



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**"Comunicación organizacional y calidad de atención de los colaboradores en una empresa privada de Salud en Piura , 2022"**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciada en Administración

**AUTORA:**

Mendoza Riofrío Elizabeth del Carmen (Orcid.org/0000-0003-4749-4901)

**ASESOR:**

Mtro. Llanos Baltodano Víctor Manuel (Orcid.org/0000-0002-5291-9475)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

PIURA – PERÚ

2022

## Dedicatoria

A Dios por proporcionarme salud y la sabiduría necesaria para afrontar las distintas situaciones en la vida.

A mis amados padres por brindarme su amor y dedicación para mi formación personal.

A mi mamita Amalia por sus enseñanzas y apoyo incondicional.

A mi esposo e hijos por ser la motivación en mi desarrollo profesional.

## Agradecimiento

A los docentes de la Universidad César Vallejo por impartir sus conocimientos y su valioso tiempo para transmitir su legado mediante las sesiones de clase.

A los diversos autores de investigaciones anteriores que permitieron reforzar mi investigación.

A mi centro laboral que permitió desarrollar mi investigación de estudio.

## Índice de contenidos

Carátula .....	
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen .....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	11
3.2. Variables y operacionalización.....	12
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	13
3.5. Procedimientos .....	13
3.6. Método de análisis de datos .....	13
3.7. Aspectos éticos.....	14
IV. RESULTADOS .....	15
V. DISCUSIÓN .....	20
VI. CONCLUSIONES.....	23
VII. RECOMENDACIONES.....	25
VIII. PROPUESTA .....	26
REFERENCIAS.....	33
ANEXOS .....	45

## Índice de tablas

Tabla 1. Prueba de correlación del coeficiente Pearson entre la variable Comunicación Organizacional y la variable Calidad de atención .....	15
Tabla 2. Prueba de correlación del coeficiente Pearson entre la dimensión niveles de comunicación y la variable calidad de atención .....	16
Tabla 3. Prueba de correlación del coeficiente Rho de Spearman entre la dimensión tipos de comunicación y la variable calidad de atención .....	17
Tabla 4. Prueba de correlación del coeficiente Rho de Spearman entre la dimensión Procesos de comunicación y la variable calidad de atención .....	18
Tabla 5. Prueba de correlación del coeficiente Pearson entre la dimensión medios de comunicación y la variable calidad de atención .....	19
Tabla 6. Ingresos y Egresos de los Periodos entre 2021 y 2022 de la empresa privada de salud .....	31
Tabla 7. Análisis de Beneficio-Costo .....	31
Tabla 8. Matriz de operacionalización de la variable comunicación organizacional ...	45
Tabla 9. Matriz de operacionalización de la variable calidad de atención.....	46
Tabla 10. Listado de Expertos .....	53
Tabla 11. Coeficientes de Alfa de Cronbach en los instrumentos .....	53
Tabla 12. Prueba de Normalidad.....	57
Tabla 13. Distribución de ítems de la dimensión nivelesde comunicación.....	57
Tabla 14. Distribución de ítems de la dimensión tipos de comunicación .....	58
Tabla 15. Distribución de ítems de la dimensión procesosde comunicación .....	59
Tabla 16. Distribución de ítems de la dimensión mediosde comunicación .....	60

## Índice de gráficos y figuras

Figura 1. Esquema de Diseño de investigación.....	11
---	----

## **Resumen**

La presente investigación tuvo como principal objetivo determinar la relación entre la comunicación organizacional y la calidad de atención de los colaboradores en una empresa privada de salud en Piura. La metodología empleada fue de tipo aplicada, de enfoque cuantitativo, no experimental, transversal y correlacional. La muestra utilizada fue de 32 colaboradores del área de admisión. Los resultados de la correlación de la variable comunicación organizacional y la variable calidad de atención se obtuvo a través del coeficiente de Pearson con un valor de 0.975 y un nivel de significancia de 0.000. Por tanto, la investigación concluye que existe correlación significativa alta entre la comunicación organizacional y la calidad de atención de los colaboradores basándose en la percepción que tienen los colaboradores respecto a la comunicación que se desarrolla en la organización para ofrecer atención a los usuarios.

Palabras clave: comunicación organizacional, calidad de atención, colaboradores.

### **Abstract**

The main objective of this research was to determine the relationship between organizational communication and the quality of care of employees in a private health company in Piura. The methodology used was applied, quantitative, non-experimental, cross-sectional, and correlational. The sample used was 32 collaborators from the admission area. The results of the correlation of the organizational communication variable and the quality-of-care variable were obtained through the Pearson coefficient with a value of 0.975 and a significance level of 0.000. Therefore, the research concludes that there is a significant high correlation between organizational communication and the quality of attention of employees based on the perception that employees have regarding the communication that takes place in the organization to offer attention to users.

Keywords: Organizational communication, quality of care, collaborators.

## **I. INTRODUCCIÓN**

La comunicación dentro de las organizaciones es importante para lograr satisfactoriamente los objetivos propuestos porque permite a cada integrante crecer y afrontar los desafíos frente a las necesidades de un entorno cambiante (Ramos et al, 2017). Según Minsa, la calidad de atención en la asistencia médica es el elemento principal para el éxito de un centro de salud (Montoya, 2017). Las organizaciones que realizan una adecuada evaluación sobre la gestión de calidad tienen un mejor enfoque que las empresas que sólo buscan certificar a su institución con ISO porque es un requisito de confiabilidad (Marín y Placencia, 2017).

En el ámbito internacional, la información que requieren los colaboradores circula lentamente y se agrupa en varios departamentos de la organización afectando la calidad de la comunicación interna, lo que hace que esta información se utilice según el criterio del receptor (Vásquez et al, 2018). Los colaboradores son los facilitadores de estos procesos, surgiendo las actitudes del recurso humano como guía básica en el proceso de comunicación promoviendo el crecimiento mutuo (Parra et al, 2019). Las apreciaciones sobre la calidad de los servicios médicos son muy subjetivas y dependen de las opiniones de cada individuo mediante una adecuada atención integral que cubra sus necesidades, tanto del personal médico como del equipo interdisciplinario capacitado realizando bien su trabajo (Pabón y Palacio, 2020).

En el ámbito nacional, la comunicación eficaz propicia el compromiso en la organización y crea un ambiente agradable para el colaborador (Charry, 2018). La comunicación en el ambiente clínico adquiere un valor trascendental porque repercute positivamente en los colaboradores, los pacientes y el propio establecimiento (Granados, 2019). La calidad de la atención se origina a través del personal que debe concentrarse cuando trabaja, observe con interés, comprenda lo que realmente necesita el usuario y que otorgue una respuesta eficiente en función de sus habilidades técnicas (Ortiz, 2019).

La Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD) durante los tres primeros meses del 2022 recibió 4274 casos por reclamos por atención y restitución del estado salud. Entre ellos, menciona el retraso en la prestación orientados a la salud

con 3 665 casos (85,75%), la calidad de atención de salud con 573 casos (13,38%), infraestructura o equipamiento con 29 casos (0,68%) y finalmente la deficiencia en el orden, limpieza o bioseguridad de la IPRESS con 7 casos (0,16%).

La empresa estudiada pertenece al sector privado brinda servicios de salud en diferentes especialidades médicas en la ciudad de Piura. La empresa está integrada por personal administrativo, técnico, profesionales de la salud, asistenciales, de mantenimiento y de apoyo. A pesar del crecimiento organizacional tiene deficiencias en la comunicación que se refleja en los colaboradores a través de las respuestas inadecuadas e ineficiencia a las solicitudes requeridas por los usuarios ocasionando incomodidad y reclamos.

Las causas del problema mencionado son el retraso en la entrega de la información en los diferentes niveles jerárquicos, limitaciones en los procesos comunicativos, tergiversación de los mensajes y dificultades en el uso de los medios para entregar información. Según Petrone (2021), menciona que brindar información confusa o inexacta, alterar los mensajes cuando se envían a través de varios canales de comunicación o confundir la información del remitente obstaculiza la comunicación dentro de la organización.

Las consecuencias del problema investigado serían perjudiciales para la organización porque ocasionaría deficiencia en la credibilidad del servicio, demora en la atención a los usuarios y pérdidas económicas a la organización. Para Valera (2018), los usuarios tienen necesidades que cambian constantemente con el tiempo, por ello los colaboradores deben constituir un equipo de trabajo para optimizar la prestación y mantener la lealtad de los usuarios en el tiempo y el espacio.

Por ello, esta investigación analizó la relación entre la comunicación organizacional y la calidad en atención para optimizar la eficiencia de los colaboradores en ofrecer un servicio de excelencia al usuario. La comunicación promueve la motivación porque deja en claro a los empleados lo que se está logrando, en qué medida se está logrando y qué se puede hacer para mejorar el desempeño (Ñana, 2017). Al realizar acciones para alcanzar una meta anteriormente captada bajo condiciones perfectas, los medios para alcanzar esta meta han sido efectivos (Segredo et al, 2017).

La investigación planteó el problema general con la siguiente interrogante ¿Existe relación significativa entre la comunicación organizacional con calidad de atención de los colaboradores en una empresa privada de salud en Piura? Y como objetivos específicos a) ¿Cuál es la relación entre los niveles de comunicación con la calidad de atención de los colaboradores de una empresa privada de salud?, b) ¿ Qué relación existe entre los tipos de comunicación con la calidad de atención de los colaboradores de una empresa privada de salud?, c) ¿Cómo se relaciona los procesos de comunicación con la calidad de atención de los colaboradores de una empresa privada de salud? Y d) ¿Existe relación entre medios de comunicación organizacional con calidad de atención de los colaboradores de una empresa privada de salud?

La investigación se justifica a través del punto de vista de Hernández y Mendoza (2018) por implicaciones prácticas y de desarrollo para brindar literatura a investigadores futuros para profundizar sobre la problemática que tienen las organizaciones del sector médico, por relevancia social para que la población que necesita atención médica acuda a una institución que brinde una atención de calidad a través de procesos y procedimientos eficientes realizados por los colaboradores y por conveniencia porque ayudará a mejorar los procesos comunicativos en la organización para asegurar una adecuada atención al usuario.

Según lo detallado, la investigación tiene como principal objetivo: Determinar la relación entre la comunicación organizacional y la calidad de atención de los colaboradores de una empresa privada de salud en Piura; y los objetivos específicos fueron a) analizar la relación entre la dimensión niveles de comunicación y la calidad de atención de los colaboradores, b) establecer la relación entre la dimensión tipos de comunicación y calidad de atención de los colaboradores, c) medir la relación entre la dimensión procesos de comunicación y calidad de atención de los colaboradores y d) demostrar la relación entre la dimensión medios de comunicación y calidad de atención de los colaboradores. La hipótesis de investigación planteada es Existe relación significativa entre comunicación organizacional y calidad de atención de los colaboradores de una empresa privada de salud en Piura.

## II. MARCO TEÓRICO

En el ámbito internacional, Aragadvay (2022) realizó una investigación en el establecimiento de salud de Ecuador cuyo objetivo principal fue comprobar la relación de comunicación en la institución con el desempeño del personal. Utilizó la metodología cuantitativa, a través de la observación de las variables recolectó los datos proporcionados por la muestra de estudio. La investigación analizó a los trabajadores del centro de salud con una muestra de 57 personas. Empleó el cuestionario para ambas variables. El estudio obtuvo como resultados: patrones comunicativos - ambiente en el trabajo (62,1%); patrones comunicativos - motivación (62,5%); patrones comunicativos- satisfacción en el trabajo (67%); obstáculos comunicativos – satisfacción en el trabajo (61,4%); retroacción - ambiente en el trabajo (56,3%) y retroacción – satisfacción en el trabajo (56,3%). La investigación demostró la interrelación de las variables estudiadas.

