



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

La Calidad de Servicio y la Comunicación Interna del Hospital Miguel
Cruzado Vera – Paita, 2022.

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Ciencias de la Comunicación**

AUTORA:

Nonajulca Jimenez, Leidy Laura (ORCID: 0000-0002-1628-7590)

ASESOR:

Mg. Seminario Bravo, Aldo Maximiliano (ORCID: 0000-0002-1784-0853)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Procesos comunicacionales en la sociedad contemporánea.

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA – PERÚ

2022

DEDICATORIA

A mis padres, con mucho amor, cariño y afecto, por haberme inculcado siempre el deseo de superación y su gran apoyo económico y moral. A mi familia, por haberme dado las fuerzas necesarias para vencer cualquier obstáculo que se presentó durante el desarrollo de esta investigación.

Leidy Nonajulca

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme el conocimiento durante el progreso del estudio. A mi familia por brindarme su soporte absoluto en el desarrollo de mi etapa profesional. Agradezco a la Universidad César Vallejo por brindarme los conocimientos necesarios durante mi carrera universitaria. También agradezco al Hospital Nivel I Miguel Cruzado Vera, por colaborar en el desarrollo de esta investigación.

La autora

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Pág.

| | |
|---|------|
| DEDICATORIA..... | II |
| AGRADECIMIENTO..... | III |
| ÍNDICE DE CONTENIDOS | IV |
| ÍNDICE DE TABLAS | V |
| ÍNDICE DE GRÁFICOS | VI |
| RESUMEN | VII |
| ABSTRACT..... | VIII |
| I. INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO..... | 4 |
| III. METODOLOGÍA..... | 9 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación..... | 9 |
| 3.2. Variables y Operacionalización..... | 10 |
| 3.3. Población, muestra y muestreo..... | 11 |
| 3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos..... | 12 |
| 3.5. Procedimientos..... | 13 |
| 3.6. Método de análisis de datos..... | 13 |
| 3.7. Aspectos Éticos..... | 13 |
| IV. RESULTADOS | 14 |
| V. DISCUSIÓN..... | 25 |
| VI. CONCLUSIONES..... | 28 |
| VII. RECOMENDACIONES..... | 29 |
| REFERENCIAS | 30 |
| ANEXOS..... | 32 |

ÍNDICE DE TABLAS

Pág.

| | |
|--|----|
| Tabla 1 <i>Muestra de la Investigación</i> | 11 |
| Tabla 2 <i>Calidad de Servicio</i> | 14 |
| Tabla 3 <i>Dimensión 1: Fiabilidad</i> | 15 |
| Tabla 4 <i>Dimensión 2: Capacidad de Respuesta</i> | 16 |
| Tabla 5 <i>Dimensión 3: Seguridad</i> | 17 |
| Tabla 6 <i>Dimensión 4: Empatía</i> | 18 |
| Tabla 7 <i>Dimensión 5: Elementos Tangibles</i> | 19 |
| Tabla 8 <i>Comunicación Interna</i> | 20 |
| Tabla 9 <i>Prueba de Kolmogorov-Smirnov relación Calidad - Comunicación</i> | 21 |
| Tabla 10 <i>Coeficiente de Spearman – Correlación Calidad de Servicio y Comunicación Interna</i> | 21 |
| Tabla 11 <i>Coeficiente de Spearman – Correlación Fiabilidad y Comunicación Interna</i> | 22 |
| Tabla 12 <i>Coeficiente de Spearman – Capacidad de Respuesta y Comunicación Interna</i> | 22 |
| Tabla 13 <i>Coeficiente de Spearman – Correlación Seguridad y Comunicación Interna</i> | 23 |
| Tabla 14 <i>Coeficiente de Spearman – Correlación Empatía y Comunicación Interna</i> | 24 |
| Tabla 15 <i>Coeficiente de Spearman – Correlación Elementos Tangibles y Comunicación Interna</i> | 24 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Pág.

| | |
|---|----|
| Gráfico 1 <i>Diseño de Investigación</i> | 9 |
| Gráfico 2 <i>Distribución Porcentual de la Calidad de Servicio respecto a la percepción de los trabajadores del Hospital Miguel Cruzado Vera</i> | 14 |
| Gráfico 3 <i>Distribución Porcentual de la dimensión Fiabilidad respecto a la percepción de los trabajadores del Hospital Miguel Cruzado Vera</i> | 15 |
| Gráfico 4 <i>Distribución Porcentual de la Capacidad de Respuesta respecto a la percepción de los trabajadores del Hospital Miguel Cruzado Vera</i> | 16 |
| Gráfico 5 <i>Distribución Porcentual de la dimensión Seguridad respecto a la percepción de los trabajadores del Hospital Miguel Cruzado Vera</i> | 17 |
| Gráfico 6 <i>Distribución Porcentual de la dimensión Empatía respecto a la percepción de los trabajadores del Hospital Miguel Cruzado Vera</i> | 18 |
| Gráfico 7 <i>Distribución Porcentual de Tangibles respecto a la percepción de los trabajadores del Hospital Miguel Cruzado Vera</i> | 19 |
| Gráfico 8 <i>Distribución porcentual de la Comunicación Interna respecto a la percepción de los trabajadores del Hospital Miguel Cruzado Vera</i> | 20 |

RESUMEN

En el proyecto de investigación titulado “La Calidad de Servicio y su relación con la Comunicación Interna del Hospital Miguel Cruzado Vera – Paita, 2022.”, propone Determinar la relación que existe entre la Calidad de Servicio y la Comunicación Interna del Hospital Miguel Cruzado Vera – Paita. En la exploración se manipuló un modelo de 65 colaboradores que fueron escogidas con conveniencia, a quienes se les aplicó una encuesta respectiva. El estudio fue no experimental, cuantitativo y de diseño transversal, permitiendo recolectar los datos en único momento. De acuerdo a los resultados, se obtuvo que la Calidad de Servicio del hospital se encuentra en un nivel medio con un 49.20%, según el modelo SERVQUAL. Con respecto a la hipótesis, se obtuvo un coeficiente de Spearman con un valor de 0,828 y p – valor: 0,000, demostrando así que si se mejora la Calidad de Servicio aumenta el nivel de la Comunicación Interna del Hospital.

Palabras clave: Fiabilidad, Tangibilidad, Seguridad, Capacidad de Respuesta, Empatía.

ABSTRACT

In the research project entitled "The Quality of Service and its relationship with the Internal Communication of the Hospital Miguel Cruzado Vera - Paita, 2022.", I propose to determine the relationship that exists between the Quality of Service and the Internal Communication of the Hospital Level I Miguel Cruzado Vera-Paita. In the examination, a model of 65 collaborators who were chosen with convenience, to whom a respective survey was applied. The study was non-experimental, quantitative and cross-sectional in design, collecting data in a single moment. According to the results, it was obtained that the Quality of Service of the hospital is at a medium level with 49.20%, according to the SERVQUAL model. Regarding the hypothesis, a Spearman coefficient was obtained with a value of 0.828 and p – value: 0.000, thus demonstrating that if the Quality of Service is improved, the level of Internal Communication of the Hospital increases.

Keywords: Reliability, Tangibility, Security, Response Capacity, Empathy.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, en establecimientos de salud tanto privadas como públicas, preexiste un progresivo beneficio por valorar el discernimiento en aspectos concernientes con la satisfacción del cliente y la disposición de esmero; en mejorar, los gobiernos de salud se han perfeccionado desiguales labores como: conjuntos de aprobación representantes de valorar la optimización de las tecnologías, la organización de juntas de mortalidad; la aplicación de indagaciones de dictamen a provisos y beneficiarios, comités y círculos de calidad; sistemas de monitoreo, entre otros. (Coronado, 2013)

Las entidades, especialmente las del servicio de salud, cuidan su reputación e imagen, ante ello es importante escuchar las opiniones e inquietudes de los grupos de interés, para de esta manera mejorar su imagen ante ellos. Son consecuentes que persistentemente están exhibidas a los ataques de sus clientes o usuarios según las responsabilidades que hayan ocupado con ellos. Por lo tanto, despliegan labores para cumplir con las perspectivas que forman en sus usuarios a fin de que se aprecien orgullosos. (Coronado, 2013)

En los nosocomios, los pacientes observan la infraestructura, el trato, la atención médica, el equipamiento y la calidad de prestación de los servidores de la salud. Las organizaciones son conscientes que deben brindar un servicio de calidad, en donde prioricen el aspecto humano y la empatía profesional. (MINSAL, 2019).

En esta realidad se observó que el Hospital Miguel Cruzado Vera en la Ciudad de Paita, se refleja que los pacientes han sido burlados y maltratados injustamente dentro de la institución, se queja constantemente por el trato de los médicos y personal asistencial hacia los asegurados, la reprogramación de citas, las presuntas negligencias, la falta de activos médicos y la mala infraestructura que ponen en riesgo su imagen o insatisfacción por parte de los usuarios. (MINSAL, 2019).

En resumen, es importante conocer la calidad de servicio brindado por el Hospital para así mejorar la comunicación interna que ayuden a aumentar la satisfacción de los asegurados del Hospital Miguel Cruzado Vera – Paita.

Como enunciación del problema, como problema general: ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la comunicación interna del Hospital Miguel Cruzado Vera – Paita?; Así mismo como preguntas específicas se planteó: 1. ¿Cuál es la relación entre la fiabilidad y la comunicación interna en el Hospital Miguel Cruzado Vera – Paita 2022?; 2. ¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta y la comunicación interna en el Hospital Miguel Cruzado Vera – Paita 2022?; 3. ¿Cuál es la relación entre la seguridad y la comunicación interna en el Hospital Miguel Cruzado Vera – Paita 2022?; 4. ¿Cuál es la relación entre la empatía y la comunicación interna en el Hospital Miguel Cruzado Vera – Paita 2022?; 5. ¿Cuál es la relación entre los elementos tangibles y la comunicación interna en el Hospital Miguel Cruzado Vera – Paita 2022?.

El estudio se justifica en el perfeccionamiento de la disposición de prestación del Hospital Miguel Cruzado Vera – Paita. Es indispensable, la ejecución de alternativas en las entidades que están sumidos dentro del sector de los servicios, y especialmente las que brindan la prevención de la salud a nivel regional. Con las derivaciones a alcanzar mediante la exploración, se podrá efectuar habilidades para perfeccionar la aptitud de la vigilancia en el servicio del sector salud.

En relación con los objetivos de investigación, se propuso: Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la comunicación interna del Hospital Miguel Cruzado Vera – Paita. Como objetivos específicos se plantean: 1. Determinar la relación que existe entre la fiabilidad y la comunicación interna del Hospital Miguel Cruzado Vera – Paita; 2. Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la comunicación interna del Hospital Miguel Cruzado Vera – Paita; 3. Determinar la relación

que existe entre la seguridad y la comunicación interna del Hospital Miguel Cruzado Vera – Paita; 4. Determinar la relación que existe entre la empatía y la comunicación interna del Hospital Miguel Cruzado Vera – Paita; 5. Determinar la relación que existe entre los elementos tangibles y la comunicación interna del Hospital Miguel Cruzado Vera – Paita

Como Hipótesis se plantean: Existe relación entre la calidad de servicio y la comunicación interna del Hospital Miguel Cruzado Vera – Paita. Además, se plantea como Hipótesis específicas: 1. Existe relación entre la fiabilidad y la comunicación interna del Hospital Miguel Cruzado Vera – Paita; 2. Existe relación entre la capacidad de respuesta y la comunicación interna del Hospital Miguel Cruzado Vera – Paita; 3. Existe relación entre la seguridad y la comunicación interna del Hospital Miguel Cruzado Vera – Paita; 4. Existe relación entre la empatía y la comunicación interna del Hospital Miguel Cruzado Vera – Paita; 5. Existe relación entre los elementos tangibles y la comunicación interna del Hospital Miguel Cruzado Vera – Paita.

II. MARCO TEÓRICO

Para el estudio, se tomaron algunos antecedentes que analizaron la estructura, desarrollo de las estrategias de comunicación:

Repetto (2022) en su investigación, la metodología tuvo un boceto no experimental, cuantitativa y un enfoque descriptivo. El prototipo estuvo conformado por 76 usuarios y la herramienta utilizada fue un cuestionario multidimensional. Se realizó la ensayo de regularidad para establecer el tipo de coeficiente utilizado para derivar la hipótesis se determinó el factor de similitud de SPEARMAN Tangibles 0.678, Fiabilidad 0.587, Capacidad de respuesta 0.576; Seguridad 0.576, Empatía 0.555 y la calidad de servicio con un valor de 0,542, y una relevancia bilateral de $p=0,000 <0.05$, lo cual se finiquita que coexiste una semejanza positiva moderada demostrativa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en el nosocomio de salud mental comunitario La Perla, 2021.

En el contexto internacional tenemos a Matute (2020) en su estudio, cuya finalidad fue establecer la influencia de sus variables, para la autora fue primordial resolver la deficiente gestión del nosocomio público pues considera que las quejas por la demora en los tiempos de espera genera insatisfacción y para llevar a cabo su estudio planteó como instrumento la encuesta SERVQUAL a 383 usuarios, la investigación concluye se obtuvo un Factor de SPEARMAN ($Rho = 0,988$; $p - \text{valor} = 0,000$) y en el análisis descriptivo obtuvo Tangibles 47%; Fiabilidad 47%, Capacidad de respuesta 49%; Seguridad 47%; Empatía 34%, también se concluyó que las personas entrevistadas se encontraban insatisfechas en el tiempo de espera, la seguridad y la empatía, generando malestares en la organización.

