



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS  
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

**LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL DESEMPEÑO  
LABORAL DE LAS ENFERMERAS EN EL  
DEPARTAMENTO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL  
NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN, BELLAVISTA,  
CALLAO, 2022**



**PRESENTADO POR  
BIHA JOSELYN ROE GRAOS**

**ASESOR  
MARIA LUZ OLIVARES SOLÓRZANO**

**TESIS  
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN GESTIÓN DE  
RECURSOS HUMANOS**

**LIMA – PERÚ  
2023**



**CC BY-NC-ND**

**Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS  
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

**TESIS**

**LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE  
LAS ENFERMERAS EN EL DEPARTAMENTO DE CIRUGÍA DEL  
HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN,  
BELLAVISTA, CALLAO, 2022**

**PARA OPTAR  
EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN GESTIÓN RECURSOS  
HUMANOS**

**PRESENTADO POR  
BIHA JOSELYN ROE GRAOS**

**ASESORA  
MG. MARIA LUZ OLIVARES SOLÓRZANO**

**LIMA, PERÚ**

**2023**

## **DEDICATORIA**

Esta investigación está dedicada principalmente a Dios, por ofrecerme buena salud y fuerza necesaria para no rendirme. A mi madre por creer en mí, ser mi ejemplo para seguir y brindarme su apoyo incondicional para poder terminar la presente tesis.

## **AGRADECIMIENTOS**

Un agradecimiento especial a la Mg. María Luz Olivares Solórzano por su apoyo constante, motivación, ánimo y dedicación, las cuales han sido importantes para culminar la presente investigación.

Además, a todo el personal de enfermeras que laboran en el departamento de cirugía del hospital nacional Daniel Alcides Carrión en Bellavista, por su apoyo voluntario en la participación del trabajo de campo.

Por último, quisiera agradecer a todos mis docentes de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos, Universidad de San Martín de Porres, por sus enseñanzas brindadas y quienes han aportado sabiduría a lo largo de mi carrera universitaria.

## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>ii</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b> .....	<b>iii</b>
<b>ÍNDICE</b> .....	<b>iv</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ix</b>
<b>CONSTANCIA DE REVISIÓN ANTIPLAGIO</b> .....	<b>x</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>11</b>
<b>CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>18</b>
1.1 Antecedentes de la investigación .....	18
1.2 Bases teóricas.....	21
1.3 Definición de términos básicos.....	30
<b>CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES</b> .....	<b>32</b>
2.1 Formulación de hipótesis principal y derivadas .....	32
2.2 Variables y definición operacional .....	32
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA</b> .....	<b>34</b>
3.1 Diseño metodológico.....	34
3.2 Diseño muestral .....	35
3.3 Técnicas de recolección de datos .....	37
3.4 Técnicas estadísticas para procesar datos .....	39
3.5 Aspectos éticos del estudio .....	40
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS</b> .....	<b>41</b>
4.1 Resultados de la investigación científica.....	41
4.1.1 Descripción de la muestra.....	41
4.1.2 Análisis exploratorio de variables .....	46
4.1.3 Análisis descriptivo de las variables y dimensiones .....	50
4.1.4 Contrastación de las hipótesis de investigación .....	54
<b>CAPÍTULO V: DISCUSIÓN</b> .....	<b>58</b>
5.1 Discusión de resultados de la investigación.....	58
<b>FUENTES DE INFORMACIÓN</b> .....	<b>68</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>73</b>
<b>Anexo 1: Matriz de Consistencia</b> .....	<b>74</b>
<b>Anexo 2: Matriz de Operacionalización de Variables</b> .....	<b>76</b>

<b>Anexo 3: Instrumento para Recopilar Información .....</b>	<b>78</b>
<b>Anexo 4: Validación de Jueces Expertos.....</b>	<b>80</b>
<b>Anexo 5: Matriz de Tabulación de Datos en SPSS .....</b>	<b>89</b>
<b>Anexo 6: Correlación de las Variables y Dimensiones .....</b>	<b>91</b>
<b>Anexo 7: Evidencias de trabajo de campo.....</b>	<b>92</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de la variable: Comunicación Interna .....	33
Tabla 2: Operacionalización de la variable: Desempeño Laboral.....	33
Tabla 3: Valoración de la Fiabilidad .....	38
Tabla 4: Análisis de Alpha de Cronbach .....	38
Tabla 5: Validez de los instrumentos por valoración de juicios .....	39
Tabla 6: Coeficiente de correlación de Rho Spearman .....	40
Tabla 7: Experiencia en el sector salud.....	41
Tabla 8: Tiempo trabajando en el hospital .....	42
Tabla 9: Rango de edad de encuestados.....	43
Tabla 10: Frecuencia según género de encuestados.....	44
Tabla 11: Nivel de estudio de encuestados.....	45
Tabla 12: Comunicación interna de las enfermeras .....	50
Tabla 13: Dimensiones de la variable Comunicación Interna.....	51
Tabla 14: Desempeño laboral de las enfermeras.....	52
Tabla 15: Dimensiones de la variable Desempeño Laboral .....	53
Tabla 16: Prueba de normalidad de las variables .....	53
Tabla 17: Correlación variable comunicación interna y desempeño laboral.....	54
Tabla 17: Correlación variable comunicación interna y disposición al trabajo.....	55
Tabla 17: Correlación variable comunicación interna y capacidad de trabajo .....	56
Tabla 17: Correlación variable comunicación interna y recursos de trabajo .....	57

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Experiencia en el sector salud .....	42
Figura 2: Tiempo trabajando en el hospital .....	43
Figura 3: Rango de edad de encuestados .....	44
Figura 4: Frecuencia según género de encuestados .....	45
Figura 5: Nivel de estudio de encuestados .....	46
Figura 6: Histograma de la variable Comunicación Interna.....	47
Figura 7: BoxPlot de la variable Comunicación Interna.....	48
Figura 8: Histograma de la variable Desempeño Laboral .....	49
Figura 9: Boxplot de la variable Desempeño Laboral.....	49
Figura 10: Nivel de comunicación interna de las enfermeras .....	50
Figura 11: Nivel del desempeño laboral de las enfermeras .....	52

## RESUMEN

La comunicación interna es uno de los problemas que afectan directamente a las organizaciones indistinta sea su rubro o sector económico, debido que influye la comunicación entre los directivos y trabajadores, lo que motiva el deterioro del desempeño laboral del colaborador, departamento donde labora e incluso a la institución misma.

El objetivo de la presente investigación fue determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de las enfermeras en el departamento de cirugía del hospital nacional Daniel Alcides Carrión en el distrito de Bellavista Callao, 2022. El estudio aplicó un enfoque cuantitativo, diseño no experimental con un alcance descriptivo correlacional.

La muestra estuvo formada por 103 enfermeras que laboran en el departamento de cirugía del hospital nacional Daniel Alcides Carrión en el distrito de Bellavista, Callao; a quienes se aplicó dos instrumentos; el primero para medir la comunicación interna siendo adaptado de investigación realizado por (Zúñiga, 2019) y el segundo para medir el desempeño laboral también adaptado de un estudio realizado por (Aranda y Arana, 2018) ambos compuestos por 30 preguntas con una escala de Likert de 5 puntos.

Los resultados descriptivos muestran que 17.5% de enfermeras perciben que existe una buena comunicación interna, y 20% perciben que existe un alto desempeño laboral en el departamento de cirugía. En la contrastación de hipótesis se obtuvo un valor de coeficiente correlación  $r=0,501$  que evidencia un nivel moderada en la relación de variables, además muestra un nivel de sig. bilateral Sig.=0,000, quiere decir, que el  $pvalue<0.05$ , de este modo, concluye que existe una relación positiva, directa y significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral de las enfermeras en el departamento de cirugía del hospital nacional Daniel Alcides Carrión en el distrito de Bellavista Callao en el 2022.

Palabras claves:

## ABSTRACT

The internal communication is one of the problems that directly affect organizations regardless of their industry or economic sector, due to the flow of communication between managers and workers, which causes the deterioration of the work performance of the collaborator, the department where he works and even to the institution itself.

The objective of the present investigation was to determine the relationship between internal communication and the work performance of nurses in the Surgery department of the Daniel Alcides Carrión National Hospital in the Bellavista Callao district, period 2022. The study had a non-experimental design, correlational descriptive scope and quantitative approach.