Así mismo, Placencia (2021) elaboró una investigación en la empresa de auditoría en Ecuador. El objetivo principal fue establecer la percepción entre la comunicación con las interacciones internas del personal sobre la atención a la clientela. La investigación no fue experimental, mixto transeccional y correlacional. Tuvo como muestra a 105 colaboradores empleando como instrumento el cuestionario. Los resultados definen que las competitividades: interrelación, colaboración y compromiso; destacan en la investigación. Concluyendo que la comunicación y las interrelaciones se encuentran estrechamente vinculadas.

De la misma manera, Peralta (2021) desarrolló una investigación realizada en el centro de salud en Ecuador. El interés principal del estudio fue comprobar la incidencia de clima organizacional, satisfacción de usuario y la relación clínica. La metodología se basó en la estrategia cuantitativa, descriptiva relacional, no experimental. Tuvo como muestra a 72 personas tanto en trabajadores y pacientes respectivamente, empleando como instrumento el cuestionario. Se demostró a través de los resultados con un valor de correlación  $Rho$  0,744 con un p-valor de  $0,000 < 0,05$ ;  $Rho$  0,516 con un p-valor a  $0,000 < 0,05$  y  $Rho$  0,270 con un p-valor de  $0,111 > 0,05$ ). La conclusión fue que las tres variables se relacionan directamente.

Igualmente, Vivas y Saavedra (2019) realizaron una investigación en Chile

estableciendo como principal objetivo determinar la interrelación entre comunicación interna con calidad del trabajo. La metodología utilizada fue descriptivo, transversal. Tuvo como muestra a 75 profesores empleando como el cuestionario para comunicación y calidad de gestión administrativa. A través de la prueba R de Ch2, resulta un índice de, 0,953 y un índice de libertad de 0,047. Concluyendo que, la comunicación interna se vincula con la calidad del trabajo realizado por el personal administrativo.

Mientras que para, Ocampo et al., (2018) en su artículo publicado en una investigación realizada a una entidad de servicios en Colombia, teniendo como finalidad averiguar la correspondencia entre la comunicación interna con la satisfacción en el trabajo a cargo del personal en atención al cliente. El método aplicado fue cuantitativo, de relación, transversal. El estudio se aprovechó del cuestionario para obtener datos. Los resultados fueron determinados mediante la correlación de Pearson, indicando que la variable comunicación interna tiene relación importante con dimensiones interpersonales con un valor de significancia de 0,039, la supervisión y participación con un valor de 0,010 y satisfacción intrínseca con un valor de 0,045. La investigación comprobó la correspondencia positiva de la variable comunicación con las dimensiones de satisfacción en el trabajo.

También, Numpaque et al. (2019) realizaron una investigación en el Hospital de Colombia, la razón principal del estudio consistió en comparar la relación de la perspectiva en la atención y calidad de la prestación recibida. Los investigadores desarrollaron la metodología descriptiva, transversal y cuantitativa. Se obtuvo como resultados a través de la media que los atributos mayores apreciados por los usuarios son la amabilidad del personal (3.93), la personalización (3.90) y en confianza del personal (3.87), mientras que los aspectos de baja estimación fueron: el respeto a la intimidad (3.59), el interés del personal (3.58) y la rapidez (3.50). Concluyendo la importancia en brindar un servicio eficiente y oportuno en las organizaciones para fortalecer la mejora continua en sus procesos administrativos.

En el ámbito nacional, Granados (2019) en el estudio realizado en Lima planteó establecer la relación de comunicación institucional con la identidad. Utilizó la metodología mediante la observación de las variables, recolectando por única vez los

datos, de tipo cuantitativa, aplicada, descriptiva correlacional. Los resultados demostraron el alcance de Rho de Spearman de 0.620 encontrando correlación significativa alta.

Quevedo (2020) estudió el Centro de Salud en Morales teniendo como objetivo general comprobar que el compromiso organizacional se vincula con la comunicación interna. La metodología utilizada fue de tipo no experimental, descriptiva, correlacional. La muestra de la investigación fue de 76 personas que pertenecen al Centro de Salud; aplicó el cuestionario a la muestra de investigación. En el estudio desarrollado evidencia que el compromiso organizacional se percibe con un 56,6%, la comunicación interna con 63.2%, la correlación entre compromiso organizacional y la comunicación interna se determinó como coeficiente de Rho de Spearman 0.829; concluyendo que existe relación alta y positiva entre las variables de estudio.

Por otro lado, Astochado (2019) en la investigación realizada en un Hospital de Bagua que tuvo como objetivo conocer el vínculo entre habilidades blandas y eficacia de atención. La investigación se realizó mediante el tipo no experimental, correlacional donde se tuvo como muestra a 144 personas entre administrativos y asistenciales utilizando como instrumento al cuestionario. Se obtuvo el resultado Rho de Spearman ( $p < 0.01$ ) es altamente significativo ya que arroja un valor estadístico de 0.746, concluyendo que existe relación de las habilidades blandas y calidad de atención.

Igualmente, Ocas (2019), realizó una investigación en un Hospital de Cajamarca. El objeto de estudio fue encontrar la interrelación de la comunicación frente a la calidad de la prestación médica. Se empleó el método cuantitativo, de tipo descriptivo y deductivo donde se tomó como muestra a 54 médicos que laboran en dicha institución. Se obtuvo como resultado de Pearson 0.356 concluyendo la relación directa moderada con el valor  $p$  valor=0.008 ( $p$  valor<0.01).

A través de las teorías administrativas, las organizaciones desarrollaron modelos y niveles para gestionar la comunicación. En ellas Taylor y Fayol refieren a la comunicación como modelo lineal y descendente, los directivos comunican los objetivos organizacionales por medio de órdenes y se ejecutan a través del interés

de los empleados mediante recompensas (Pineda, 2020). En cambio, la teoría de Elton Mayo menciona que la organización debe utilizar la comunicación mediante los modelos descendentes, ascendente y horizontal para ejercer progreso y estimulación en los colaboradores fomentando la cohesión con los objetivos organizacionales y el desempeño laboral (Gómez y Vásquez, 2019). Mientras que, en la teoría de Abraham Maslow, la comunicación constituye una necesidad de autorrealización y de interrelación permitiendo a cada integrante de la organización desarrolle sus capacidades y destrezas para alcanzar los objetivos individuales y organizacionales (Peña y Villón, 2017). Por otro lado, la teoría de Peter Drucker anima a la comunicación interna mediante la interrelación de los niveles jerárquicos para distribuir la información oportunamente adquiriendo prestigio por la atención brindada (Carmen y Masías, 2017). La teoría de McGregor hace referencia a la importancia de informar apropiadamente para mejorar el comportamiento de los colaboradores en la organización permitiendo conectar con la esencia del progreso personal y profesionalmente por medio de la motivación influyendo positivamente en realizar las metas de la organización (Madero y Rodríguez, 2018)

Así mismo, las teorías de la comunicación manifiestan la importancia los elementos que interactúan en este proceso. La teoría de la información correspondiente a Shannon y Weaver fundada acerca de la información transmitida y recibida mediante elementos: fuente, transmisor, señal, receptor y las transferencias. Considerando a la fuente como parte principal para tomar decisiones; sin embargo, la percepción de los mensajes influirá en recibir la información (Garrido et al., 2020). Sin embargo, Clavijo (2018) menciona a cuatro interlocutores de la información: principal, agente, interprete y destinatario. La importancia de los roles mencionados dentro de la organización para desarrollar la información, aclarar dudas y realizar retroalimentación a todos los miembros.

La comunicación organizacional es un sistema de carácter transversal que alinea las políticas institucionales con los componentes de la empresa (Charry, 2018) Así mismo, se puede mencionar que la comunicación organizacional involucra interdependencias entre dominios internos y externos, donde se posee la capacidad de coordinar con todas las áreas y niveles en base al desarrollo y los objetivos

organizacionales, donde se provee de análisis, planificación, desarrollo y evaluación de la vida real de la organización (Oyarvide et al., 2017). Igualmente, se define como el proceso de interrelación social por medio de sistemas de mensajes y símbolos creados como parte por el ser humano, intercambian información verbal y no verbal de diferentes formas para evocar emociones según el interlocutor y el contexto (Espindola et al., 2019). La comunicación organizacional es la herramienta de gestión que permite evolucionar el comportamiento de cada integrante enfatizando en la integración y optimización del trabajo en grupo (Silva et al., 2020).

La comunicación en la organización se desglosa en dimensiones: niveles, tipos, procesos y medios. Según Pacheco (2022) identifica niveles para comunicar como ascendente, descendente y horizontal. La comunicación ascendente permite al colaborador dirigirse a sus superiores para aclarar sus dudas acerca del trabajo que realiza logrando que exista una retroalimentación oportuna; la comunicación descendente refiere a los mensajes impartidos por superiores a colaboradores, cuya importancia se basa en la motivación y confianza que se brinda con la finalidad que realice efectivamente sus funciones y; la comunicación horizontal está basada en la información que comparten compañeros de una determinada área o línea de jerarquía organizacional permitiendo proporcionar de información adecuada para lograr las tareas encomendadas. La comunicación se organiza como formal e informal. La comunicación formal está estipulada por la misma organización mientras que la comunicación informal se origina a través de la interrelación de los integrantes de la organización (Papic, 2019). La importancia de los procesos en la comunicación permite que se genere estrategias para que la información se entregue adecuadamente mediante mensajes escritos, verbales o gestuales (Piedra et. al, 2022). Los medios utilizados en la comunicación organizacional pueden ser masivos o internos. La era digital contribuye a las organizaciones para que se expresen a través de la red mediante las distintas plataformas digitales clasificándolos como medios masivos (Elías y Jiménez, 2021). Sin embargo, los medios internos como correos corporativos, boletines, manuales y conferencias aportan a que la información trascienda dentro de la organización (Cruz y Jácome, 2018).

Las teorías de calidad, menciona a Deming que enfatiza mejorar la calidad de

los productos para cubrir las necesidades junto con la satisfacción del consumidor haciendo uso del ciclo: planificar, hacer, verificar y actuar; así también Jurán mediante la trilogía de calidad: planificación, control y mejora de la calidad. Igualmente, Ishikawa otorga siete herramientas estadísticas de análisis para realizar el control de la calidad mediante resultados. Finalmente, Crosby aporta la gestión de la calidad es la reflexión hacia las organizaciones para que trabajen por realizar las metas con cero errores mediante sus cuatro principios: cumplir disposición es, previsión de acontecimientos, nulidad de errores y logro de expectativas (Chacón y Rugel, 2018; Díaz et al., 2021).