Asimismo con Jaramillo, Fabara y Falcón (2020) en su investigación, el instrumento utilizado la encuesta SERVQUAL evaluando a 384 usuarios externos, como resultado identificaron que los fragmentos de empatía,

seguridad y fiabilidad fueron las que obtuvieron mayor satisfacción mientras que compendios palpables y capacidad de contestación fueron las que escasez complacencia obtuvieron, el estudio fue transversal, correlacional en el que el resultado fue de un rho de 0.924, manifestando una asociación muy fuerte con un p valor de 0.000, concluyen los autores que es muy importante el tiempo de espera para que el establecimiento pueda recibir una buena correspondencia de sus pacientes.

Asimismo, con Reyes (2020) En su estudio, la muestra estuvo simbolizada por 80 pacientes, a los cuales se le aplicó una indagación tipo modelo SERVQUAL. El estudio fue cuantitativo, explicativo, de diseño pre experimental. Como resultado, se obtuvo: Tangibles 41%; Fiabilidad 85%, Seguridad 75%; Capacidad de respuesta 87%; Empatía 79% y comparando el estudio, la clínica ONCORAD S.A.C – Chiclayo obtuvo un 67.4% en la Calidad de Servicio.

Por otro lado, Sisalema (2019) La investigación fue de diseño no experimental, cuantitativo, de tipo descriptivo - correlacional transversal. Con una muestra de 200 usuarios, utilizaron la encuesta y el cuestionario como medios de recolección de datos. Como resultado en relación a la hipótesis se obtuvo un coeficiente ($\rho = .516^{**}$ y $P = .000$), lo cual demuestra que preexiste una correlación demostrativa entre las dimensiones de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios.

Martinez (2018) En su estudio fue tipo propositivo y de nivel descriptivo. Como resultado se obtuvo que los pacientes deben de tener un trato desigual donde prioricen el trato justo, brindando la atención adecuada cuando más se les requiera, generando credibilidad y confianza, y mejorando los aspectos de imagen y compromiso hacia los usuarios.

Con respecto a las teorías concernientes al estudio, se precisa La Calidad de Servicio como complacencia entre los consumidores en relación a cualquier prestación dada y/o módulo elaborado y como cualquier juicio, o algún

dictamen que brindar, expusiera repartición a partir de la complacencia pondera a la mayor complacencia. (Deming, 1989, p. 49). Asimismo, Cerezo (1996), “es la minimización del recorrido entre las perspectivas del consumidor con respecto a la prestación y la percepción de este tras su manejo”. (p.109).

En el Sector Salud, son las actividades que los establecimientos de salud cometen en la forma de atender desde una orientación humana y técnica. Los trabajadores del sector salud, tienen que ofrecer un gran profesionalismo y empatía, para lograr una calidad de atención. La calidad se proporciona cuando se emplea los conocimientos clínicos y la ciencia de manera que desarrolle la salud sin desarrollar de forma proporcional las incertidumbres. (MINSA, 2019).

La Calidad de Servicio es la abundancia de la disconformidad o discrepancia que coexiste entre las perspectivas o ambiciones de los usuarios y sus conocimientos en ocupación de la fiabilidad, tangibles, empatía, capacidad de respuesta y seguridad. (Parasuraman, Zeithmal y Berry, 1988)

Según Parasuraman et al. (1988) la calidad percibida del servicio se precisa en el piloto como la disconformidad entre las expectativas y los discernimientos del usuario.

El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio fue hecho por Parasuraman et al. (1988), cuya intención es perfeccionar la calidad de servicio brindada por una entidad. Se maneja un interrogatorio normalizado, concordando según las perspectivas de cada institución. Se basa en cinco dimensiones: (Zeithaml, Bitner y Gremler, 2009). 1. Fiabilidad: Se describe a la destreza para elaborar la prestación propuesta de forma cuidadosa y fiable. Es decir, que la compañía efectúa con sus palabras, sobre transmisiones, solución de problemas, provisión del servicio y fijación de precios. 2. Sensibilidad: Habilidad en apoyar a los compradores y facilitar una prestación adecuada y rápida. Se describe la vigilancia y urgencia al alternar las atenciones, reconocer interrogantes de los consumidores, y remediar inconvenientes. 3. Seguridad: Es el discernimiento y

vigilancia de los trabajadores y sus destrezas hacia infundir compañerismo y creencia. 4. Empatía: Se cuenta al nivel de cuidado concreta que brindan las compañías a sus consumidores. Se transfiere por medio de una prestación individualizado o adecuado al deleite del consumidor. 5. Elementos tangibles: Es el aspecto físico, infraestructuras físicas, como los equipos, servicios básicos, personal, materiales.

Para Parasuraman et al. (1988), las define: 1. Fiabilidad: Habilidad de prestación propuesto de modo precisa y confiable; 2. Capacidad de respuesta/Receptividad: Habilidad de comprender las dificultades del individuo y de suministrar una prestación oportuna y pronta; 3. Seguridad/Competencia: Discernimiento de los usuarios y destreza de infundir libertad para lo que se está ejecutando; 4. Empatía: La cabida de descubrir y percibir los exigencias, la caracterización y la vigilancia especificada de la consumidora; 5. Aspectos tangibles: Condiciones y apariencias de los equipos, las infraestructuras mecánicas y aspecto del particular.

La comunicación interna es una de las primordiales diligencias de la entidad, ya que mediante esos métodos se regularizan las operaciones esenciales de la compañía, se elaboran trabajos, se ejecutan negocios, se colocan las direcciones interpersonales, y se fundan productos de la sabiduría. (Trelles, 2001).

Asimismo, se designa comunicación interna al ligado de acciones realizadas de la compañía para la elaboración y sustento de buenos lazos entre sus órganos, usando distintos canales de comunicación que los mantengan integrados, instruidos y originados para auxiliar con los objetivos de la compañía. (Torres, 2012).

Finalmente, La comunicación interna es la declaración encaminada al colaborador. Brota como réplica a las nuevas necesidades de las sociedades de alentar a sus trabajadores brindándoles un ambiente laboral adecuado. (Muñiz, 2017)

Por consiguiente, se define dos dimensiones de la comunicación interna: La primera dimensión, la descendente, es la preponderante del modo absorbente del líder. Respetada la representación nativa de transferir indagación en la compañía. Los cargos son: coordinar, comunicar, estimular y originar a los colaboradores de la compañía. (Montoya y De la Cruz, 2014)

Como segunda dimensión la ascendente suele ser referente a lo que la persona dice sobre la organización o sobre sí mismo. Suele ser casi imaginaria en la experiencia debido a las invariables trabas que se le emplean. La comunicación ascendente es el conclusivo de un manejo de relaciones internas, que contribuye seguridad a los individuos y las incita a colaborar. (Montoya et al., 2014)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Por su finalidad fue descriptiva, Hernández, Fernandez y Baptista (2015) fue definir los elementos y la estructura que debe meditar la comunicación interna que consienta fortificar la calidad de servicio en el Hospital Miguel Cruzado Vera – Paita.

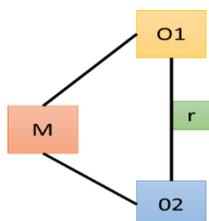
Por su enfoque fue cuantitativa, Mediante la orientación cuantitativa, la compilación de antecedentes es similar a la comprobación. La Comprobación simboliza establecer números a elementos. Mousallet (2015). Se recogieron y se examinaron datos de la indagación para objetar las incógnitas e hipótesis del proyecto.

Por su tipo No experimental, excluye una administración de las variables de tesis, y se miran los acontecimientos de exploración en un ambiente nativo que consecutivamente serán desarrollados. Hernández, Fernandez y Baptista (2015) en lo cual se debe establecer si preexiste similitud entre la comunicación interna y la calidad de servicio del Hospital Miguel Cruzado Vera – Paita.

Por su diseño es No experimental de corte transversal. Los bosquejos recogen fichas de un instante. Su intención es referir variables y considerar su acontecimiento y relacionarlo en un instante específico. Hernández, Fernandez y Baptista (2015). Siendo la representación del diseño:

Gráfico 1

Diseño de Investigación



Fuente: Elaboración Propia

En donde:

M: Muestra (trabajadores del Hospital)

O1: Calidad de Servicio

O2: Comunicación interna

R: Relación de las variables

3.2. Variables y Operacionalización.

V1: Calidad de Servicio

Definición Conceptual

La calidad de servicio es la abundancia de la disconformidad o discrepancia que concurre entre las perspectivas o aspiraciones de los usuarios y sus discernimientos en cargo de la fiabilidad, tangibles, empatía, capacidad de respuesta, seguridad. Parasuraman et al.(1988).

Definición Operacional

Es el cálculo global de la variable calidad de servicio y de cada una de sus extensiones. Para medirlo se aplicó un cuestionario de 22 ítems, utilizando la escala de Likert: Nunca, Casi Nunca, A Veces, Casi Siempre y Siempre. Distribuidas en 5 dimensiones: Fiabilidad (25 – 29), Respuesta (30 – 33), Seguridad (34 – 37), Empatía (38 – 42), Tangibles (43 – 46). Y se va a medir en los niveles de Bajo: 0 – 37; Medio: 38– 74; Alto: 75-110.

V2: Comunicación interna

Definición Conceptual

La comunicación interna es una de las primordiales diligencias de la entidad, ya que mediante esos métodos se regularizan las operaciones esenciales de la compañía, se elaboran trabajos, se ejecutan negocios, se colocan las direcciones interpersonales, y se fundan productos de la sabiduría. Trelles (2001).

Definición Operacional

Es el nivel de medición global de la variable comunicación interna y de cada una de sus dimensiones. Para medirlo se aplicó un cuestionario de 24 ítems, utilizando la escala de Likert: Nunca, Casi Nunca, A Veces, Casi Siempre y Siempre. Distribuidas en 2 dimensiones: Descendente (1 – 12), Ascendente (13 – 24). Los intervalos de la escala son: Bajo: 0 – 40; Medio: 41– 80; Alto: 81-120.

3.3. Población, muestra y muestreo

Carrasco (2009) La cantidad fue establecida por la unión de los elementos de investigación desde incumben al contorno galáctico donde se desplegó el artículo de exploración. En esta indagación la población es de 132 personas que laboran en diferentes departamentos del Hospital Miguel Cruzado Vera – Paita.

Muestra

Siendo la porción característica de su población Hernández (2015), la cual es específica de la propia y que se logra mediante técnicas probabilísticas o no probabilísticos.

Tabla 1

Muestra de la Investigación

| Población | Cantidad |
|------------------|--------------------|
| Administrativos | 12 personas |
| Médicos | 20 personas |
| Enfermeras | 18 personas |
| Técnicos | 15 personas |
| Total | 65 personas |

Fuente: Registros de plantilla de personal del Hospital Miguel Cruzado Vera – Paita.

Muestreo

En la indagación se ejecutó un muestreo no probabilístico por conveniencia, esto debido a la disposición y accesibilidad del personal administrativo.

Como criterio de inclusión, se escogió a los responsables en la atención a los usuarios del Hospital Miguel Cruzado Vera – Paita. Y como criterio de exclusión al personal que no ofrece la vigilancia a los usuarios (Personal de Mantenimiento).

3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

Berna (2010), “Las metodologías de recopilación de antecedentes usará un procedimiento, según el prototipo de indagación a ejecutar, se manejan unas u otras técnicas” p. 196.

La técnica aplicada fue el cuestionario.

Para los instrumentos de investigación, Según Hernández (2010) “Un instrumento de inspección pertinente, es cuando la herramienta es el conveniente para solucionar los objetivos planeados en la indagación” p. 199.

En el estudio se utilizó, guía de audiencia, el cuestionario y guía de examen documental.

Validez y Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

Validez

La herramienta de la indagación fue validada por el criterio de 3 expertos. Los peritos son competitivos de alto nivel de conocimiento en el procedimiento y diligencia de las variables

Confiabilidad

Se sometió a los instrumentales al ensayo del Alfa de Cronbach, para poder fundar su nivel de fiabilidad. El alfa muestra indicadores porcentuales, los cuales muestran un nivel de 0.963, se considera aceptable.

3.5. Procedimientos

Se solicitó autorización al Director del Hospital Miguel Cruzado Vera, para poder realizar el proyecto de investigación dentro de las instalaciones del nosocomio.

Se recopiló la investigación aplicando los instrumentales de recolección de datos.

3.6. Método de análisis de datos

Reside en procedimiento se efectúe a investigación coleccionada de cada herramienta, este método de los datos debe ser muy metódico para lograr resultados e información segura. Hernández, Fernandez y Baptista (2015).

Se utilizó estadística descriptiva para establecer recuentos mínimos y máximos, desviación estándar, medias en las variables de la tesis.

Para demostración de las hipótesis mediante el análisis inferencial, se manipuló el software SPSS V.26, para establecer el nivel de similitud de las dos variables.

3.7. Aspectos Éticos

En la actual investigación se asumió en enumeración los compendios moralistas, empleando los interrogatorios a los beneficiarios antepuesta autorización de ellos propios, conjuntamente se requirió la autorización del director del Hospital. La encuesta compensada fue incógnita y la autenticidad con que se usó la herramienta.

