna forme parte de la cultura organizacional y que se dé un ambiente de confianza para un trabajo coordinado y responsable.

Plantearon la problemática:

¿En qué medida se relaciona la comunicación organizacional con la calidad de servicio del personal asistencial de un Hospital de Cañete? Los problemas específicos son: a) ¿En qué medida se relaciona la gestión administrativa con la calidad de servicio?, b) ¿En qué medida se relaciona los flujos de comunicación con la calidad de servicio?, c) ¿En qué medida se relaciona el entorno laboral con la calidad de servicio?

En relación con la justificación se iniciará con la teórica ya que contribuirá a ampliar el espectro científico porque los resultados contribuirán al conocimiento científico y al sector, en la mejora de la atención del usuario en el ámbito de la salud. Socialmente, se conoce la comunicación organizacional del personal asistencial y la calidad de servicio de atención a los pacientes del hospital. Práctica, por el grado de la exploración, la eficacia y el éxito de esta.

El objetivo general fue: Determinar en qué medida se relaciona la comunicación organizacional y la calidad de servicio del personal asistencial de un Hospital de Cañete.

Los objetivos específicos determinaron lo siguiente: Determinar en qué medida se relaciona la gestión administrativa con la calidad de servicio; determinar en qué medida se relaciona los flujos de comunicación con la calidad de servicio y determinar en qué medida se relaciona el entorno laboral en la calidad de servicio. La hipótesis general de la investigación fue: La comunicación organizacional se relaciona con la calidad de servicio del personal asistencial del Hospital de Cañete. Las hipótesis específicas fueron: La gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio; los flujos de comunicación se relacionan con la calidad de servicio y el entorno laboral se relaciona con la calidad de servicio.

## II. MARCO TEÓRICO

A continuación, se citan los siguientes trabajos de investigación que sustentan el marco teórico y el desarrollo de la presente investigación.

A nivel internacional, Lafuente (2021) su resultado del proceso asistencial en un hospital de primer nivel y ser considerada como una asistencia de calidad, concluyendo la calidad asistencial es mejorable, este contexto los administradores de salud deben formar al personal asistencial asimismo ser responsables de su formación continua, garantizando una buena prestación asistencial.

Aguilar (2020) sus consecuencias logradas exponen una guía en que el fastidio psicológico del guardián inconstante en función del factor de temperamento neuroticismo, el bienestar del cuidador, las habilidades de resistencia desadaptativas, las destrezas de arrostramiento adaptativas, el nivel de alcance en los cuidados, falta de sus capacidades de la persona con EP y la permanencia de los cuidados.

Pérez (2020) su resultado está vigorosamente afín con distintas fases de la calidad de vida en el trabajo: el clima organizacional y los factores psicosociales y concluyó los horizontes de riesgo en las dimensiones de los factores psicosociales son bajos, los trabajadores presentan mejor percepción de salud, por lo que la mediación favorable sobre los contextos psicosociales en el compromiso aprueba optimizar el ventura y eficacia de vida en el encargo de los recursos humanos.

Boada et al. (2019) sostienen que los resultados tienen un promedio que equivale a un 70%, lo que simboliza satisfecho; a la vez, no se da agrupación entre la percepción y las tipologías sociodemográficas y concluyó el grado del progreso perpetua en los semblantes de las instalaciones, materiales, componentes, esencial humano, señalización, limpieza entre otras, al segundo de prestar los servicios de salud.

Henao et al. (2018) Indican que de la exploración para valorar la calidad observada por los beneficiarios en los servicios del hospital utilizaron el modelo Servqual el cual tiene 5 y concluyó la contribución del paciente resulta concluyente para instaurar técnicas de mejora y cálculos sobre la calidad vista en los servicios del hospital.

Coca (2018) sus resultados son las capacidades comunicativas son las habilidades comunicacionales en el cuidado boticario, crea el acatamiento de su

labor a los pacientes, la fidelidad del cliente y ultimó un crecimiento de las ventas comunes, calidad y atención de servicios comprobando la escasez de cambio para optimizar el oficio del farmacéutico actual.

A nivel nacional, Padilla (2021) sostiene que los resultados procedentes salvan vidas con el cuidado y calidad debe ser la primordial política del estado y concluyó la categoría de la exploración de instaurar una Política Pública en buscar la excelencia en la calidad de los servicios de salud y estrategias debe ser primordial, actualmente así lo exige la sociedad.

Galarza et al. (2020) sus resultados, llama la atención que solo una de las empresas analizadas cumple con la comunicación en los medios sociales y concluyeron que la comunicación organizacional ha perdido presencia en los medios sociales por la falta de interés y falta de publicación de contenidos constantes.

Quevedo (2020) dice que el instrumento utilizado fue un cuestionario y se concluyó que coexiste relación admisible y real del compromiso organizacional y la comunicación interna en el personal asistencial del Centro de Salud de Morales, 2017. Peña (2018) menciona sus resultados mostraron un alto porcentual el grado sobre la gestión administrativa. Concluyó que el valor  $r = 0.805$ .

Guevara (2018) menciona el nivel de satisfacción del usuario externo se encuentran insatisfechos 74,7 %, mientras que un 25, 3% se encuentran satisfechos. Se concluyó que coexiste relación entre las dos variables lo cual muestra que existe una relación inmediata y demostrativa. También Zambrano (2018) los resultados la correlación demostrativa y concluyó que el valor  $r = 0.633$  que a mayor potencia del individuo superior será la calidad.

La teoría que sustenta la variable comunicación organizacional esta referida por Garrido y Putnam (2018) quienes sostienen que es vital para las organizaciones y la permanencia del sistema social, también debe fluir la comunicación sobre las estrategias de la organización desde las altas direcciones sino es bien comunicada será inútil. Asimismo, Ramos et al. (2017) sostienen que en esta brinda la información y es un factor importante dentro de cualquier organización, esto permite a los miembros relacionarse, expresar necesidades y conocer el capital humano mediante evaluaciones, productividad y entrevistas en diferentes áreas de trabajo.

Se definió la manera conceptual de la variable Garrido y Putnam (2018) manifiesta la importancia de la comunicación organizacional en cualquier entidad privada o pública, si no es bien difundido o expresado no alcanzará la meta establecida por la entidad.

Segredo et. al (2017) manifiestan el apogeo de esta en las organizaciones forman parte de su éxito en las entidades, los directores de salud pública reconocen su importancia y su gran provecho de los objetivos se fundamentó no solo en la calidad del servicio facilitado, sino también en el buen funcionamiento del sistema de esta. Asimismo, Martín (2021) sostiene que en las entidades es de vital importancia la comunicación corporativa es un activo esencial en las estrategias de las instituciones. Por tanto, Durán et al. (2021) mencionan que es un proceso dinámico que evoluciona constantemente alineándose o desalineándose, dependiendo de que dirección le dé la entidad.

Andrade et al. (2021) mencionan en la actualidad como las redes sociales han abarcado la atención de los jóvenes universitarios donde aparece diferentes contenidos no verificados y como estos pueden perjudicar o beneficiar a la entidad. Ibáñez et al. (2021) aportan la importancia de la comunicación para difundir la información y actualizar al personal para la reactivación de las entidades. Por tanto, Dueñas y Carmona (2021) manifiestan que va a ayudar al progreso económico en la sociedad, en su capacidad comunicativa general y digital creciente para el desarrollo de las entidades.

Heno (2020) menciona que al presente la tecnología es un elemento transcendental para la comunicación mediante las plataformas busca fortalecer la relación público y entidad. De La Cruz (2021) en su investigación resalta fortalecer los lazos interpersonales para mejorar la gestión de atención y brindar un agradable ambiente laboral. Según Altamirano et al. (2022) indican que la característica de este modelo de comunicación es por la participación de las personas, es evolutivo, destinada a informar en forma masiva y controlada mediante las redes.

Bohorquez (2018) menciona el gran valor de la comunicación en el pulcro y la salud, en la estrategia de atención que busca concientizar y formar buenos profesionales en las entidades de salud.

Ramirez y Perusquia (2019) señalan la motivación a los trabajadores mediante diversas acciones: convenciones, confraternizar con empleados y alta dirección, por medios escritos y por los medios electrónicos, entre otros.

Valenzuela et al. (2020) mencionan que es parte del fortalecimiento, aprendizaje y primordialmente en los ejercicios comunicativos que son los lazos y coyunturas en la institución.

Las dimensiones de la variable 1, según Garrido y Putnam (2018) son las siguientes: Gestión administrativa, flujos de comunicación y el entorno laboral.

#### Dimensión 1 La Gestión administrativa

Según los autores Garrido y Putnam (2018) involucra áreas de interés para determinar de qué manera se establecen los sujetos en sus entidades, como lo hacen en las empresas y en la sociedad tomando como eje fundamental de análisis a la comunicación. También Henao (2020) el mandato de la comunicación organizacional como predecesora del ejercicio institucional en el que participan diversos representantes, a través de varias plataformas creadas para la información y la comunicación.

#### Dimensión 2 Flujos de Comunicación

Garrido y Putnam (2018) mencionan que estos son muy importantes para solucionar los problemas de comunicación organizacional de las empresas o entidades, ya que refleja las relaciones de los sistemas organizacionales en donde interactúan personas con diferentes puestos y roles. Segredo et al. (2017) sostienen que sin los flujos de comunicación es improbable decidir sobre las estrategias apropiadas y tener una continuación para lograr los objetivos en el medio donde se desarrolla. La perspectiva de Fernández (1997) citado por Segredo et al. (2017) definen al flujo de comunicación como técnicas y actividades que sirve a los participantes de la institución en su desarrollo en su entorno con la misión de cumplir los objetivos más rápidos.

#### Dimensión 3 Entorno Laboral

Según Garrido y Putnam (2018) argumentan que el entorno laboral las figuras teóricas tradicionales de la comunicación alargaban a ocuparse solo de los

recados que la entidad sembraba y percibía en el entorno. Sostiene la perspectiva de Kreps (1990) citado por Henao (2020) menciona el modelo humanista, donde la comunicación organizacional causa el intercambio en el entorno laboral y permite realizar sus dos funciones básicas como: proveer a las instituciones la información necesaria acerca de su cultura e integrarlos en la misma.

La segunda variable que es calidad de servicio se sustenta en Valls et al. (2017) mencionan que este es más difícil de ser percibida a diferencia de un producto tangible. Por tanto, Núñez y Tigse (2021) manifiestan que en área de salud se trabaja siempre en equipo donde la calidad de servicio depende de la excelencia del personal asistencial y es un elemento importante para el cuidado diferenciado a los enfermos. También Ganga et al. (2019) sostienen que son servicios son características que diferencian el servicio y la percepción de este, buscando evaluar el proceso más que el resultado. Así mismo Parasuraman et al. (1988) plantean el modelo Servqual para medir la calidad de servicio partiendo de expectativas y percepciones.