La calidad de la atención conceptualizada como el grado de armonía de la expectativa del usuario de una necesidad y la intervención oportuna para aumentar la ventaja de satisfacción del usuario (Suárez et al, 2019). La calidad está determinada únicamente por las características definidas por el usuario por lo que, la atención al cliente es una práctica de gestión que comienza desde parte superior de la organización (Alarcón et al, 2020). La calidad de atención evoluciona constantemente y su interpretación depende del usuario y sus prioridades que desea satisfacer (Díaz et al, 2018). La calidad en la atención es medida mediante los registros internos de la información de los usuarios por los gerentes con la finalidad de la analizar y recomendar estrategias de mejora continua para alcanzar las metas de la organización del servicio médico (Larios, 2020)

La representación SERVQUAL utilizado mayormente para medir la calidad porque incluye ítems que hacen referencia a las nociones de expectativas y percepciones (Ubilla et. al, 2019). Este modelo sirve para superar el problema del dilema sobre las opiniones individuales respecto a la valoración de las percepciones y expectativas deseadas, siendo la más crítica la evaluación de capacidad de respuesta (Izquierdo, 2021). El modelo referido posee dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Los elementos tangibles describe al ambiente y equipos que se posee la organización para ofrecer un determinado servicio, la fiabilidad alude a la confianza que brinda el personal a cargo al ofrecer el servicio, la dimensión capacidad de respuesta es analizada a través de la percepción y disponibilidad de atender oportunamente una necesidad en

el menor tiempo posible, la dimensión seguridad es la capacidad de ajustar y minimizar los inconvenientes para lograr satisfacer las expectativas del usuario y la dimensión empatía es conocer y comprender la necesidad que tiene un usuario generando un vínculo de sentimiento y acompañamiento (Noe, 2018).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### Tipo de investigación

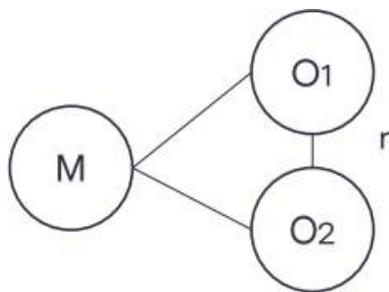
Fue aplicada porque está diseñada para resolver problemas, basándose en conclusiones, descubrimientos y decisiones que se han tomado con el fin de realizar una investigación (Arias y Covino, 2021). De enfoque cuantitativa porque selecciona y analiza los datos para responder interrogantes de investigación probando así la hipótesis planteada mediante cálculos estadísticos para formar estándares de procedimiento sobre una población (Sánchez et al, 2018).

##### Diseño de investigación

No experimental ya que se efectúa mediante el análisis de las variables sin manipulación de la estructura. De tipo transversal, la recolección de datos se realiza solo en un momento determinado. Por su alcance correlacional porque establece la relación existente de las variables (Hernández y Mendoza, 2018).

#### Figura 1

*Esquema de Diseño de investigación*



Donde:

M: Muestra

O1: Observación de la variable Comunicación organizacional

O2: Observación de la variable Calidad de atención

r: Relación entre Comunicación organizacional y Calidad de atención.

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

#### **Comunicación organizacional**

Según Lazo (2020) y Enríquez (2017) coinciden como el instrumento que permite la conexión entre todos sus integrantes facilitando el diálogo abierto para evitar conflictos tanto internos como externos. Así mismo, Díaz (2021) define como la gestión de transmitir y recepcionar información entre individuos vinculados entre sí para lograr objetivos individuales y colectivos.

#### **Calidad de atención**

Valenzuela (2018) hace referencia a la acción de compensar y exceder las perspectivas de los usuarios mediante prontitud y buen trato según los requerimientos de su necesidad. Igualmente, Fariño et. al. (2018) define como la perspectiva del usuario al recibir el servicio solicitado basándose a través de efectividad y eficiencia en los procesos.

### **3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis**

#### **Población:**

Arias y Covino (2021) conceptualiza como concentración de personas con peculiaridades similares o comunes, puede ser infinito o finito. La investigación fue establecida por una población de 32 gestores atención al usuario del área de admisión.

#### **Muestra:**

Según Hernández y Mendoza (2018) define como la sección representativa de una determinada población a estudiar. La investigación consideró a la muestra censal porque tomará en cuenta para el estudio a los 32 colaboradores del área de admisión.

#### **Unidad de análisis:**

Para Cohen y Rojas (2019) es el centro de investigación que proporciona la información necesaria para realizar el análisis respectivo a estudiar. La investigación tuvo como unidad de análisis a los colaboradores de la organización del área de admisión.

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

#### **Técnicas de recolección de datos**

Para estudiar las variables , la investigación aplicó la encuesta al personal de la organización permitiendo recolectar datos con la ayuda de preguntas con la finalidad que el entrevistado proporcione información relevante para la investigación (Arias y Covino, 2021).

#### **Instrumentos de recolección de datos**

El cuestionario utilizado mayormente por los investigadores porque contiene preguntas relacionadas con las variables de estudio (Hernández y Mendoza, 2018). Estuvo compuesto de 20 ítems para cada variable con alternativas de escala de Likert.

#### **Validez**

Los instrumentos fueron validados por tres profesionales expertos: dos en administración y uno en estadística, quienes evaluaron cada enunciado de los cuestionarios según las reglas de validación establecidas.

#### **Confiabilidad**

La investigación destinó al coeficiente de Alfa de Cronbach demostrando el grado de consistencia de cada instrumento. Previa autorización de 20 colaboradores se destinó la prueba piloto para determinar el coeficiente de cada instrumento.

### **3.5. Procedimientos**

La investigación desarrolló los cuestionarios para las variables de investigación a los 32 colaboradores del área de admisión mediante 40 preguntas considerando la escala Likert.

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

El análisis utilizó como herramienta a IBM SPSS versión 26 para la comparación de datos y el programa Microsoft Excel para alcanzar la distribución de frecuencias necesarias para el respectivo análisis. Para el análisis correlacional se efectuó como prueba de normalidad a Shapiro-Wilk

debido a la muestra se basó en 32 colaboradores. Así mismo, se determinó mediante la prueba de normalidad el uso del coeficiente de Pearson y Rho de Spearman.

### **3.7. Aspectos éticos**

Se utilizó información en el marco teórico de fuentes primarias recogidas mediante los procedimientos y pautas de nuestra casa de estudios considerando los derechos del autor a través de las citas y fuentes relacionadas utilizando el estilo APA 7ª edición. Así mismo, se respetó las respuestas brindadas de los encuestados mediante el anonimato y confidencialidad. Finalmente, la investigación considera los cuatro principios éticos: de autonomía, de justicia, de beneficencia y no maleficencia.

#### IV. RESULTADOS

**Objetivo general:** Determinar la relación entre la comunicación organizacional y la calidad de atención de los colaboradores de una empresa privada de salud en Piura, 2022.

Hipótesis:

H<sub>0</sub>= No existe relación significativa entre comunicación organizacional y calidad de atención de los colaboradores de una empresa privada de salud en Piura.

H<sub>1</sub>= Existe relación significativa entre comunicación organizacional y calidad de atención de los colaboradores de una empresa privada de salud en Piura.

**Tabla 1**

*Prueba de correlación del coeficiente Pearson entre la variable Comunicación Organizacional y la variable Calidad de atención.*

		Correlaciones		
		Comunicación organizacional	Calidad de atención	
Pearson	Comunicación organizacional	Coeficiente de correlación	1	
		Sig. (bilateral)	,975**	
		N	32	
	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	,975**	1
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	32	32

*Nota.* Sig. (bilateral): Nivel de significancia; N: número de encuestados

#### Interpretación

Los resultados muestran como valor de significancia 0.000 menor al p-valor (0.05), comprobando la relación entre la variable comunicación organizacional y la variable calidad de atención. La correlación de Pearson tuvo un valor de 0.975 indicando correlación significativa fuerte (Figallo, 2021).

**Objetivo específico 1.** Analizar la relación entre la dimensión niveles de comunicación y la variable calidad de atención.

Hipótesis:

H<sub>0</sub>= No existe relación significativa entre comunicación organizacional y calidad de atención de los colaboradores de una empresa privada de salud en Piura.

H<sub>1</sub>= Existe relación significativa entre comunicación organizacional y calidad de atención de los colaboradores de una empresa privada de salud en Piura.

**Tabla 2**

*Prueba de correlación del coeficiente Pearson entre la dimensión niveles de comunicación y la variable calidad de atención.*

		Correlaciones		
		Niveles de comunicación	Calidad de atención	
Pearson	Niveles de comunicación	Coeficiente de correlación	1	
		Sig. (bilateral)	,695**	
	Calidad de atención	N	32	32
		Coeficiente de correlación	,695**	1
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	32	32

*Nota.* Sig. (bilateral): Nivel de significancia; N: número de encuestados

### **Interpretación**

Los resultados demuestran que existe relación entre la dimensión niveles de comunicación con la variable calidad de atención por obtener como nivel de significancia 0.000. El resultado del coeficiente de correlación de Pearson fue de 0.695 indicando que existe una correlación significativa fuerte (Figallo, 2021).

**Objetivo específico 2.** Establecer la relación entre la dimensión tipos de comunicación y la variable calidad de atención.

Hipótesis:

H<sub>0</sub>= No existe relación significativa entre comunicación organizacional y calidad de atención de los colaboradores de una empresa privada de salud en Piura.

H<sub>1</sub>= Existe relación significativa entre comunicación organizacional y calidad de atención de los colaboradores de una empresa privada de salud en Piura.

### Tabla 3

*Prueba de correlación del coeficiente Rho de Spearman entre la dimensión tipos de comunicación y la variable calidad de atención.*

			<b>Correlaciones</b>	
			Tipos de comunicación	Calidad de atención
Rho de Spearman	Tipos de comunicación	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000  . 32	,639**  ,000 32
	Calidad de atención	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,639**  ,000 32	1,000  . 32

*Nota.* Sig. (bilateral): Nivel de significancia; N: número de encuestados

### Interpretación

Los resultados demuestran que el nivel de significancia fue de 0.000 menor que p-valor de 0.05. Entonces se acepta la hipótesis alterna demostrando que la existe relación entre la dimensión de tipos de comunicación y la variable calidad de atención. La correlación de Spearman tiene como resultado 0.639 que representa una correlación significativa positiva alta (Mayorga, 2022).

**Objetivo específico 3.** Medir la relación entre la dimensión Procesos de comunicación y la variable calidad de atención.

Hipótesis:

H<sub>0</sub>= No existe relación significativa entre comunicación organizacional y calidad de atención de los colaboradores de una empresa privada de salud en Piura.

H<sub>1</sub>= Existe relación significativa entre comunicación organizacional y calidad de atención de los colaboradores de una empresa privada de salud en Piura.

**Tabla 4**

*Prueba de correlación del coeficiente Rho de Spearman entre la dimensión Procesos de comunicación y la variable calidad de atención.*

<b>Correlaciones</b>				
			Procesos de comunicación	Calidad de atención
Rho de Spearman	Procesos de comunicación	Coeficiente de correlación	1,000	,729**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	32	32
	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	,729**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	32	32

*Nota.* Sig. (bilateral): Nivel de significancia; N: número de encuestados.

**Interpretación**

La prueba de correlación entre la dimensión procesos de comunicación y la variable calidad de atención evidencia un nivel de significancia de 0.000 menor al p-valor (0.05) confirmando que existe relación entre la dimensión de procesos de comunicación y la variable calidad de atención. La correlación de Rho de Spearman obtuvo el resultado de 0.729 indicando que existe una correlación significativa positiva alta (Mayorga, 2022).

**Objetivo específico 4.** Demostrar la relación entre la dimensión medios de comunicación y la variable calidad de atención.

Hipótesis:

H<sub>0</sub>= No existe relación significativa entre comunicación organizacional y calidad de atención de los colaboradores de una empresa privada de salud en Piura.

H<sub>1</sub>= Existe relación significativa entre comunicación organizacional y calidad de atención de los colaboradores de una empresa privada de salud en Piura.

**Tabla 5**

*Prueba de correlación del coeficiente Pearson entre la dimensión medios de comunicación y la variable calidad de atención.*

		Correlaciones		
		Medios de comunicación	Calidad de atención	
Pearson	Medios de comunicación	Coeficiente de correlación	1	,533
		Sig. (bilateral)		0.002
		N	32	32
	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	,533	1
		Sig. (bilateral)	0.002	
		N	32	32

*Nota.* Sig. (bilateral): Nivel de significancia; N: número de encuestados

### Interpretación

Según los resultados, el nivel de significancia fue de 0.002 menor que 0.05; por tanto, se acepta la hipótesis alterna demostrando que existe relación entre la dimensión de medios de comunicación y la variable calidad de atención. La correlación de Pearson se obtiene un resultado de 0.533 indicando que existe una correlación significativa positiva intermedia (Figallo, 2021).