IV. RESULTADOS

Análisis Descriptivo

Tabla 2

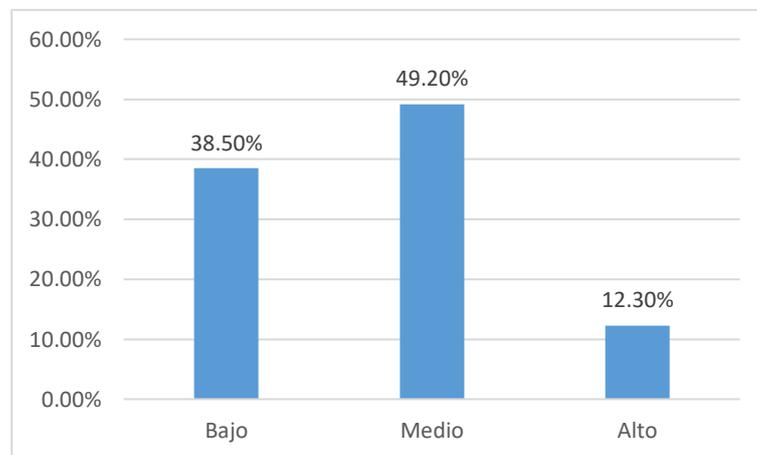
Calidad de Servicio

| Niveles | N | % |
|--------------|----|-------|
| Bajo | 25 | 38.5% |
| Medio | 32 | 49.2% |
| Alto | 8 | 12.3% |
| Total | 65 | 100% |

Fuente: Anexo n° 6

Gráfico 2

Repartición Porcentual de la Calidad de Servicio respecto a la percepción de los trabajadores del Hospital Miguel Cruzado Vera.



Fuente: Tabla 2

Comentario: Se observa que el nivel medio (32 personas) es el que predomina en la variable Calidad de Servicio con un 49.20%, seguido del nivel bajo (25 personas) con una proporción del 38.5%, mientras que el nivel alto (8 personas) con una proporción del 12.30%.

Tabla 3

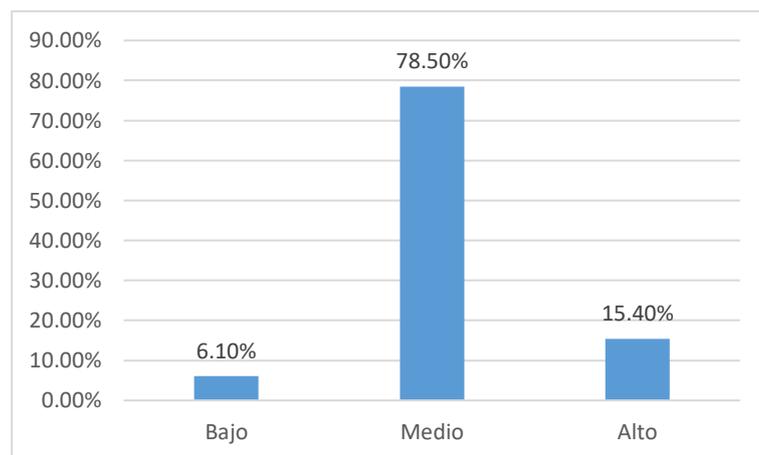
Dimensión 1: Fiabilidad

| Niveles | N | % |
|--------------|-----------|-------------|
| Bajo | 4 | 6.1% |
| Medio | 51 | 78.5% |
| Alto | 10 | 15.4% |
| Total | 65 | 100% |

Fuente: Anexo n° 6

Gráfico 3

Distribución Porcentual de la dimensión Fiabilidad respecto a la percepción de los trabajadores del Hospital Miguel Cruzado Vera.



Fuente: Tabla 3

Comentario, se observa que el nivel medio (51 personas) es el que predomina en la dimensión de confiabilidad con un 78.50%, seguido del nivel alto (10 personas) con una proporción del 15.4%, mientras que el nivel bajo (4 personas) con una proporción del 6.1%.

Tabla 4

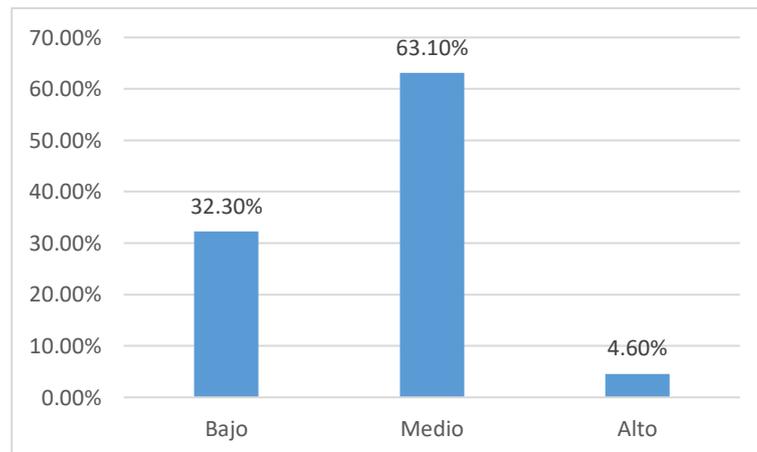
Dimensión 2: Capacidad de Respuesta

| Niveles | N | % |
|--------------|-----------|-------------|
| Bajo | 21 | 32.3% |
| Medio | 41 | 63.1% |
| Alto | 3 | 4.6% |
| Total | 65 | 100% |

Fuente: Anexo n° 6

Gráfico 4

Distribución Porcentual de la dimensión Capacidad de Respuesta respecto a la percepción de los trabajadores del Hospital Miguel Cruzado Vera.



Fuente: Tabla 4

Comentario, se observa que el nivel medio (41 personas) es el que predomina en la dimensión de Capacidad de Respuesta con un 63.10%, seguido del nivel bajo (21 personas) con una proporción del 32.3%, mientras que el nivel alto (3 personas) con una proporción del 4.6%.

Tabla 5

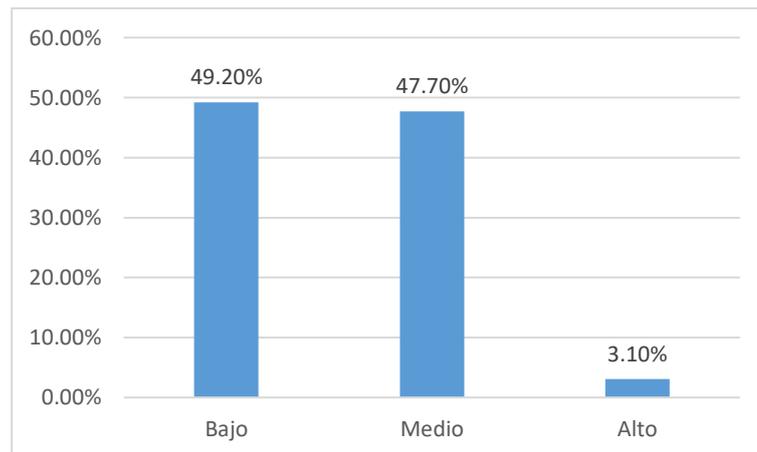
Dimensión 3: Seguridad

| Niveles | N | % |
|--------------|-----------|-------------|
| Bajo | 32 | 49.2% |
| Medio | 31 | 47.7% |
| Alto | 2 | 3.1% |
| Total | 65 | 100% |

Fuente: Anexo n° 6

Gráfico 5

Repartición Porcentual de la dimensión Seguridad respecto a la percepción de los trabajadores del Hospital Miguel Cruzado Vera.



Fuente: Tabla 5

Comentario, se observa que el nivel bajo (32 personas) es el que predomina en la dimensión de Seguridad con un 49.2%, seguido del nivel medio (31 personas) con una proporción del 47.7%, mientras que el nivel alto (2 personas) con una proporción del 3.1%.

Tabla 6

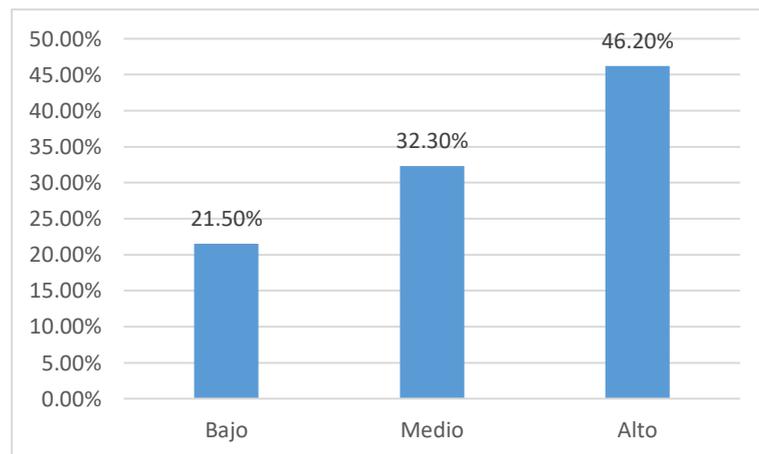
Dimensión 4: Empatía

| Empatía | | |
|--------------|-----------|-------------|
| Niveles | N | % |
| Bajo | 14 | 21.5% |
| Medio | 21 | 32.3% |
| Alto | 30 | 46.2% |
| Total | 65 | 100% |

Fuente: Anexo 6

Gráfico 6

Distribución Porcentual de la dimensión Empatía respecto a la percepción de los trabajadores del Hospital Miguel Cruzado Vera.



Fuente: Tabla 6

Comentario, se observa que el nivel alto (30 personas) es el que predomina en la dimensión de Empatía con un 46.2%, seguido del nivel medio (21 personas) con una proporción del 32.3%, mientras que el nivel bajo (14 personas) con una proporción del 21.5%.

Tabla 7

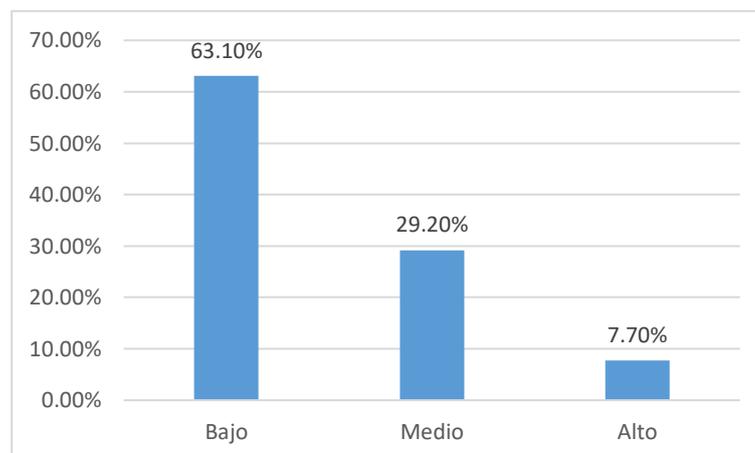
Dimensión 5: Elementos Tangibles

| Elementos Tangibles | | |
|----------------------------|----------|----------|
| Niveles | N | % |
| Bajo | 41 | 63.1% |
| Medio | 19 | 29.2% |
| Alto | 5 | 7.7% |
| Total | 65 | 100% |

Fuente: Anexo 6

Gráfico 7

Distribución Porcentual de la dimensión Elementos Tangibles respecto a la percepción de los trabajadores del Hospital Miguel Cruzado Vera.



Fuente: Tabla 7

Comentario, se observa que el nivel bajo (41 personas) es el que predomina en la dimensión de Elementos Tangibles con un 63.1%, seguido del nivel medio (19 personas) con una proporción del 29.2%, mientras que el nivel alto (5 personas) con una proporción del 7.7%.

Tabla 8

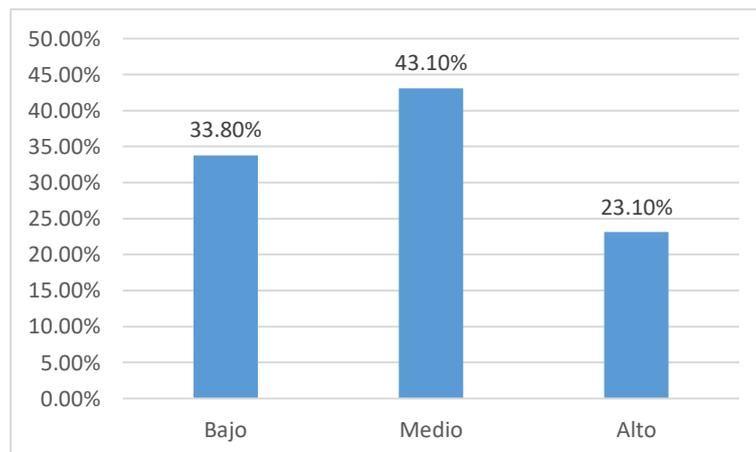
Comunicación Interna

| Niveles | N | % |
|----------------|----------|----------|
| Bajo | 22 | 33.8% |
| Medio | 28 | 43.1% |
| Alto | 15 | 23.1% |
| Total | 65 | 100% |

Fuente: Anexo 7

Gráfico 8

Distribución porcentual de la Comunicación Interna respecto a la percepción de los trabajadores del Hospital Miguel Cruzado Vera.



Fuente: Tabla 8

Comentario, se observa que en la variable comunicación interna, el nivel medio (28 personas) es el que predomina con una proporción del 43.10%, seguido del nivel bajo (22 personas) con una proporción del 33.80% y finalmente el nivel alto (15 personas) con una proporción del 23.10%.

Análisis Inferencial

Tabla 9

Prueba de Kolmogorov-Smirnov relación Calidad - Comunicación

| | | COMUNICACIÓN | CALIDAD |
|------------------------------------|------------|-------------------|-------------------|
| N | | 65 | 65 |
| Parámetros normales ^{a,b} | Media | 64,4462 | 57,6308 |
| | Desviación | 20,57230 | 18,95024 |
| Máximas diferencias extremas | Absoluto | ,287 | ,227 |
| | Positivo | ,230 | ,222 |
| | Negativo | -,287 | -,227 |
| Estadístico de prueba | | ,287 | ,227 |
| Sig. asintótica(bilateral) | | ,000 ^c | ,000 ^c |

Fuente: Software SPSS v.26; Anexo n° 6 y 7

Después de aplicar la Prueba de Kolmogorov – Smirnov, se obtiene un nivel de relevancia bilateral de 0,000^c, es menor al valor $p < 0.005$, se establece que la distribución es no normal y no paramétrica, las variables deben ser procesadas inferencialmente por el coeficiente de Spearman.