Vergara et al. (2021) dicen que los servicios son medibles de acuerdo con su entorno proponiendo modelos con las características de este. Mencionan Rivera et al. (2021) que medir la calidad siempre es confuso con la definición debido a la apreciación de los consumidores finales. Además, Ribeiro et al. (2021) señalan que la calidad de vida del personal asistencial depende de los servicios que se les brinde, como: beneficios, excelentes condiciones y otros. Vera y Trujillo (2017) mencionan el interés de medir la calidad de forma sólida y empírica en su forma siendo importante para la lealtad de su marca. También Palmar y Calimán (2022) indican que se proyectara una calidad excelente si se realiza en un ambiente laboral armónico y se practica los valores y principios. Ramos (2020) sostiene que las entidades que ven las relaciones de comunicación es una oportunidad para evitar riesgos y se da un cambio de ideas innovadoras.

Moreno (2018) dice la calidad es de resistir como una subida y bajada lo cual deberá establecer en las diferentes áreas de la entidad el adecuado sistema de gestión. Montalvo et al. (2020) mencionan que los colaboradores de salud les falta de empatía, sensibilidad y poco profesionalismo en la atención de sus



enfermedades. Asimismo, Cárcamo et al. (2021) se refieren a los diversos componentes que influye en la percepción de los pacientes del lugar que se atiende si cubre con sus necesidades con altas expectativas. Carrillo et al. (2022) sostienen que la calidad de vida depende de su bienestar emocional, económico para abastecer sus requerimientos básicos. Campas et al. (2021) manifiestan que el personal que trasmite sentimientos positivos en su trabajo alcanza su motivación de hacerlo de manera eficiente y atención esperada al paciente.

La variable calidad de servicio, según Valls et al. (2017) tienen las sucesivas dimensiones:

#### Dimensión 1 Fiabilidad

Valls et al. (2017) mencionan que es la capacidad de brindar un servicio de manera puntual, segura y consciente. Según Ganga et al. (2019) sostienen la respuesta oportuna para entregar el servicio ofertado de manera eficaz.

#### Dimensión 2 Capacidad de Respuesta

Valls et al. (2017) dicen que es la capacidad de brindar un servicio puntual. Según Ganga et al. (2019) mencionan la habilidad de estar pendiente al requerimiento de los pacientes y dar un servicio totalmente eficaz.

#### Dimensión 3 Seguridad

Valls et al. (2017) mencionan que el conocimiento y cortesía de empleados, así como la habilidad para transmitir seguridad. También Ganga et al. (2019) sostienen que el profesionalismo y destreza por parte del personal asistencial es lo que inspira confianza a los pacientes. Por tanto, Núñez y Tigse (2021) indican que la seguridad del paciente y la asistencia médica está ligada a la constante capacitación profesional del personal asistencial.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

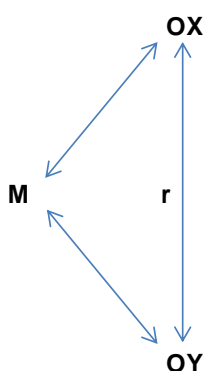
El tipo fue básico debido a que su propósito fue contribuir al conocimiento.

Según Hernández y Mendoza (2018) sostienen que el diseño no experimental se realizara sin manipular las variables y se observa y analiza en su ambiente natural, menciona transversal se recolectó datos en un solo tiempo, también que es descriptivo, así mismo se obtuvo datos de cada variable de forma independiente y correlacional da la relación de las variables Comunicación organizacional y Calidad de servicio en un momento dado.

El enfoque cuantitativo, al respecto, Hernández y Mendoza (2018) expresan que se recolecta datos y los analiza, con la finalidad de responder preguntas de investigación y refutar hipótesis a través de la medición numérica y la utilización de la estadística, con la finalidad de establecer patrones.

También se consideró el método hipotético deductivo, se destacó la coherencia, formalidad en la búsqueda haciendo el diagnostico respecto a las variables a estudiar, la cual nos ayudó a crear preguntas y a su vez una respuesta como la hipótesis, importante en una investigación. Para enfocar lo dicho se hicieron los instrumentos respecto a los indicadores para la recogida de datos y así demostrar las hipótesis planteadas.

**Figura:**



**Dónde:**

**M:** muestra que se realizó en el estudio: 40 asistenciales

**X, Y:** Variables de estudio: Comunicación Organizacional y Calidad de Servicio

**O:** Observación y medición de ambas variables.

**r:** Notación estadística de interrelación de las variables.

### **3.2 Variables y operacionalización**

Variable 1: Comunicación Organizacional

Definición conceptual: Según los autores Garrido y Putnam (2018) manifiestan que la importancia en cualquier entidad privada o pública, si no es bien difundido o expresado no alcanzara la meta establecida por la entidad.

Definición operacional: La variable se dividió en tres dimensiones: Gestión administrativa, flujos de comunicación y entorno laboral. Sus indicadores lo conforman 20 preguntas evaluadas según escala ordinal y Likert

Variable 2: Calidad de Servicio

Definición conceptual: Según Valls et al. (2017) dicen que la evaluación de calidad de servicio es más difícil de ser percibida a diferencia de un producto tangible.

Definición operacional: La variable se dividió en tres dimensiones: Fiabilidad, Capacidad de Respuesta y seguridad. Sus indicadores lo conforman 20 preguntas evaluadas según escala ordinal y Likert.

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

#### **3.3.1.1 Población**

Estuvo conformada por el personal asistencial del Hospital de Cañete, que suman un total de 40 asistenciales, entre médicos y enfermeros.

Según Hernández y Mendoza (2018) es un conjunto de casos con características y una serie de especificaciones de tomar en cuenta y tomar en consideración para los parámetros muestrales.

**Muestra y muestreo:** Fue la propia población y no se requiere de ninguna técnica de muestreo.

Según Hernández y Mendoza (2018) menciona que en el muestreo aleatorio simple se cimientan los demás muestreos probabilísticos. Y se considera a toda la población elegible para el muestreo.

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

Se utilizó la técnica de la encuesta y el cuestionario como instrumento. Este tuvo 40 ítems, del 1 al 20 correspondieron a la variable 1 y del 21 al 40 a la variable 2. Luego probar su confiabilidad a través del Alpha de Cronbach, cuyos valores fueron de 0.789 y 0.923 respectivamente, se consideraron altamente fiables.

Según Hernández y Mendoza (2018) mencionan al realizar un trabajo de investigación, es fundamental tener en cuenta los métodos, las técnicas e instrumentos los cuales van a revelar el hecho práctico de la investigación.

Según Hernández y Mendoza (2018) dicen que la medición de datos debe contar con tres requisitos: confiabilidad, validez y objetividad.

Se realizó la elaboración del cuestionario para la tesis de investigación se consideró 40 preguntas, de las cuales de la pregunta N° 01 a la pregunta N° 20 estuvieron relacionadas a la variable 1: comunicación organizacional, y de la pregunta N° 21 a la pregunta N° 40, correspondieron a la variable 2: calidad del servicio; este instrumento fue validado por 03 jueces expertos en las preguntas planteadas. Se empleó un ensayo piloto a 10 personal asistencial de otra institución.

### **3.5 Procedimientos**

Se recogió la información requerida, primero en la institución que se realizó el trabajo de investigación se pidió el permiso, la misma se solicitó con la debida anticipación, también se coordinó la técnica, el lugar, el sitio y el momento en que se realizó la recolección de acuerdo con los criterios del estudio. Se avisó a los participantes para recolectar la información mediante llamadas telefónicas, mensajes de WhatsApp y se explicó el proceso de los objetivos y las instrucciones que permitió llegar a cumplir con los mismos. Se solicitó la aceptación de los participantes. Hernández y Mendoza (2018) mencionan que el consentimiento es la forma primordial y ética. También es el medio de comunicación entre el personal asistencial y el investigador quien tomo la respectiva recolección de datos del trabajo.

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

En primer lugar, se efectuó una observación descriptiva según Hernández y Mendoza (2018) señalan que el primer orden es describir los datos y valores de cada variable, siendo producto del análisis de los datos. Los mismos que se agruparon en tres rangos y se realizó el análisis correspondiente.

Inmediatamente se efectuó el análisis inferencial según Hernández y Mendoza (2018) sostienen que se observa una muestra de datos y mediante pruebas estadísticas las hipótesis planteadas.

La misma que se tomó para la investigación de las preguntas que se tabuló en una base de datos y además se usó el SPSS v.21 con la finalidad de efectuar los cuadros y tablas estadísticas. Se utilizó la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk porque el análisis correspondió a 40 participantes y de significación estadística que permite la correcta repartición y prudencia de los datos de la muestra.

González y Cosmes (2019) mencionan que utiliza una probabilidad que une la distribución normal sesgada con la normal para proponer la prueba de bondad de ajuste de hipótesis nula de una muestra aleatoria, por tanto, consentirá la decisión acerca del estadígrafo a usar. De acuerdo con los resultados obtenidos se trabajó con Rho de Spearman.

### **3.7 Aspectos éticos**

En la búsqueda de respaldar el trabajo de investigación se tomó el Código de Ética de la UCV, cuyos principios se instituyen la obediencia de la propiedad intelectual de los autores, libertad de los participantes quienes nos dieron su consentimiento para la cogida de datos, transparencia se presentó los resultados con pureza y verdad, competencia profesional y científica se realizó la revisión literaria absoluta con la intención de respaldar epistemológicamente las variables en estudio. La elaboración del trabajo de investigación se usó las Normas APA 7 edición.

Los participantes compartieron su amabilidad de participar en el estudio de investigación, mediante una aprobación del consentimiento informado dentro de la encuesta, cuya intención se puntualiza en este. Se dio especial pulcro en el acatamiento a la intimidad, naturaleza y entereza, amparando la vida y el medio.

El trabajo de investigación se sometió a un comité de ética, lo que aportó y garantizó el buen contenido del producto final.

#### IV. RESULTADOS

##### Análisis descriptivo

A continuación, se presentan las derivaciones descriptivas extraídos de los cuestionarios aplicados a la población de estudio.

Variable 1

Tabla N° 1

##### *Comunicación organizacional*

<u>Nivel</u>	<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>
Bajo	1	3
Aceptable	20	50
Alto	19	47
<u>Total</u>	<u>40</u>	<u>100</u>

Nota: Resultados obtenidos del cuestionario 1. Elaboración propia

La tabla N° 1 para el personal asistencial encuestados la comunicación organizacional es aceptable para el 50%, es alto para el 47% y bajo para el 3%. Prevalciendo la condición de la comunicación organizacional fue aceptable.

Variable 2

Tabla N° 2

*Calidad de servicio*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	5%
Aceptable	20	50%
Alto	18	45%
Total	40	100%

Nota: Resultados obtenidos del cuestionario 2. Elaboración propia

La tabla N°2 para el personal asistencial encuestados la calidad de servicio es aceptable para el 50%, es alto para el 45% y bajo para un 5%. Prevalciendo la condición de la calidad de servicio fue aceptable.



## Resultado inferencial

Se presenta las tablas de contingencia para determinar si se descarta la hipótesis alterna o la hipótesis nula.