## V. DISCUSIÓN

El principal objetivo del estudio realizado fue determinar la relación entre la comunicación organizacional y la calidad de atención de los colaboradores de una empresa privada de salud en Piura, 2022. Los resultados obtenidos de la correlación de las variables de la investigación estimaron como coeficiente de Pearson 0.975 con un valor de significancia de 0.000; la relación de las variables es directa y fuerte (Fiallo, 2021). Estos resultados son equivalentes a los derivados en la investigación de Vivas y Saavedra (2019) quienes obtuvieron un valor de chi cuadrado de 0.953 resaltando la trascendencia de la comunicación interna interpretada como factor de calidad hacia la realización de las labores en la empresa. En el mismo sentido, Astochado (2019) obtuvo un valor estadístico de Spearman igual a 0.746 y un p-valor  $< 0.01$ ; concluyendo que habilidades blandas y calidad de atención tienen reciprocidad moderada. De acuerdo con Gómez y Vásquez (2019) los resultados se sustentan mediante la Teoría de Elton Mayo porque se enfatiza sobre la jerarquía que adquiere la comunicación en la organización como elemento de fortalecimiento para desarrollar labores y funciones orientados a objetivos planeados, pues el colaborador conoce con claridad la información institucional necesaria para el funcionamiento de la organización demostrando destreza en responder adecuadamente las inquietudes del usuario.

El primer objetivo específico: analizar si existe relación en la dimensión niveles de comunicación y la variable calidad de atención. Los resultados comprobaron el valor mediante el coeficiente de Pearson fue 0.695 con significancia de 0.000. Estos resultados indicaron correlación significativa intermedia o moderada (Fiallos, 2021). Los resultados demuestran coincidencia con Quevedo (2020), quien obtuvo como resultado en su investigación a Rho de Spearman de 0.829 representando relación alta entre las variables de estudio; de esta manera se determinó que los niveles de comunicación tienen un gran impacto en el compromiso laboral a nivel individual y colectivo para fortalecer el compromiso y la identidad organizacional orientada en calidad de atención en los servicios asistenciales de los centros de salud público o privada. Así mismo, se relaciona con Placencia (2021) quien sostiene que la comunicación en sus distintos niveles afecta las relaciones

interpersonales para el trabajo colaborativo y por tanto impacta en la calidad que se brinda al usuario al utilizar el servicio. Conforme a la Teoría de Elton Mayo, la comunicación genera en el trabajador compromiso para desarrollar las tareas mediante la información confiable que obtiene de los distintos niveles jerárquicos creando un ambiente de integración en la organización.

El segundo objetivo específico: establecer relación de la dimensión tipos de comunicación y calidad de atención. El resultado comprobó mediante el coeficiente de Rho Spearman de 0.639 y significancia de 0.000 es significativa y alta. Estos resultados difieren de Ocas (2019) quien comprobó una relación directa moderada entre comunicación y calidad a través del coeficiente de Pearson de 0.356 y un p-valor de 0.008. Es decir que para Ocas (2019) no hay una relación fuerte entre comunicación y calidad de servicio, mientras que para la presente investigación los tipos de comunicación si tienen una fuerte relación directa que implica desarrollar un sistema y tipos de comunicación que permitan transmitir de manera oportuna y consistente la información pertinente con el propósito de mejorar la atención al cliente con criterios de calidad, oportunidad y eficiencia. En el mismo sentido Peralta (2021) destaca la importancia de elaborar un método de estrategias sobre la calidad para entregar un servicio respondiendo a las demandas y esperanzas de los usuarios, los cuales esperan calidad de los servicios recibidos. Por todo esto, se deben implementar estrategias para mejorar los servicios ofrecidos en términos de calidad, oportunidad y eficiencia. Acorde con la teoría de Peter Drucker, el talento humano es un elemento fundamental en la organización, pues de sus habilidades, competencias, conocimiento y experiencia pueden aportar individual y colectivamente en el lograr lo propuesto por la organización sin soslayar la calidad del servicio prestado.

El tercer objetivo específico: medir la relación entre la dimensión procesos de comunicación y calidad de atención en los colaboradores de una empresa privada de salud en Piura. Los resultados de la correlación tuvieron un valor de 0.729 mediante el coeficiente aplicado Rho de Spearman y una significancia de 0.000; por tanto, la relación entre las variables es significativa y alta. Estos resultados tienen relación con los obtenidos por Granados (2019) comprobándose una relación significativa alta. En

el mismo sentido Aragadvay (2022) demostró en su investigación que los modelos, tipos y sistemas de comunicación se relacionan con diversos aspectos vinculados a la calidad de atención como la motivación laboral, satisfacción laboral y clima organizacional. De acuerdo con la Teoría de Maslow, la comunicación representa el factor elemental dentro de cualquier organización a nivel de la relación trabajador-directivo y trabajador-usuario porque permite conocer y transmitir las necesidades y anhelos de éstos con el propósito de generar un ambiente laboral que propicie conductas laborales positivas a nivel individual y colectivo para una atención con criterios de calidad y oportunidad al usuario.

El cuarto objetivo específico: demostrar la relación entre la dimensión medios de comunicación y la variable calidad de atención de los colaboradores en una empresa privada de salud en Piura. Se obtuvo el valor de 0.533 mediante el Coeficiente de Pearson y significancia 0.002. Los resultados coinciden con Numpaque et al, (2019) quien concluyó que aspectos tangibles y habilidades del personal son indispensables en reconocer las expectativas de los pacientes, pues no solo cuenta el servicio ofrecido, sino también la calidez, afectividad y experiencia para atender con calidad a los pacientes siempre que se utilicen medios adecuados para comunicar generando información consistente y veraz que cubran las expectativas de satisfacción de los beneficiarios; de esta manera la importancia de utilizar medios de comunicación para ayudar a elevar el nivel de calidad que espera el consumidor. En coincidencia con Ocampo et al., (2018) se puede evidenciar que la forma como perciben la comunicación organizacional los trabajadores de una organización determina el nivel de las relaciones laborales internas mediante la realización de metas y objetivos propuestos en función de la adecuada supervisión del trabajo; definiéndose que el trabajador con percepción positiva de la comunicación desarrollada y de la supervisión realizada estará con mayor motivación a prestar atención o servicios de calidad al usuario. Conforme a la teoría McGregor, el comportamiento del colaborador será influenciado por la comunicación basada principalmente en la motivación que los directivos expresen para ejecutar los objetivos planteados a través de los distintos medios institucionales con información clara y precisa para desarrollar eficientemente sus funciones.

## VI. CONCLUSIONES

1. Respecto al objetivo general para determinar la relación entre comunicación organizacional y calidad de atención de los coladores en una empresa privada de salud en Piura, los resultados demostraron un coeficiente de Pearson con un valor de 0.975 y con un nivel de significancia de 0.000; confirmando un alto grado de correlación. Por tanto, se concluye validando la hipótesis que existe relación significativa entre las variables de estudio. Esta conclusión se fundamenta en la percepción que tienen los colaboradores respecto a la comunicación que se desarrolla en la organización para ofrecer atención a los usuarios.
2. Para el primer objetivo específico analizar la relación entre la dimensión niveles de comunicación y la variable calidad de atención de los colaboradores en una empresa privada en Piura, los datos procesados dieron como resultado un coeficiente de Pearson con un valor de 0.695 y con un nivel de significancia de 0.000; comprobándose que existe una correlación significativa moderada. La conclusión para este objetivo específico se basa en que la información debe brindarse a los colaboradores del área de admisión de forma clara y precisa por los superiores, permitiéndoles identidad con la misión de la organización.
3. Respecto al segundo objetivo específico se orientó en establecer la relación entre la dimensión tipos de comunicación y la variable calidad de atención de los colaboradores en una empresa privada de salud en Piura; se obtuvo como resultado un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0.639 y un nivel de significancia de 0.000, verificándose la existencia de una moderada relación directa entre las variables. Por estos resultados se puede concluir que la organización debe transmitir la información oportunamente generando que los colaboradores del área de admisión realicen eficientemente sus funciones.
4. Para el tercer objetivo específico que buscó medir la relación entre la dimensión procesos de comunicación con la variable calidad de atención de los colaboradores en una empresa privada de salud en Piura, el valor del coeficiente de correlación de Rho de Spearman fue de 0.729 con un nivel de significancia de 0.000 comprobándose la alta correlación directa entre las variables. Concluyendo que los mensajes transmitidos en la organización repercuten esencialmente en

los colaboradores del área de admisión encargados de registrar y satisfacer las solicitudes de los usuarios.

5. Los resultados para el cuarto objetivo específico orientado a demostrar la relación entre la dimensión medios de comunicación y la variable calidad de atención de los colaboradores en una empresa privada de salud en Piura, verificaron que existe una moderada relación estadística entre las variables de estudio, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0,533 y un nivel de significancia de 0.002. Estos resultados permiten concluir la importancia de utilizar los medios de comunicación que cuenta la organización por los colaboradores del área de admisión para obtener información necesaria respecto a sus funciones.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda al gerente general de la empresa privada de salud en Piura llevar a cabo una comunicación eficiente que este orientada a que el usuario, a través de los colaboradores, puede percibir el propósito de la organización.
2. Se recomienda a la jefatura de recursos humanos de la empresa privada de salud en Piura realizar capacitaciones promoviendo la integración entre las áreas propiciando la credibilidad, empatía y capacidad de respuesta en las laborales diarias del personal de admisión.
3. A la dirección de admisión de la empresa privada de salud se recomienda establecer canales formales de comunicación para mantener informados a los colaboradores acerca de los flujos, procedimientos y normativas correspondientes a la atención de los usuarios.
4. A la jefatura de admisión de la empresa privada de salud en Piura se recomienda establecer procesos comunicativos efectivos que permitan a los colaboradores la correcta comprensión de la información recibida.
5. Se recomienda a los colaboradores del área de admisión de la empresa privada de salud a utilizar los medios establecidos por la organización para confirmar las instrucciones de los superiores que les permita la emisión de reportes acerca de las eventualidades que dificultan realizar una adecuada atención al usuario.

## **VIII. PROPUESTA**

### **Propuesta de mejora para la Comunicación Organizacional en una empresa privada de salud en Piura, 2022.**

#### **1.1. Introducción**

A nivel nacional, las empresas privadas dedicadas al rubro de la salud se esmeran en brindar sus servicios médicos mediante los estándares de calidad establecidos por el Ministerio de Salud buscando satisfacer las expectativas de sus usuarios, pero la gran mayoría olvida las normas referentes a la gestión de calidad determinadas por la Organización Internacional de Normalización (ISO) basada en principios como liderazgo, participación del personal y mejora continua.

En Piura, las empresas privadas dedicadas a este servicio han crecido notablemente en infraestructura, equipos y recursos humanos que aportan en conjunto a lograr beneficios a la población, siendo el colaborador el principal actor para desarrollar los objetivos de la organización.

#### **1.2. Objetivo de la Propuesta**

Proponer estrategias que ayuden a mejorar la comunicación organizacional generando prestigio a la organización por la calidad de atención que brindan los colaboradores de una empresa privada de salud en Piura.