The sample consisted of 103 nurses who work in the Surgery department of the Daniel Alcides Carrión National Hospital in the district of Bellavista, Callao; to whom two instruments were applied; the first to measure internal communication being adapted from research carried out by (Zuñiga, 2019) and the second to measure job performance also adapted from a study carried out by (Aranda and Arana, 2018) both composed of 30 questions with a Likert scale out of 5 points. The descriptive results show that 17.5% of nurses perceive that there is good internal communication, and 20% perceive that there is a high job performance in the Surgery department.

In the inferential analysis, a correlation coefficient  $r=0.501$  was found, demonstrating that there is a moderate level of correlation between the variables, it also shows a level of sig. bilateral Sig.=0.000, that is, that the p value  $<0.05$ , therefore it is concluded that there is a direct and significant relationship between internal communication and the work performance of nurses in the Surgery department of the Daniel Alcides Carrión National Hospital in the district of Bellavista Callao during the period 2022.

NOMBRE DEL TRABAJO

**112. TESIS - BIHA JOSELYN ROE GRAOS  
- ASESORA MARIA OLIVARES.docx**

RECUENTO DE PALABRAS

**18392 Words**

RECUENTO DE CARACTERES

**103779 Characters**

RECUENTO DE PÁGINAS

**89 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**1.8MB**

FECHA DE ENTREGA

**May 18, 2023 7:21 PM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**May 18, 2023 7:23 PM GMT-5****● 20% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 18% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 16% Base de datos de trabajos entregados
- 8% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

**● Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

## INTRODUCCIÓN

Las instituciones del sector salud en los países del primer mundo están muy desarrolladas ofrecen un adecuado ambiente de trabajo, todos sus parámetros que conforman el sistema de salud están fuertemente planificados estratégicamente los centros hospitalarios manejan una comunicación abierta con calidad y sobre todo toman decisiones adecuadas y conveniente para el desarrollo de sus instituciones, la comunicación interna es un factor necesario para el funcionamiento de las empresas. (Gaitán, 2020).

Para la Organización Mundial de Salud (OMS, 2018) contempla la comunicación como una herramienta necesaria para sistematizar la salud del sector público, porque facilita transferir información e influir en las decisiones comunitarias y personales para conducir a la sociedad a la mejora de la salud. Asimismo, facilita los procedimientos que permiten a las personas, familias y en las comunidades ejecutar un control mayor en la salud. Según el Instituto Ponemon los hospitales de los Estados Unidos poseen necesidades únicas en lo que respecta a su comunicación interna, son instituciones grandes y complejas, enfrentan situaciones de emergencia a diario, y poseen sistemas y procesos para mantener a todos sus trabajadores informados en este tipo de ambiente incluso con la pandemia del COVID-19 adicionando una presión sobre las entidades de atención médica a nivel mundial. (Peña, 2021).

En los hospitales de España (Infopress 2017) la comunicación interna cobra importancia, aunque existen sectores que todavía lo realizan de manera informal, se evidencia la falta de política manifestado en temas como el escaso trabajo en equipo, la poca o nula información, los niveles bajos de participación de los trabajadores, las notorias diferencias entre los diferentes perfiles y niveles que laboran en cada uno de sus ambientes, la falta de planes estratégicas de comunicación y la falta de estímulo para mejorar la relación interna en el sector salud. De este modo, en la escuela Andaluza de Salud Pública al sur de España (Conde, March y Gómez, 2017) el personal de médicos y enfermeras, supervisores y jefes de servicio consideran como debilidad el hecho de no sentirse escuchados por la Dirección, respecto al canal descendente los profesionales médicos afirman

que esto falla, porque la primera información proviene en forma de rumores, sobre el canal horizontal, las enfermeras califican como debilidad la carencia de comunicación entre el servicio, como las trabas que se ponen en la comunicación, el empleo de canales informales, la falta de reconocimiento del trabajo de los profesionales médicos y necesidad de implementar un plan de comunicación.

En las instituciones del Ministerio de Salud Pública en Ecuador no le dan importancia el tema de comunicación interna como factor diferencial que influye en el desempeño laboral de los trabajadores, predomina una política de puertas cerradas y oídos sordos, cometiendo el error de confundir comunicación con información, consideran que la comunicación que brindan no es relevante para ser comunicada y que no son del interés para los colaboradores. (Zumbana, 2016). En Chile la situación se observa falta de prácticas tangibles para comunicar, aspecto que se refleja con información insuficientes en contenido, frecuencia y canales, siendo el rumor como el segundo medio de comunicación más empleado por la comunidad hospitalaria para informarse al interior del hospital. (Contreras, 2018).

La comunicación interna en centros hospitalarios públicos de Argentina, muestran que ha habido un avance significativo con la implementación de estrategias de comunicación en estos establecimientos de salud, pero para la mitad de ellos todavía es un área que no ha sido investigado, teniendo la prioridad de mejorar y fortalecer las habilidades de comunicación que influyen, favorablemente, en el desempeño del colaborador dentro de los hospitales públicos. En este sentido, puede apreciarse que la mayor parte de los centros hospitalarios públicos no cuenta con un departamento específico con personal capacitado de comunicación que se ocupe de realizar las actividades propias de la disciplina. (Pelitti, 2017).

Por lo tanto, la comunicación interna está destinada a las personas en base a diversos canales de comunicación que hacen viable que las instituciones operen plenamente, cumplan sus objetivos y brinden una atención sanitaria efectiva, segura y eficiente. (Joaquín, 2018). De este modo, las instituciones de salud son una fuente de información permanente y la comunicación interna en las instituciones hospitalarias se apoyan con herramientas de gestión que facilitan la respuesta organizativa a las relaciones personales con el entorno laboral, en tanto que promueve el desempeño laboral.

En el Perú, la comunicación interna es una disciplina que se encuentra en desarrollo, para que las instituciones de salud brinde atención de calidad en la prestación asistencial siendo conveniente que sus directivos sean competentes y diseñen estrategias que garanticen la efectividad de una comunicación interna, Ahora debido a la pandemia por el COVID19, actualmente, los profesionales de salud han debido de adaptarse a una nueva normalidad laboral, implicando el manejo de implementos de bioseguridad y considerar el distanciamiento social para evitar ser contagiado. En contexto, de alguna manera esto ha dificultado que se dé una comunicación interna oportuna y apropiada y repercutido en el desempeño del trabajador y en la atención del paciente. (Charry, 2018).

La institución prestadora de servicios de salud denominada hospital nacional Daniel Alcides Carrión, ofrece atención especializada e integral mediante un trato solidario y respetuoso con interculturalidad e igualdad en género; cuenta con tecnología moderna y equipos de trabajo multidisciplinarios capacitados quienes desarrollan actividades de docencia e investigación. El hospital tiene una capacidad de 567 camas de hospitalización, un moderno y amplio servicio de emergencia con una unidad de shock trauma, 109 consultorios externos para las áreas: pediatría, medicina general, cirugía, ginecología y odonto estomatología, unidad de quemados, de neuro intervencionismo, cuidados intermedios y pediátricos, 05 salas quirúrgicas electivas y 03 de emergencia, 01 unidad de cuidados intensivos, neonatales, 01 área oncológico, 01 servicio de preventorio (centro de prevención y detección del cáncer), un servicio de gineco obstetricia y un nuevo sistema de atención señalado como hospital de día.

De este modo, el presente estudio, tiene como sujeto de estudio al personal de enfermeras que laboran en el departamento de cirugía y según el organigrama estructural del hospital Carrión que está ubicado en el distrito de Bellavista en el Callao, el cual está administrado por el Gobierno Regional del Callao. Por lo tanto, el estudio expone el tema mediante el siguiente problema: ¿De qué manera la comunicación interna se relaciona con el desempeño laboral de las enfermeras en el departamento de cirugía del hospital nacional Daniel Alcides Carrión en el distrito de Bellavista Callao, 2022?, y para dar solución al problema plantea como objetivo general: Determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de las enfermeras en el departamento de cirugía del hospital nacional Daniel

Alcides Carrión en el distrito de Bellavista Callao, periodo 2022; de este modo, los objetivos específicos se desagregan en: (OE1) Determinar la relación entre la comunicación interna y la disposición al trabajo de las enfermeras en el departamento de Cirugía del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión en el distrito de Bellavista Callao, 2022; (OE2) Determinar la relación entre la comunicación interna y la capacidad de trabajo de las enfermeras en el departamento de Cirugía del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión en el distrito de Bellavista Callao, 2022; (OE3) Determinar la relación entre la comunicación interna y los recursos de trabajo de las enfermeras en el departamento de Cirugía del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión en el distrito de Bellavista Callao, 2022.