## Hipótesis general

La comunicación organizacional se relaciona con la Calidad de Servicio del Personal Asistencial de un Hospital de Cañete.

### Tabla N° 3

*Prueba de hipótesis general*

		Correlaciones	
		COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.895**
		N	40
	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	.895**
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	40

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

Nota: SPSS V21, elaboración propia

Se evidencia en la tabla N° 3, el valor estadístico  $r$  es de 0.895 de confianza, por lo que se afirma que en el ámbito de estudio hay una correlación alta, así mismo se obtuvo como resultado el valor de significancia de Rho de Spearman  $<.001$  siendo menor a 0.05, por lo tanto, existe relación entre la comunicación organizacional y calidad de servicio, aceptándose la hipótesis alterna.

## Hipótesis específica 1

La gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio del personal asistencial de un Hospital de Cañete.

### Tabla N°4

*Prueba de la primera hipótesis específica*

			Correlaciones	
			GESTIÓN ADMINISTRATIVA	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Coeficiente de correlación	1.000	.891**
		Sig. (unilateral)		<.001
		N	40	40
	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	.891**	1.000
		Sig. (unilateral)	<.001	
		N	40	40

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

Nota: SPSS V21, elaboración propia

Se evidencia en la tabla N° 4, el valor estadístico r es de 0.891 de confianza, por lo que se afirma que en el ámbito de estudio hay una correlación alta, así mismo se obtuvo como resultado el valor de significancia de Rho de Spearman <.001 siendo menor a 0.05, de ello se deduce que existe relación entre la dimensión 1 y la variable 2, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna.

## Hipótesis específica 2

Los flujos de comunicación se relacionan con la calidad de servicio del personal asistencial de un Hospital de Cañete.

**Tabla N°5**

*Prueba de la segunda hipótesis específica*

		<b>Correlaciones</b>	
		FLUJOS DE COMUNICACION	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	FLUJOS DE COMUNICACION	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.824**
		N	40
	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	.824**
		Sig. (bilateral)	<.001
		N	40

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

Nota: SPSS V21, elaboración propia

Se evidencia en la tabla N° 5, el valor estadístico r es de 0.824 de confianza, por lo que se afirma que en el ámbito de estudio hay una correlación alta, así mismo se obtuvo como resultado el valor de significancia de correlación de Rho de Spearman <.001 siendo menor a 0.05, de ello se deduce que existe relación entre la dimensión 2 y la variable 2, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna.

### Hipótesis específica 3

El entorno laboral se relaciona con la calidad de servicio del Personal Asistencial de un Hospital de Cañete

**Tabla N°6**

*Prueba de la tercera hipótesis específica*

		Correlaciones	
		ENTORNO LABORAL	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	ENTORNO LABORAL	Coficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.878**
		N	40
	CALIDAD DE SERVICIO	Coficiente de correlación	.878**
		Sig. (bilateral)	<.001
		N	40

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

Nota: SPSS V21, elaboración propia

Se evidencia en la tabla N° 6, el valor estadístico r es de 0.878 de confianza, por lo que se afirma que en el ámbito de estudio hay una correlación alta, así mismo se obtuvo como resultado el valor de significancia de correlación de Rho de Spearman <.001 siendo menor a 0.05, de ello se deduce que existe relación entre la dimensión 3 y la variable 2, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna.

## V. DISCUSIÓN

Con respecto a los resultados encontrados el objetivo general se estableció y determinó que existe relación significativa entre la gestión administrativa y calidad de servicio del personal asistencial de un Hospital de Cañete.

Según la hipótesis general planteada en el trabajo de investigación se estableció que si existe relación entre las variables formuladas, las cuales se establecieron en los resultados del coeficiente de correlación de  $r = .895$ , lo que significa la existencia de una correlación alta entre la comunicación organizacional y la calidad de servicio. Iniciando de esta deducción se dice que la comunicación organizacional debe ser practicada en todas sus formas para llegar a la excelencia de brindar la calidad de servicio por parte del personal asistencial en busca de lograr los objetivos trazados por el hospital.

Tal postura la sostuvo Bohorquez (2018) la comunicación es vital a la hora de informar sobre algún procedimiento nuevo al paciente o simplemente como se encuentra su estado de salud. Valenzuela et al. (2020) aportaron que es parte del fortalecimiento, aprendizaje y primordialmente en los ejercicios comunicativos que son los lazos y coyunturas en la institución. También concordó Lafuente (2021) su resultado del proceso asistencial en un hospital de primer nivel y ser considerada como una asistencia de calidad, concluyó la calidad asistencial es mejorable, este contexto los administradores de salud deben formar al personal asistencial asimismo ser responsables de su formación continua, garantizando una buena prestación asistencial.

Asimismo, tal postura concordó Quevedo (2020) los resultados obtenidos refieren que el valor  $r = 0.829$  y concluyo que los mecanismos de la variable 1 inciden claramente con la variable 2. También sostuvo Zambrano (2018) los resultados la correlación demostrativa y concluyó que el valor  $r = 0.633$  que a mayor potencia del individuo superior será la calidad. Mencionó Martín (2021) que en las entidades es de vital importancia la comunicación corporativa es un activo esencial en las estrategias de las instituciones y concluyo que la comunicación organizacional debe ser la prioridad para transmitir y recepcionar de manera

oportuna y objetiva todas las necesidades de los pacientes. Concluyó Coca (2018) sus resultados son las capacidades comunicativas son las habilidades comunicacionales en el cuidado boticario, crea el acatamiento de su labor a los pacientes, la fidelidad del cliente y ultimó un crecimiento de las ventas comunes, calidad y atención de servicios comprobando la escasez de cambio para optimizar el oficio del farmacéutico actual. Asimismo, Ibáñez et al. (2021) aportaron la importancia de la comunicación para difundir la información y actualizar al personal para la reactivación de las entidades.

Tal postura concordó De La Cruz (2021) su estudio sus resultados valor  $r = p1=0.000$  y  $p2= 0.001$  y concluyó que la variable 1 y variable 2 afectan productividad laboral. También Peña (2018) menciona sus resultados mostraron un alto porcentual el grado sobre la gestión administrativa. Concluyó que el valor  $r = 0.805$ . Dueñas y Carmona (2021) aportaron que va a ayudar al progreso económico en la sociedad, en su capacidad comunicativa general y digital creciente para el desarrollo de las entidades y la gestión administrativa es importante para llegar a obtener una buena calidad de servicio en beneficio de los pacientes, lo cual debe ser gestionada mediante los directivos del hospital, asimismo, Ramos (2020) que la comunicación organizacional en las entidades ecuatorianas no se da en la forma correcta desde los líderes hacia los trabajadores, lo cual presenta las siguientes dificultades como: Mala trasmisión de mensajes, canales inadecuados de comunicación, los trabajadores tienen poca habilidad comunicativa, lo que genera mal desempeño, conflictos interpersonales e inadecuado trabajo colaborativo.

También Ganga et al. (2019) sostuvieron que actualmente la sociedad ha obligado a las entidades a instituir compromisos éticos y se comparen con otras organizaciones de prestigio, el objetivo es alcanzar la calidad total entregando un servicio de calidad esto representa el éxito en las industrias e instituciones. Postura aún es de Villalobos y Zambrano (2020) estudio realizado en la red de salud Chota muestra una realidad preocupante por falta de una mala comunicación interpersonal en diferentes aspectos: como remunerativos, incentivos lo cual perjudica en que el personal asistencial brinde una pésima atención. Concordó con Ramirez y Perusquia (2019) señalaron la motivación a los trabajadores mediante

diversas acciones: convenciones, confraternizar con empleados y alta dirección, por medios escritos y por los medios electrónicos, entre otros.

El presente estudio de investigación propuso dimensiones para la comunicación organizacional, el primero fue la gestión administrativa, el coeficiente de correlación  $r = .891$ , por lo que se afirma que en el ámbito de estudio hay una correlación alta, así mismo se obtuvo como resultado el valor de significancia de Rho de Spearman  $<.001$  siendo menor a  $0.05$ , de ello se deduce que existe relación entre la dimensión 1 la gestión administrativa y la variable 2 calidad de servicio, por lo tanto se acepta la hipótesis alterna. Al respecto Medina et al. (2017) manifestaron que la comunicación interna forme parte de la cultura organizacional y que se dé un ambiente de confianza para un trabajo coordinado y responsable.

Se concordó con el estudio de Pérez (2020) su resultado está vigorosamente afín con distintos aspectos de la calidad de vida en el trabajo como el clima organizacional y los factores psicosociales y concluyó los horizontes de riesgo en las dimensiones de los factores psicosociales son bajos, los trabajadores presentan mejor percepción de salud, por lo que la mediación favorable sobre los contextos psicosociales en el compromiso aprueba optimizar la salud y calidad de vida en el encargo de los recursos humanos.

Siguiendo con la segunda dimensión propuesta para la comunicación organizacional es los flujos de comunicación el valor estadístico  $r$  del Rho de Spearman es de  $0.824$  de confianza, por lo que afirma que en el ámbito de estudio hay una correlación alta, así mismo se obtuvo como resultado el valor de significancia de correlación de Rho de Spearman  $<.001$  siendo menor a  $0.05$ , de ello se deduce que existe relación entre la dimensión 2 flujos de comunicación y la variable 2 calidad de servicio, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna. Concordó con Segredo et al. (2017) que sin los flujos de comunicación es improbable decidir sobre las estrategias apropiadas y tener una continuación para lograr los objetivos en el medio donde se desarrolla.

Siguiendo con la tercera dimensión propuesta para la comunicación organizacional es el entorno laboral el valor estadístico  $r$  del Rho de Spearman es de 0.878 de confianza, por lo que se afirma que en el ámbito de estudio hay una correlación alta, así mismo se obtuvo como resultado el valor de significancia de correlación de Rho de Spearman  $<.001$  siendo menor a 0.05, de ello se deduce que existe relación entre la dimensión 3 entorno laboral y la variable 2 calidad de servicio, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna. Postura lo sostuvo Henao (2020) mencionó el modelo humanista, donde la comunicación organizacional causa el intercambio en el entorno laboral y permite realizar sus dos funciones básicas como: proveer a las instituciones la información necesaria acerca de su cultura e integrarlos en la misma.

Se resaltó la primera hipótesis específica, se llegó a comprobar que existe una correlación alta de  $r = .891$  entre la gestión administrativa y la calidad de servicio, por lo que se indica que el personal asistencial debe brindar una buena gestión administrativa a los pacientes del hospital. Al respecto, Pezo et al. (2020) indicaron que los centros de salud deben dar plena decisión a las personas que trabajan en las mismas para que den soluciones oportunas y una atención eficaz y sea positiva para los pacientes. Postura lo sostuvo Padilla (2021) los resultados procedentes he de precisar que salvar vidas con atención de calidad debe ser la primordial política pública del estado peruano y concluyó la categoría de la exploración de instaurar una Política Pública asentada en la búsqueda de la calidad de los servicios de salud debe ser primordial, actualmente así lo exige la sociedad son vidas humanas que deben llevar a mayores responsabilidades y estrategias que lleven a servicios oportunos.