#### **1.3. Justificación**

Según los resultados de la investigación que determinó la relación significativa entre la comunicación organizacional y la calidad de atención de los colaboradores, la propuesta se sustenta en la necesidad de plantear disposiciones que motiven a optimizar una comunicación efectiva entre los colaboradores de la organización para desarrollar sus habilidades y aptitudes comunicativas frente a las necesidades de los usuarios. Estas estrategias permitirán que la atención sea oportuna y personalizada propiciando la fidelización e incremento de usuarios.

## **1.4. Estrategias de Comunicación Organizacional**

1. Programar capacitaciones que permitan desarrollar una eficiente comunicación en los colaboradores.
2. Crear o actualizar los manuales de procesos para facilitar la atención a los usuarios.

### **1.4.1 Estrategia N° 01. Programar capacitaciones que permitan desarrollar una eficiente comunicación en los colaboradores.**

#### **a. Descripción**

Las capacitaciones deben tener la asistencia del personal de manera obligatoria, desarrollándose de manera presencial con una duración máxima de 02 horas por sesión.

#### **b. Indicador**

- Número de asistentes a las capacitaciones.
- Competencias y habilidades de los colaboradores.

#### **c. Metas**

- Generar la interrelación eficaz en los colaboradores disminuyendo las barreras comunicativas.
- Desarrollar el desempeño laboral aprovechando los conocimientos impartidos en las capacitaciones.
- Incentivar las prácticas comunicativas entre los colaboradores de la organización.

#### **d. Tácticas**

- Las capacitaciones serán didácticas e interactivas para los colaboradores.
- Las capacitaciones serán orientadas a los problemas comunicativos de la organización.
- Las capacitaciones serán desarrolladas en un ambiente y horario adecuado para evitar la distracción de los colaboradores.

#### **e. Programas o actividades**

- Contratar a un especialista en comunicación organizacional.
- Determinar los temas a tratar en las capacitaciones.

- Buscar el ambiente adecuado para realizar las capacitaciones.
- Programar y desarrollar las capacitaciones.
- Evaluar a los colaboradores previamente y al termino de las capacitaciones.

**f. Cronograma de Actividades**

Actividades	Mes 1				Mes 2				Mes 3			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Contratar a especialista en capacitaciones de comunicación organización												
Determinar los temas a tratar en las capacitaciones												
Buscar el ambiente para realizar las capacitaciones												
Programar y desarrollar las capacitaciones.												
Evaluar a los colaboradores previamente y al termino de las capacitaciones.												

**g) Presupuesto**

Actividades	Presupuesto
Contratar al especialista para realizar las capacitaciones.	S/ 2,500.00
Ambiente para las capacitaciones	S/ 1,500.00
Materiales para las capacitaciones	S/ 1,500.00
Evaluación a loscolaboradores	S/ 1,000.00
Certificación de capacitación	S/ 2,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>S/ 8,500.00</b>

## **h) Viabilidad**

Las capacitaciones estarán a cargo del gerente general que tiene especializaciones en temas relacionados en comunicación organizacional. Estas capacitaciones aportarán notablemente en las habilidades y conocimientos de los colaboradores para recepcionar y transmitir adecuadamente la información interna o externamente.

### **1.4.2 Estrategia N° 02. Actualizar los manuales de procesos para facilitar la atención a los usuarios.**

#### **a. Descripción**

Los manuales de la organización registrarán información clara y precisa de los procesos de atención. Los manuales serán actualizados como máximo hasta 1 año teniendo como responsable de la actualización el gerente de cada área.

#### **b. Indicador**

- Accesibilidad.
- Credibilidad.
- Efectividad.

#### **c. Metas**

- Establecer procesos de atención a los usuarios.
- Capacidad de respuesta eficiente de los colaboradores.
- Atención rápida y oportuna de los colaboradores.

#### **d. Tácticas**

- Los manuales utilizarán diagramas de flujo.
- Los manuales serán impresos y digitales.
- Los manuales serán distribuidos por cada jefe de área como máximo hasta 02 días de su publicación.
- Se generará un repositorio virtual en la plataforma digital de la organización que aloje a todos los manuales de procesos de cada área.

#### **e. Programas o actividades**

- Reuniones con el personal de cada área para definir los procesos de

atención.

- Diseñar los diagramas de flujo de procesos.
- Elaborar los manuales de procesos.
- Presentación y evaluación de manuales de proceso a la gerencia general.
- Distribución de los manuales de procesos a los colaboradores.

**f. Cronograma de actividades**

Actividades	Mes 1				Mes 2				Mes 3			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Reuniones con el personal de cada área para definir los procesos de atención.	■	■	■	■								
Diseñar los diagramas de flujo de procesos.					■	■	■	■				
Elaborar los manuales de procesos.									■	■	■	■
Presentación y evaluación de manuales de proceso a gerencia general											■	■
Distribución de los manuales de procesos a los colaboradores.												■

**g. Presupuesto**

Actividades	Presupuesto
Reuniones con el personal de cada área	S/ 1,500.00
Elaboración de manuales de procesos	S/ 2,000.00
Impresión de manuales de procesos	S/ 2,500.00
<b>TOTAL</b>	<b>S/ 6,000.00</b>

## h. Viabilidad

Las reuniones con el personal se realizarán dentro de las instalaciones de la organización en el horario laboral para intercambiar información sobre las actualizaciones de los procesos de cada área. Los manuales de procesos actualizados en el tiempo indicado permiten informar oportunamente a los colaboradores de las respuestas adecuadas a los usuarios.

### 1.5 Análisis beneficio-costo

Se valoró los ingresos anuales menos los egresos de la organización de los períodos comprendidos entre el 2021 hasta 2023. Este análisis permitirá determinar si hay recursos suficientes para ejecutar el presente plan.

**Tabla 6**

*Ingresos y Egresos de los Periodos entre 2021 y 2022 de la empresa privada de salud*

Descripción	Año 2021	Año 2022	Año 2023
Ingresos	S/28,000,000.00	S/38,400,000.00	S/50,400,000.00
Egresos	S/12,350,000.00	S/21,000,480.00	S/27,975,000.00
<b>Neto</b>	<b>S/15,650,000.00</b>	<b>S/17,399,520.00</b>	<b>S/22,425,000.00</b>

Según la tabla demuestra las utilidades obtenidas en los periodos del 2021 hasta el 2023. Para el año 2021 significó un valor de S/ 15,650,000.00 mientras que para el 2022 esta utilidad incrementaría en un 11% obteniendo como valor proyectado S/17,399,520.00. Para el 2023 se espera que la utilidad incremente a un 12.8 % significando un valor neto de S/22,425,000.00.

**Tabla 7**

*Análisis de Beneficio-Costo*

Descripción	Importes
<b>Beneficio</b>	S/ 95,056,348.61
<b>Costo</b>	S/ 49,615,572.88
<b>B/C</b>	1.92

Según el resultado que se obtiene entre los importes beneficio y costo es de 1.92 significando que la propuesta es conveniente porque incrementará notablemente el crecimiento debido a que se considera como tasa a un 10% de descuento.

## REFERENCIAS

Agudelo, R., Hoyos, C., Jiménez, M., y Peña P. (2020). *Clima organizacional y percepción de la calidad en una institución de salud de la ciudad de Manizales 2018 – 2019.*

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=273863770011>

Alarcon, V., Sarmiento Campo, W., Mejía J. y Troncos, A. (2020). *Análisis de causas de ineficiencias en servicio al cliente.*

<https://doi.org/10.17981/bilo.2.1.2020.10>

Aragadvay, M. (2022). *Influencia de la comunicación interna en el desempeño del personal en el Hospital Básico Moderno de Riobamba.*

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/17744>

Arias, J. y Covinos, M. (2021) *Diseño y metodología de la investigación*

<https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>

Astochado, T. (2019). *Habilidades blandas y calidad de atención en el Hospital de Apoyo II Gustavo Lanatta Luján – Bagua*

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43390>

Carmen, K. y Masías, R. (2017). *Factores relevantes en las teorías de la administración.*

[https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3239/AE\\_301.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3239/AE_301.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Chacón, J., Rugel, S. (2018). *Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad*

<https://www.revistaespacios.com/a18v39n50/a18v39n50p14.pdf>

Charry, H. (2018). *La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en*

*el sector público*

<http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v9n1/a03v9n1.pdf>

Clavijo, F. (2018). *Aportes de la lingüística a la comunicación organizacional. Ensayos: Revista de Estudiantes de Administración de Empresas*, 10(1).

<https://revistas.unal.edu.co/index.php/ensayos/article/view/72460>

Cohen, N. y Gómez, G. (2019). *Metodología de la investigación, ¿para qué?: la producción de los datos y los diseños / Néstor Cohen ... [et al.]. – 1a ed. – Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Teseo, 2019. 276 p.; 20 x 13 cm. ISBN 978-987-723-190-8*

[http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia\\_para\\_q ue.pdf](http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia_para_q ue.pdf)

Cruz, E. y Jácome, K. (2018). Estrategias de comunicación interna para fortalecer la identidad corporativa de una empresa de seguridad ubicada en la ciudad de Guayaquil-Ecuador. *Espacios*, 20.

<http://www.revistaespacios.com/a18v39n24/a18v39n24p20.pdf>

Díaz, E. Rodríguez, J. y Rosas, V. (2018). *Calidad y modelos de calidad para su medición y aseguramiento en hospitales públicos: ¿es posible normar un constructo?*

[http://190.15.17.25/juridicas/downloads/Juridicas15\(1\)\\_8.pdf](http://190.15.17.25/juridicas/downloads/Juridicas15(1)_8.pdf)

Díaz, G., y Salazar, D. (2021). *La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial*. Podium, 39, 19–36

<http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S2588->

[09692021000100019&script=sci\\_arttext](https://doi.org/10.1007/978-3-319-09692-2_1000100019&script=sci_arttext)

Elías, R., y Jiménez, G. (2021). *Reflexiones en torno a la comunicación organizacional, la publicidad y el audiovisual desde una perspectiva multidisciplinar*. Madrid: Fragua.

<https://idus.us.es/handle/11441/106224>

Enríquez, S. (2021). La organización también comunica. Didáctica y TIC. Blog de la Comunidad Virtual de Práctica Docentes en Línea.

<http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/138144>

Espindola, A., Sobrado, E., Sarduy, D. y Montes de Oca, N. (2019). *Metodología para mejorar la calidad comunicativa de la información estadística en profesionales de la salud ago. 2019, Volumen 19 N.º 2 Páginas 292 – 310*

<http://scielo.sld.cu/pdf/hmc/v19n2/1727-8120-hmc-19-02-292.pdf>

Fiallos, G. (2021). La Correlación de Pearson y el proceso de regresión por el Método de Mínimos Cuadrados. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(3), 2491-2509.

<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/466/573>

Figuroa, C. (2019). Impacto de las tecnologías de información y comunicación en la satisfacción del cliente interno y externo en las empresas de servicios dentales más representativas en lima metropolitana.

Flores, E., Miranda, M., y Villasís, M. (2017). El protocolo de investigación VI: cómo elegir la prueba estadística adecuada. Estadística inferencial. *Revista alergia México*, 64(3), 364-370.

<https://doi.org/10.29262/ram.v64i3.304>

Garrido, F. Goldhader, G y Putman, L. (2020). Fundamentos de la comunicación organizacional a la estrategia en el Siglo XXI. Wordl Best Selling Autor 2020 Contribution.

Granados, R. (2019). *Comunicación interna en una entidad pública de salud e imagen de la campaña de humanización de los servicios en sus colaboradores. Lima, 2019.*

<https://hdl.handle.net/20.500.12727/5856>

Gómez, M. y Vázquez, E. (2019). Teorías de la administración. TEPEXI Boletín Científico De La Escuela Superior Tepeji Del Río, 6(11), 79-83.