Contrastación de Hipótesis – Coeficiente de Spearman.

Tabla 10

Coeficiente de Spearman – Correlación Calidad de Servicio y Comunicación Interna.

| | | | CALIDAD | COMUNICACIÓN |
|-----------------|--------------|----------------------------|---------|--------------|
| Rho de Spearman | CALIDAD | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,828** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 65 | 65 |
| | COMUNICACIÓN | Coeficiente de correlación | ,828** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 65 | 65 |

Fuente: Software SPSS v.26; Anexo n° 6 y 7

En el análisis del Coeficiente de Spearman, se obtuvo que el valor de semejanza ($\rho = 0,828$), obteniendo una similitud positiva alta, además el p – valor derivado fue 0,000, el cual es menor al p – valor = 0,05, se impugna la suposición nula y se establece que coexiste una correlación entre la Calidad de Servicio y la Comunicación Interna del Hospital Miguel Cruzado Vera – Paita.

Prueba de Hipótesis Específicas

Tabla 11

Coeficiente de Spearman – Correlación Fiabilidad y Comunicación Interna.

| | | | FIABILIDAD | COMUNICACIÓN |
|-----------------|--------------|----------------------------|------------|--------------|
| Rho de Spearman | FIABILIDAD | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,751** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 65 | 65 |
| | COMUNICACIÓN | Coeficiente de correlación | ,751** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 65 | 65 |

Fuente: Software SPSS v.26; Anexo n° 6 y 7

En el análisis del Coeficiente de Spearman, se obtuvo que el valor de similitud ($\rho = 0,751$), obteniendo una semejanza positiva alta, además el p – valor obtenido fue 0,000, el cual es menor al p – valor = 0,05, se impugna la suposición nula y se determina que coexiste una similitud entre la Fiabilidad y la Comunicación Interna del Hospital Miguel Cruzado Vera – Paita.

Tabla 12

Coeficiente de Spearman – Correlación Capacidad de Respuesta y Comunicación Interna.

| | | | RESPUESTA | COMUNICACIÓN |
|-----------------|-----------|----------------------------|-----------|--------------|
| Rho de Spearman | RESPUESTA | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,719** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |

| | | | |
|--------------|----------------------------|--------|-------|
| | N | 65 | 65 |
| COMUNICACIÓN | Coeficiente de correlación | ,719** | 1,000 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | N | 65 | 65 |

Fuente: Software SPSS v.26; Anexo n° 6 y 7

En el análisis del Coeficiente de Spearman, se obtuvo que el valor de similitud ($\rho = 0,719$), obteniendo una semejanza positiva alta, además el p – valor obtenido fue 0,000, el cual es menor al p – valor = 0,05, se impugna la hipótesis nula y se establece que preexiste una similitud entre la Capacidad de respuesta y la Comunicación Interna del Hospital Miguel Cruzado Vera – Paita.

Tabla 13

Coeficiente de Spearman – Correlación Seguridad y Comunicación Interna.

| | | SEGURIDAD | COMUNICACIÓN |
|----------|--------------|----------------------------|--------------|
| | SEGURIDAD | Coeficiente de correlación | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | . |
| Rho de | | N | 65 |
| Spearman | COMUNICACIÓN | Coeficiente de correlación | ,658** |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | | N | 65 |

Fuente: Software SPSS v.26; Anexo n° 6 y 7

En el análisis del Coeficiente de Spearman, se alcanzó que el valor de similitud ($\rho = 0,658$), obteniendo una semejanza positiva moderada, además el p – valor obtenido fue 0,000, el cual es menor al p – valor = 0,05, se impugna la hipótesis nula y se establece que concurre una dependencia entre la Seguridad y la Comunicación Interna del Hospital Miguel Cruzado Vera – Paita.

Tabla 14*Coefficiente de Spearman – Correlación Empatía y Comunicación Interna.*

| | | EMPATIA | COMUNICACIÓN |
|-----------------|--------------|----------------------------|--------------|
| Rho de Spearman | EMPATIA | Coeficiente de correlación | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,686** |
| | | N | 65 |
| Spearman | COMUNICACIÓN | Coeficiente de correlación | ,686** |
| | | Sig. (bilateral) | 1,000 |
| | | N | 65 |

Fuente: Software SPSS v.26; Anexo n° 6 y 7

En el análisis del Coeficiente de Spearman, se adquirió que el valor de semejanza ($\rho = 0,686$), obteniendo una similitud positiva moderada, además el p – valor obtenido fue 0,000, el cual es menor al p – valor = 0,05, se impugna la hipótesis nula y se establece que coexiste una similitud entre la Empatía y la Comunicación Interna del Hospital Miguel Cruzado Vera – Paita.

Tabla 15*Coefficiente de Spearman – Correlación Elementos Tangibles y Comunicación Interna.*

| | | TANGIBLES | COMUNICACIÓN |
|-----------------|--------------|----------------------------|--------------|
| Rho de Spearman | TANGIBLES | Coeficiente de correlación | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,693** |
| | | N | 65 |
| Spearman | COMUNICACIÓN | Coeficiente de correlación | ,693** |
| | | Sig. (bilateral) | 1,000 |
| | | N | 65 |

Fuente: Software SPSS v.26; Anexo n° 6 y 7.

En el análisis del Coeficiente de Spearman, se obtuvo que el valor de similitud ($\rho = 0,693$), obteniendo una semejanza positiva moderada, además el p – valor obtenido fue 0,000, el cual es menor al p – valor = 0,05, se impugna la hipótesis nula y se establece que existe una similitud entre los Elementos Tangibles y la Comunicación Interna del Hospital Miguel Cruzado Vera – Paita.

V. DISCUSIÓN

Para el objetivo principal que fue Determinar la relación entre la Calidad de Servicio y la Comunicación Interna del Hospital Miguel Cruzado Vera – Paíta. Se obtuvo que la Calidad de Servicio obtuvo un 49.2% y la Comunicación Interna un 43.1% de satisfacción después de aplicar la encuesta. En cuanto al resultado de similitud entre la Calidad de Servicio y Comunicación Interna se obtuvo una semejanza positiva alta ($Rho = 0,828$; $p - \text{valor} = 0,000$), estos resultados coinciden con Jaramillo, Fabara y Falcón (2020) en su investigación obtuvo una similitud positiva muy alta ($Rho = 0,924$; $p - \text{valor} = 0,000$) pero discrepan con Repetto (2022) en su estudio obtuvo una correlación positiva moderada ($Rho = 0,542$; $p - \text{valor} = 0,000$). Asimismo, Parasuraman et al. (1988): “La calidad de prestación es la abundancia de la discordancia o disconformidad que concurre entre las posibilidades o ambiciones de los usuarios y sus discernimientos en función de la capacidad de respuesta, tangibilidad, seguridad, fiabilidad y empatía. Además, Trelles (2001): La comunicación interna es una de las primordiales diligencias de la entidad, ya que mediante esos métodos se regularizan las operaciones esenciales de la compañía, se elaboran trabajos, se ejecutan negocios, se colocan las direcciones interpersonales, y se fundan productos de la sabiduría. De este modo se puede determinar que existe una relación significativa entre la Calidad de Servicio y la Comunicación Interna.

Para la primera hipótesis específica referente a la Fiabilidad y Comunicación Interna, se logró una similitud positiva alta ($Rho = 0,751$; $p - \text{valor} = 0,000$) estos resultados no coinciden con los de Repetto (2022) en su estudio consiguió una similitud positiva moderada ($Rho = 0,542$; $p - \text{valor} = 0,000$). En cuanto al análisis descriptivo respecto a la fiabilidad se halló en el nivel medio con un 78.5%, estos resultados no coinciden con Reyes (2020) en su estudio obtuvo un nivel alto con un 85%. Asimismo, Parasuraman et al. (1988): es la capacidad para realizar el servicio propuesto de modo preciso y confiable, lo cual queda confirmado que concurre una correlación entre la fiabilidad y comunicación interna, de esta manera si se mejora la atención brindada

aumenta significativamente la comunicación interna del Hospital Miguel Cruzado Vera – Paita.

Para la segunda hipótesis específica referente a la Capacidad de Respuesta y Comunicación Interna, se alcanzó una similitud positiva alta ($Rho = 0,719$; $p - \text{valor} = 0,000$) estos resultados no coinciden con los de Repetto (2022) en su estudio alcanzó una similitud positiva moderada ($Rho = 0,576$; $p - \text{valor} = 0,000$). En cuanto al análisis descriptivo respecto a la Capacidad de Respuesta se halló en el nivel medio con un 63.1%, estos resultados no coinciden con Reyes (2020) en su estudio obtuvo un nivel alto con un 78%. Asimismo, Parasuraman et al. (1988): Es la habilidad de atender a las insuficiencias de la persona usuaria y de suministrar una prestación oportuna y pronta, lo cual queda demostrado que preexiste una dependencia entre la comunicación interna y la capacidad de respuesta en la calidad de servicio.

Para la tercera hipótesis específica referente a la Seguridad y Comunicación Interna, se logró una similitud positiva moderada ($Rho = 0,658$; $p - \text{valor} = 0,000$) estos resultados coinciden con los de Repetto (2022) en su estudio alcanzó una semejanza positiva moderada ($Rho = 0,576$; $p - \text{valor} = 0,000$). En cuanto al análisis descriptivo respecto a la Seguridad se halló en el nivel bajo con un 49.2%, estos resultados no coinciden con Reyes (2020) en su estudio obtuvo un nivel alto con un 79%. Asimismo, Parasuraman et al. (1988): Discernimiento por parte de los clientes y su destreza de infiltrar compañerismo sobre lo que están ejecutando, lo cual queda confirmado que coexiste una correspondencia la comunicación interna y la seguridad en la calidad de servicio.

Para la cuarta hipótesis específica referente a la Empatía y Comunicación Interna, se adquirió una semejanza positiva moderada ($Rho = 0,686$; $p - \text{valor} = 0,000$) estos resultados coinciden con los de Repetto (2022) en su estudio logró una similitud positiva moderada ($Rho = 0,555$; $p - \text{valor} = 0,000$). En cuanto al análisis descriptivo respecto a la Empatía se halló en el nivel alto con un 46.2%, estos resultados coinciden con Reyes (2020) en su estudio obtuvo

un nivel alto con un 72%. Asimismo, Parasuraman et al. (1988): es la capacidad de observar y alcanzar las exigencias, mediante la caracterización de los mismos y la vigilancia especificada a la persona usuaria, lo cual queda justificado que preexiste una correlación entre la comunicación interna y la empatía en la calidad de servicio.

Para la quinta hipótesis específica referente a los Elementos Tangibles y Comunicación Interna, se consiguió una similitud positiva moderada ($Rho = 0,693$; $p - \text{valor} = 0,000$) estos resultados coinciden con los de Repetto (2022) en su estudio alcanzó una reciprocidad positiva moderada ($Rho = 0,678$; $p - \text{valor} = 0,000$). En cuanto al análisis descriptivo respecto a los elementos tangibles se halló en el nivel bajo con un 63.1%, estos resultados coinciden con Reyes (2020) en su estudio obtuvo un nivel bajo con un 41%. Asimismo, Parasuraman et al. (1988): son las condiciones y apariencias de los equipos, instalaciones físicas y apariencia del personal, lo cual queda verificado que concurre una similitud entre la comunicación interna y los elementos tangibles en la calidad de servicio.

VI. CONCLUSIONES

Para el objetivo general, se obtuvo que la Calidad de Servicio obtuvo nivel satisfactorio después de aplicar la encuesta, quedando demostrado que existe una relación positiva entre la Calidad de Servicio y la Comunicación Interna.

Para el primer objetivo específico, se obtuvo un nivel alto de satisfacción después de aplicar la encuesta, quedando demostrado que si se mejora la fiabilidad del servicio de calidad mejora la comunicación interna del Hospital Miguel Cruzado Vera – Paita.

Para el segundo objetivo específico, se obtuvo un nivel alto de satisfacción después de aplicar la encuesta, quedando demostrado que si se mejora la capacidad de respuesta del servicio de calidad mejora la comunicación interna del Hospital Miguel Cruzado Vera – Paita.

Para el tercer objetivo específico, se obtuvo un nivel medio de satisfacción después de aplicar la encuesta, quedando demostrado que si se mejora la seguridad del servicio de calidad mejora la comunicación interna del Hospital Miguel Cruzado Vera – Paita.

Para el cuarto objetivo específico, se obtuvo un nivel medio de satisfacción después de aplicar la encuesta, quedando demostrado que si se mejora la empatía del servicio de calidad mejora la comunicación interna del Hospital Miguel Cruzado Vera – Paita.

Para el quinto objetivo específico, se obtuvo un nivel bajo de satisfacción después de aplicar la encuesta, quedando demostrado que si se mejora los elementos tangibles del servicio de calidad mejora la comunicación interna del Hospital Miguel Cruzado Vera – Paita.

VII. RECOMENDACIONES

El personal del Hospital Miguel Cruzado Vera – Paita, debe ofrecer un servicio de calidad, basado en principios y valores asociados a la humanidad, garantizando la atención oportuna y desinteresada, mejorando constantemente el servicio para satisfacción de todos los asegurados.

Se recomienda al personal del Hospital Miguel Cruzado Vera – Paita, brindar un servicio adecuado en donde se priorice la atención adecuada, segura y eficaz, ofreciendo un servicio de calidad y satisfaciendo a los asegurados.

Se recomienda al personal del Hospital Miguel Cruzado Vera – Paita, la optimización de los tiempos de despachos de los medicamentos y la adquisición de los mismos para de esta manera indemnizar las necesidades de los asegurados.

Se recomienda al personal del Hospital Miguel Cruzado Vera – Paita dar los diagnósticos y las receta con la mayor claridad y veracidad al asegurado para que pueda realizar un tratamiento adecuado.