El trabajo de investigación concordó con Guevara (2018) los resultados muestran el nivel de satisfacción del usuario externo se encuentran insatisfechos 74,7 %, mientras que un 25, 3% se encuentran satisfechos y concluyó que coexiste relación entre las dos variables lo cual muestra que existe una relación inmediata y demostrativa, tales resultados concordó Núñez y Tigse (2021) que en área de salud se trabaja siempre en equipo donde la calidad de servicio depende de la excelencia



del personal asistencial y es un factor importante para la atención diferenciada a los pacientes.

Por tanto la segunda hipótesis específica, se llegó a comprobar que existe una correlación alta de  $r = .824$  entre los flujos de comunicación y la calidad de servicio, por lo que se dice que mayor sea la forma eficaz y eficiente de comunicarse mejor se llegara al personal asistencial y se beneficiara a los usuarios o pacientes del hospital, postura que es afín Galarza et al. (2020) sus resultados, llama la atención que solo una de las empresas analizadas cumple con la comunicación en los medios sociales y concluyeron que la comunicación organizacional ha perdido presencia en los medios sociales por la falta de interés y falta de publicación de contenidos constantes. Asimismo, Andrade et al. (2021) aportaron que en la actualidad como las redes sociales han abarcado la atención de los jóvenes universitarios donde aparece diferentes contenidos no verificados y como estos pueden perjudicar o beneficiar a la entidad.

En contexto la tercera hipótesis específica, se llegó a comprobar que existe una correlación alta de  $r = .878$  entre el entorno laboral y la calidad de servicio, es importante el ámbito donde se desarrolla y brinda la atención a los pacientes y el personal asistencial. Postura afín Fernández et al. (2019) señalaron que en el Instituto Nacional de Salud del Niño en un estudio previo realizado encuentran la insatisfacción de los usuarios en la capacidad de respuesta de los médicos en los servicios de emergencia y hospitalización, también concordó Ojeda y Ruiz (2021) que la calidad depende del desarrollo profesional, empoderamiento y sensibilidad que brinda seguridad al usuario del centro asistencial. Tal postura concordó Moreno (2018) la calidad es de resistir como una subida y bajada lo cual deberá establecer en las diferentes áreas de la entidad el adecuado sistema de gestión.

## **VI. CONCLUSIONES**

Primera.- Se determino que existe relación alta entre comunicación organizacional y la calidad de servicio.

Segunda.-Se comprobó que existe relación alta entre el uso de gestión administrativa y la calidad de servicio del hospital de Cañete

Tercera.- Se verifico existe una relación alta entre los flujos de comunicación y la calidad de servicio.

Cuarta.- Se estableció existe una relación alta entre entorno laboral y la calidad de servicio.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Primera: Elaborar, diseñar planes estratégicos para implementar mejores enfoques de la comunicación organizacional a nivel del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos, para lograr una oportuna gestión en las diferentes instituciones estatales eficientes, eficaces y efectivas.

Segunda: El director y el área de recursos humanos del hospital de Cañete velarán por la organización de cursos de capacitación dirigido al personal asistencial y a los servidores administrativos, para promover en ellos, el uso adecuado de las tecnologías de información, resultado de estos se brindará una mejor atención hacia los pacientes lo cual se verá reflejado en la calidad del servicio del hospital de Cañete.

Tercera: Incentivar, promover al personal asistencial a participar de talleres, charlas y actividades que contribuyan al desarrollo profesional de los mismos, esto permitirá mejorar el clima laboral del personal asistencial, repercutiendo de forma positiva en la atención de los pacientes del hospital de Cañete, así como en la calidad de servicio.

Cuarta: Solicitar la oportuna gestión del área de recursos humanos del hospital de Cañete para realizar el requerimiento de la participación de especialistas en relaciones interpersonales para capacitar al personal asistencial en los procesos de atención de los pacientes, la misma que induciría un efecto positivo en el hospital y la mejora de actitud en el trabajo.

## REFERENCIAS

- Aguilar, A. (2020). *Innovación, calidad de vida y gestión del cambio en procesos crónicos de la salud informe de casos y evaluación de variables desde el ámbito de la psicología* [Tesis doctoral, Universidad de Córdoba]. Repositorio institucional de la Universidad de Córdoba. <http://hdl.handle.net/10396/19690>
- Alarcón, N., Contreras, F., Ulloa, J. y Sánchez, M. (2021). Calidad percibida e impacto en el bienestar de usuarias en la unidad de parto de un hospital chileno. *Revista De Salud Pública*, 23(4), 1-6. <https://doi.org/10.15446/rsap.v23n4.94556>
- Altamirano, V., Ruiz, P., y Baquerizo, G. (2022). Política 2.0 en Ecuador. análisis del discurso y la comunicación política en Facebook. *Revista Latina De Comunicación Social*, 1(80), 201-223. <https://doi.org/10.4185/RLCS-2022-1539>
- Andrade, C., Hernando, Á., y Suing, A. (2021). Educomunicación y alfabetización mediática para combatir las fake news en redes sociales. *Revista Ibérica De Sistemas e Tecnologías De Informação*, 45(1), 573-584. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/educomunicación-y-alfabetización-mediática-para/docview/2647406852/se-2>
- Boada, A., Barbosa, A. y Cobo, E. (2019). Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. *Revista Investigación En Salud Universidad De Boyacá*, 6(1), 55-71. <https://doi.org/10.24267/23897325.408>
- Bohorquez, F. (2018). *Comunicación vital en medicina: de la relación clínica al dialogo formativo*. Universidad del Cauca. <https://libreriasiglo.com/ciencias-de-la-salud/61536-comunicacion-vital-en-medicina-de-la-relacion-clinica-al-dialogo-formativo.html>
- Campas, C. Q., Barreras, I., Morales, F., Lirios, G., Félix, C., Murillo, A. y Mellado, I. (2021). Diseño y validación de un instrumento para medir la calidad de vida laboral en trabajadores de instituciones de educación superior del sur de Sonora, México. *Interciencia*, 46(11), 423-43. [https://www.proquest.com/scholarly-journals/dise%C3%B1o\\_yvalidaci%C3%B3n-de-un-instrumento-para-medir/docview/2607343132/se%20?accountid=37408](https://www.proquest.com/scholarly-journals/dise%C3%B1o_yvalidaci%C3%B3n-de-un-instrumento-para-medir/docview/2607343132/se%20?accountid=37408)

- Cárcamo, M., Arroyo, M., Ramón, R., y González, E. (2021). Methodology for measuring quality in clinical laboratories. *Dimensión Empresarial*, 19(3). <https://doi.org/10.15665/dem.v19i3.2758>
- Carrillo, A., Sifuentes, D., Yam, A., Cándila, J., González, J. y Esparza, C. (2022). Quality of life in older caregivers of grandchildren in northern and southwestern Mexico. *Enfermería Global*, 21(2), 55-63. <https://doi.org/10.6018/eglobal.489371>
- Coca, J. (2018) *La comunicación en el uso responsable de los medicamentos y la venta cruzada* [Tesis doctoral, Universidad Complutense de Madrid]. Repositorio institucional de la Universidad de Madrid. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/dctes?codigo=149098>
- De La Cruz, M. (2021). Gestión administrativa, comunicación organizacional en la productividad laboral de la Red de Salud Huamanga-2020 [Tesis doctoral, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad Cesar Vallejo <https://hdl.handle.net/20.500.12692/57106>
- Dueñas, M., y Carmona, G. (2021). La gestión de la comunicación digital en las cooperativas españolas. *CIRIEC - España*, 1(101), 193-225. <https://doi.org/10.7203/CIRIEC-E.101.17638>
- Durán, M., Vega, M., Orozco, J., Retamal, L., y Ávila, C. (2021). Vínculo entre responsabilidad social y comunicación en países de américa latina: estudio aplicado en empresas de ecuador, Colombia y Chile. *Prisma Social*, 1(35), 141-164. [https://www.proquest.com/scholarly-journals/vínculo-entre-responsabilidad-social-y/docview/2603242094/se-2](https://www.proquest.com/scholarly-journals/v%C3%ADnculo-entre-responsabilidad-social-y/docview/2603242094/se-2)
- Escudero, D. (2017). *Metodología del trabajo científico. Proceso de investigación y uso de SPSS*. Editorial Universidad Adventista del Plata. <https://ulibros.com/metodologia-del-trabajo-cientifico-proceso-de-investigacion-y-uso-de-spss-xvsqh.html>
- Fernández, D., Revilla, E., Kolevic, L., Cabrejos, I., Muchaypiña, I., Sayas, I., ...y Mamani, A. (2019). Clima organizacional y satisfacción del usuario externo en los servicios de hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño, 2017. *Anales de la Facultad de Medicina*, 80 (2), 188-192. <http://dx.doi.org/10.15381/anales.802.15745>

- Galarza, F., Benavides, A., y Camacho, A. (2020). Comunicación organizacional digital en las empresas del sector automotor de Ecuador. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Informação*, 26, 215-228. <https://www.proquest.com/openview/f7f8fbab07e33ac0ad6c31a28e4bc20a/1?pq-origsite=gscholar&cbl=1006393>
- Ganga, F., Alarcón, N., y Pedraja, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt-Chile. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(4), 668-681. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000400668>
- Garrido, F., y Putnam, L. (2018). Comunicación Organizacional 2.0. *Comuniteca*, 2(1). <https://www.researchgate.net/publication/327472102>
- González, E., y Cosmes, W. (2019). Shapiro–Wilk test for skew normal distributions based on data transformations. *Journal of Statistical Computation and Simulation*, 89(17), 3258-3272. [https://www.researchgate.net/publication/335450262\\_Shapiro-Wilk\\_test\\_for\\_skew\\_normal\\_distributions\\_based\\_on\\_data\\_transformations](https://www.researchgate.net/publication/335450262_Shapiro-Wilk_test_for_skew_normal_distributions_based_on_data_transformations)
- Guevara, J. (2018) *Nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario externo afiliado al SIS en el servicio de medicina general del Hospital José Soto Cadenillas Chota 2018*. [Tesis maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad de Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/26164>
- Henao, E., Giraldo, A., y Yepes, E. (2018). Instrumentos para evaluar la calidad percibida por los usuarios en los servicios de salud. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 17(34). <https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgps17-34.iecp>
- Henao, P. (2020). La comunicación organizacional en la gestión empresarial: retos y oportunidades en el escenario digital. *Revista GEON: Gestión-Organización-Negocios*, 7(1), 9-25. <https://orcid.org/0000-0003-2113-1053>
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial Mc Graw Hill Education. [https://www.academia.edu/download/65000949/METODOLOGIA\\_DE\\_LA\\_INVESTIGACION\\_LAS\\_RUTA.pdf](https://www.academia.edu/download/65000949/METODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION_LAS_RUTA.pdf).