<https://doi.org/10.29057/estr.v6i11.3842>

Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas: cuantitativa y cualitativa y mixta*

<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>

Izquierdo, J. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. Horizonte empresarial, 8(1), 425-437.

<https://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1648>

Larios, C. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. Revista Científica de Enfermería (Lima, En Linea), 9(1).

<https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/14>

Lazo, J. (2020). *Relación entre comunicación organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, 2019.*

<http://hdl.handle.net/20.500.12773/11689>

Madero, S. y Rodríguez, D. (2018). Relación entre las teorías X y Y de McGregor, las formas de retribuir y la satisfacción de las personas en su trabajo. *CienciaUAT*, 13(1), 95-107.

<https://doi.org/10.29059/cienciauat.v13i1.1014>

Marín, H. y Placencia, M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico (Lima)*, 17(4), 42-52.

<https://dx.doi.org/https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08>

Montoya, E. (2017) *La gestión administrativa y calidad del servicio en el personal de la Comunidad Local de Administración de Salud (CLAS) “Aguamiro” – Yurimaguas* – 2017

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12765/montoya\\_ve.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12765/montoya_ve.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Noe, D. (2018). *Calidad De Servicio Y Satisfacción Del Usuario Paciente En La Consulta Externa De Cirugía De Tórax Y Cardiovascular En El Hospital Regional José Cayetano Heredia Piura- 2018.*

[https://hdl.handle.net/20\\_500.12692/33196](https://hdl.handle.net/20_500.12692/33196)

Numpaque, A., Buitrago, L., y Pardo, D. (2019). Calidad de la atención en el servicio de cirugía ambulatoria desde la percepción del usuario. *Revista de la Facultad de Medicina*, 67(2), 235-239.

[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-00112019000200235](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-00112019000200235)

Ñaña, C. (2017) *Comportamiento Organizacional*  
<https://hdl.handle.net/20.500.12394/4253>

Ocampo, D., Valencia, N. y Castaño, E.(2018). La influencia del clima de comunicación interna en la satisfacción laboral de los empleados de servicio al cliente en la Universidad Católica de Pereira.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7026908>

Ocas, L. (2019) La comunicación interna y su relación con la calidad del servicio en la atención médica del Hospital Regional de Cajamarca, 2019  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/37844>

Ortiz, A., Pazmay, S. y Pardo, E. (2017). *Características de la comunicación en empresas ecuatorianas: una primera aproximación.*  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=358953728007>

Ortiz, F. (2019). *Percepción de la calidad de atención y satisfacción del usuario del Área de laboratorio del Centro de Atención Primaria III Huaycán - EsSalud, 2019*  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/40717>

Otzen, T. y Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232.  
<https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>

Oyarvide, H., Reyes, E. y Montaña, M. (2017) La comunicación interna como herramienta indispensable de la administración de empresas  
<https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/687/763>

Pabón, M. y Palacio, K. (2020). Percepción de la calidad de los servicios de salud

- desde la satisfacción de los usuarios en el Hospital Local de Sitionuevo Magdalena, periodo 2017-2019 (Bachelor's thesis, Universidad de la Costa).  
<https://repositorio.cuc.edu.co/handle/11323/6423>
- Pacheco, V. (2022). *Comunicación organizacional y equipo de trabajo en el centro de salud San Camilo del distrito de Pozuzo, Pasco 2021*.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/80105>
- Pandey, P. y Pandey, M. (2021). *Research Methodology Tools and Techniques*.  
<https://n9.cl/s39it>
- Papic, K. (2019). Los tipos de comunicación organizacional interna en establecimientos educacionales municipalizados en Chile. *Cuadernos de Investigación Educativa*, 10(1), 63-83.  
<https://doi.org/10.18861/cied.2019.10.1.2881>
- Parra, M., Badde, G., Ethel, S. y Visbal, O. (2019). *Calidad de la comunicación y actitud de los empleados ante procesos de cambio organizacional*  
<https://www.redalyc.org/journal/180/18060087011/html/>
- Peña, H. y Villón, S. (2017). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7011913>
- Peralta, G. (2021). Clima organizacional, satisfacción del usuario e incidencia en la relación clínica, en consulta externa de centro de salud. Ecuador, 2021.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71947/Peralta\\_G-GE-SD.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71947/Peralta_G-GE-SD.pdf?sequence=1)
- Petrone, P. (2021). Principios de la comunicación efectiva en una organización de

salud.

<https://www.revistacirugia.org/index.php/cirugia/article/view/878/625>

Placencia, E. (2021). Impacto de la comunicación y de las relaciones interpersonales de los colaboradores de una firma auditora, en el entorno laboral y en la atención al cliente, para plantear estrategias que fortalezcan estos procesos en el año 2020–2021 (Master's thesis, PUCE-Quito).

<http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/19861>

Piedra, V., Macías, R., González, R., Rodríguez, R., y Vázquez, M. (2022). *La comunicación organizacional: Un factor para elevar la productividad en las organizaciones. Ingenio y Conciencia Boletín Científico de la Escuela Superior Ciudad Sahagún*, 9(17), 23-29.

<https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/sahagun/article/view/7886/8478>

Pineda, A. (2020). La comunicación organizacional en la gestión empresarial: retos y oportunidades en el escenario digital. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones Y Negocios)*, 7(1), 9-25.

<https://doi.org/10.22579/23463910.182>

Quevedo, P. (2020). Compromiso organizacional y comunicación interna en el personal asistencial del Centro de Salud de Morales, 2017.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/63117>

Ramos, W., Paredes, M., Terán, P., Lema, L. (2017). *Comunicación organizacional*

<https://cutt.ly/nF8vo8M>

Rojas y Madero (2018). *La Responsabilidad Social Corporativa: Contexto Histórico y*

*Relación con las Teorías Administrativas*

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6839145>

Roy, I., Rivas, R., Pérez, M., y Palacios, L. (2019). Correlación: no toda correlación implica causalidad. *Revista alergia México*, 66(3), 354-360. Epub 19 de febrero de 2020.

<https://doi.org/10.29262/ram.v66i3.651>

Santabàrbara, J. (2019). Càlcul de l'interval de confiança per als coeficients de correlació mitjançant sintaxi en SPSS. *REIRE Revista d'Innovació I Recerca En Educació*, 12(2), 1–14.

<https://doi.org/10.1344/reire2019.12.228245>

Sánchez , H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*

[.http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1480](http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1480)

Sandoval, G. y Cáceres, E. (2021). *Incidencia de la Comunicación Interna y la Gestión por Procesos en el Servicio al Cliente*

<https://doi.org/10.33386/593dp.2021.2.469>

Segredo, A., León, P., García, A. y Perdomo, I. (2017). *Estudio bibliométrico sobre análisis de la situación de salud en revistas cubanas de ciencias de la salud indexadas en SciELO*

<https://doi.org/10.19136/hs.v16i1.1468>

Silva, A., Barrientos, E. y Díaz, M. (2020). Comunicación asertiva¿ estrategia de competitividad empresarial? *Aibi Revista De investigación, administración E ingeniería*, 8(1), 147-153.

<https://revistas.udes.edu.co/aibi/article/view/1657>

Suárez, G., Robles, R., Serrano, G., Serrano, H., Armijo, A. y Anchundia, R. (2019).

*Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III*

<http://scielo.sld.cu/pdf/ibi/v38n2/1561-3011-ibi-38-02-153.pdf>

SUSALUD Boletín estadístico Primer trimestre 2022.

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3585181/Bolet%C3%ADn%20Estad%C3%ADstico%202022%201er%20trimestre.pdf.pdf?v=1662158127>

Talledo, K. (2019). *Estrategias de liderazgo y su influencia en la comunicación organizacional interna de una empresa privada de servicios de Lima*

<http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/2533>

Ubilla, M., Barreno, E., Freire, F. y Sánchez, M. (2019). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Revista empresarial*, 13(2), 1-15.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7361518>

Valenzuela, L. (2018). *Capacidades gerenciales y la calidad de atención en ESSALUD. Ayacucho 2017.*

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/31072>

Valera, C. (2018). *Marketing interno y calidad de servicio de salud en la Clínica Americana, Juliaca, 2018*

<http://hdl.handle.net/20.500.12840/1587>

Vásquez, E., Lozano, F., Ballesteros, L. y Peña, E. (2018). *Determinación del Clima organizacional en la institución prestadora de servicios de salud E.S.E. Hospital Local de Calendaría.*

<https://repositorio.ucm.edu.co/bitstream/10839/2244/1/Evelin%20Andrea%20V>

[%C3%A1squez.pdf](#)

Vivas, A. y Saavedra, P. (2019). Comunicación interna en la calidad de la gestión administrativa Liceo Técnico Amelia Courbis, Talca 2018. *Revista Scientific*, 4(Ed. Esp.), 116-135, e-ISSN: 2542- 2987.

<https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2019.4.E.7.116-135>

## ANEXOS

### Anexo 1: Operacionalización de variables

**Tabla 8**

*Matriz de operacionalización de la variable comunicación organizacional*

	La variable	Niveles				
COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	Es el instrumento que permite la conexión entre todos sus integrantes facilitando el diálogo abierto para evitar los conflictos internos externos. (Lazo, 2020; Enríquez, 2017)	Comunicación Organizacional como muestra a 32 colaboradores de una clínica de la ciudad de Piura. La técnica utilizada para medir la variable es la encuesta y como instrumento el cuestionario de 20 ítems.	de comunicación	ascendente	Ordinal Tipo Likert	
				Comunicación descendente		
				Comunicación horizontal		
				Tipos de comunicación		Formal
						Informal
						Comunicación verbal
				Procesos de comunicación		Comunicación escrita
						Comunicación no verbal
				Medios de comunicación		Medios masivos
						Medios internos

**Tabla 9***Matriz de operacionalización de la variable calidad de atención*

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
<b>CALIDAD DE ATENCIÓN</b>	La prestación de servicios médicos que compensan y exceden las expectativas de los usuarios en la medida en que se brinden la atención con prontitud, con buen y amable trato que se requiere según su necesidad  (Valenzuela, 2018)	La variable Calidad de atención tiene como muestra a 32 colaboradores de una clínica de la ciudad de Piura.  La técnica utilizada para medir la variable es la encuesta y como instrumento el cuestionario de 20 ítems basado según el modelo SERVQUAL.	Elementos tangibles	Infraestructura Equipos y materiales	Ordinal Tipo Likert
			Confiability	Responsabilidad Solución de problemas	
			Capacidad de respuesta	Atención oportuna Compromiso	
			Seguridad	Credibilidad Efectividad	
			Empatía	Personalización Diálogo	

## Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

### Cuestionario para las variables Comunicación organizacional y Calidad de atención

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado/a participante,

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de Administración de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SÍ ( ) NO ( ) doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo: Determinar la relación entre comunicación organizacional y calidad de atención en los colaboradores de una empresa privada de salud de Piura, 2022. Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.