Por otro lado, el presente estudio es importante porque permite confirmar el grado de significancia de la comunicación interna y determinar cómo se relaciona con el desempeño laboral del personal de enfermeras del departamento de cirugía del hospital nacional Daniel Alcides Carrión ubicada en el distrito de Bellavista, ambas variables generan valor que permitirá desarrollar el compromiso de los trabajadores en su trato con los usuarios generando relaciones más sólidas entre ambos sujetos. Asimismo, el estudio brinda información actualizada respecto a la comunicación interna y desempeño laboral, posibles coherencias que pudieran existir entre los diferentes tipos de comunicación y el nivel de desempeño laboral logrado por el personal de enfermeras u otros profesionales y técnicos del sector salud, siendo un tema que no ha sido abordado y estudiado en los últimos años en nuestro medio, a diferencia del sector empresarial, por lo tanto, sus resultados presenta un importante aporte a las teorías de comunicación interna y desempeño laboral en una entidad del sector salud.

En cuanto a la justificación de la investigación, esta se justifica debido que se utiliza como instrumento una encuesta que permite medir la comunicación interna del personal de enfermeras y su desempeño laboral en un hospital nacional, previamente el instrumento será revisado y validado por profesionales expertos y conocedores de la materia. Por otro lado, las variables, dimensiones e indicadores han sido empleados con anterioridad en investigaciones anteriores realizados en distintos sectores empresariales tanto a nivel nacional como internacional. Además, el estudio es relevante porque contribuye en mejorar el departamento de cirugía del hospital nacional Daniel Alcides Carrión en el distrito de Bellavista, quien es el

objeto de estudio, además, a través de la muestra seleccionada de 103 enfermeras se conoció a través de la percepción de los colaboradores, pudiéndose realizar a futuro acciones para mejorar el desempeño laboral, empleándose herramientas convenientes de la comunicación interna.

La investigación analiza e identifica las teorías de las variables comunicación interna y desempeño laboral, describe la importancia de estas, a la vez que muestra importantes resultados y recomendaciones al departamento de Recursos Humanos del hospital Daniel Alcides Carrión, para que puedan generar mejoras y solucionar problemas dentro de las instituciones de salud, al mismo tiempo el estudio, incluso se justifica el estudio porque, brinda conocimientos empíricos en el campo de las relaciones humanas, asimismo, es de gran aporte para los estudiantes que trabajan el tema, aquello puede servir de referencias para futuras investigaciones puesto que sumarían información respecto a la eficacia de la comunicación interna, para un mejor desempeño de los colaboradores en la institución médica. Por último, los resultados de la investigación serán de utilidad para el personal de enfermería del departamento de cirugía, sino incluso para otros departamentos, administrativos y directivos quienes se preocupan por mejorar las deficiencias en la comunicación interna y el desempeño laboral de sus trabajadores.

En cuanto a la viabilidad, la investigación es viable teóricamente, porque existe información de fuentes secundarias provenientes de trabajo de investigación y de revistas científicas, libros, página web académicos acerca de las variables de estudio; asimismo, se tendrá acceso a fuentes primarias que serán las entrevistas que se realizarán al personal de enfermería en el departamento de cirugía del hospital nacional Daniel Alcides Carrión en el distrito de Bellavista; además, es viable económicamente, considerando que los gastos que se realizaron por concepto de servicio de internet, datos del celular, fotocopias para buscar información que fueron cubiertas por la propia investigadora.

Finalmente, la investigación se delimita de manera espacial, porque estuvo enfocado al personal de enfermeros que laboran en el departamento de cirugía del hospital nacional Daniel Alcides Carrión en el distrito de Bellavista en el Callao, se

delimita de manera teórica, en cuanto a los temas y conceptos que abarcó el presente estudio, se utilizó información obtenidos de estudios académico como tesis de investigación, página web académica, bibliotecas virtuales que centren sus estudios con la comunicación interna y el desempeño laboral en una entidad de salud pública, por último, se justifica de manera temporal siendo transversal, porque tuvo una duración limitada en el tiempo, iniciándose en febrero 2022 con el diseño del plan de tesis hasta la aprobación del mismo, que culminó abril del 2023 después del trabajo de campo, diseño del informe final, previa aprobación y confirmación del asesor de tesis.

En cuanto a las limitaciones que presentó el estudio, esta se suscitó durante la aplicación del trabajo de campo, debido a la accesibilidad para obtener información real y relevante con el problema de estudio, dado que la investigación considerará como unidad de análisis al personal de enfermeras de una institución de salud en Lima y por tratarse de una entidad pública, se solicitó mediante documento constancia de consentimiento informado dirigida a la jefa del departamento de enfermería la Mg. Alicia Zarate Antón y al jefe del departamento de cirugía el Dr. Herman Yalta Arce, donde se precisa la realización del trabajo de campo que consiste en encuestar al personal de enfermeras, indicando que esto no alteraría sus actividades normales dentro del hospital.

En cuanto a los componentes del presente trabajo de investigación se desarrollará en 5 capítulos, que se describen a continuación: En el Capítulo I: Marco Teórico, donde se presentan los antecedentes nacionales y antecedentes internacionales; que incluyen las bases teóricas y descripción de términos básicos con la finalidad de proporcionar sustento a las variables de estudio, seguido del Capítulo II: Hipótesis y Variables, las cuales se detalla la definición operacional tanto de variables y dimensiones. Capítulo III: Metodología de Investigación, que aborda el diseño metodológico para una investigación científica, diseño muestral, técnicas de recopilación de información y el modo de procesamiento de datos, que facilita información viable para la investigación. Capítulo IV: Resultados, las mismas que expone mediante datos estadísticos que brinda sustento a los objetivos e hipótesis de investigación. En el capítulo V: la discusión de los resultados del trabajo de campo, que busca las coincidencias, similitud y diferencias con las bases

teóricas y antecedentes de estudio que son mencionadas anteriormente. Por último, se exponen las conclusiones y recomendaciones del investigador.

## **CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO**

### **1.1 Antecedentes de la investigación**

#### **1.1.1 Antecedentes Nacionales**

Damián, et al. (2021) presentaron una investigación de tesis para determinar la relación entre las variables comunicación interna y el desempeño laboral del personal sanitario durante la pandemia del COVID-19. El estudio comprende un alcance descriptivo y correlacional, de diseño no experimental y enfoque cuantitativo, realizado con la participación de una muestra de 100 profesionales que laboran en el departamento Materno Infantil en un hospital público en la ciudad de Chimbote región de Ancash, aplicándose instrumentos de recolección de datos un cuestionario estructurado en línea desde Google, para medir las variables de estudio: comunicación interna y desempeño laboral.

Los resultados del estudio encontraron que el desempeño del profesional en el departamento Materno Infantil presentó un nivel alto (51,0%) y la comunicación interna un nivel medio (57,3%). Para analizar sus dimensiones, se encontró que existe relación directa y significativa entre la comunicación descendente y el desempeño, asimismo, entre la responsabilidad y la comunicación. Los investigadores concluyeron que el nivel de comunicación interna fue moderado con relación a la situación de la pandemia del COVID-19 y existe una relación directa, positiva y significativa del desempeño laboral en los trabajadores sanitarios peruanos en el departamento Materno Infantil en un hospital estatal en la ciudad de Chimbote.

Arana y Aranda (2019) elaboraron un estudio de tesis con la finalidad de determinar la relación que existe entre el desempeño laboral y la comunicación interna en las enfermeras del hospital Leoncio Prado de Huamachuco en La Libertad. Para la metodología del estudio se aplicó una investigación de alcance descriptivo correlacional, de corte transversal aplicando un diseño no experimental y enfoque cuantitativo, respecto a la muestra estuvo compuesta por 50 enfermeras del hospital Leoncio Prado y se aplicó 2 instrumentos para medir la variable

comunicación interna para evaluar el desempeño laboral. Los resultados del estudio determinaron que 58.4% de trabajadoras presentan un alto nivel de comunicación, 34.5% regular y 8% presenta un bajo nivel. Respecto al desempeño laboral obtuvo 52.3% el cual presenta un alto nivel, el 36.4% con un nivel regular y 12.4% con un bajo nivel; concluyendo que presenta una relación directa y positiva entre la comunicación interna y el desempeño. Por último, los investigadores recomiendan a los directivos del hospital realizar capacitaciones con el propósito de que los profesionales de enfermería desarrollen interés, receptividad, preocupación, asertividad y empleo de códigos de comunicación que garanticen las relaciones interpersonales y el desempeño laboral.