- Ibáñez, N., Castillo, R., y Mujica, M. (2021). Reactivation of small and medium industries in the new normality. *Negotium*, 17(50), 20-34. <https://doi.org/10.5281/zenodo.4751635>
- Lafuente, N. (2021) *Epidemiología y calidad asistencial de las intoxicaciones agudas tratadas en el servicio de urgencias del hospital do salnés*. [Tesis doctoral, Universidad de Santiago de Compostela]. Repositorio institucional Universidad de Santiago de Compostela. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/dctes?codigo=291344>
- Martín, A. (2021). Estrategias de marca y gestión de la comunicación digital: estudio de caso de la aerolínea Binter. *Prisma Social*, 1(34), 347-368. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/estrategias-de-marca-y-gestión-la-comunicación/docview/2573514216/se-2>
- Medina, A., Sánchez, A., Hernández, A., Martínez, A., Jiménez, N., Serrano, I., ... y Cruz, M. (2017). Diabetes gestacional. Diagnóstico y tratamiento en el primer nivel de atención. *Medicina interna de México*, 33(1), 91-98. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0186-48662017000100091](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-48662017000100091)
- Montalvo, S., Estrada, E., y Mamani, H. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. *Ciencia y Desarrollo*, 23(2), 21-26. <http://dx.doi.org/10.21503/cyd.v23i2.2085>
- Moreno, D. (2018). *El primer libro: Guía para implementar un Sistema de Gestión de Calidad*. Gandhi Publica. <https://tinyurl.com/2cf57qzb>
- Núñez, V., y Tigse, R. (2021). Calidad del servicio de atención, cumplimiento de protocolos y manejo de normas de bioseguridad en las unidades de cuidados intensivos. *Revista Publicando*, 8(29), 45-53. <https://doi.org/10.51528/rp.vol8.id2170>
- Ojeda, R., Podestá, L., y Ruiz, R. (2021). Clima organizacional y cultura de seguridad de enfermería en un Instituto de Salud Materno Perinatal. *Revista Cubana de Enfermería*, 37(2). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192021000200004&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192021000200004&lng=es&tlng=es).

- Padilla, S. (2021). Políticas Públicas para mejorar la calidad de servicios de salud. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 253-266. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i1.223](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.223)
- Palmar, L., y Calimán, A. (2022). Organizational climate and quality of service since the beginning of fraternity. *Negotium*, 18(52), 5-18. <https://doi.org/10.5281/zenodo.5838982>
- Peña, M. (2018). *Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/14850>
- Pérez, C. (2020). *Factores de intervención para la promoción de la salud y calidad de vida en el trabajo en la empresa saludable* [Tesis doctoral, Universidad Rey Juan Carlos]. Repositorio institucional de la Universidad de Madrid. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=301194>
- Pezo, A., Vargas, L., y Gallardo, E. (2020). Comunicación interna, cultura organizacional y promoción de la Salud: la visión de los promotores peruanos de salud. *Fonseca, Journal of Communication*, 1(20), 125–142. <https://revistas.usal.es/index.php/2172-9077/article/view/fjc202020125142>
- Pulido, M. (2018). La gestión de la comunicación organizacional. Un enfoque ecléctico desde la publicidad y las relaciones públicas. *Egregius*, 1. <https://hdl.handle.net/11441/88226>
- Quevedo, P. (2020) *Compromiso organizacional y comunicación interna en el personal asistencial del Centro de Salud de Morales, 2017*. [Tesis doctoral, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad de Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/63117>
- Ramirez, M., & Perusquia, J. M. (2019). El Sistema de Información de Marketing como modelo de gestión basado en la comunicación organizacional. *Revista Espacios*, 40(27). <http://www.revistaespacios.com/a19v40n27/19402730.html>



- Ramos, P. (2020). Análisis psicométrico de test de comunicación organizacional en empresas ecuatorianas. *Revista Publicando*, 7(25), 102-119. <https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/2092>.
- Ramos, W., Paredes, M., Teran, P., y Lema, I. (2017). Comunicación organizacional. <http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/501/3/comunicaci%C3%B3n%20organizacional.pdf>
- Ribeiro, S., da Silva, E., Vieira, K., Jatoba, A., Andrade, N., y Miranda, N. (2021). Quality of life at work of nurses in public hospital institutions. *Enfermería Global*, 20(3), 489-501. <https://doi.org/10.6018/eglobal.456911>
- Rivera, J., Araya, L., Ganga, F., Torres, P., y Morales, S. (2021). Análisis bibliométrico de la investigación en calidad de servicio. *Interciencia*, 46(11), 404-415. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/análisis-bibliométrico-de-la-investigación-en/docview/2607340342/se-2?accountid=37408>
- Segredo, M., García, J., López, P., León, P., y Perdomo, I. (2017). Comunicación organizacional como dimensión necesaria para medir el clima en las organizaciones en salud pública. *Horizonte sanitario*, 16(1), 28-37. <https://doi.org/10.19136/hs.v16i1.1256>
- Valls, W, Román, V, Chica, C y Salgado, G. (2017) La calidad del servicio. Vía segura para alcanzar la competitividad. *Mar abierto*, 1. [https://issuu.com/marabierto/leam/docs/la\\_calidad\\_del\\_servicio\\_wtest](https://issuu.com/marabierto/leam/docs/la_calidad_del_servicio_wtest)
- Valenzuela Salazar, N. L., Martínez, C. P. B., Sánchez, V. L. V., & Briones, C. T. R. (2020). Comunicación organizacional interna y su relación con la satisfacción de los empleados de una empresa concesionaria de automóviles de Piedras Negras Coahuila. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones Y Negocios)*, 7(1), 129-141. <https://doi.org/10.22579/23463910.206>
- Vera, J., y Trujillo, A. (2017). Escala mexicana de calidad en el servicio en restaurantes (EMCASER). *Innovar*, 27(63), 43-59. <https://doi.org/10.15446/innovar.v26n63.60665>
- Vergara, J., Maza, F., Martinez, O., y Girado, A. (2021). Evaluation of the quality of the tourist service offered to foreign tourists in the city of Cartagena de Indias, Colombia.

*Tourism and Hospitality Management*, 27(2), 293-314.  
<https://doi.org/10.20867/thm.27.2.4>

Villalobos, S., y Zambrano, N. (2020). Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores-Red de Salud Chota, 2017. *Revista Científica de Enfermería*, 9(2).  
<https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/27>

Zambrano, E. (2018) *Calidad de servicio y satisfacción de atención de los usuarios externos Servicio de hemodiálisis - Clínica Nefrodial Lima, 2017*. [Tesis maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/20343>

## Anexo 01: Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA						
TÍTULO: LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL ASISTENCIAL DEL HOSPITAL CAÑETE 2022						
AUTOR: IVAN TITO CERNA CASTRO						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p><b>Problema principal:</b></p> <p>¿En qué medida se relaciona la comunicación organizacional con la calidad de servicio del personal asistencial de un Hospital de Cañete?</p> <p><b>Problemas secundarios:</b></p> <p>¿En qué medida se relaciona la gestión administrativa con la calidad de servicio del personal asistencial de un Hospital de Cañete?</p> <p>¿En qué medida se relaciona los flujos de comunicación con la calidad de servicio del personal asistencial de un Hospital de Cañete?</p> <p>¿En qué medida se relaciona el entorno laboral con la calidad de servicio del personal asistencial de un Hospital de Cañete?</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar en qué medida se relaciona la comunicación organizacional y la calidad de servicio del personal asistencial de un Hospital de Cañete.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Determinar en qué medida se relaciona la gestión administrativa con la calidad de servicio del personal asistencial de un Hospital de Cañete</p> <p>Determinar en qué medida se relaciona los flujos de comunicación con la calidad de servicio del personal asistencial de un Hospital de Cañete</p> <p>Determinar en qué medida se relaciona el entorno laboral con la calidad de servicio del personal asistencial de un Hospital de Cañete</p>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>La comunicación organizacional se relaciona con la Calidad de Servicio del Personal Asistencial de un Hospital de Cañete.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>(HE1) La gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio del personal asistencial de un Hospital de Cañete.</p> <p>(HE2) Los flujos de comunicación se relacionan con la calidad de servicio del personal asistencial de un Hospital de Cañete.</p> <p>(HE3) El entorno laboral se relaciona con la calidad de servicio del Personal Asistencial de un Hospital de Cañete</p>	<b>Variable 1: Comunicación Organizacional</b>			
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Niveles o rangos</b>
			Gestión Administrativa	Planificación Organización Dirección Control	1, 2,3, 4,5 6,7	Alto Aceptable Bajo
			Flujos de comunicación	Descendentes Ascendentes Horizontal Redes	8, 9, 10, 11,12,13,14	
			Entorno Laboral	Usuarios Proveedores Infraestructura Tecnología	15, 16 17 18 19,20	
			<b>Variable 2: Calidad de Servicio</b>			
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Niveles o rangos</b>
			Fiabilidad	Atención Información Personal Compromiso	21, 22, 23,24 25,26,27	Alto Aceptable Bajo
			Capacidad de Respuesta	Equipos Instalaciones Tiempo Servicio	28, 29, 30, 31,32,33	
			Seguridad	Medidas Prevención Desempeño Calidad	34,35 36,37 38,39 40	

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA PARA UTILIZAR
<p><b>TIPO:</b> Básica</p> <p><b>DISEÑO:</b> No experimental</p> <p><b>MÉTODO:</b> Cuantitativo</p>	<p><b>POBLACIÓN:</b> 40 asistenciales del Hospital de Cañete</p>	<p><b>Variable 1:</b> Comunicación Organizacional</p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario</p> <p>Autor: Ivan Tito Cerna Castro Año: 2022 Monitoreo: Ámbito de Aplicación: Hospital de Cañete Forma de Administración:</p> <hr/> <p><b>Variable 2:</b> Calidad de Servicio</p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario</p> <p>Autor: Ivan Tito Cerna Castro Año: 2022 Monitoreo: Ámbito de Aplicación: Hospital de Cañete Forma de Administración:</p>	<p><b>DESCRIPTIVA:</b> Según Hernández y Mendoza (2018) menciona que el primer orden es describir los datos y valores de cada variable, siendo producto del análisis de los datos.</p> <p><b>INFERENCIAL:</b> Según Hernández y Mendoza (2018) sostiene que se observa una muestra de datos y mediante pruebas estadísticas las hipótesis planteadas.</p>