Cualquier duda que les surja al contestar esta encuesta puede enviarla al correo: [edmendoza@ucvvirtual.edu.pe](mailto:edmendoza@ucvvirtual.edu.pe)

Estimado(a), se agradece su apertura a la participación de este cuestionario, el cual tiene un objetivo netamente académico. Este cuestionario es anónimo, por favor sírvase a indicar la frecuencia de acción de su organización marcando con una equis "X", considerando la siguiente escala para cada enunciado:

Siempre (S)	Casi siempre (CS)	A veces (A)	Casi nunca (CN)	Nunca (N)
5	4	3	2	1

Variable: Comunicación organizacional	S	CS	A	CN	N
Dimensión 1: Niveles de comunicación	5	4	3	2	1
1. Expresa libremente a sus superiores las dificultades que se le presentan para desarrollarse en su puesto de trabajo.					
2. La información que utiliza permite que pueda dar su apreciación sobre temas importantes de la organización					
3. El jefe de área incentiva mediante mensajes alentadores a realizar las metas propuestas.					
4. Recibe reconocimiento dentro la organización por los logros obtenidos en su puesto de trabajo.					
5. Accede fácilmente a la información de otras áreas del mismo nivel jerárquico.					
Dimensión 2: Tipos de comunicación					
6. Se entrega oportunamente las directivas y los acuerdos de la organización.					
7. Los boletines institucionales contienen información clara y precisa.					
8. Participa activamente de reuniones presenciales o virtuales realizadas por su área de trabajo.					
9. Recibe indicaciones por medios informales (llamadas telefónicas o mensajes internos) que aporten a cumplir sus funciones.					
10. El jefe de área realiza retroalimentación sobre la información importante para el área de trabajo.					
Dimensión 3: Procesos de la comunicación					
11. Informa a sus compañeros de trabajo sobre los					

problemas que dificultan para realizar sus funciones.					
12. Organiza la información que le brindan sus superiores para realiza eficientemente su trabajo.					
13. Realiza informes a su jefe inmediato sobre los logros y dificultades de su puesto de trabajo.					
14. Mantiene comunicación fluida con personal de otras áreas que contribuyan a realizar eficientemente su trabajo.					
15. El personal de otras áreas demuestra interés y respeto cuando solicita información.					
<b>Dimensión 4: Medios de comunicación</b>					
16. La página web le brinda información sobre las actividades, profesionales y planes médicos de la organización.					
17. Conoce de los servicios y promociones ofrecidos en las redes sociales de la organización.					
18. Mediante el correo institucional se comunica con los todos integrantes de la organización.					
19. Utiliza el correo institucional para confirmar información importante de su área.					
20. Los manuales y procesos de atención son informados mediante correo institucional.					
<b>Variable 2: Calidad de atención</b>					
<b>Dimensión 1: Elementos tangibles</b>					
21. Las instalaciones de su área de trabajo son adecuadas para realizar sus actividades.					
22. El mobiliario que utiliza diariamente es ergonómico					
23. Los equipos tecnológicos y los materiales que					

utiliza están acorde con las funciones que realiza					
24. Realizan mantenimiento oportuno a los equipos que utiliza dentro del área de trabajo.					
25. El mobiliario o equipos que se encuentran dañados son cambiados inmediatamente cuando reporta su mal funcionamiento.					
<b>Dimensión 2: Confiabilidad</b>					
26. La información que utiliza es clara y precisa para desarrollar sus funciones.					
27. La información que utiliza es suficiente para dar solución a algún problema.					
28. Resuelve con facilidad los reclamos de los usuarios sin necesidad de recurrir a su jefe inmediato.					
29. Asume la responsabilidad cuando por error omite información necesaria para el usuario					
30. El jefe de área acude a su llamado para resolver conflictos en la atención del usuario.					
<b>Dimensión 3: Capacidad de respuesta</b>					
31. El tiempo de espera del usuario en los servicios médicos es el adecuado.					
32. Demora en brindar atención al usuario porque las herramientas que utilizan son lentas.					
33. Recibe soporte de sus compañeros a través de retroalimentación de información necesaria para realizar sus funciones.					
34. Los superiores aclaran sus dudas de manera oportuna y sencilla para atender al usuario.					
35. Contesta las llamadas telefónicas o mensajería oportunamente.					

<b>Dimensión 4: Seguridad</b>					
36. La información que brinda es previamente coordinada y/o aprobada por su jefe inmediato					
37. Confía en la información que le brindan sus compañeros.					
38. La rotación de puesto de trabajo en el área le permite tener seguridad en la información que proporciona.					
<b>Dimensión 5: Empatía</b>					
39. Se identifica con las necesidades médicas del usuario.					
40. Mantiene una comunicación fluida con el usuario cuando solicita un servicio médico de la organización.					

¡Muchas gracias por su participación!

### Anexo 3: Formato de confiabilidad

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO</b>	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
---	--	-----------------------

#### I. DATOS INFORMATIVOS

<b>1.1. ESTUDIANTE:</b>	Mendoza Riofrio Elizabeth del Carmen
<b>1.2. TÍTULO DE TESIS DE INVESTIGACIÓN:</b>	Comunicación organizacional y calidad de atención de los colaboradores en una empresa privada de salud en Piura, 2022
<b>1.3. ESCUELA PROFESIONAL:</b>	Administración
<b>1.4. TIPO DE INSTRUMENTO:</b>	Cuestionario
<b>1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO:</b>	<i>KR-20 Kuder Richardson ()</i> <i>Alfa de Cronbach (X)</i>
<b>1.6. FECHA DE APLICACIÓN:</b>	04 de Julio del 2022
<b>1.7. MUESTRA APLICADA:</b>	20 colaboradores

#### II. CONFIABILIDAD

<b>ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:</b>	Confiabilidad de Alfa de Cronbach: Variable comunicación organizacional (0.876) Variable calidad de atención (0.922)
---	--

#### III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (*Ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.*)

Las preguntas fueron correctamente formuladas

**Tabla 10***Listado de Expertos*

Experto	Especialidad
Dra. Fanny Esperanza Zavala Alfaro	Administración
Dra. Consuelo Perales Mesta	Administración
Dr. Walter Gastón Alva Alva	Estadística

*Nota. Dr.: Doctor, Dra.: Doctora***Tabla 11***Coefficientes de Alfa de Cronbach en los instrumentos*

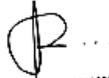
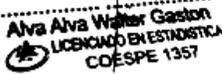
Instrumento	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Cuestionario comunicación organizacional	0.876	20
Cuestionario calidad de atención	0.922	20

**Interpretación**

A través de la encuesta piloto realizada a 20 trabajadores se realizó la confiabilidad de los instrumentos utilizando el coeficiente de Alfa de Cronbach mediante la herramienta IBM SPSS versión 26. Demostrando mediante los resultados excelente confiabilidad para ambos cuestionarios, puesto que el valor obtenido para el cuestionario comunicación organizacional fue de 0.876 y para el cuestionario calidad de atención fue de 0.922.

## FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

### Cuestionario: Comunicación organizacional

	Comunicación organizacional
Objetivo del instrumento	Evaluar la comunicación organizacional en una clínica de la ciudad de Piura
Nombres y apellidos del experto	Walter Gastón Alva Alva
Documento de identidad	17904174
Años de experiencia en el área	27 años
Máximo Grado Académico	Doctor
Nacionalidad	Piura
Institución	Universidad Nacional de Piura
Cargo	Docente
Número telefónico	969643687
Firma	 
Fecha	23 /06 / 2022

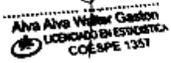
Nombre del instrumento	<b>Comunicación organizacional</b>
Objetivo del instrumento	Evaluar la comunicación organizacional en una clínica de la ciudad de Piura
Nombres y apellidos del experto	Fanny Esperanza Zavala Alfaro
Documento de identidad	07356295
Años de experiencia en el área	14
Máximo Grado Académico	Doctora
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad César Vallejo
Cargo	Docente
Número telefónico	950942945
Firma	
Fecha	24 /06 / 2022

## FICHA DE VALIDACION DE JUICIO DE EXPERTO

Nombredelinstrumento	<b>MATRZ DE VALIDACION DEL</b> cuEsnowRIO oc w couu iCACI N ORGAMIZACtONAL
Objetivo del instrumento	Recolectar informacidn intema y externa de la oraanizaci6n para determinar el nivel de <u>comunicacido i ci n l u existe.</u>
Nombres y apellidoa del experto	Consuelo Magdalena Peralea Mesta
Ocumento de identidad	40317189
<b>dem</b> encia en el 8rea	15 años
Maximo GradoAcadémico	Doctora
Nacionalidad	Peruana
Inatituci6n	Hospital Regional Lambayeque
Cargo	Administradora
Numero telefónico	938102403
Firma	
Fecha	01 07 /2022

## FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

### Cuestionario: Calidad de atención

Nombre del instrumento	Calidad de atención
Objetivo del instrumento	Evaluar la calidad de atención en una clínica de la ciudad de Piura
Nombres y apellidos del experto	Walter Gastón Alva <u>Alva</u>
Documento de identidad	17904174
Años de experiencia en el área	27 años
Máximo Grado Académico	Doctorado
Nacionalidad	Peruano
Institución	Universidad Nacional de Piura
Cargo	Docente
Número telefónico	969643687
Firma	 
Fecha	23 /06 / 2022

Nombre del instrumento	<b>Calidad de atención</b>
Objetivo del instrumento	Evaluar la calidad de atención en una clínica de la ciudad de Piura.
Nombres y apellidos del experto	Fanny Esperanza Zavala Alfaro
Documento de identidad	07356295
Años de experiencia en el área	14
Máximo Grado Académico	Doctora
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad César Vallejo
Cargo	Docente
Número telefónico	950942945
Firma	
Fecha	23/06/2022

<b>Nombre del instrumento</b>	<b>Calidad de atención</b>
<b>Objetivo del instrumento</b>	<b>Evaluar la calidad de atención en una clínica de la ciudad de Piara.</b>

Nombres y apellidos del experto t Consuelo Magdalena Perales Mesta

Documento de identidad" ! 40317189

<b>Años de experiencia en el área</b>	<b>15 años</b>
---------------------------------------	----------------

Maximo Grado Académico Doctora

Nacionalidad " " " " Peruana

InstituCidn Hospital Regional Lambayeque

Cargo Administradora

ero telefonico " " 938102463



Fecha " 01 /07 /2022

## Anexo 4 : Análisis complementario

**Tabla 12**

*Prueba de Normalidad*

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Variable 1:Comunicación organizacional	,105	32	,200*	,965	32	,380
Variable 2: Calidad de atención	,097	32	,200*	,964	32	,353
Dimensión :Nivel de comunicación	,136	32	,13	,935	32	,055
Dimensión:Tipos de comunicación	,151	32	,063	,903	32	,007
Dimensión:Procesos de comunicación	,181	32	,006	,931	32	,041
Dimensión:Medios de comunicación	,172	32	,017	,940	32	,073

*Nota.* gl: grado de libertad; Sig.: Nivel de significancia

La investigación empleó la Prueba de Shapiro-Wilk porque tuvo como muestra a los colaboradores del área de admisión conformada por 32 personas.

La prueba de normalidad realizada a la variable comunicación organizacional, la variable calidad de atención , dimensión nivel de comunicación y dimensión medios de comunicación muestran que el p-valor es mayor a 0.05 indicando que los datos tienen una distribución normal, empleándose la estadística paramétrica teniendo como coeficiente a Pearson. (Santabárbara, 2019).

Mientras que la prueba de normalidad para la dimensión tipos de comunicación y la dimensión procesos de comunicación resultó como p-valor menor a 0.05 indicando que los datos no tienen una distribución normal empleándose la estadística no paramétrica teniendo como coeficiente a Rho de Spearman (Santabárbara, 2019).