Se recomienda al personal del Hospital Miguel Cruzado Vera – Paita brindar información didáctica y adecuada a los asegurados para el control de sus tratamientos.

Se recomienda al personal del Hospital Miguel Cruzado Vera – Paita mejorar las condiciones del establecimiento, brindándole un mantenimiento oportuno a todos los activos de la institución.

REFERENCIAS

- Aguilar, Alfonso. Capacitación y desarrollo del personal. 4 ed. México: Editorial Limusa, 2004. 29-31 pp.
- Aguilar, I. (2016). Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de consulta externa de la especialidad de pediatría en el Hospital Regional Lambayeque- Chiclayo, 2016. (Tesis licenciatura), Universidad Señor de Sipán, Facultad de Ciencias Empresariales, Pimentel.
- Andrewn, B. (1989). Gestión de la atención al cliente. España: Madrid, Pirámide.
- Amaya, Jairo (2005). Gerencia, planeación y estrategia: Fundamentos, Modelo y Software de Planeación. Colombia: Universidad Santo Tomas de Aquina, 42-46 pp.
- Arias, W., & Zegarra, J. (2013). Clima Organizacional, Síndrome de Burnout y Afrontamiento en trabajadores de un Hospital Oncológico de Arequipa. Revista de Psicología, 15(1), 37-54.
http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/R_PSI/article/view/210
- Abad, A. A., Perez, M. A., & González, A. M. (2013). La Gestión de Intangibles: Futura Administración de las Instituciones Hospitalarias. RES NON VERBA. <http://biblio.ecotec.edu.ec/revista/edicion4/LA%20GESTI%C3%93N%20DE%20I%20NTANGIBLES.pdf>

- Aguilar, M. A. (2014). Estrategias de Comunicación Interna para una agencia de publicidad de Guatemala. Universidad Rafael Landívar. Tesis de Postgrado. <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/68/Aguilar-Maria.pdf>
- Angulo, C. Y. (2016). Propuesta de Comunicación Interna para reducir la comunicación Informal en el área Administrativa de UPAO-Campus Trujillo 2016. Universidad Privada Antenor Orrego. Tesis de Postgrado. <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/2370>
- Anónimo. (15 de Julio de 1997). Ley General de Salud. Plataforma digital única del Estado Peruano. Lima, Perú.
- Barturen, P. (2019). Calidad de servicio percibida por los usuarios externos de un hospital de categoría II-2, Chiclayo, durante Agosto - Diciembre 2017. (Tesis de licenciatura), Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Facultad de Medicina, Chiclayo.
- Bernal, César. 2010. Metodología de la Investigación. Bogotá: s.n., 2010.
- Brujas. Miguel, T. (2012). The Management of Communication in Organizations . España: Comunicacion Social.
- Capriotti, P. (1998). La Comunicación Interna. Reporte C&D – Capacitación y Desarrollo, 1-7. http://www.bidireccional.net/Blog/Comunicacion_Interna.pdf

Campbell, Donald & Stanley, Julian. 1966. Diseño Experimentales y Cuasi experimentales en la Investigación Social. Buenos Aires: Amorrortu editores, 1966.

Campos Martínez, Olenka. 2018. Propuesta de un plan de comunicación interna para mejorar la atención al usuario en el área de mesa de partes de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque. [En línea] 2018. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5155/Campos%20Mart%C3%ADnez%20Olenka%20Tatiana.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Carrasco, Sergio. 2009. Metodología de investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación. Lima: San Marcos, 2009. [9_MAhXHJx4KHQ8kCRYQ6AEINDAC#v=onepage&q=riesgos%20laborales&f=false](https://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/7150?show=full).

Deming, Edwards W. 1989. Calidad, Productividad y Competitividad: La Salida de la Crisis. Ediciones Diaz de Santos, 1989.

Eduardo, C. (2018). Plan de comunicación externa para mejorar la atención al paciente en el policlínico Essalud Víctor Larco Herrera a través de la red social Facebook Trujillo 2018. (Tesis de Licenciatura), Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias de la Comunicación, Trujillo.

Fernández, B. G. (2018). Calidad de Servicio y su relación con la Satisfacción del usuario en el centro de Salud Characato, Arequipa, 2018 [Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. Repositorio Institucional UNSA. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/7150?show=full>

Hernández, Roberto y Fernández, Carlos & Baptista, Pilar. 2010. Metodología de la Investigación. México: MCGRAW HILL, 2010.

Huamán, S. (2014). Percepción de la calidad de atención en el servicio de emergencia del hospital General I José Soto Cadenillas. Chota, Septiembre 2014. (Tesis magister), Universidad Cesar Vallejo, Escuela Postgrado, Chiclayo.

Humberto, Ñ. P. (2014). Metodología de la Investigación. Ediciones de la U.

Jaramillo, C., Fabara, G., & Falcón, R., (2020). Evaluación Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en Consulta Externa (Hospital General Docente Ambato). 593 Digital Publisher <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.6-1.324>

Maggi, W. (2018). Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. [Tesis de Maestría], Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS115.pdf>

Matute G. (2020) Evaluación de la Calidad de Atención y su Influencia en la satisfacción de los usuarios de los servicios de Salud Mental de la Zona 8 Guayaquil-Ecuador 2020 [Tesis de maestría], Universidad Católica Santiago de Guayaquil- Ecuador <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15746/1/T-UCSG-POSMGSS-267.pdf>

Marcelo, G. (2006). Introduction to the methodology scientific research.

Medina, D (2021) Calidad de Atención de Enfermería y Satisfacción del Adulto Mayor en el Centro de Salud Mental Comunitario Chota, 2021[Tesis de Maestría]. Universidad Cesar Vallejo, Lima-Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73814/Medina_DDMM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mena Moreno, Nelly Gabriela. 2014. Estrategias comunicacionales para las Universidades Privadas de la Ciudad de Ambato. [En línea] 2014. https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/3356/1/TUAMC_C005-2014.pdf.

MINSA. (2019). Guía Técnica: Evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. Lima. Obtenido de <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>

Monica, C. Z. (2017). Corporate communication. Mexico: Trillas.

Montalvo, S., Estrada, E., & Mamani, H. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. Ciencia y Desarrollo <https://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/article/view/2085/2226>

Mousallet Kayat, G. 2015. Métodos y Diseños de Investigación Cuantitativa. [En línea] 2015. https://www.researchgate.net/publication/303895876_Metodos_y_Diseños_de_Investigacion_Cuantitativa.

Nicole, W. (4 de abril de 2019). THE GREAT PROBLEM OF HEALTH CYBERSECURITY.

<https://www.theverge.com/2019/4/4/18293817/cybersecurity-hospitals-health-care-scan-simulation>.

Ortiz, Laura & Pérez, Laura. 2015. Estrategias para el mejoramiento de la Ciudad del Servicio al Usuario en la IPS ASSALUD. [En línea] 2015.

<http://tangara.uis.edu.co/biblioweb/tesis/2015/160187.pdf>.

Pascual, J. A. (2016). Technique and instrument for the collection of information. Madrid: Digital.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L. (1988): "SERVQUAL: a multiple scale for measuring consumer perceptions of service quality". Journal of Retailing.

<http://www.cyta.com.ar/ta0604/v6n4a2.htm>

Pérez, A. (2018). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en consultorios externos de un hospital público de Lima, 2018. [Tesis de Maestría].

Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/23955>

Ramos, K. L., Podesta, L. E., y Ruiz, R. A. (2020). Calidad de servicio y satisfacción de pacientes sometidos a tratamientos estéticos faciales mínimamente invasivos de una clínica privada. Lima-Perú. 2019.

Horizonte Médico (Lima)

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1727-558X2020000300007&script=sci_abstract

- Reyes, Justo y Silva, Lesly. 2020. Comunicación Externa para Mejorar la Calidad de Atención al cliente según el modelo Servqual de la clínica Oncorad S.A.C - Chiclayo. [En línea] 2020. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51335/R_eyes_EJL_Silva_PLT-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Rubio, R. (2016). La gestión de calidad, relacionado con el servicio de atención al cliente en la consulta externa de la Clínica Robles S.A.C. Chimbote, 2016. (Tesis de Magister), Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas, Chimbote.
- Salinas, S. (2018). Realización y ejecución de un plan de trabajo comunicacional para mejorar la imagen y la comunicación interna/externa de la ONG Aldeas Infantiles SOS Perú. (Tesis de Licenciatura), Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Letras y Ciencias Humanas, Lima.
- Santa Cruz Centurión, Michel Yajaira. 2020. Estrategias de comunicación interna para mejorar el clima organizacional de un hospital público de Chiclayo. [En línea] 2020. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7780/SantaCruzCenturi%C3%B3n%2C%20Michel%20Yajaira.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Sisalema, K. (2019). Calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil 2019. Ecuador [Maestría de tesis, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42685/Sisalema_RKL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Túnez, M. (2012). The Management of Communication in Organizations. España:
Comunicacion Social.

Valderrama, Santiago. 2015. Pasos para elaborar proyectos de investigación
científica. LIMA: s.n., 2015.

ZEITHAML, Valerie; BITNER, Mary Jo; GREMLER. (2009). Marketing de
servicios. México: Mc Graw Hill. Quinta edición

ANEXOS

Anexo n° 1

Cuadro de Operacionalización Variable

| Variable | Definición Conceptual | Definición Operacional | Dimensiones | Indicadores | Escala de Medición |
|-----------------------------------|---|--|--------------------------------------|---|--|
| <p>Calidad de Servicio</p> | <p>“La calidad de servicio es la amplitud de la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones en función de la tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía” (Berry et al, 1988).</p> | <p>El Hospital Miguel Cruzado Vera – Paita brinda el servicio de salud a todos los ciudadanos, donde dicho servicio no depende de una sola persona sino de la organización jerárquica de diversidad de persona, es por ello, que se pretende determinar la calidad de la atención en el servicio de la salud y la satisfacción de los usuarios. Para medirlo se aplicó un cuestionario de 22 ítems. Los intervalos de la escala son: Bajo: 0 – 37 Medio: 38– 74 Alto: 75-110</p> | <p>Elementos Tangibles</p> | <p>Materiales de comunicación Personal</p> | <p>Ordinal de tipo Likert Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre</p> |
| | | | <p>Fiabilidad</p> | <p>Privacidad del servicio Satisfacción</p> | |
| | | | <p>Capacidad de Respuesta</p> | <p>Atención Disposición</p> | |
| | | | <p>Seguridad</p> | <p>Confianza</p> | |
| | | | <p>Empatía</p> | <p>Trato Compresión</p> | |

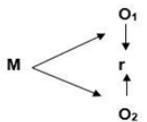
Anexo n° 2

Cuadro de Operacionalización Variable

| Variable | Definición Conceptual | Definición Operacional | Dimensiones | Indicadores | Escala de Medición |
|-----------------------------|---|--|---------------------------------|--|--|
| Comunicación Interna | La comunicación interna es una de las principales actividades de la organización, pues mediante esos procesos se coordinan las acciones fundamentales que le dan sentido a la organización, se ejecutan tareas, se realizan cambios, se orientan las conductas interpersonales, y se construyen valores de la cultura organizacional". (Trelles Rodríguez, 2001). | Es el nivel de medición global de la variable comunicación interna y de cada una de sus dimensiones: Ascendente y Descendente. Para medirlo se aplicó un cuestionario de 24 ítems. Los intervalos de la escala son: Bajo: 0 - 40 Medio: 41– 80 Alto: 81-120 | Comunicación Ascendente | La guía práctica del personal. Revista o periódico Balance social | Ordinal de tipo Likert Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre |
| | | | Comunicación Descendente | La encuesta de Programas de sugerencias Las entrevistas | |

Anexo n° 3

Matriz de Consistencia de Calidad de Servicio y Comunicación Interna del Hospital Miguel Cruzado Vera – Paita, 2022.

| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPOTESIS | VARIABLES | METODOLOGIA | POBLACION Y MUESTRA | TECNICA E INSTRUMENTOS DE RECOJO DE DATOS |
|---|--|--|---|---|---|---|
| <p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la comunicación interna del Hospital Miguel Cruzado Vera – Paita?</p> <p>PROBLEMAS ESPECIFICOS</p> <p>1. ¿Cuál es la relación entre la fiabilidad y la comunicación interna en el Hospital Miguel Cruzado Vera – Paita 2022?</p> <p>2. ¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta y la comunicación interna en el Hospital Miguel Cruzado Vera – Paita 2022?</p> | <p>OBJETIVO GENERAL:</p> <p>Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la comunicación interna del Hospital Miguel Cruzado Vera – Paita</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS:</p> <p>1. Determinar la relación que existe entre la fiabilidad y la comunicación interna del Hospital Miguel Cruzado Vera – Paita</p> <p>2. Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la comunicación</p> | <p>HIPOTESIS GENERAL</p> <p>Existe relación entre la calidad de servicio y la comunicación interna del Hospital Miguel Cruzado Vera – Paita.</p> <p>HIPOTESIS ESPECIFICAS</p> <p>1. Existe relación entre la fiabilidad y la comunicación interna del Hospital Miguel Cruzado Vera – Paita</p> <p>2. Existe relación entre la capacidad de</p> | <p>VARIABLE 1</p> <p>Calidad de Servicio</p> <p>Dimensiones: Parasumaran et al. (1988)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fiabilidad • Capacidad de Respuesta • Seguridad • Empatía • Elementos Tangibles <p>VARIABLE 2</p> <p>Comunicación Interna</p> <p>Dimensiones : Montoya et al. (2014)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ascendente • Descendente | <p>TIPO DE INVESTIGACION:</p> <p>Descriptiva.</p> <p>METODO GENERAL</p> <p>Método Científico</p> <p>ENFOQUE DE INVESTIGACION</p> <p>Cuantitativa</p> <p>DISEÑO DE LA INVESTIGACION</p>  <p>No experimental</p> | <p>POBLACION :</p> <p>132 trabajadores</p> <p>MUESTRA:</p> <p>65 personas</p> <p>MUESTREO:</p> <p>No probabilístico por conveniencia</p> | <p>TECNICA</p> <p>Encuesta.</p> <p>INSTRUMENTOS</p> <p>Cuestionario .</p> <p>ESCALA DE MEDICION</p> <p>Escala de Likert:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Siempre 5. Casi siempre <p>NIVELES DE INTERPRETACIÓN</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bajo 2. Medio 3. Alto |

| | | | | | | |
|---|--|---|--|--|--|--|
| <p>3. ¿Cuál es la relación entre la seguridad y la comunicación interna en el Hospital Miguel Cruzado Vera – Paita 2022?</p> <p>4. ¿Cuál es la relación entre la empatía y la comunicación interna en el Hospital Miguel Cruzado Vera – Paita 2022?</p> <p>5. ¿Cuál es la relación entre los elementos tangibles y la comunicación interna en el Hospital Miguel Cruzado Vera – Paita 2022?</p> | <p>interna del Hospital Miguel Cruzado Vera – Paita</p> <p>3. Determinar la relación que existe entre la seguridad y la comunicación interna del Hospital Miguel Cruzado Vera – Paita</p> <p>4. Determinar la relación que existe entre la empatía y la comunicación interna del Hospital Miguel Cruzado Vera – Paita</p> <p>5. Determinar la relación que existe entre los elementos tangibles y la comunicación interna del Hospital Miguel Cruzado Vera – Paita</p> | <p>respuesta y la comunicación interna del Hospital Miguel Cruzado Vera – Paita</p> <p>3. Existe relación entre la seguridad y la comunicación interna del Hospital Miguel Cruzado Vera – Paita</p> <p>4. Existe relación entre la empatía y la comunicación interna del Hospital Miguel Cruzado Vera – Paita</p> <p>5. Existe relación entre los elementos tangibles y la comunicación interna del Hospital Miguel Cruzado Vera – Paita.</p> | | <p>de corte transversal</p> <p>M: O1 r O2</p> <p>M: Muestra (trabajadores del Hospital)</p> <p>O1: Calidad de Servicio</p> <p>O2: Comunicación interna</p> <p>R: Relación de las variables</p> | | <p>ANÁLISIS DE DATOS</p> <p>1. Estadística Descriptiva: Cuadros y gráficos</p> <p>2. Estadística Inferencial: Coeficiente de Kolmogorov Smirnov y Coeficiente de SPEARMAN</p> |
|---|--|---|--|--|--|--|

Anexo n° 4

CUESTIONARIO DE CALIDAD DEL SERVICIO Y COMUNICACIÓN INTERNA

Instrucciones: La presente encuesta tiene como propósito conocer la opinión de los responsables de cada departamento que ascienden a 65 personas que se encuentra a cargo de seguir con los lineamientos específicos y políticas del Hospital Miguel Cruzado Vera – Paita.

No hay respuestas correctas o incorrectas, éstas simplemente reflejan su opinión personal, teniendo en cuenta ello, solo marque con un aspa (X) una alternativa, la que refleje su punto de vista al respecto. Sus respuestas serán anónimas y absolutamente confidenciales.

| N° | ÍTEM | NUNCA | CASI NUNCA | A VECES | CASI SIEMPRE | SIEMPRE |
|--|---|-------|------------|---------|--------------|---------|
| COMUNICACIÓN INTERNA DESCEDENTE | | | | | | |
| 1 | Conoce a los responsables de la atención en el Hospital Miguel Cruzado Vera – Paita. | | | | | |
| 2 | Conoce el Plan estratégico y plan operativo de su institución | | | | | |
| 3 | Evalúan el logro de resultados del equipo responsable como política institucional | | | | | |
| 4 | Se implementa el proceso del sistema de gestión de la calidad. | | | | | |
| 5 | Se cuenta con un organigrama en el Hospital Miguel Cruzado Vera – Paita. | | | | | |
| 6 | La Gerencia y/o jefes informan acerca de la ejecución de las tareas de manera oportuna, frecuente y a través de medios adecuados. | | | | | |
| 7 | Conoce claramente el objetivo o propósito del servicio que presta. | | | | | |

| | | | | | | |
|--|---|--|--|--|--|--|
| 8 | Conoce con claridad cuáles son los objetivos que debe cumplir su área de trabajo para la organización. | | | | | |
| 9 | Conoce los objetivos de su puesto de trabajo y sabe que se espera de su desempeño. | | | | | |
| 10 | Son claros los procedimientos que debe desarrollar o llevar a cabo para realizar su función. | | | | | |
| 11 | La comunicación formal como políticas, informes, comunicados, memorandos) es clara. | | | | | |
| 12 | Se transmiten valores y ciertos principios desde la dirección institucional. | | | | | |
| COMUNICACIÓN INTERNA ASCENDENTE | | | | | | |
| 13 | Existen canales de comunicación para dar sugerencias o comentarios a la institución | | | | | |
| 14 | Se tiende a privilegiar la comunicación oral frente a la escrita en su relación con las distintas áreas de trabajo. | | | | | |
| 15 | Existe facilidad para comunicarse con el jefe de su área | | | | | |
| 16 | Recibe retroalimentación clara por parte de sus jefes para realizar bien su trabajo | | | | | |
| 17 | La comunicación entre cada una de las áreas es fluida y facilita el trabajo | | | | | |
| 18 | Con los compañeros de su área de trabajo intercambia información abiertamente | | | | | |
| 19 | Se aprovechan las reuniones o asambleas para reforzar los valores institucionales. | | | | | |
| 20 | Con los compañeros de su área de trabajo se solicitan y proporcionan ayuda de manera mutua. | | | | | |
| 21 | Entre las diferentes áreas de la organización se escuchan unos a otros, y se tratan con respeto y dignidad. | | | | | |
| 22 | Los jefes saben escuchar. | | | | | |
| 23 | Los jefes toman en cuenta la opinión de los trabajadores. | | | | | |

| | | | | | | |
|--|---|--|--|--|--|--|
| 24 | Cuando se van a tomar decisiones importantes, se pide la participación de los trabajadores. | | | | | |
| CALIDAD DE SERVICIO: FIABILIDAD | | | | | | |
| 25 | El Hospital cumple con los tiempos destinados de atención | | | | | |
| 26 | El Hospital resuelve las dudas e inquietudes del personal. | | | | | |
| 27 | El Hospital desempeña bien el servicio de salud. | | | | | |
| 28 | El Hospital concluye el servicio en el tiempo prometido. | | | | | |
| 29 | El Hospital insiste en mantener registros exentos de errores | | | | | |
| CALIDAD DE SERVICIO: CAPACIDAD DE RESPUESTA | | | | | | |
| 30 | Los empleados del Hospital comunican a los usuarios cuando concluirá la realización del servicio. | | | | | |
| 31 | Los empleados del Hospital ofrecen un servicio rápido a sus usuarios. | | | | | |
| 32 | Los empleados del Hospital siempre están dispuestos a ayudar a sus clientes | | | | | |
| 33 | Los empleados del Hospital nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de sus usuarios. | | | | | |
| CALIDAD DE SERVICIO: SEGURIDAD | | | | | | |
| 34 | El comportamiento de los empleados del Hospital transmite confianza a sus clientes | | | | | |
| 35 | Los Usuarios se sienten seguro en sus transacciones con el Hospital | | | | | |
| 36 | Los empleados del Hospital son siempre amables con los Usuarios. | | | | | |
| 37 | Los empleados del Hospital tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los Usuarios. | | | | | |
| CALIDAD DE SERVICIO: EMPATÍA | | | | | | |
| 38 | El Hospital da a sus clientes una atención individualizada. | | | | | |
| 39 | El Hospital tiene horarios de trabajo convenientes | | | | | |
| 40 | El Hospital tiene empleados que brindan una atención personalizada a los usuarios | | | | | |

| | | | | | | |
|---------------------------------------|--|--|--|--|--|--|
| 41 | El Hospital se preocupa por la mejora del servicio brindado | | | | | |
| 42 | El Hospital comprende las necesidades específicas del Usuario. | | | | | |
| CALIDAD DE SERVICIO: TANGIBLES | | | | | | |
| 43 | El Hospital tiene equipos apariencia moderna | | | | | |
| 44 | Las instalaciones del Hospital son visualmente atractivas | | | | | |
| 45 | Los empleados del Hospital tiene apariencia pulcra | | | | | |
| 46 | Los elementos (folletos, periódico mural, afiches, etc.) son visibles atractivamente | | | | | |

Anexo N° 5 CONFIABILIDAD DE LOS ÍTEMS DEL CUESTIONARIO

Estadísticas de total de elemento

| | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de CRONBACH si el elemento se ha suprimido |
|----------|--|--|--|--|
| VAR00001 | 184,6500 | 395,187 | ,854 | ,961 |
| VAR00002 | 184,5000 | 393,421 | ,856 | ,961 |
| VAR00003 | 184,7500 | 395,039 | ,831 | ,961 |
| VAR00004 | 184,7000 | 408,116 | ,353 | ,963 |
| VAR00005 | 184,7500 | 395,039 | ,831 | ,961 |
| VAR00006 | 184,7000 | 408,116 | ,353 | ,963 |
| VAR00007 | 184,5500 | 409,629 | ,347 | ,963 |
| VAR00008 | 185,1500 | 413,082 | ,253 | ,963 |
| VAR00009 | 185,0000 | 411,474 | ,271 | ,963 |
| VAR00010 | 184,7000 | 408,116 | ,353 | ,963 |
| VAR00011 | 184,5000 | 393,421 | ,856 | ,961 |
| VAR00012 | 185,0000 | 407,263 | ,381 | ,963 |
| VAR00013 | 185,0000 | 411,474 | ,271 | ,963 |
| VAR00014 | 184,7500 | 395,039 | ,831 | ,961 |
| VAR00015 | 184,5000 | 393,421 | ,856 | ,961 |
| VAR00016 | 185,1500 | 418,661 | ,003 | ,964 |

| | | | | |
|----------|----------|---------|------|------|
| VAR00017 | 184,7500 | 395,039 | ,831 | ,961 |
| VAR00018 | 184,9500 | 407,418 | ,354 | ,963 |
| VAR00019 | 184,5000 | 393,421 | ,856 | ,961 |
| VAR00020 | 184,9000 | 417,463 | ,048 | ,964 |
| VAR00021 | 184,5000 | 393,421 | ,856 | ,961 |
| VAR00022 | 184,7500 | 395,039 | ,831 | ,961 |
| VAR00023 | 184,9500 | 407,418 | ,354 | ,963 |
| VAR00024 | 185,0000 | 411,474 | ,271 | ,963 |
| VAR00025 | 184,7500 | 395,039 | ,831 | ,961 |
| VAR00026 | 185,0000 | 408,947 | ,365 | ,963 |
| VAR00027 | 184,5000 | 393,421 | ,856 | ,961 |
| VAR00028 | 184,7500 | 395,039 | ,831 | ,961 |
| VAR00029 | 184,5000 | 393,421 | ,856 | ,961 |
| VAR00030 | 184,7000 | 408,116 | ,353 | ,963 |
| VAR00031 | 184,5000 | 393,421 | ,856 | ,961 |
| VAR00032 | 184,9500 | 407,418 | ,354 | ,963 |
| VAR00033 | 184,5000 | 393,421 | ,856 | ,961 |
| VAR00034 | 184,9500 | 407,418 | ,354 | ,963 |
| VAR00035 | 184,5000 | 393,421 | ,856 | ,961 |
| VAR00036 | 184,7000 | 408,116 | ,353 | ,963 |
| VAR00037 | 184,5000 | 393,421 | ,856 | ,961 |
| VAR00038 | 185,1500 | 406,976 | ,398 | ,963 |
| VAR00039 | 184,7500 | 395,039 | ,831 | ,961 |
| VAR00040 | 184,9000 | 417,463 | ,048 | ,964 |
| VAR00041 | 184,5000 | 393,421 | ,856 | ,961 |
| VAR00042 | 185,0000 | 415,684 | ,089 | ,964 |
| VAR00043 | 184,5000 | 393,421 | ,856 | ,961 |
| VAR00044 | 184,7500 | 395,039 | ,831 | ,961 |
| VAR00045 | 184,5000 | 393,421 | ,856 | ,961 |
| VAR00046 | 184,7500 | 395,039 | ,831 | ,961 |