Quequejana y Alipazaga (2018) presentaron una investigación de tesis con el propósito de identificar si existe relación significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral en los trabajadores de enfermería del Hospital Edgardo Rebagliati Martins en Lima. Para la metodología el trabajo aplicó un alcance correlacional transversal con un diseño cuantitativo. La muestra fue conformada por 50 personas que laboran como enfermeras en la unidad de Nefrología, asimismo, se aplicó la técnica fue una encuesta y el instrumento un cuestionario estructurado compuesto por 30 ítems con una escala de Likert de 5 puntos.

Los resultados mostraron que existe correlación significativa entre la comunicación interna y desempeño laboral ( $p$  valor  $< 0,714$ ;  $p$  valor =  $0,000$ ) con un nivel de correlación de Pearson alta en las enfermeras del servicio de Nefrología del hospital, el nivel de comunicación interna fue medio en 64% de encuestados y el nivel de desempeño laboral medio en un 66%, los investigadores recomiendan aplicar instrumentos periódicamente que midan el clima de comunicación y desempeño laboral para hacer seguimiento de su comportamiento, así como identificar los aspectos administrativos que necesitan corregirse, realizar cursos de integración entre los trabajadores de enfermería del servicio de Nefrología con otras unidades con la finalidad de desarrollar la

comunicación interna entre las distintas áreas e indirectamente mejorar su nivel de desempeño laboral.

### **1.1.2 Antecedentes Internacionales**

Rivera (2019) presentó una investigación de tesis para identificar qué relación existe entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores en el Hospital La Carlota, ciudad de Montemorelos en el estado de Nuevo León en México. La metodología utilizada en el estudio aplicó un diseño no experimental, enfoque tipo cuantitativa con un alcance descriptivo correlacional y la muestra utilizada para el estudio estuvo conformada por 117 empleados del hospital La Carlota, para la recolección de datos, se elaboró un instrumento estructurado para medir la comunicación interna con 17 preguntas y para medir el desempeño laboral se aplicó un instrumento con 13 preguntas ambos con una escala de Likert de 5 puntos.

Según los resultados se observa que los trabajadores perciben la comunicación como regular, en cuanto al desempeño los colaboradores realizan correctamente su trabajo en el hospital, el investigador determinó que existe una relación lineal positiva y significativa en grado moderado entre la comunicación interna y el desempeño laboral, demostrando que cuánto mayor comunicación exista entre los empleados y directivos del hospital, mayor o mejor será su desempeño laboral. El investigador recomendó promover las actividades integradoras entre los distintos trabajadores de las diferentes áreas hospitalarias debido que se percibe que no existe unidad entre compañeros ni relaciones interpersonales sólidas.

Zumbana (2017) realizó una investigación de tesis con el objetivo de determinar cómo incide la comunicación interna y el desempeño laboral en los trabajadores del hospital provincia general Docente Ambato en Ecuador. El estudio utilizó un enfoque cuantitativo con un alcance descriptiva correlacional no experimental, la muestra empleada para la investigación comprendió 232 empleados entre personal médico

y administrativo del hospital, para la recolección de los datos, se elaboró un instrumento para medir la comunicación interna y el desempeño laboral. Los resultados del estudio encontraron que la comunicación interna está influenciada de manera directa al desempeño laboral en el hospital Ambato, teniendo como resultados un declive muy notorio en el desempeño de los colaboradores, la comunicación interna no es la adecuada, demostrándose que el personal no cuenta con los conocimientos suficientes para que el proceso sea exitoso. La investigadora concluye que, sin una correcta comunicación interna, los funcionarios de la Institución no podrán obtener un buen desempeño laboral; afectando de directamente en el servicio brindado por parte del hospital provincial general Docente Ambato. Por último, recomienda identificar las amenazas del proceso de comunicación interna que influyen negativamente; y hacer conocer los diferentes tipos de comunicación que la institución maneja para determinar el proceso de comunicación más adecuado.

## **1.2 Bases teóricas**

### **1.2.1 Comunicación Interna**

Andrade (2016) la comunicación interna es una herramienta el cual permite sostener que estén comunicados a todos los colaboradores de la empresa sobre los beneficios logrados, dificultades, actividades culturales, deportivas y sociales con el objetivo de constituir un equipo de trabajo enfocados dentro de una visión y misión corporativa, con resultados que serán presentados en proyectos y programas efectuados en el corto plazo, mediano y largo plazo.

Para (Cuenca, 2019) la comunicación interna parte su inicio desde una empresa, siendo está dirigida por los colaboradores de la organización y faculta que los trabajadores identifiquen sus derechos y deberes, así como sus funciones en la empresa. Además, (Fernández, 2009) la comunicación interna mejora las relaciones grupales a favor de la empresa; genera buenas relaciones debido que, al ser asertiva

forma al personal con la junta directiva, agregado a la motivación laboral que consigue alcanzar los objetivos empresariales.

Por otro lado, (Weinberg, 2017) indica que la comunicación interna es bidireccional, quiere decir que su propósito y detalle debe ser simple, fluida y recíproca, así como descendente desde la dirección hacia los colaboradores como ascendente desde los colaboradores hasta la dirección de la empresa.

#### **1.2.1.1 Finalidad de la comunicación interna**

Andrade (2016) la comunicación interna abarca objetivos amplios que deben estar identificados en su planteamiento estratégico y comprende en generar su cultura organizacional, mejorar la comunicación para el desarrollo del plan de acción corporativo, incentivar la innovación y creación, garantizar la propaganda de comunicación e información, dominio y manejo de medios precisos que conllevan a perfeccionar la imagen de la empresa, emprender la actitud colaborativa, por último, evitar la generación de comentarios y rumores.

La comunicación es importante para conseguir el logro profesional como personal, debido que en estos dos ámbitos se utiliza la comunicación y de la forma como lo efectuemos reconocerá el logro de las relaciones interpersonales o decepción de este (China, 2015).

#### **1.2.1.2 Evaluación de la comunicación interna**

Charry (2018) la comunicación interna cuando refiere de un aspecto personal puede ser estimada de distintas formas, siendo la encuesta la técnica más rápida; el cual ha permitido brindar mayor aportación en las informaciones sobre este concepto. No obstante, los encuentros particulares o grupales, cuando son manejadas adecuadamente, son los elementos que aprueban el desarrollo de información más precisos para los propósitos de la empresa.

Asimismo, se debe añadir la elección de pruebas virtuales vía correo electrónico, las cuales otorgan una rápida clasificación de la investigación y reduce el riesgo y temor a responder que algunos colaboradores perciban cierto temor cuando están frente a un directivo en el trabajo. (Charry, (2018).

### **1.2.1.3 Objetivos de la comunicación interna**

González y Monfort (2017) mencionan que la comunicación interna beneficia la relación con los colaboradores de la empresa, debido que establece un clima comunicativo y de seguridad y Tolentino (2018) afirma que una comunicación permite a los integrantes de una institución interactuar de forma comunicativa que conlleve hacia un correcto clima organizacional.

Villafañe (2016) la ausencia de una comunicación interna genera dificultades que influyen negativamente al trabajador, por consiguiente, efectuar una comunicación interna tiene el propósito de integrar para involucrar a los trabajadores, mantenerlos comunicados y proporcionar la interacción entre todos los integrantes de una organización.

A continuación, se muestran objetivos de comunicación interna:

- a. Permitir que la institución colabore, a través de la colocación e identificación de sus mismos colaboradores, en el progreso de la perspectiva estratégica dispuesta por la institución.
- b. Facilitar frecuentemente un perfil positivo de la organización, particularmente en aquella que el colaborador presenta hacia los interesados, muy aparte de los equipos tecnológicos y herramientas de marketing que comúnmente se utilizan.
- c. Generar prudencia entre la investigación ascendente, descendente y horizontal, perfeccionándolas con la finalidad de mejorar la comunicación dentro de la empresa.
- d. Impulsar a los colaboradores su disposición por identificarse con los propósitos de la empresa;

- e. Desplegar a través de la trayectoria de la organización, un modo que beneficie el trabajo en equipo entre todos los colaboradores de la empresa.
- f. Plasmar adaptaciones en la organización que les proporcionen enfrentar los cambios que lograran mostrar en el espacio tecnológico y social.