## Anexo 02: Matriz operacional

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Matriz operacional			Variables e indicadores	
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Rangos
Comunicación Organizacional	La comunicación organizacional según los autores Garrido y Putnam (2018) es muy importante en cualquier entidad privada o pública brindar los objetivos de esta, si el objetivo no es bien difundido o expresado no llegaran a la meta establecida por la entidad.	La variable se dividió en tres dimensiones: Gestión administrativa, flujos de comunicación y entorno laboral. Sus indicadores lo conforman 20 preguntas evaluadas según escala ordinal y Likert	Gestión Administrativa	Planificación Organización Dirección Control	1, 2,3, 4,5 6,7	Escala de Likert: 1 (Nunca) 2 (Casi nunca) 3 (A veces) 4 (Casi siempre) 5 (Siempre)	(Bajo) 20 – 46  (Aceptable) 47 - 73  (Alto) 74 – 100
			Flujos de Comunicación	Descendentes Ascendentes Horizontal Redes	8, 9, 10, 11,12,13,14		
			Entorno Laboral	Usuarios Proveedores Infraestructura Tecnología	15, 16 17 18 19,20		
Calidad de Servicio	Según Valls et al. (2017) dice que la evaluación de calidad de servicio es más difícil de ser percibida a diferencia de un producto tangible.	La variable se dividió en tres dimensiones: Fiabilidad, Capacidad de Respuesta y seguridad. Sus indicadores lo conforman 20 preguntas evaluadas según escala ordinal y Likert.	Fiabilidad	Atención Información Personal Compromiso	21, 22, 23,24 25,26,27	Escala de Likert: 1 (Nunca) 2 (Casi nunca) 3 (A veces) 4 (Casi siempre) 5 (Siempre)	(Bajo) 20 – 46  (Aceptable) 47 - 73  (Alto) 74 – 100
			Capacidad de Respuesta	Equipos Instalaciones Tiempo Servicio	28, 29, 30, 31,32,33		
			Seguridad	Medidas Prevención Desempeño Calidad	31,32,33 34,35 36,37 38,39 40		

## Anexo 03: CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>							
1	Usted considera que el director planifica estrategias oportunas para resolver conflictos de las áreas de salud de su institución.	x		x		x		
2	Usted considera que el director organiza los servicios ofertados de acuerdo con los perfiles profesionales y a la experiencia del personal asistencial	x		x		x		
3	Usted considera que su área se encuentra organizada reflejándose en el servicio que brinda y en la satisfacción del paciente.	x		x		x		
4	Usted considera que en la institución donde labora mantiene una gestión con liderazgo de servicio.	x		x		x		
5	Usted considera que el recurso humano en la institución donde labora es valorado y es tomado en cuenta para la toma de decisiones.	x		x		x		
6	Usted considera que el director realiza las gestiones de planificación control y dirección de forma adecuada para el beneficio de todo el personal asistencial y pacientes	x		x		x		
7	Usted considera que el área logística del hospital ejerce el control adecuado de los insumos y materiales respectivos	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 2 FLUJOS DE COMUNICACIÓN</b>							
8	Usted considera que el director practica la comunicación descendente de forma eficaz de acuerdo con las circunstancias.	x		x		x		
9	Usted considera que el personal asistencial practica la comunicación ascendente con sus superiores de acuerdo con las situaciones presentadas.	x		x		x		
10	Usted considera que en el Hospital se practica la comunicación horizontal, creando confianza y compañerismo, logrando mejorar el ambiente laboral y evitando rumores o malentendidos entre las personas.	x		x		x		
11	Usted considera que las redes tecnológicas ayudan y son muy útiles para crear una comunicación organizacional adecuada y son un eje fundamental en situaciones críticas	x		x		x		
12	Usted considera que debe haber capacitaciones en cuanto al uso de redes tecnológicas dirigidas a todo el personal a fin de mejorar la comunicación y acelerar el trabajo interrelacionándose con las diferentes áreas.	x		x		x		
13	Usted considera que él debe haber actualizaciones de cursos y capacitaciones de acuerdo con el área que se desempeñan el personal asistencial	x		x		x		
14	Usted considera que las formas de comunicación de personal asistencial son transmitidas adecuadamente hacia los pacientes	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN ENTORNO LABORAL</b>							

15	Usted cree que los pacientes sienten seguridad con el servicio que brinda el personal asistencial del Hospital donde labora y recomendará el servicio.	x		x		x		
16	Usted considera que el servicio que brinda el personal asistencial en el hospital es el óptimo y adecuado y se ve reflejado en la satisfacción de los usuarios.	x		x		x		
17	Usted considera que los proveedores ejecutan sus contrataciones de forma eficiente, cumpliendo con cubrir todas las necesidades de la institución.	x		x		x		
18	Usted considera que la infraestructura del Hospital es la adecuada para desarrollar atenciones en salud en las diferentes áreas.	x		x		x		
19	Usted considera que los equipos médicos con los que cuenta el hospital para brindar sus servicios son los necesarios y cuentan con el mantenimiento preventivo y correctivo según lo necesario.	x		x		x		
20	Usted considera que al Hospital le falta implementar equipos médicos para la debida atención a los pacientes	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Escalante Mariñas Lesly DNI: 45696513  
Especialidad del validador: Gestión 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

7 de mayo del 2022.



Firma del Experto Informante.

GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES		
PAMELA DNI 45696513	Fecha de diploma: 03/05/2013 Modalidad de estudios: -	CAJAMARCA PERU
ESCALANTE MARIÑAS, LESLY PAMELA DNI 45696513	TITULO DE ESPECIALISTA ENFERMERIA EN NEONATOLOGIA Fecha de diploma: 24/07/15 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA PERU
ESCALANTE MARIÑAS, LESLY PAMELA DNI 45696513	MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD Fecha de diploma: 28/12/18 Fecha matrícula: 22/04/2017 Fecha egreso: 12/08/2018	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALDIVIA PERU

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

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 FIABILIDAD</b>							

1	Usted considera que el personal asistencial del Hospital brinda una atención eficiente, de calidad y resuelve las situaciones presentadas.	X		X		X		
2	Usted considera que el Hospital brinda la información oportuna del diagnóstico de sus pacientes a sus familiares acorde al tiempo que lo necesitan, brindando tranquilidad al paciente y familia.	X		X		X		
3	Usted considera que el personal asistencial del Hospital está debidamente capacitado profesionalmente para resolver las situaciones que necesitan asistencia profesional.	X		X		X		
4	Usted considera que brinda sus servicios cumpliendo con todas las medidas de bioseguridad y de acuerdo con las normativas de salud vigentes en todas las situaciones que lo ameriten.	X		X		X		
5	Usted considera que el hospital es un lugar fiable para atender a miembros de su familia en cualquier horario.	X		X		X		
6	Usted considera que el director del hospital es una persona profesional y fiable para el puesto que desempeña y cumple a cabalidad sus obligaciones	X		X		X		
7	Usted considera que los jefes de áreas del hospital cumplen con rotar al personal asistencial de acuerdo con su experiencia y profesionalismo en las diversas áreas críticas	x		x		X		
	<b>DIMENSIÓN 2 CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
8	Usted considera que el Hospital cuenta con los equipos médicos necesarios para brindar servicios de manera oportuna a sus pacientes y estos son distribuidos de forma equitativa en los servicios.	X		x		X		
9	Usted considera que las instalaciones del Hospital son las adecuadas para brindar una atención óptima a sus pacientes y mantienen un buen estado de salubridad	X		X		X		
10	Usted considera que el tiempo de espera para acceder a los servicios del personal asistencial es el tiempo adecuado	X		X		X		
11	Usted considera que el servicio que brinda el personal asistencial del Hospital es de calidad y los pacientes luego de recibir el servicio asistencial regresan con buenas referencias.	X		X		X		
12	Usted considera que el servicio que brinda el personal asistencial es completo e integrado tratando al paciente como realmente merece	X		X		X		
13	Usted considera que los pacientes son atendidos con una capacidad de respuesta adecuada y oportuna para salvaguardar sus vidas	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3 SEGURIDAD</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
14	Usted considera que el Hospital toma medidas de seguridad y cumple con los protocolos establecidos para disminuir el riesgo de contagio de la COVID 19 y de otras enfermedades.	X		x		X		



15	Usted considera que los jefes de áreas cumplen adecuadamente con las medidas tomadas para prevenir y evitar los riesgos, accidentes dentro del hospital	X		X		X	
16	Usted considera que el Hospital brinda la seguridad dentro de sus instalaciones.	X		X		X	
17	Usted considera que el personal asistencial durante la realización de sus actividades considera medidas preventivas para evitar futuros contagios de la COVID 19 y de otras enfermedades.	X		X		X	
18	Usted considera que el Hospital realiza un buen desempeño en la prestación de sus servicios que brinda a los pacientes en todas las áreas correspondientes.	X		X		X	
19	Usted considera que el personal asistencial cumple un buen desempeño en sus labores diarias realizadas a los pacientes.	X		X		X	
20	Usted considera que el Hospital cuenta con profesionales de calidad para la atención a los pacientes y están distribuidos de acuerdo con las áreas correspondientes	x		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): suficiencia

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [ X]           No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Escalante Mariñas Lesly    DNI: 45696513

Especialidad del validador: Gestión de los servicios de la salud.

7 de mayo del 2022



Firma del Experto Informante.

GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES		
PAMELA DNI 45696513	Fecha de diploma: 03/05/2013 Modalidad de estudios: -	CAJAMARCA PERU
ESCALANTE MARIÑAS, LESLY PAMELA DNI 45696513	TITULO DE ESPECIALISTA ENFERMERIA EN NEONATOLOGIA Fecha de diploma: 24/07/15 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA PERU
PAMELA DNI 45696513	MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD Fecha de diploma: 22/04/2017 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	VALLEJO PERU

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL**

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>	Relevancia <sup>2</sup>	Claridad <sup>3</sup>	Sugerencias
	PAMELA DNI 45696513 Fecha matrícula: 22/04/2017 Fecha egreso: 12/08/2018				

	<b>DIMENSIÓN 1 GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	Usted considera que el director planifica estrategias oportunas para resolver conflictos de las áreas de salud de su institución.	x		x		x		
2	Usted considera que el director organiza los servicios ofertados de acuerdo con los perfiles profesionales y a la experiencia del personal asistencial	x		x		x		
3	Usted considera que su área se encuentra organizada reflejándose en el servicio que brinda y en la satisfacción del paciente.	x		x		x		
4	Usted considera que en la institución donde labora mantiene una gestión con liderazgo de servicio.	x		x		x		
5	Usted considera que el recurso humano en la institución donde labora es valorado y es tomado en cuenta para la toma de decisiones.	x		x		x		
6	Usted considera que el director realiza las gestiones de planificación control y dirección de forma adecuada para el beneficio de todo el personal asistencial y pacientes	x		x		x		
7	Usted considera que el área logística del hospital ejerce el control adecuado de los insumos y materiales respectivos	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 2 FLUJOS DE COMUNICACIÓN</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
8	Usted considera que el director practica la comunicación descendente de forma eficaz de acuerdo con las circunstancias.	x		x		x		
9	Usted considera que el personal asistencial practica la comunicación ascendente con sus superiores de acuerdo con las situaciones presentadas.	x		x		x		
10	Usted considera que en el Hospital se practica la comunicación horizontal, creando confianza y compañerismo, logrando mejorar el ambiente laboral y evitando rumores o malentendidos entre las personas.	x		x		x		
11	Usted considera que las redes tecnológicas ayudan y son muy útiles para crear una comunicación organizacional adecuada y son un eje fundamental en situaciones críticas	x		x		x		
12	Usted considera que debe haber capacitaciones en cuanto al uso de redes tecnológicas dirigidas a todo el personal a fin de mejorar la comunicación y acelerar el trabajo interrelacionándose con las diferentes áreas.	x		x		x		
13	Usted considera que él debe haber actualizaciones de cursos y capacitaciones de acuerdo con el área que se desempeñan el personal asistencial	x		x		x		
14	Usted considera que las formas de comunicación de personal asistencial son transmitidas adecuadamente hacia los pacientes	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN ENTORNO LABORAL</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	