**Tabla 13***Distribución de ítems de la dimensión niveles de comunicación*

N° de ítems	Dimensión 1: Niveles de comunicación	Siempre (S)		Casi Siempre (CS)		A veces (A)		Casi Nunca (CN)		Nunca (N)	
		ni	%	ni	%	ni	%	ni	%	ni	%
1	Expresa libremente a sus superiores las dificultades que se le presentan para desarrollarse en su puesto de trabajo.	4	12.50%	2	6.25%	21	65.63%	5	15.63%	0	0%
2	La información que utiliza permite que pueda dar su apreciación sobre temas importantes de la organización	0	0%	0	0%	5	15.63%	15	46.88%	12	37.50%
3	El jefe de área incentiva mediante mensajes alentadores a realizar las metas propuestas.	0	0%	1	3.13%	8	25.00%	19	59.38%	4	12.50%
4	Recibe reconocimiento dentro la organización por los logros obtenidos en su puesto de trabajo.	0	0%	0	0%	19	59.38%	9	28.13%	4	12.50%
5	Accede fácilmente a la información de otras áreas del mismo nivel jerárquico.	1	3.13%	9	28.13%	10	31.25%	8	25%	4	12.50%

**Interpretación**

Según la tabla 12, se observa que el 59% de los colaboradores del área de admisión indica que casi nunca la jefe incentiva mediante mensajes alentadores para realizar las metas propuestas y el 47% de los colaboradores manifiestan que la información que utilizan casi nunca les permite brindar su apreciación sobre temas importantes de la organización.

**Tabla 14***Distribución de ítems de la dimensión tipos de comunicación*

N° de ítems	Dimensión 2: Tipos de comunicación	Siempre (S)		Casi Siempre (CS)		A veces (A)		Casi Nunca (CN)		Nunca (N)	
		5		4		3		2		1	
		ni	%	ni	%	ni	%	ni	%	ni	%
6	Se entrega oportunamente las directivas y los acuerdos de la organización.	0	0%	0	0%	17	53.13%	15	46.88%	0	0%
7	Los boletines institucionales contienen información clara y precisa clara y precisa.	0	0%	2	6.25%	21	65.63%	9	28.13%	0	0%
8	Participa activamente de reuniones presenciales o virtuales realizadas por su área de trabajo.	0	0%	1	3.13%	12	37.50%	17	53.13%	2	6.25%
9	Recibe indicaciones por medios informales (llamadas telefónicas o mensajes internos) que aporten a cumplir sus funciones.	0	0%	4	12.50%	18	56.25%	10	31.25%	0	0%
10	El jefe de área realiza retroalimentación sobre la información importante para el área de trabajo	0	0%	4	12.50%	15	46.88%	11	34.38%	2	6.25%

**Interpretación**

Según la tabla 13, el 53% de los colaboradores casi nunca participa activamente de reuniones presenciales o virtuales realizadas por su área de trabajo y el 46% manifiesta que casi nunca se entrega oportunamente las directivas y los acuerdos de la organización.

**Tabla 15***Distribución de ítems de la dimensión procesos de comunicación*

N° de ítems	Dimensión 3: Procesos de comunicación	Siempre (S)		Casi Siempre (CS)		A veces (A)		Casi Nunca (CN)		Nunca (N)	
		5		4		3		2		1	
		ni	%	ni	%	ni	%	ni	%	ni	%
11	Informa a sus compañeros de trabajo sobre los problemas que dificultan para realizar sus funciones.	0	0.00%	12	37.50%	16	50%	2	6.25%	2	6.25%
12	Organiza la información que le brindan su s superiores para realiza eficientemente su trabajo.	1	3.13%	2	6.25%	18	56.25%	11	34.38%	0	0%
13	Realiza informes a su jefe inmediato sobre los logros y dificultades de su puesto de trabajo.	0	0.00%	0	0.00%	2	6.25%	14	43.75%	16	50%
14	Mantiene comunicación fluida con personal de otras áreas que contribuyan a realizar eficientemente su trabajo.	0	0.00%	1	3.13%	24	75%	1	3.13%	6	18.75%
15	El personal de otras áreas demuestra interés y respeto cuando solicita información.	0	0.00%	5	15.63%	24	75%	3	9.38%	0	0%

**Interpretación**

Según la tabla 14, se observa que el 37% de los colaboradores casi siempre informa a sus compañeros de trabajo sobre los problemas que dificultan para realizar sus funciones; sin embargo, el 43% de los colaboradores casi nunca realiza informes a su jefe inmediato sobre los logros y dificultades de su puesto de trabajo.

**Tabla 16***Distribución de ítems de la dimensión medios de comunicación*

N° de ítems	Dimensión 2: Tipos de comunicación										
		Siempre (S)		Casi Siempre (CS)		A veces (A)		Casi Nunca (CN)		Nunca (N)	
		5		4		3		2		1	
		ni	%	ni	%	ni	%	ni	%	ni	%
16	La página web le brinda información sobre las actividades, profesionales y planes médicos de la organización.	0	0%	0	0%	16	50%	13	40.63%	3	9.38%
17	Conoce de los servicios y promociones ofrecidos en las redes sociales de la organización.	0	0%	2	6.25%	21	65.63%	9	28.13%	0	0%
18	Mediante el correo institucional se comunica con los todos integrantes de la organización.	0	0%	1	3.13%	19	59.38%	10	31.25%	2	6.25%
19	Utiliza el correo institucional para confirmar información importante de su área.	0	0%	1	3.13%	19	59.38%	10	31.25%	2	6.25%
20	Los manuales y procesos de atención son informados mediante correo institucional.	0	0%	0	0%	13	40.63%	13	40.63%	6	18.75%

**Interpretación**

Según la tabla 15, se observa que el 40% de los colaboradores manifiesta que casi nunca la página web brinda información sobre las actividades, profesionales y planes médicos de la organización así mismo el 40% de los colaboradores indica que casi nunca los manuales y procesos de atención son informados mediante correo institucional.

## Anexo 5: Distribución de datos de encuestas

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	4	4	3	3	4	3	3	3	2
2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3
3	3	3	1	1	2	2	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3
4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	3	3	2	2	3	3	3
5	1	2	2	3	1	2	3	2	2	2	3	2	4	1	3	2	3	3	2	3
6	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4
7	3	3	2	4	3	3	4	4	3	2	4	2	4	2	3	3	4	4	4	3
8	3	2	2	3	2	2	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
9	4	4	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3
10	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3
11	1	2	4	3	1	2	3	2	2	2	4	2	3	1	3	3	3	3	2	3
12	4	2	4	3	4	4	4	3	2	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4
13	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2
14	4	2	2	3	4	2	3	2	2	2	4	2	3	1	3	3	3	3	3	3
15	4	4	4	2	4	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4
16	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4
17	3	2	2	3	4	2	3	2	2	2	4	2	3	4	3	3	4	4	2	3
18	1	1	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	4	3	3	3	4	2	2	2
19	3	2	2	1	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1
20	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3

	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40
1	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	2	4	3	3
2	3	2	2	3	3	2	1	2	3	3	2	1	1	4	1	2	2	3	2	2
3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	1	3	4	3	3	4	3	4	2	3	2
4	3	4	4	4	3	3	2	4	3	3	3	3	2	2	3	3	4	2	3	3
5	1	2	2	2	1	2	3	2	3	3	4	3	2	2	1	3	3	3	2	2
6	2	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4
7	3	3	3	2	3	2	4	2	4	3	3	4	4	3	3	4	3	2	3	3
8	3	4	3	3	2	3	3	3	1	2	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3
9	2	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4
10	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3
11	3	2	1	3	3	3	1	1	1	3	2	1	1	3	2	3	1	1	2	3
12	3	2	4	3	3	3	3	2	3	2	1	1	3	3	1	1	1	3	3	3
13	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3
14	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	2	2	3	3	3	4	4
15	2	2	1	3	2	2	1	2	3	3	2	1	2	2	3	3	3	3	2	4
16	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
18	1	1	1	3	2	1	1	1	2	2	3	2	2	2	1	1	1	1	2	2
19	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4
20	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4

## Anexo 6: Reporte Turnitin

feedback studio ELIZABETH DEL CARMEN MENDOZA RIOFRIO COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

"COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS COLABORADORES EN UNA EMPRESA PRIVADA DE SALUD EN PIURA, 2022"

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Administración

AUTORA:  
Mendoza Riofrío Elizabeth del Carmen (ORCID: 0000-0003-4749-4901)

ASESOR:  
Mtro. James Baldrada Víctor Manuel (ORCID: 0000-0002-5291-9475)

Resumen de coincidencias

18 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	8 %	>
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	7 %	>
3	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %	>
4	www.dspace.espol.edu... Fuente de Internet	<1 %	>
5	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	<1 %	>
6	proyectostipo.dnp.gov... Fuente de Internet	<1 %	>
7	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %	>



### Recibo digital

Este recibo confirma que Turnitin ha recibido tu trabajo. A continuación, encontrarás la información del recibo perteneciente a tu entrega.

Autor de la entrega	ELIZABETH DEL CARMEN MENDOZA RIOFRIO
Identificador del trabajo de Turnitin (Identificador de referencia)	1964384455
Título de la Entrega	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN
Título del ejercicio	AVANCE 13 (MENOS 25%)
Fecha de entrega	27/11/22, 17:22

## Anexo 7: Carta de Presentación

Piura, 13 de abril del 2022

Señor (a):  
**RICARDO OLEA ZAPATA**  
**Gerente General**  
**Grupo Carita Feliz S.A**  
Presente. -



Es grato dirigirme a usted para saludarlo, y a la vez manifestarle que dentro de mi formación académica en la experiencia curricular de investigación del IX ciclo, se contempla la realización de una investigación con fines netamente académicos para la obtención de mi título profesional para finalizar mi carrera.

En tal sentido, considerando la relevancia de su organización, solicito su colaboración, para que pueda realizar mi investigación en su representada y obtener la información necesaria para poder desarrollar la investigación titulada: "COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN". En dicha investigación me comprometo a mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa, salvo que se crea a bien su socialización.

Se adjunta la carta de autorización de uso de información y publicación, en caso que se considere la aceptación de esta solicitud para ser llenada por el representante de la empresa.

Agradeciéndole anticipadamente por vuestro apoyo en favor de mi formación profesional, hago propicia la oportunidad para expresar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,

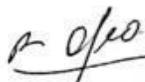
  
\_\_\_\_\_  
**Elizabeth del Carmen Mendoza Riofrío**  
**DNI N° 42866858**

## Anexo 8: Autorización de empresa

### AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA

Yo, Ricardo Olea Zapata, identificado con DNI N° 03580084 en mi calidad de Gerente General de la empresa **GRUPO CARITA FELIZ S.A** con R.U.C N°20483432951, ubicada en la ciudad de Jr. Huancavelica 1039 – Plura.

**OTORGO LA AUTORIZACIÓN**, a la Sra. Elizabeth del Carmen Mendoza Riofrío, identificada con DNI N° 42866858, de la Carrera profesional de Administración, para que utilice la siguiente información de la empresa: Misión, visión, objetivos estratégicos, Matriz FODA, organigrama institucional, segmentos de clientes, programas médicos para utilizarlos en su investigación titulada **COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN** con la finalidad de que pueda desarrollar su Tesis para optar el Título Profesional. Mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa



Dr. Ricardo Olea Zapata  
GERENTE GENERAL  
Cerito  
FELIZ  
GRUPO CARITA FELIZ S.A

Firma y sello del Representante Legal

DNI: 03580084

El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.



Firma del Estudiante

DNI: 42866858



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, VICTOR MANUEL LLANOS BALTODANO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "COMUNICACION ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS COLBAORADORES EN UNA EMPRESA PRIVADA DE SALUD EN PIURA, 2022", cuyo autor es MENDOZA RIOFRIO ELIZABETH DEL CARMEN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, 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.

PIURA, 02 de Diciembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
VICTOR MANUEL LLANOS BALTODANO <b>DNI:</b> 16678031 <b>ORCID:</b> 0000-0002-5921-9475	Firmado electrónicamente por: VLLANOSB el 04-12- 2022 10:40:57

Código documento Trilce: TRI - 0468388