#### **1.2.1.4 Comunicación Interna en el ámbito hospitalario**

Tschannen (2018) en el ambiente de un hospital, el colaborador de salubridad requiere de diversos medios de comunicación, para que pueda alcanzar los objetivos del área o de la institución en su conjunto, las enfermeras se reúnen continuamente entre ellas y tienen conocimientos de las actividades que se realizan en otras áreas para aportar al paciente un cuidado integral:

1. De este modo, se obtiene potencial para recepcionar conocimientos, emociones, deseos, actitudes y decisiones de un carácter correcto para cada condición social que se aproxima, tomando en consideración los rasgos o características de las personas con quienes interactúan.
2. Asimismo, la enfermera domina la comunicación con facilidad, en donde su opinión se expresa libremente, obviando el temor a que los demás no lo tomen en cuenta lo que opina del mismo. En la comunicación asertiva domina la capacidad para explicar ciertas actitudes en que la otra persona puede estar fallando.

#### **1.2.1.5 Dimensiones de la comunicación interna**

Entre los distintos tipos que presenta una comunicación interna (Fernández, 1999) lo deriva en 3 dimensiones, siendo la comunicación ascendente, descendente y horizontal. A continuación, se describe brevemente las dimensiones de una comunicación interna:

## **Dimensión 1: Comunicación descendente**

Se expone la difusión de la información en los niveles generales, difundir desde los representantes a los grados menores es informar a los jefes o empleadores, cerca de la mitad de las comunicaciones necesarias se dan con los empleados, por otra parte, el resto se comparte entre los líderes, receptores externos y colegas.

Según (Keith y Newstrom, 2013) para tener una comunicación descendente eficiente se requiere de 4 pilares esenciales en donde: (1) respalda el proceso de comunicación estable: los representantes de las zonas de comunicación contemplan la manera en la que se comunican los mensajes, define cómo es obtenido por los demás integrantes de la organización. (2) mantener informado: para esta clase de comunicación conviene contar con un personal preparado para brindar un informe correcto y preciso sobre la organización. (3) asegurar la comunicación: el mensaje debe planificarse para impedir que se filtren información innecesarios e incoherentes. (4) generar la confianza: define sobre todo la cordialidad que se tiene a mejorar tanto el receptor como el emisor.

En cuanto a los factores de la comunicación descendente Keith y Newstrom (2013) lo incluyen mediante: la legitimidad inscrita del emisor que se envía el mensaje, capacidad considerada por el emisor en comunicación con el contenido, confianza con el emisor asimismo con el asesor y la persona, seguridad sobre el mensaje que se reúne, aprobar el mensaje que quiere enviar a lo comunicado y conocimiento del emisor con la finalidad de aplicar correcciones al receptor.

## **Dimensión 2: Comunicación Ascendente**

Rincón (2017) la comunicación ascendente se origina desde las categorías inferiores o mínimas mediante la autoridad. Esta clase de comunicación no marcha cuando no existe el contacto del jefe o representante con exigencias de los colaboradores. Actualmente, se conoce que la comunicación ascendente es primordial, debido que

mediante esta forma se logran conseguir los reclamos del ambiente laboral positivamente. Asimismo, existen las condiciones que obstaculizan e imposibilitan una fluida información, entre los más importantes se encuentran: la infidencia, desviación y la demora.

De esta manera, los colaboradores evitan entregar informaciones distintas a los dirigentes, con el propósito de no tener problemas en el campo laboral y profesional. En toda empresa se solicita contar con esta clase de comunicación, sin embargo, muy pocas están abiertas a la opinión de sus colaboradores (Rincón, 2017).

### **Dimensión 3: Comunicación Horizontal**

En la comunicación horizontal conocida como comunicación lateral, el mismo que indican que coexisten entre el colaborador que figura en el mismo rango o nivel, se define que pertenece al mismo nivel o también de la sección en una organización. (Adler y Marquart, 2015).

Por otra parte, la comunicación horizontal invalida la clasificación de jerarquías, es esencial para la relación en el trabajo con personas de otras áreas, incluso cumpliendo las posiciones, creando buena comunicación y relación de manera adecuada entre cada integrante de la organización. (Adler y Marquart, 2015).

#### **1.2.2 Desempeño Laboral**

Chiavenato (2000) lo define en conductas observadas en los colaboradores esenciales para alcanzar los objetivos de la organización. En efecto, manifiesta que un desempeño laboral es la fortaleza más importante con que cuenta una empresa, y (Galigiore, 2019) como una labor realizada por un trabajador, en virtud, de lo otorgado como trabajo y que será evaluado en base a su desarrollo.

El desempeño laboral está determinado como el resultado del esfuerzo de un individuo que expone sus capacidades, expresiones y la manera cómo interpreta su participación, entendiendo que el empeño es similar al consumo de energía mental y física, es utilizada cuando

los colaboradores cumplen su labor, de este modo, el desempeño laboral de los sujetos varía mediante su esfuerzo, direccionalidad, capacidades y rasgos cuando estas se realizan. (Galigore, 2019).

### **1.2.2.1 Evaluación del desempeño laboral**

Chiavenato (2000) la evaluación en el desempeño constituye una actividad necesaria que de alguna forma puede realizarse en toda empresa. Al medir el desempeño la empresa consigue información para la toma de decisiones, quiere decir si el desempeño está por debajo de lo normado, deben tomarse acciones disciplinarias; si el desempeño es bueno, tiene que ser animado, por ello, la necesidad de calificar el desempeño laboral establece un componente básico en la administración y gestión del capital humano de la institución.

Incluso, (Bittel, 2008) sugiere que el desempeño laboral se influencia en parte por intereses del colaborador sobre su tareas, sus actitudes hacia los beneficios y su deseo de cordialidad. Sin embargo, el desempeño se conecta o vincula con las capacidades y procesos que ayudan las labores del colaborador, en beneficio de reforzar los objetivos de la organización.

Sin embargo, (Gómez, 2016) indica que el desempeño de un puesto de trabajo se transfiere de persona a persona, porque interviene su conocimiento, motivación, trabajo en equipo, preparación del trabajador, inspección y los elementos situacionales de cada sujeto; así como la apreciación que se obtenga del papel que cumple; dado que la preparación muestra las técnicas y capacidades de trabajo, habilidades interpersonales y conocimiento del puesto del trabajo.

Por ello, actualmente es notoria la necesidad de estudiar y analizar el concepto del desempeño laboral, que definen la idea, la acción, la conducta personal y el rendimiento del trabajador. Su actuación dentro de la organización, su visión personal, sus intereses individuales, su identidad grupal y el modo distinto como nota el entorno

en el cual se desarrolla y la forma como incluye e interactúa psicológicamente con su ambiente profesional y laboral.

### **1.2.2.2 Desempeño laboral en el ámbito hospitalario**

Ariza (2019) el desempeño laboral del trabajador de enfermeros se observa como la razón entre lo satisfecho e insatisfecho del trabajo, el desempeño del personal de enfermería debe mostrarse en el lugar de trabajo con la realización del lineamiento de la unidad departamental o funcional, se demuestra con la igualdad de la atención general a los pacientes de los servicios de salud, los cuales establecen en los conocimientos de la unidad, con el propósito de contribuir con la atención al paciente y obtener su pronta recuperación y mejora.

El desempeño de los trabajadores como enfermeros se fundamenta en el desempeño de sus labores con un profesionalismo, en donde demuestran sus capacidades, conocimiento, motivación, aptitud y responsabilidad del personal médico hacia sus pacientes hospitalizados. Para que los trabajadores de enfermería puedan realizar y cumplir con sus funciones de manera correcta deben de estar motivados, dado que, no encontrarse satisfecho en su puesto de trabajo el rendimiento del personal será insuficiente; en las entidades hospitalarias y en sus áreas o dependencias de trabajo se debe priorizar la participación del trabajador valorando sus aportaciones y puedan colaborar con mayor compromiso sus labores. (Ariza, 2019)

### **1.2.2.3 Dimensiones del desempeño laboral**

La evaluación del desempeño laboral ha compuesto una herramienta efectiva en la toma de decisiones, así como incrementos salariales, destituciones y solución de problemas para certificar necesidades de entrenamiento. De este modo para (Chiavenato, 2000) el desempeño laboral esta influenciado en 3 dimensiones siendo: la disposición al trabajo, el potencial de trabajo y prácticas de trabajo.

### **Dimensión 1: Disposición al trabajo**

En la disposición que forma la capacidad que presenta el colaborador para ejecutar sus labores voluntariamente y no estar dependiente del horario de trabajo, los tiempos se hacen más cortos y el agotamiento es mínimo, para estos individuos, asimismo, no se sienten agobiados por el aumento de la carga laboral, sino con ambiciones de conseguir más trabajo, quiere decir, disfrutan de lo que hacen. (Dessler, 2011). Además, forma disposición en el colaborador para aprobar una operación laboral dentro del puesto de trabajo o el área donde realiza una labor que lleve consigo cierta valoración o gratificación por la función ejecutada.