15	Usted cree que los pacientes sienten seguridad con el servicio que brinda el personal asistencial del Hospital donde labora y recomendará el servicio.	x		x		x		
16	Usted considera que el servicio que brinda el personal asistencial en el hospital es el óptimo y adecuado y se ve reflejado en la satisfacción de los usuarios.	x		x		x		
17	Usted considera que los proveedores ejecutan sus contrataciones de forma eficiente, cumpliendo con cubrir todas las necesidades de la institución.	x		x		x		
18	Usted considera que la infraestructura del Hospital es la adecuada para desarrollar atenciones en salud en las diferentes áreas.	x		x		x		
19	Usted considera que los equipos médicos con los que cuenta el hospital para brindar sus servicios son los necesarios y cuentan con el mantenimiento preventivo y correctivo según lo necesario.	x		x		x		
20	Usted considera que al Hospital le falta implementar equipos médicos para la debida atención a los pacientes	x		x		x		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia**

**Opinión de aplicabilidad:**   Aplicable [ x]                      No aplicable []

**Apellidos y nombres del juez validador.** Mg: **Alania Montoya, María Luisa**    **DNI: 43652277**

**Especialidad del validador:** **Especialista en Gestión Pública**

<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

7 de mayo del 2022



GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
ALANIA MONTOYA, MARIA LUISA DNI 43652277	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 19/06/18 Modalidad de estudios: SEMI PRESENCIAL  Fecha matrícula: 10/09/2009 Fecha egreso: 31/07/2015	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU
ALANIA MONTOYA, MARIA LUISA DNI 43652277	LICENCIADA EN EDUCACION EN LA ESPECIALIDAD DE INGLES-CASTELLANO Fecha de diploma: 07/01/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU
ALANIA MONTOYA, MARIA LUISA DNI 43652277	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 13/12/21 Modalidad de estudios: SEMI PRESENCIAL  Fecha matrícula: 06/04/2020 Fecha egreso: 08/08/2021	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU

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

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 FIABILIDAD</b>							
1	Usted considera que el personal asistencial del Hospital brinda una atención eficiente, de calidad y resuelve las situaciones presentadas.	x		x		x		
2	Usted considera que el Hospital brinda la información oportuna del diagnóstico de sus pacientes a sus familiares acorde al tiempo que lo necesitan, brindando tranquilidad al paciente y familia.	x		x		x		
3	Usted considera que el personal asistencial del Hospital está debidamente capacitado profesionalmente para resolver las situaciones que necesitan asistencia profesional.	x		x		x		
4	Usted considera que brinda sus servicios cumpliendo con todas las medidas de bioseguridad y de acuerdo con las normativas de salud vigentes en todas las situaciones que lo ameriten.	x		x		x		
5	Usted considera que el hospital es un lugar fiable para atender a miembros de su familia en cualquier horario.	x		x		x		
6	Usted considera que el director del hospital es una persona profesional y fiable para el puesto que desempeña y cumple a cabalidad sus obligaciones	x		x		x		
7	Usted considera que los jefes de áreas del hospital cumplen con rotar al personal asistencial de acuerdo con su experiencia y profesionalismo en las diversas áreas críticas	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 2 CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
8	Usted considera que el Hospital cuenta con los equipos médicos necesarios para brindar servicios de manera oportuna a sus pacientes y estos son distribuidos de forma equitativa en los servicios.	x		x		x		
9	Usted considera que las instalaciones del Hospital son las adecuadas para brindar una atención óptima a sus pacientes y mantienen un buen estado de salubridad	x		x		x		
10	Usted considera que el tiempo de espera para acceder a los servicios del personal asistencial es el tiempo adecuado	x		x		x		
11	Usted considera que el servicio que brinda el personal asistencial del Hospital es de calidad y los pacientes luego de recibir el servicio asistencial regresan con buenas referencias.	x		x		x		
12	Usted considera que el servicio que brinda el personal asistencial es completo e integrado tratando al paciente como realmente merece	x		x		x		
13	Usted considera que los pacientes son atendidos con una capacidad de respuesta adecuada y oportuna para salvaguardar sus vidas	x		x		x		

	<b>DIMENSIÓN 3 SEGURIDAD</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
14	Usted considera que el Hospital toma medidas de seguridad y cumple con los protocolos establecidos para disminuir el riesgo de contagio de la COVID 19 y de otras enfermedades.	x		x		x	
15	Usted considera que los jefes de áreas cumplen adecuadamente con las medidas tomadas para prevenir y evitar los riesgos, accidentes dentro del hospital	x		x		x	
16	Usted considera que el Hospital brinda la seguridad dentro de sus instalaciones.	x		x		x	
17	Usted considera que el personal asistencial durante la realización de sus actividades considera medidas preventivas para evitar futuros contagios de la COVID 19 y de otras enfermedades.	x		x		x	
18	Usted considera que el Hospital realiza un buen desempeño en la prestación de sus servicios que brinda a los pacientes en todas las áreas correspondientes.	x		x		x	
19	Usted considera que el personal asistencial cumple un buen desempeño en sus labores diarias realizadas a los pacientes.	x		x		x	
20	Usted considera que el Hospital cuenta con profesionales de calidad para la atención a los pacientes y están distribuidos de acuerdo con las áreas correspondientes	x		x		x	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia**

**Opinión de aplicabilidad:** **Aplicable [ x]** **No aplicable []**

**Apellidos y nombres del juez validador.** Mg: **Alania Montoya, María Luisa** **DNI: 43652277**

**Especialidad del validador:** **Especialista en Gestión Pública**

<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

**07 de mayo del 2022**



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

<b>GRADUADO</b>	<b>GRADO O TÍTULO</b>	<b>INSTITUCIÓN</b>
ALANIA MONTOYA, MARIA LUISA DNI 43652277	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 19/06/18 Modalidad de estudios: SEMI PRESENCIAL  Fecha matrícula: 10/09/2009 Fecha egreso: 31/07/2015	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU
ALANIA MONTOYA, MARIA LUISA DNI 43652277	LICENCIADA EN EDUCACION EN LA ESPECIALIDAD DE INGLES-CASTELLANO Fecha de diploma: 07/01/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU
ALANIA MONTOYA, MARIA LUISA DNI 43652277	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 13/12/21 Modalidad de estudios: SEMI PRESENCIAL  Fecha matrícula: 06/04/2020 Fecha egreso: 08/08/2021	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL**

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>							
1	Usted considera que el director planifica estrategias oportunas para resolver conflictos de las áreas de salud de su institución.	X		x		X		
2	Usted considera que el director organiza los servicios ofertados de acuerdo con los perfiles profesionales y a la experiencia del personal asistencial	X		X		X		
3	Usted considera que su área se encuentra organizada reflejándose en el servicio que brinda y en la satisfacción del paciente.	X		X		X		
4	Usted considera que en la institución donde labora mantiene una gestión con liderazgo de servicio.	X		X		X		
5	Usted considera que el recurso humano en la institución donde labora es valorado y es tomado en cuenta para la toma de decisiones.	X		X		X		
6	Usted considera que el director realiza las gestiones de planificación control y dirección de forma adecuada para el beneficio de todo el personal asistencial y pacientes	X		X		X		
7	Usted considera que el área logística del hospital ejerce el control adecuado de los insumos y materiales respectivos	x		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2 FLUJOS DE COMUNICACIÓN</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
8	Usted considera que el director practica la comunicación descendente de forma eficaz de acuerdo con las circunstancias.	X		x		X		
X	Usted considera que el personal asistencial practica la comunicación ascendente con sus superiores de acuerdo con las situaciones presentadas.	X		X		X		
X	Usted considera que en el Hospital se practica la comunicación horizontal, creando confianza y compañerismo, logrando mejorar el ambiente laboral y evitando rumores o malentendidos entre las personas.	X		X		X		
X	Usted considera que las redes tecnológicas ayudan y son muy útiles para crear una comunicación organizacional adecuada y son un eje fundamental en situaciones críticas	X		X		X		
X	Usted considera que debe haber capacitaciones en cuanto al uso de redes tecnológicas dirigidas a todo el personal a fin de mejorar la comunicación y acelerar el trabajo interrelacionándose con las diferentes áreas.	X		X		X		
X	Usted considera que él debe haber actualizaciones de cursos y capacitaciones de acuerdo con el área que se desempeñan el personal asistencial	X		X		X		
X	Usted considera que las formas de comunicación de personal asistencial son transmitidas adecuadamente hacia los pacientes	X		X		X		
X	<b>DIMENSIÓN ENTORNO LABORAL</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	

15	Usted cree que los pacientes sienten seguridad con el servicio que brinda el personal asistencial del Hospital donde labora y recomendará el servicio.	X		X		x		
16	Usted considera que el servicio que brinda el personal asistencial en el hospital es el óptimo y adecuado y se ve reflejado en la satisfacción de los usuarios.	X		X		X		
17	Usted considera que los proveedores ejecutan sus contrataciones de forma eficiente, cumpliendo con cubrir todas las necesidades de la institución.	X		X		X		
18	Usted considera que la infraestructura del Hospital es la adecuada para desarrollar atenciones en salud en las diferentes áreas.	X		X		X		
19	Usted considera que los equipos médicos con los que cuenta el hospital para brindar sus servicios son los necesarios y cuentan con el mantenimiento preventivo y correctivo según lo necesario.	X		X		X		
20	Usted considera que al Hospital le falta implementar equipos médicos para la debida atención a los pacientes	X		x		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia**

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [x] No aplicable []

**Apellidos y nombres del juez validador. / Mg: Flores Vega, Flor de María DNI 06663751**

**Especialidad del validador: Especialista en Gestión Pública**

<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

**7 de mayo del 2022**

**Firma del Experto Informante.**

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
FLORES VEGA, FLOR DE MARIA DNI 06663751	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 23/10/2003 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL PERU
FLORES VEGA, FLOR DE MARIA DNI 06663751	TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL CON MENCION EN GESTION ESCOLAR CON LIDERAZGO PEDAGOGICO Fecha de diploma: 11/06/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 10/07/2017 Fecha egreso: 12/02/2018	UNIVERSIDAD ANTONIO RUÍZ DE MONTOYA PERU
FLORES VEGA, FLOR DE MARIA DNI 06663751	MAESTRA EN GESTION PÚBLICA Fecha de diploma: 14/02/22 Modalidad de estudios: SEMI PRESENCIAL  Fecha matrícula: 06/04/2020 Fecha egreso: 25/08/2021	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU

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

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 FIABILIDAD</b>							
1	Usted considera que el personal asistencial del Hospital brinda una atención eficiente, de calidad y resuelve las situaciones presentadas.	X		X		X		
2	Usted considera que el Hospital brinda la información oportuna del diagnóstico de sus pacientes a sus familiares acorde al tiempo que lo necesitan, brindando tranquilidad al paciente y familia.	X		X		X		
3	Usted considera que el personal asistencial del Hospital está debidamente capacitado profesionalmente para resolver las situaciones que necesitan asistencia profesional.	X		X		X		
4	Usted considera que brinda sus servicios cumpliendo con todas las medidas de bioseguridad y de acuerdo con las normativas de salud vigentes en todas las situaciones que lo ameriten.	X		X		X		
5	Usted considera que el hospital es un lugar fiable para atender a miembros de su familia en cualquier horario.	X		X		X		
6	Usted considera que el director del hospital es una persona profesional y fiable para el puesto que desempeña y cumple a cabalidad sus obligaciones	X		X		X		
7	Usted considera que los jefes de áreas del hospital cumplen con rotar al personal asistencial de acuerdo con su experiencia y profesionalismo en las diversas áreas críticas	x		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2 CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
8	Usted considera que el Hospital cuenta con los equipos médicos necesarios para brindar servicios de manera oportuna a sus pacientes y estos son distribuidos de forma equitativa en los servicios.	X		X		X		
9	Usted considera que las instalaciones del Hospital son las adecuadas para brindar una atención óptima a sus pacientes y mantienen un buen estado de salubridad	X		X		X		
10	Usted considera que el tiempo de espera para acceder a los servicios del personal asistencial es el tiempo adecuado	X		X		X		
11	Usted considera que el servicio que brinda el personal asistencial del Hospital es de calidad y los pacientes luego de recibir el servicio asistencial regresan con buenas referencias.	X		X		X		
12	Usted considera que el servicio que brinda el personal asistencial es completo e integrado tratando al paciente como realmente merece	X		X		X		
13	Usted considera que los pacientes son atendidos con una capacidad de respuesta adecuada y oportuna para salvaguardar sus vidas	X		X		X		



	<b>DIMENSIÓN 3 SEGURIDAD</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
14	Usted considera que el Hospital toma medidas de seguridad y cumple con los protocolos establecidos para disminuir el riesgo de contagio de la COVID 19 y de otras enfermedades.	X		X		x		
15	Usted considera que los jefes de áreas cumplen adecuadamente con las medidas tomadas para prevenir y evitar los riesgos, accidentes dentro del hospital	X		X		X		
16	Usted considera que el Hospital brinda la seguridad dentro de sus instalaciones.	X		X		X		
17	Usted considera que el personal asistencial durante la realización de sus actividades considera medidas preventivas para evitar futuros contagios de la COVID 19 y de otras enfermedades.	X		X		X		
18	Usted considera que el Hospital realiza un buen desempeño en la prestación de sus servicios que brinda a los pacientes en todas las áreas correspondientes.	X		X		X		
19	Usted considera que el personal asistencial cumple un buen desempeño en sus labores diarias realizadas a los pacientes.	X		X		X		
20	Usted considera que el Hospital cuenta con profesionales de calidad para la atención a los pacientes y están distribuidos de acuerdo con las áreas correspondientes	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable [X]  No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Flores Vega, Flor de María DNI: 06663751

Especialidad del validador: Especialista en Gestión Pública

<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

7 de mayo del 2022.

Firma del Experto Informante.

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
FLORES VEGA, FLOR DE MARIA DNI 06663751	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 23/10/2003 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL PERU
FLORES VEGA, FLOR DE MARIA DNI 06663751	TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL CON MENCION EN GESTIÓN ESCOLAR CON LIDERAZGO PEDAGÓGICO Fecha de diploma: 11/06/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 10/07/2017 Fecha egreso: 12/02/2018	UNIVERSIDAD ANTONIO RUÍZ DE MONTOYA PERU
FLORES VEGA, FLOR DE MARIA DNI 06663751	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 14/02/22 Modalidad de estudios: SEMI PRESENCIAL  Fecha matrícula: 06/04/2020 Fecha egreso: 25/08/2021	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU

## Anexo 04: Instrumento de recolección de datos para la variable comunicación organizacional

### Cuestionario de comunicación organizacional

Por medio del presente cuestionario saludarlo y a la vez quiero informarle que la finalidad de este cuestionario es recopilar información para llevar a cabo una investigación relacionada a la Comunicación Organizacional del Personal asistencial, por ello solicito a usted responda con mucha sinceridad.

La respuesta es personal, confidencial y anónima. Por favor, llene todo el cuestionario, sin dejar de contestar ninguno de los ítems.

Le agradezco por anticipado su participación.

#### Instrucciones:

1. Llenar la ficha de consentimiento informado.
2. ¿Realizó la lectura y firma del consentimiento informado? SI NO
3. Para contestar los ítems, deberá marcar con una "X", lo que usted considere correcto.

N.º	DIMENSIONES / ítems	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
1	¿Usted considera que el director planifica estrategias oportunas para resolver conflictos de las áreas de salud de su institución?					
2	¿Usted considera que el director organiza los servicios ofertados de acuerdo con los perfiles profesionales y a la experiencia del personal asistencial?					
3	¿Usted considera que su área se encuentra organizada reflejándose en el servicio que brinda y en la satisfacción del paciente?					
4	¿Usted considera que en la institución donde labora mantiene una gestión con liderazgo de servicio?					
5	¿Usted considera que el recurso humano en la institución donde labora es valorado y es tomado en cuenta para la toma de decisiones?					
6	¿Usted considera que el director realiza las gestiones de planificación control y dirección de forma adecuada para el beneficio de todo el personal asistencial y pacientes?					
7	¿Usted considera que el área logística del hospital ejerce el control adecuado de los insumos y materiales respectivos?					

8	¿Usted considera que el director practica la comunicación descendente de forma eficaz de acuerdo con las circunstancias?					
9	¿Usted considera que el personal asistencial practica la comunicación ascendente con sus superiores de acuerdo con las situaciones presentadas?					
10	¿Usted considera que en el Hospital se practica la comunicación horizontal, creando confianza y compañerismo, logrando mejorar el ambiente laboral y evitando rumores o malentendidos entre las personas?					
11	¿Usted considera que las redes tecnológicas ayudan y son muy útiles para crear una comunicación organizacional adecuada y son un eje fundamental en situaciones críticas?					
12	¿Usted considera que debe haber capacitaciones en cuanto al uso de redes tecnológicas dirigidas a todo el personal a fin de mejorar la comunicación y acelerar el trabajo interrelacionándose con las diferentes áreas?					
13	¿Usted considera que debe haber actualizaciones de cursos y capacitaciones de acuerdo con el área que se desempeñan el personal asistencial?					
14	¿Usted considera que la forma de comunicación del personal asistencial es transmitida adecuadamente hacia los pacientes?					
15	¿Usted cree que los pacientes sienten seguridad con el servicio que brinda el personal asistencial del Hospital donde labora y recomendará el servicio?					
16	¿Usted considera que el servicio que brinda el personal asistencial en el hospital es el óptimo y adecuado y se ve reflejado en la satisfacción de los usuarios?					
17	¿Usted considera que los proveedores ejecutan sus contrataciones de forma eficiente, cumpliendo con cubrir todas las necesidades de la institución?					
18	¿Usted considera que la infraestructura del Hospital es la adecuada para desarrollar atenciones en salud en las diferentes áreas?					
19	¿Usted considera que los equipos médicos con los que cuenta el hospital para brindar sus servicios son los necesarios y cuentan con el mantenimiento preventivo y correctivo según lo necesario?					

20	¿Usted considera que al Hospital le falta implementar equipos médicos para la debida atención a los pacientes?					
21	¿Usted considera que el personal asistencial del Hospital brinda una atención eficiente, de calidad y resuelve las situaciones presentadas?					
22	¿Usted considera que el Hospital brinda la información oportuna del diagnóstico de sus pacientes a sus familiares acorde al tiempo que lo necesitan, brindando tranquilidad al paciente y familia?					
23	¿Usted considera que el personal asistencial del Hospital está debidamente capacitado profesionalmente para resolver las situaciones que necesitan asistencia profesional?					
24	¿Usted considera que el personal asistencial del hospital brinda sus servicios cumpliendo con todas las medidas de bioseguridad y de acuerdo con las normativas de salud vigentes en todas las situaciones que lo ameriten?					
25	¿Usted considera que el hospital es un lugar fiable para atender a miembros de su familia en cualquier horario?					
26	¿Usted considera que el director del hospital es una persona profesional y fiable para el puesto que desempeña y cumple a cabalidad sus obligaciones?					
27	¿Usted considera que los jefes de áreas del hospital cumplen con rotar al personal asistencial de acuerdo con su experiencia y profesionalismo en las diversas áreas críticas?					
28	¿Usted considera que el Hospital cuenta con los equipos médicos necesarios para brindar servicios de manera oportuna a sus pacientes y estos son distribuidos de forma equitativa en los servicios?					
29	¿Usted considera que las instalaciones del Hospital son las adecuadas para brindar una atención óptima a sus pacientes y mantienen un buen estado de salubridad?					
30	¿Usted considera que el tiempo de espera para acceder a los servicios del personal asistencial es el tiempo adecuado?					
31	¿Usted considera que el servicio que brinda el personal asistencial del Hospital es de calidad y los pacientes luego de recibir el servicio asistencial regresan con buenas referencias?					
32	¿Usted considera que el servicio que brinda el personal asistencial es completo e					

	integrado tratando al paciente como realmente merece?					
33	¿Usted considera que los pacientes son atendidos con una capacidad de respuesta adecuada y oportuna para salvaguardar sus vidas?					
34	¿Usted considera que el Hospital toma medidas de seguridad y cumple con los protocolos establecidos para disminuir el riesgo de contagio de la COVID 19 y de otras enfermedades?					
35	¿Usted considera que los jefes de áreas cumplen adecuadamente con las medidas tomadas para prevenir y evitar los riesgos, accidentes dentro del hospital?					
36	¿Usted considera que el Hospital brinda la seguridad dentro de sus instalaciones?					
37	¿Usted considera que el personal asistencial durante la realización de sus actividades considera medidas preventivas para evitar futuros contagios de la COVID 19 y de otras enfermedades?					
38	¿Usted considera que el Hospital realiza un buen desempeño en la prestación de sus servicios que brinda a los pacientes en todas las áreas correspondientes?					
39	¿Usted considera que el personal asistencial cumple un buen desempeño en sus labores diarias realizadas a los pacientes?					
40	¿Usted considera que el Hospital cuenta con profesionales de calidad para la atención a los pacientes y están distribuidos de acuerdo con las áreas correspondientes?					