Anexo n° 6

Resultados de cuestionario: Calidad de Servicio

| ENCUESTADOS | CALIDAD DE SERVICIO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | SUMA | NIVEL |
|-------------|---------------------|---|---|---|---|-----------|---|---|---|-----------|----|----|----|---------|----|----|----|-----------|----|----|----|----|------|-------|
| | CONFIABILIDAD | | | | | RESPUESTA | | | | SEGURIDAD | | | | EMPATÍA | | | | TANGIBLES | | | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | | |
| E1 | 5 | 2 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 2 | 2 | 2 | 5 | 2 | 5 | 2 | 4 | 5 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 76 | MEDIO |
| E2 | 2 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 1 | 2 | 85 | ALTO |
| E3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 33 | BAJO |
| E4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 35 | BAJO |
| E5 | 5 | 2 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 2 | 2 | 2 | 5 | 2 | 5 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 74 | MEDIO |
| E6 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 30 | BAJO |
| E7 | 2 | 5 | 3 | 4 | 5 | 2 | 3 | 2 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 78 | MEDIO |
| E8 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 34 | BAJO |
| E9 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 35 | BAJO |
| E10 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 2 | 2 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 81 | ALTO |
| E11 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 35 | BAJO |
| E12 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 82 | ALTO |
| E13 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 35 | BAJO |
| E14 | 2 | 5 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 77 | MEDIO |
| E15 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 35 | BAJO |
| E16 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 5 | 77 | MEDIO |
| E17 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 34 | BAJO |
| E18 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 35 | BAJO |
| E19 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 85 | ALTO |
| E20 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 35 | BAJO |
| E21 | 4 | 3 | 4 | 5 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 2 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 2 | 76 | MEDIO |
| E22 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 35 | BAJO |
| E23 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 35 | BAJO |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------|
| E24 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 3 | 5 | 3 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 5 | 2 | 4 | 85 | ALTO |
| E25 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 36 | BAJO |
| E26 | 4 | 3 | 5 | 4 | 2 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 5 | 5 | 85 | ALTO |
| E27 | 5 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 2 | 76 | MEDIO |
| E28 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 35 | BAJO |
| E29 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 35 | BAJO |
| E30 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 5 | 2 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 79 | MEDIO |
| E31 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 2 | 4 | 5 | 78 | MEDIO |
| E32 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 1 | 3 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 66 | MEDIO |
| E33 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 63 | MEDIO |
| E34 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 63 | MEDIO |
| E35 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 3 | 2 | 2 | 5 | 70 | MEDIO |
| E36 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 63 | MEDIO |
| E37 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 36 | BAJO |
| E38 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 3 | 2 | 2 | 5 | 70 | MEDIO |
| E39 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 63 | MEDIO |
| E40 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 3 | 2 | 2 | 5 | 70 | MEDIO |
| E41 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 63 | MEDIO |
| E42 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 3 | 2 | 2 | 5 | 70 | MEDIO |
| E43 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 63 | MEDIO |
| E44 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 3 | 2 | 2 | 5 | 70 | MEDIO |
| E45 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 63 | MEDIO |
| E46 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 1 | 3 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 66 | MEDIO |
| E47 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 63 | MEDIO |
| E48 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 3 | 2 | 2 | 5 | 70 | MEDIO |
| E49 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 63 | MEDIO |
| E50 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 63 | MEDIO |
| E51 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 3 | 2 | 2 | 5 | 70 | MEDIO |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|------|-------|
| E52 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 1 | 3 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 66 | MEDIO |
| E53 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 63 | MEDIO |
| E54 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 36 | BAJO |
| E55 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 63 | MEDIO |
| E56 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 39 | BAJO | |
| E57 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 3 | 2 | 2 | 5 | 70 | MEDIO |
| E58 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 36 | BAJO |
| E59 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 2 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 80 | ALTO |
| E60 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 39 | BAJO |
| E61 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 80 | ALTO |
| E62 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 38 | BAJO |
| E63 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 33 | BAJO |
| E64 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 35 | BAJO |
| E65 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 34 | BAJO |

Anexo n° 7

Resultados de cuestionario: Comunicación Interna

| ENCUESTADOS | COMUNICACIÓN INTERNA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | SUMA | NIVEL |
|-------------|----------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|------|------|-------|
| | DESCENDENTE | | | | | | | | | | | | ASCENDENTE | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | | | | |
| E1 | 5 | 2 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 2 | 2 | 2 | 5 | 2 | 5 | 2 | 4 | 5 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 83 | ALTO | | |
| E2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 35 | BAJO | | |
| E3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 36 | BAJO | | |
| E4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 37 | BAJO | | |
| E5 | 5 | 2 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 2 | 2 | 2 | 5 | 2 | 5 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 81 | ALTO | | |
| E6 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 33 | BAJO | | |
| E7 | 2 | 5 | 3 | 4 | 5 | 2 | 3 | 2 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 86 | ALTO | | |
| E8 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 37 | BAJO | | |
| E9 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 37 | BAJO | | |
| E10 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 2 | 2 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 91 | ALTO | | |
| E11 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 37 | BAJO | | |
| E12 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 91 | ALTO | | |
| E13 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 37 | BAJO | | |
| E14 | 2 | 5 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 87 | ALTO | | |
| E15 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 37 | BAJO | | |
| E16 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 5 | 5 | 2 | 84 | ALTO | | |
| E17 | 3 | 4 | 4 | 2 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 2 | 5 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 82 | ALTO | | |
| E18 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 37 | BAJO | | |
| E19 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 94 | ALTO | | |
| E20 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 37 | BAJO | | |
| E21 | 4 | 3 | 4 | 5 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 2 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 2 | 5 | 3 | 84 | ALTO | | |
| E22 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 38 | BAJO | | |
| E23 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 37 | BAJO | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------|
| E24 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 3 | 5 | 3 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 5 | 2 | 4 | 3 | 3 | 91 | ALTO |
| E25 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 39 | BAJO |
| E26 | 4 | 3 | 5 | 4 | 2 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 5 | 5 | 2 | 3 | 90 | ALTO |
| E27 | 5 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 2 | 5 | 2 | 83 | ALTO |
| E28 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 37 | BAJO |
| E29 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 37 | BAJO |
| E30 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 5 | 2 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 89 | ALTO |
| E31 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 2 | 4 | 5 | 5 | 2 | 85 | ALTO |
| E32 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 1 | 3 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 74 | MEDIO |
| E33 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 71 | MEDIO |
| E34 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 71 | MEDIO |
| E35 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 3 | 2 | 2 | 5 | 4 | 4 | 78 | MEDIO |
| E36 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 71 | MEDIO |
| E37 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 39 | BAJO |
| E38 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 3 | 2 | 2 | 5 | 4 | 4 | 78 | MEDIO |
| E39 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 71 | MEDIO |
| E40 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 3 | 2 | 2 | 5 | 4 | 4 | 78 | MEDIO |
| E41 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 71 | MEDIO |
| E42 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 3 | 2 | 2 | 5 | 4 | 4 | 78 | MEDIO |
| E43 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 71 | MEDIO |
| E44 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 3 | 2 | 2 | 5 | 4 | 4 | 78 | MEDIO |
| E45 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 71 | MEDIO |
| E46 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 1 | 3 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 74 | MEDIO |
| E47 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 71 | MEDIO |
| E48 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 3 | 2 | 2 | 5 | 4 | 4 | 78 | MEDIO |
| E49 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 71 | MEDIO |
| E50 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 71 | MEDIO |
| E51 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 3 | 2 | 2 | 5 | 4 | 4 | 78 | MEDIO |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------|
| E52 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 1 | 3 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 74 | MEDIO |
| E53 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 71 | MEDIO |
| E54 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 39 | BAJO |
| E55 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 71 | MEDIO |
| E56 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 1 | 3 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 74 | MEDIO |
| E57 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 3 | 2 | 2 | 5 | 4 | 4 | 78 | MEDIO |
| E58 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 38 | BAJO |
| E59 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 3 | 2 | 2 | 5 | 4 | 4 | 78 | MEDIO |
| E60 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 71 | MEDIO |
| E61 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 1 | 3 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 74 | MEDIO |
| E62 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 3 | 2 | 2 | 5 | 4 | 4 | 78 | MEDIO |
| E63 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 35 | BAJO |
| E64 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 38 | BAJO |
| E65 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 38 | BAJO |

Anexo n° 8

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Calidad de Servicio.

| VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO | | | | | | | |
|--------------------------------------|--|---|--------------------|-------------------|---------------------|-----------------|----------------------|
| DIMENSIÓN 1: CONFIABILIDAD | | | | | | | |
| INDICADORES | ÍTEMS | CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO | | | | | OBSERVACIONES |
| | | REPRESENTATIVIDAD | PERTINENCIA | COHERENCIA | CONSISTENCIA | CLARIDAD | |
| Privacidad del servicio Satisfacción | El Hospital cumple con los tiempos destinados de atención | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | El Hospital resuelve las dudas e inquietudes del personal. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | El Hospital desempeña bien el servicio de salud. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | El Hospital concluye el servicio en el tiempo prometido. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | El Hospital insiste en mantener registros exentos de errores | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |

| DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta | | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|---|--|
| Atención Disposición | Los empleados del Hospital comunican a los usuarios cuando concluirá la realización del servicio. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | Los empleados del Hospital ofrecen un servicio rápido a sus usuarios. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | Los empleados del Hospital siempre están dispuestos a ayudar a sus clientes | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | Los empleados del Hospital nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de sus usuarios. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| DIMENSIÓN 3: Seguridad | | | | | | | |
| Confianza | El comportamiento de los empleados del Hospital transmite confianza a sus clientes | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | Los Usuarios se sienten seguro en sus transacciones con el Hospital | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | Los empleados del Hospital son siempre amables con los Usuarios. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | Los empleados del Hospital tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los Usuarios. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| DIMENSIÓN 4: Empatía | | | | | | | |
| | El Hospital da a sus clientes una atención individualizada. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |

| | | | | | | | |
|---|--|---|---|---|---|---|--|
| Trato Compresión | El Hospital tiene horarios de trabajo convenientes | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | El Hospital tiene empleados que brindan una atención personalizada a los usuarios | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | El Hospital se preocupa por la mejora del servicio brindado | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | El Hospital comprende las necesidades específicas del Usuario. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| DIMENSIÓN 5: Tangibles | | | | | | | |
| Materiales de comunicación Personal | El Hospital tiene equipos apariencia moderna | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | Las instalaciones del Hospital son visualmente atractivas | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | Los empleados del Hospital tienen apariencia pulcra | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | Los elementos (folletos, periódico mural, afiches, etc.) son visibles atractivamente | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |

DATOS DEL EXPERTO

| | | | |
|---------------------------------|--------------------------------|--------------------|----------------------------|
| Nombres y Apellidos | Arcadio Villalba Zuffo | DNI N° | 25849900 |
| Nombre del Instrumento | Validez de Conteo | | |
| Dirección domiciliaria | Jr. Martínez 201 | Teléfono domicilio | 974 806 426 |
| Título Profesional/Especialidad | Lic. Contador de Comercio | Teléfono Celular | 974 806 426 |
| Grado Académico | Magister en Contables Públicos | | |
| Mención | | | |
| FIRMA | | Lugar y Fecha: | Collec, 21 de Febrero 2022 |



 Lic. Arcadio Villalba Zuffo
 COMERCIO

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Comunicación Interna

| VARIABLE: COMUNICACIÓN INTERNA | | | | | | | |
|--|---|---|--------------------|-------------------|---------------------|-----------------|----------------------|
| DIMENSIÓN 1: COMUNICACIÓN INTERNA DESCEDENTE | | | | | | | |
| INDICADORES | ÍTEMS | CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO | | | | | OBSERVACIONES |
| | | REPRESENTATIVIDAD | PERTINENCIA | COHERENCIA | CONSISTENCIA | CLARIDAD | |
| La guía práctica del personal. Revista o periódico Balance social | Conoce a los responsables de la atención en el Hospital Miguel Cruzado Vera – Paita. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | Conoce el Plan estratégico y plan operativo de su institución | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | Evalúan el logro de resultados del equipo responsable como política institucional | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | Se implementa el proceso del sistema de gestión de la calidad. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | Se cuenta con un organigrama en el Hospital Miguel Cruzado Vera – Paita. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | La Gerencia y/o jefes informan acerca de la ejecución de las tareas de manera oportuna, frecuente y a través de medios adecuados. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | Conoce claramente el objetivo o propósito del servicio que presta. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|--|
| | Conoce con claridad cuáles son los objetivos que debe cumplir su área de trabajo para la organización. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | Conoce los objetivos de su puesto de trabajo y sabe que se espera de su desempeño. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | Son claros los procedimientos que debe desarrollar o llevar a cabo para realizar su función. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | La comunicación formal como políticas, informes, comunicados, memorandos) es clara. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | Se transmiten valores y ciertos principios desde la dirección institucional. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| DIMENSIÓN 2: COMUNICACIÓN INTERNA ASCENDENTE | | | | | | | |
| | Existen canales de comunicación para dar sugerencias o comentarios a la institución | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | Se tiende a privilegiar la comunicación oral frente a la escrita en su relación con las distintas áreas de trabajo. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | Existe facilidad para comunicarse con el jefe de su área | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | Recibe retroalimentación clara por parte de sus jefes para realizar bien su trabajo | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | La comunicación entre cada una de las áreas | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |

| | | | | | | | |
|---|---|----------|----------|----------|----------|----------|--|
| La encuesta Programas de sugerencias Las entrevistas | es fluida y facilita el trabajo | | | | | | |
| | Con los compañeros de su área de trabajo intercambia información abiertamente | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | Se aprovechan las reuniones o asambleas para reforzar los valores institucionales. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | Con los compañeros de su área de trabajo se solicitan y proporcionan ayuda de manera mutua. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | Entre las diferentes áreas de la organización se escuchan unos a otros, y se tratan con respeto y dignidad. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | Los jefes saben escuchar. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | Los jefes toman en cuenta la opinión de los trabajadores. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | Cuando se van a tomar decisiones importantes, se pide la participación de los trabajadores. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |

DATOS DEL EXPERTO

| | | | |
|---------------------------------|--------------------------------|--------------------|----------------------------|
| Nombres y Apellidos | Armando Villalba Zuffo | DNI N° | 25849900 |
| Nombre del Instrumento | Validación de Contables | | |
| Dirección domiciliaria | Jr. MacGregor 201 | Teléfono domicilio | 974 806 426 |
| Título Profesional/Especialidad | Lic. Contables de Contables | Teléfono Celular | 974 806 426 |
| Grado Académico | Magister en Contables Públicos | | |
| Mención | | | |
| FIRMA | | Lugar y Fecha: | Collec, 21 de Febrero 2022 |


 Lic. Armando Villalba Zuffo
 COMPROBADO

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Calidad de Servicio.

| VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO | | | | | | | |
|--|--|---|--------------------|-------------------|---------------------|-----------------|----------------------|
| DIMENSIÓN 1: CONFIABILIDAD | | | | | | | |
| INDICADORES | ÍTEMS | CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO | | | | | OBSERVACIONES |
| | | REPRESENTATIVIDAD | PERTINENCIA | COHERENCIA | CONSISTENCIA | CLARIDAD | |
| Privacidad del servicio Satisfacción | El Hospital cumple con los tiempos destinados de atención | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | El Hospital resuelve las dudas e inquietudes del personal. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | El Hospital desempeña bien el servicio de salud. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | El Hospital concluye el servicio en el tiempo prometido. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | El Hospital insiste en mantener registros exentos de errores | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta | | | | | | | |

| | | | | | | | |
|-------------------------------|---|---|---|---|---|---|--|
| Atención Disposición | Los empleados del Hospital comunican a los usuarios cuando concluirá la realización del servicio. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | Los empleados del Hospital ofrecen un servicio rápido a sus usuarios. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | Los empleados del Hospital siempre están dispuestos a ayudar a sus clientes | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | Los empleados del Hospital nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de sus usuarios. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| DIMENSIÓN 3: Seguridad | | | | | | | |
| Confianza | El comportamiento de los empleados del Hospital transmite confianza a sus clientes | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | Los Usuarios se sienten seguro en sus transacciones con el Hospital | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | Los empleados del Hospital son siempre amables con los Usuarios. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | Los empleados del Hospital tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los Usuarios. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| DIMENSIÓN 4: Empatía | | | | | | | |
| | El Hospital da a sus clientes una atención individualizada. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |

| | | | | | | | |
|---|--|---|---|---|---|---|--|
| Trato Compresión | El Hospital tiene horarios de trabajo convenientes | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | El Hospital tiene empleados que brindan una atención personalizada a los usuarios | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | El Hospital se preocupa por la mejora del servicio brindado | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | El Hospital comprende las necesidades específicas del Usuario. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| DIMENSIÓN 5: Tangibles | | | | | | | |
| Materiales de comunicación Personal | El Hospital tiene equipos apariencia moderna | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | Las instalaciones del Hospital son visualmente atractivas | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | Los empleados del Hospital tienen apariencia pulcra | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | Los elementos (folletos, periódico mural, afiches, etc.) son visibles atractivamente | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Comunicación Interna

| VARIABLE: COMUNICACIÓN INTERNA | | | | | | | |
|--|---|---|--------------------|-------------------|---------------------|-----------------|----------------------|
| DIMENSIÓN 1: COMUNICACIÓN INTERNA DESCEDENTE | | | | | | | |
| INDICADORES | ÍTEMS | CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO | | | | | OBSERVACIONES |
| | | REPRESENTATIVIDAD | PERTINENCIA | COHERENCIA | CONSISTENCIA | CLARIDAD | |
| La guía práctica del personal. Revista o periódico Balance social | Conoce a los responsables de la atención en el Hospital Miguel Cruzado Vera – Paita. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | Conoce el Plan estratégico y plan operativo de su institución | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | Evalúan el logro de resultados del equipo responsable como política institucional | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | Se implementa el proceso del sistema de gestión de la calidad. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | Se cuenta con un organigrama en el Hospital Miguel Cruzado Vera – Paita. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | La Gerencia y/o jefes informan acerca de la ejecución de las tareas de manera oportuna, | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|--|
| | frecuente y a través de medios adecuados. | | | | | | |
| | Conoce claramente el objetivo o propósito del servicio que presta. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | Conoce con claridad cuáles son los objetivos que debe cumplir su área de trabajo para la organización. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | Conoce los objetivos de su puesto de trabajo y sabe que se espera de su desempeño. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | Son claros los procedimientos que debe desarrollar o llevar a cabo para realizar su función. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | La comunicación formal como políticas, informes, comunicados, memorandos) es clara. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | Se transmiten valores y ciertos principios desde la dirección institucional. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| DIMENSIÓN 2: COMUNICACIÓN INTERNA ASCENDENTE | | | | | | | |
| | Existen canales de comunicación para dar sugerencias o comentarios a la institución | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | Se tiende a privilegiar la comunicación oral frente a la escrita en su relación con las distintas áreas de trabajo. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | Existe facilidad para comunicarse con el jefe de su área | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |

| | | | | | | | |
|---|---|----------|----------|----------|----------|----------|--|
| <p>La encuesta Programas de sugerencias Las entrevistas</p> | Recibe retroalimentación clara por parte de sus jefes para realizar bien su trabajo | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | La comunicación entre cada una de las áreas es fluida y facilita el trabajo | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | Con los compañeros de su área de trabajo intercambia información abiertamente | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | Se aprovechan las reuniones o asambleas para reforzar los valores institucionales. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | Con los compañeros de su área de trabajo se solicitan y proporcionan ayuda de manera mutua. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | Entre las diferentes áreas de la organización se escuchan unos a otros, y se tratan con respeto y dignidad. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | Los jefes saben escuchar. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | Los jefes toman en cuenta la opinión de los trabajadores. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | Cuando se van a tomar decisiones importantes, se pide la participación de los trabajadores. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |

DATOS DEL EXPERTO

| | | | |
|---------------------------------|----------------------------------|--------------------|-----------------|
| Nombres y Apellidos | Luisa Repetto Traverso | DNI N° | 40703613 |
| Nombre del Instrumento | Validación | | |
| Dirección domiciliaria | J. Tucumán 565 La Plata | Teléfono domicilio | 912233254 |
| Título Profesional/Especialidad | Lic. Ciencias de la Comunicación | Teléfono Celular | 912233254 |
| Grado Académico | Magister | | |
| Mención | | | |
| FIRMA | | Lugar y Fecha: | 21/2/2022, Caba |


 Lic. de la Rep. de Tucumán
 COMUNICADORA

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Calidad de Servicio.

| VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO | | | | | | | |
|--|--|---|--------------------|-------------------|---------------------|-----------------|----------------------|
| DIMENSIÓN 1: CONFIABILIDAD | | | | | | | |
| INDICADORES | ÍTEMS | CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO | | | | | OBSERVACIONES |
| | | REPRESENTATIVIDAD | PERTINENCIA | COHERENCIA | CONSISTENCIA | CLARIDAD | |
| Privacidad del servicio Satisfacción | El Hospital cumple con los tiempos destinados de atención | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | El Hospital resuelve las dudas e inquietudes del personal. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | El Hospital desempeña bien el servicio de salud. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | El Hospital concluye el servicio en el tiempo prometido. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | El Hospital insiste en mantener registros exentos de errores | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta | | | | | | | |

| | | | | | | | |
|-------------------------------|---|---|---|---|---|---|--|
| Atención Disposición | Los empleados del Hospital comunican a los usuarios cuando concluirá la realización del servicio. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | Los empleados del Hospital ofrecen un servicio rápido a sus usuarios. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | Los empleados del Hospital siempre están dispuestos a ayudar a sus clientes | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | Los empleados del Hospital nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de sus usuarios. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| DIMENSIÓN 3: Seguridad | | | | | | | |
| Confianza | El comportamiento de los empleados del Hospital transmite confianza a sus clientes | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | Los Usuarios se sienten seguro en sus transacciones con el Hospital | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | Los empleados del Hospital son siempre amables con los Usuarios. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | Los empleados del Hospital tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los Usuarios. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| DIMENSIÓN 4: Empatía | | | | | | | |
| | El Hospital da a sus clientes una atención individualizada. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |

| | | | | | | | |
|---|--|---|---|---|---|---|--|
| Trato Compresión | El Hospital tiene horarios de trabajo convenientes | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | El Hospital tiene empleados que brindan una atención personalizada a los usuarios | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | El Hospital se preocupa por la mejora del servicio brindado | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | El Hospital comprende las necesidades específicas del Usuario. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| DIMENSIÓN 5: Tangibles | | | | | | | |
| Materiales de comunicación Personal | El Hospital tiene equipos apariencia moderna | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | Las instalaciones del Hospital son visualmente atractivas | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | Los empleados del Hospital tienen apariencia pulcra | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | Los elementos (folletos, periódico mural, afiches, etc.) son visibles atractivamente | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |

DATOS DEL EXPERTO

| | | | |
|--|------------------------------|------------------------------|---------------|
| Nombres y Apellidos | Christian Martinez Navarro | DNI N° | 40557986 |
| Nombre del Instrumento | Validación de Instrumentos | | |
| Dirección domiciliaria | Av.Libertadores Mz G lote 30 | Teléfono domicilio | |
| Título Profesional/Especialidad | Periodismo | Teléfono Celular | 993105069 |
| Grado Académico | Magister | | |
| Mención | Ciencias de la Educacion | | |
|  FIRMA | | Lugar y Fecha: San Miguel | 16 abril 2022 |

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Comunicación Interna

| VARIABLE: COMUNICACIÓN INTERNA | | | | | | | |
|--|---|---|--------------------|-------------------|---------------------|-----------------|----------------------|
| DIMENSIÓN 1: COMUNICACIÓN INTERNA DESCEDENTE | | | | | | | |
| INDICADORES | ÍTEMS | CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO | | | | | OBSERVACIONES |
| | | REPRESENTATIVIDAD | PERTINENCIA | COHERENCIA | CONSISTENCIA | CLARIDAD | |
| La guía práctica del personal. Revista o periódico Balance social | Conoce a los responsables de la atención en el Hospital Miguel Cruzado Vera – Paita. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | Conoce el Plan estratégico y plan operativo de su institución | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | Evalúan el logro de resultados del equipo responsable como política institucional | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | Se implementa el proceso del sistema de gestión de la calidad. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | Se cuenta con un organigrama en el Hospital Miguel Cruzado Vera – Paita. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | La Gerencia y/o jefes informan acerca de la ejecución de las tareas de manera oportuna, frecuente y a través de medios adecuados. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | Conoce claramente el objetivo o propósito del servicio que presta. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|--|
| | Conoce con claridad cuáles son los objetivos que debe cumplir su área de trabajo para la organización. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | Conoce los objetivos de su puesto de trabajo y sabe que se espera de su desempeño. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | Son claros los procedimientos que debe desarrollar o llevar a cabo para realizar su función. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | La comunicación formal como políticas, informes, comunicados, memorandos) es clara. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | Se transmiten valores y ciertos principios desde la dirección institucional. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| DIMENSIÓN 2: COMUNICACIÓN INTERNA ASCENDENTE | | | | | | | |
| | Existen canales de comunicación para dar sugerencias o comentarios a la institución | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | Se tiende a privilegiar la comunicación oral frente a la escrita en su relación con las distintas áreas de trabajo. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | Existe facilidad para comunicarse con el jefe de su área | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | Recibe retroalimentación clara por parte de sus jefes para realizar bien su trabajo | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | La comunicación entre cada una de las áreas | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |

| | | | | | | | |
|---|---|----------|----------|----------|----------|----------|--|
| La encuesta Programas de sugerencias Las entrevistas | es fluida y facilita el trabajo | | | | | | |
| | Con los compañeros de su área de trabajo intercambia información abiertamente | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | Se aprovechan las reuniones o asambleas para reforzar los valores institucionales. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | Con los compañeros de su área de trabajo se solicitan y proporcionan ayuda de manera mutua. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | Entre las diferentes áreas de la organización se escuchan unos a otros, y se tratan con respeto y dignidad. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | Los jefes saben escuchar. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | Los jefes toman en cuenta la opinión de los trabajadores. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | Cuando se van a tomar decisiones importantes, se pide la participación de los trabajadores. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |

」
DATOS DEL EXPERTO

| | | | |
|--|----------------------------------|------------------------------|---------------|
| Nombres y Apellidos | Christian Martinez Navarro | DNI N° | 40557986 |
| Nombre del Instrumento | Validación de Instrumentos | | |
| Dirección domiciliaria | Av.Los Libertadores Mz G lote 30 | Teléfono domicilio | |
| Título Profesional/Especialidad | Periodismo | Teléfono Celular | 993105069 |
| Grado Académico | Magister | | |
| Mención | Ciencias de la Educacion | | |
|  FIRMA | | Lugar y Fecha: San Miguel | 16 abril 2022 |

Anexo n° 9

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

SOLICITO: AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Dr.
GUSTAVO SOTELO MANRIQUE
Director del Hospital Miguel
Cruzado Vera -Essalud Paita

Yo, Leidy Laura Nonajulca Jimenez, identificado con DNI N°70118706, RESPONSABLE DE LA OFICINA DE ATENCION AL ASEGURADO DE ESSALUS PAITA Y BACHILLER DE LA UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO ante usted me presento y expongo:

Que, se presenta el proyecto de investigación titulado: “*LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA COMUNICACIÓN INTERNA DEL HOSPITAL MIGUEL CRUZADO VERA – PAITA, 2021.*”

En tal sentido, solicito la autorización para la ejecución del proyecto de investigación. Así mismo me comprometo a cumplir con las buenas prácticas de investigación.

Paita, febrero del 2022

Atentamente,



LEIDY NONAJULCA JIMENEZ
DNI 70118706

Carta de Autorización para realizar proyecto de investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SEMINARIO BRAVO ALDO MAXIMILIANO, docente de la FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES de la escuela profesional de CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "La Calidad de Servicio y la Comunicación Interna del Hospital Miguel Cruzado Vera – Paíta, 2022.", cuyo autor es NONAJULCA JIMENEZ LEIDY LAURA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 29 de Abril del 2022

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|--|---|
| SEMINARIO BRAVO ALDO MAXIMILIANO DNI: 25764546 ORCID 0000-0002-1784-0853 | Firmado digitalmente por: ASEMINARIOB el 04-05- 2022 13:57:28 |

Código documento Trilce: TRI - 0298516