### **Dimensión 2: Capacidad de trabajo**

En la dimensión capacidad de trabajo, se consideran el conocimiento y capacidades que corresponden al colaborador para el cumplimiento de sus deberes. Por otro lado, la capacidad de trabajo viene a ser la capacidad para realizar más trabajo del que habitualmente está acostumbrado a cumplir. Las personas con potencial de trabajo se reconocen de manera sencilla, mediante la atención en las conductas de las personas en una dinámica en equipo e incluso un simulacro.

Consideran objetivos que conducen las mismas funciones para el logro de este, se consideran parte del grupo y conservan una relación adecuada en los integrantes, efectúan actividades encargadas generando valor natural del saber hacer por cada individuo, se apoyan en las peticiones precisas del grupo del cual forma parte para solucionarlas en la forma correcta. (Keith y Newstrom 2013).

### **Dimensión 3: Recursos de trabajo**

En la dimensión recurso laboral, reúnen los recursos en el cual la organización entrega al manejo del colaborador para que cumplan con los deberes, incluye tanto recursos tangibles (económico, tecnológico y de soporte) también inmateriales (estilo de liderazgo, conocimiento apoyo,) cuando estos recursos no son los adecuados el

desempeño del trabajador se dificulta a pesar de la disposición y capacidad disponible. (Dessler, 2011).

En la dimensión recursos de trabajo, se considera los medios y materiales para cumplir la tarea encargada, sin tener que esforzarse el colaborador y que se imagine en terminar la tarea encargada. También, se conoce como recursos para aquellos componentes que llevan de algún modo el logro o avance para la organización, incluso en el sector economía también se nombra recursos hacia aquellos componentes que compuestos generan valor en la realización de los bienes y servicios. (Dessler, 2011).

### 1.3 Definición de términos básicos

**Compromiso:** Refiere el impulso de efectuar esfuerzos para el mejoramiento de la empresa, la voluntad en persistir y aceptar sus compromisos y valores. (Charry, 2018).

**Comportamiento:** Conducta de un sujeto que actúa de una singular manera en una situación determinada. (Keith y Newstrom, 2013).

**Comunicación:** Para las organizaciones es un instrumento que permite negociar de manera transversal e implica a todas las áreas orgánicas, con el propósito de diseñar, preparar y desarrollar los mensajes propuestos. (Rincón, 2017).

**Habilidad:** Capacidad para efectuar alguna actividad, se consigue de manera innata, se perfecciona o adquiere, en base a práctica y aprendizaje. (Charry, 2018).

**Imagen:** Comprende el conjunto de juicios personales de un grupo objetivo en relación con la empresa. (Keith y Newstrom, 2013).

**Información:** En una empresa se conoce como informes elaborados para distintos destinatarios en específico, la misma que permite precisar o ampliar los conocimientos enviados y emitidos. (Galigiore, 2019).

**Liderazgo:** Comprende la facultad de influir en un equipo de trabajo para que puedan conseguir las metas propuestas. (Rincón, 2017).

**Mensaje:** Elementos envidados por algún emisor e indican una idea, estas pueden ser enviados de manera escrita o verbal y enviados a un receptor. (Foronda, et. Al., 2016).

**Motivación:** Refiere al impulso que tienen las personas para complacer sus necesidades, disminuyendo su tensión. (Rivastovar, 2020).

**Participación:** Es compartir algo con otros sujetos, como, repartirse y formar parte activa sus obligaciones y responsabilidades. (Foronda, et. Al., 2016).

**Percepción:** Procesos internos de un sujeto que mediante su sentido describen sus opiniones de alguien o algo, ya sean detalladas o vividas por otras personas, en el que otorgan una valorización o calificación. (Keith y Newstrom, 2013).

**Receptor:** Refiere la circunstancia del intercambio de una comunicación, siendo el sujeto quien recibe el mensaje. (Charry, 2018).

**Trabajo en Equipo:** Resultado de incorporar con la participación de terceros, para intercambiar ideas para el logro de las metas, manteniendo la colaboración y fomentando la armonía dentro del equipo. (Galigiore, 2019).

## **CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES**

### **2.1 Formulación de hipótesis principal y derivadas**

#### **2.1.1 Hipótesis general**

Existe una relación significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral de las enfermeras en el departamento de cirugía del hospital nacional Daniel Alcides Carrión en el distrito de Bellavista Callao, 2022.

#### **2.1.2 Hipótesis específicas**

1. Existe una relación significativa entre la comunicación interna y la disposición al trabajo de las enfermeras en el departamento de cirugía del hospital nacional Daniel Alcides Carrión en el distrito de Bellavista Callao, 2022.
2. Existe una relación significativa entre la comunicación interna y la capacidad de trabajo de las enfermeras en el departamento de cirugía del hospital nacional Daniel Alcides Carrión en el distrito de Bellavista Callao, 2022.
3. Existe una relación significativa entre la comunicación interna y los recursos de trabajo de las enfermeras en el departamento de cirugía del hospital nacional Daniel Alcides Carrión en el distrito de Bellavista Callao, 2022.

### **2.2 Variables y definición operacional**

#### **2.2.1 Variable Independiente: Comunicación Interna**

##### **Definición conceptual:**

Andrade (2016) herramienta que facilita mantener comunicados a los colaboradores de la empresa con el objetivo de constituir un equipo de trabajo enfocados con las políticas corporativa.

**Definición operacional:**

Se refiere a la información dirigida a los colaboradores de una organización y permite que se identifiquen sus derechos y deberes, así como sus funciones en la empresa, variable que

**Tabla 1:**

*Operacionalización de la variable: Comunicación Interna*

D1: Comunicación descendente	D2: Comunicación horizontal.	D3: Comunicación ascendente.
I1: Cumplimiento de normas	I1: Trabajo en equipo	I1: Disposición de canales información
I2: Cumplimiento de la meta	I2: Propuestas de mejora de trabajo	I2: Frecuencia envío de información
I3: Calidad de atención a usuarios	I3: Frecuencia de reunión de trabajo	I3: Nivel de demandas insatisfechas

Fuente: Elaboración propia

**2.2.2 Variable Dependiente: Desempeño Laboral****Definición conceptual:**

Galigore, (2019) labor realizada por una persona, en favor de lo entregado como trabajo y que será evaluador en base a lo desarrollado.

**Definición operacional:**

Se refiere al comportamiento de los colaboradores con el propósito de alcanzar los objetivos consignados en la empresa.

**Tabla 2:**

*Operacionalización de la variable: Desempeño Laboral*

D1: Disposición para el trabajo	D2: Recursos en el trabajo	D3: Capacidad del trabajo
I1: Aceptación del salario	I1: Seguridad y equipos de protección	I1: Estudios de especialidad
I2: Frecuencia de capacitaciones	I2: Nivel de equipamiento en el trabajo	I2: Desarrollo de competencias
I3: Cumplimiento de objetivos	I3: Condiciones de higiene en el trabajo	I3: Consideración para cargos

Fuente: Elaboración propia

## CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

### 3.1 Diseño metodológico

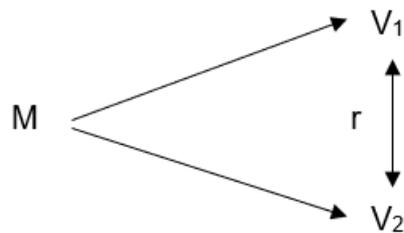
**Enfoque:** La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo, en base a la teoría definida por (Hernández, Fernández y Baptista, 2016) quienes afirman que los estudios con diseño cuantitativo permiten analizar la veracidad de las hipótesis presentadas en su contexto en particular o para generar nuevas evidencias conforme a los lineamientos del estudio.

**Tipo:** Según (Hernández, et al., 2016) indican que en un estudio de tipo aplicada van dirigida a las ciencias administrativas, las cuales se enfocan a definir teorías y dimensiones de las variables de estudio. De este modo el presente estudio fue de tipo aplicada.

**Diseño:** El diseño que empleó la investigadora fue no experimental de tipo transversal. En donde (Hernández et al., 2016) refieren que en estos estudios no se manejan de manera deliberada los sujetos de estudio; se investiga el problema de cómo se muestra en la realidad, sin ninguna alteración o manipulación posterior. Por otro lado, en una investigación de corte transversal, la misma que se realiza en un determinado espacio de tiempo en específico y con la utilización del instrumento se realiza una sola vez en un momento dado.

**Alcance:** La investigación tiene un alcance descriptivo y correlacional, debido que en investigaciones descriptivas se describen las características propias más resaltantes de cada integrantes de los sujetos estudiados indicaron (Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez, 2014). Por otro lado, en los estudios de alcance correlacional porque se medirán el grado y fuerza de relación entre ambas variables de estudio. (Rivastovar, 2020) en estos tipos de estudios permiten descubrir nuevos hechos y en un estudio correlacional se aplican para medir una variable dependiente e independiente

A continuación, se presenta un esquema de un diseño correlacional:



Dónde:

M = Muestra

V<sub>1</sub> = Comunicación interna

V<sub>2</sub> = Desempeño laboral

r = Correlación entre las variables

## 3.2 Diseño muestral

### 3.2.1 Población

Según (Ñaupas, et al., 2014) una población está representada por el conjunto de sujetos, personas e instituciones quienes son el propósito o motivo de una investigación. De este modo, este estudio tuvo una población de 103 personas quienes son enfermeras en el departamento de cirugía del hospital nacional Daniel Alcides Carrión, Callao.

### 3.2.2 Muestra

Asimismo, (Ñaupas, et al., 2014) indica que la muestra es un subgrupo de la población del cual se recogerán datos y tiene que delimitarse y definirse previamente con exactitud, incluso debe representar a la población.

Por otro lado, el procedimiento de muestreo fue probabilístico, con la finalidad de que todos los integrantes de la población tengan la misma posibilidad de pertenecer a la muestra.

Considerando los criterios de inclusión y exclusión de la muestra, se describen las características principales que presenta la población para ser considerados dentro de la muestra.

Criterios de inclusión:

- Personal que laboran como enfermeros en el departamento de Cirugía que se encuentren en servicio y accedan a colaborar en el estudio de manera voluntaria.
- Personal de enfermeras y técnicos del departamento de cirugía que se encuentran laborando desde el año 2021.

Criterios de exclusión:

- Personal de enfermeras que estén ocupando un cargo administrativo o jefe y que no desean participar en la encuesta.
- No estarán considerandos en la muestra al personal médico, tales como: doctores, técnico y administrativos.

Por lo tanto, según los criterios de exclusión e inclusión de la muestra, la población a encuestar serán 103 enfermeras del área de cirugía que pertenecen al hospital nacional Daniel Alcides Carrión, asimismo, además, para el cálculo del tamaño de la muestra se utiliza la fórmula de muestreo aleatorio simple.

Cálculo del tamaño de la muestra (n):

- Nivel de confianza (Z) : 0.95
- Viabilidad positiva (P) : 50%
- Viabilidad negativa (Q) : 50%
- Tamaño de la población (N) : 103
- Precisión o error (e) : 0.05

Formula de muestreo aleatorio simple:

$$n = \frac{Z^2 \times P \times Q \times N}{e^2(N - 1) + Z^2 \times P \times Q}$$

Reemplazando valores:

$$n = \frac{1.95996 \times 0.5 \times 0.5 \times 300}{0.0025(300 - 1) + 1.95996 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 81 \text{ enfermeras}$$

Interpretando el valor de la fórmula de muestreo aleatorio simple, se encuestarían a 81 enfermeras, pero, considerando la recomendación de la asesora de tesis y para aumentar el tamaño de la representatividad y reducir el sesgo muestral, se utilizó a toda la población como muestra, por lo tanto, se encuestó a 103 enfermeras.

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

#### **3.3.1 Técnica: Encuesta**

Para la recolección de datos, se utilizó la técnica de la encuesta.

#### **3.3.2 Instrumento: Cuestionario estructurado**

Para realizar el trabajo de campo se utilizó un cuestionario estructurado.

##### **Instrumento 1: Comunicación interna**

El cuestionario ha sido adaptado de una investigación elaborado por (Zúñiga, 2019) que consta de 16 preguntas cerradas, clasificadas según dimensiones: (D1) Comunicación Descendente, (D2) Comunicación Ascendente y (D3) Comunicación Horizontal. La puntuación se designará según una escala de Likert de 05 puntos: (5) muy de acuerdo; (4) de acuerdo; (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo; (2) en desacuerdo y (1) muy en desacuerdo. La aplicación de la encuesta será individual y personalizada, tendrá una duración de 10 minutos aproximadamente.

##### **Instrumento 2: Desempeño laboral**

El cuestionario fue adaptado de una investigación elaborado por (Aranda y Arana, 2018) que consta de 14 preguntas cerradas, clasificadas según dimensiones: (D1) Disposición al trabajo, (D2) Capacidad de trabajo y (D3) Recursos de trabajo. La puntuación se designará según la escala de Likert de 5 puntos, siendo: (5) muy de acuerdo; (4) de acuerdo; (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo; (2) en desacuerdo y (1) muy en desacuerdo. La aplicación de la encuesta será individual y personalizada, tendrá una duración de 10 minutos aproximadamente.

### 3.3.3 Confiabilidad del instrumento

Para medir la confiabilidad del instrumento se realizó 2 encuestas, la primera fue una prueba piloto encuestándose a 13 enfermeras y la segunda encuesta estuvo dirigida a una muestra de 103 enfermeras, ambas realizadas en el departamento de cirugía en el hospital nacional Daniel Alcides Carrión en Callao. En base a los resultados de la encuesta realizada a una muestra de 103 enfermeras, se aplicó la prueba de confiabilidad utilizando el coeficiente Alfa de Cronbach empleando el software estadístico SPSS.

El valor Alfa de Cronbach mide la transparencia del instrumento aplicado en una encuesta; siendo el coeficiente más conocido y sencillo para estimar la consistencia interna del instrumento y la aproximación para validar el valor del constructo de la escala medida, asimismo, una medida favorable debe comprender el nivel de confiabilidad entre 0.7 “aceptable” hasta 1.0 “excelente”.

**Tabla 3:**

*Valoración de la Fiabilidad*

Alfa de Cronbach	Valoración de fiabilidad
$0.0 \geq 1.0$	Excelente
$0.8 \leq a < 0.9$	Buena
$0.7 \leq a < 0.8$	Aceptable
$0.6 \leq a < 0.7$	Cuestionable
$0.5 \leq a < 0.6$	Pobre
$0.0 < 0.5$	Inaceptable

Fuente: Elaboración propia

A continuación, se presenta los resultados obtener del análisis de Alfa de Cronbach utilizando el software estadístico SPSS, en donde se obtuvo una valoración de “Buena” con un valor ( $\alpha = 0.867$ ) que significa que los ítems del instrumento son fiables y consistente.

**Tabla 4:**

Análisis de Alpha de Cronbach

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,867	35

Fuente: Elaboración propia

### 3.3.4 Validez del instrumento

Respecto a la medición de la validez del constructo, se utilizó la técnica de criterio de jueces expertos, siendo 3 profesionales docentes de pregrado de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos en la Universidad de San Martín de Porres.

De este modo, los expertos evaluaron el instrumento en donde revisaron los instrumentos e hicieron algunas observaciones para mejorar cada pregunta y asegurar un mejor entendimiento por parte de los encuestados (personal de enfermeras), indicando que los ítems del cuestionario estructurado presentan suficiencia, claridad y coherencia.

**Tabla 5:**

*Validez de instrumento de valoración de juicios*

Expertos	Cargo	Resultados
Mg. Fairlie Frisancho Ebor	Docente Posgrado	Aplicable
Mg. Espíritu Rojas Gustavo	Docente Posgrado	Aplicable
Mg. Anci Farro William Iván	Docente Posgrado	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

### 3.4 Técnicas estadísticas para procesar datos

Se presentan las técnicas estadísticas que se utilizaron para realizar el procesamiento de la información:

1. Después de haber realizado el trabajo de campo en el departamento de cirugía en el hospital nacional Daniel Alcides Carrión, se trasladan los valores en una matriz de tabulación empleando el MS Excel.
2. La información de la matriz de tabulación de datos, se envió al programa estadístico SPSS Ver. 26.0, para realizar el análisis de confiabilidad y obtener el valor Alpha de Cronbach, además del análisis exploratorio de las variables, análisis descriptivo utilizando tablas de frecuencias.
3. Para el análisis inferencial se utilizó el software estadístico SPSS, según la prueba de normalidad las variables no se distribuyen de manera normal; para contrastar y medir el grado de correlación de las variables se empleó coeficiente de correlación de Spearman.

**Tabla 6:**

*Coeficiente de correlación de Rho Spearman*

Nivel de correlación	Relación directa	Relación indirecta
Muy alta	0.90 a 1.00	- 0.90 a - 1.00
Alta	0.70 a 0.90	- 0.70 a - 0.90
Moderada	0.40 a 0.70	- 0.40 a - 0.70
Baja	0.20 a 0.40	- 0.20 a - 0.40
Muy Baja	0.00 a 0.20	- 0.00 a - 0.20

Fuente: Elaboración propia

- $< 0$ , existe correlación (-), variables se asocian de manera inversa.
- Se acerca a -1, menor es la fuerza con una relación invertida.
- $> 0$ , existe correlación (+), las variables se asocian directamente.
- Más cerca de +1, más alta será la asociación.
- Correlación = 0, no existe relación lineal de variables.

### 3.5 Aspectos éticos

La presente investigación tiene en cuenta la ética profesional, aplicándose los conocimientos y principios obtenidos durante la formación profesional, teniendo prioridad en los siguientes aspectos:

**Confidencialidad:** los resultados que se obtuvo en el departamento de cirugía en el hospital nacional Daniel Alcides Carrión están protegida por la Universidad de San Martín de Porres, además, no se divulgará los resultados sin consentimiento de ambas.

**Originalidad:** los párrafos, figuras y tablas que contienen la investigación provienen de fuentes primarias obtenidas del trabajo de campo y fuentes secundarias, los cuales se citaron bajo las normas APA 7ma. edición indicando su autor original.

**Autonomía:** Los resultados de la investigación se realizó bajo los criterios y experiencia de la investigadora considerando la aprobación y consentimiento del asesor de tesis.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS

### 4.1 Resultados de la investigación

En el presente capítulo, se describen los resultados obtenidos de una encuesta realizado al personal de enfermeras del departamento de cirugía del hospital nacional Daniel Alcides Carrión en el distrito de Bellavista, Callao 2022. Los resultados incluyen un análisis estadístico exploratorio, descriptivo de las variables y dimensiones y el análisis inferencial para contrastar y comprobar las hipótesis de estudio.

#### 4.1.1 Descripción de la muestra

La encuesta estuvo dirigida a una muestra de 103 enfermeras del departamento de cirugía del hospital nacional Daniel Alcides Carrión en el distrito de Bellavista, Callao, 2022. A continuación, se describe el análisis de la muestra en base a la experiencia en el sector salud, tiempo trabajando en el hospital, edad, género y nivel de educación de los sujetos de estudio.

**Tabla 7:**

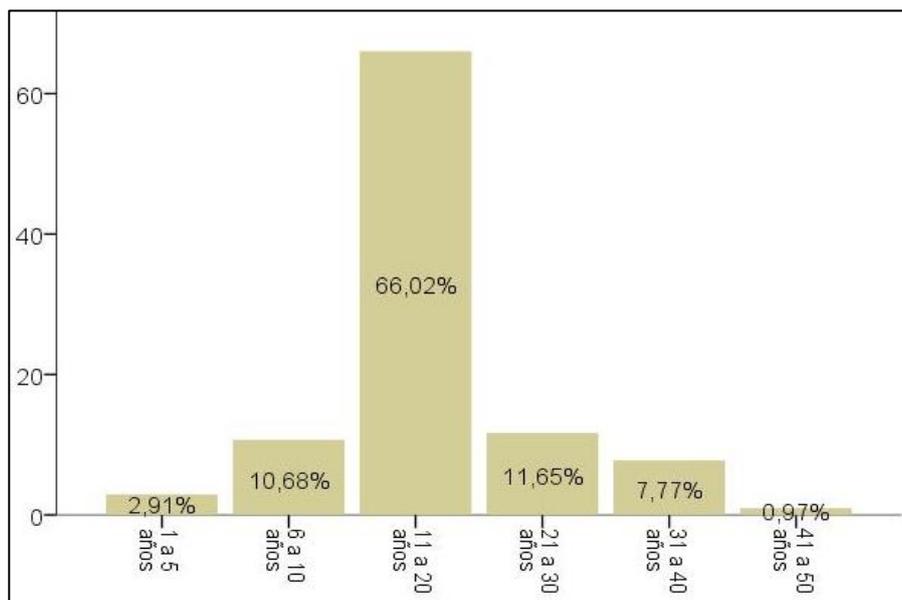
*Experiencia en el sector salud*

Experiencia en sector salud	f	%
1 a 5 años	3	2,9%
6 a 10 años	11	10,7%
11 a 20 años	68	66,0%
21 a 30 años	12	11,7%
31 a 40 años	8	7,8%
41 a 50 años	1	1,0%
Total	103	100,0%

Fuente: Elaboración propia

**Figura 1:**

*Experiencia en el sector salud*



Fuente: Elaboración propia

Mediante la tabla 7 y figura 1 se muestra la frecuencia en años del personal de enfermeras del departamento de cirugía en el hospital nacional Alcides Carrión en el distrito de Bellavista, Callao que vienen laborando en el sector salud, en donde se observa que predomina el rango de 11 a 20 años alcanzado al 66% de enfermeras, por otro lado, 11.65% de encuestados tienen entre 21 a 30 años en el sector salud; 10.68% figuran en el rango de 6 a 10 años; 7.77% en el rango de 31 a 40 años; y en menores porcentajes 2.91% en 1 a 5 años, por último, 0.97% en el rango de 41 a 50 años laborando en el sector salud.

**Tabla 8:**

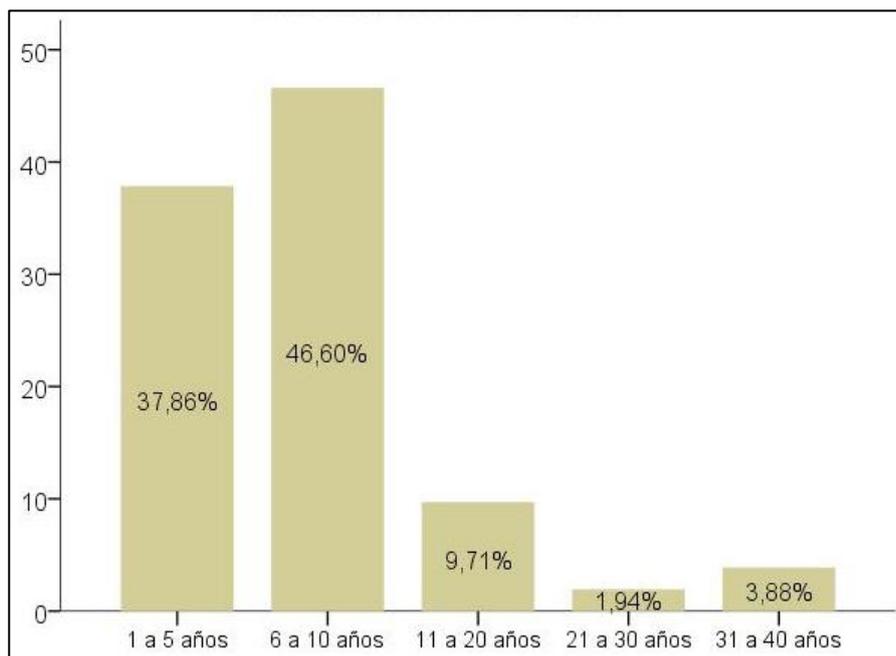
*Tiempo trabajando en el hospital*

Tiempo trabajando en hospital	f	%
De 1 a 5 años	39	37,9%
De 6 a 10 años	48	46,6%
De 11 a 20 años	10	9,7%
De 21 a 30 años	2	1,9%
De 31 a 40 años	4	3,9%
Total	103	100,0%

Fuente: Elaboración propia

**Figura 2:**

Tiempo trabajando en el hospital



Fuente: Elaboración propia

En la tabla 8 y figura 2 se observa la frecuencia en años del personal de enfermeras del departamento de cirugía en el hospital nacional Alcides Carrión en el distrito de Bellavista, Callao referente a la cantidad de años que vienen laborando en el hospital donde se realiza la investigación, el cual se observa que predomina el rango de 6 a 10 años siendo el 46.60% de enfermeras, en similar cantidad el 37.86% de encuestados tienen trabajando en el hospital entre 1 a 5 años; 9.71% pertenecen al rango de 11 a 20 años; 3.88% en el rango de 31 a 40 años; por último, 1.94% en el rango de 21 a 30 años laborando en el hospital.

**Tabla 9:**

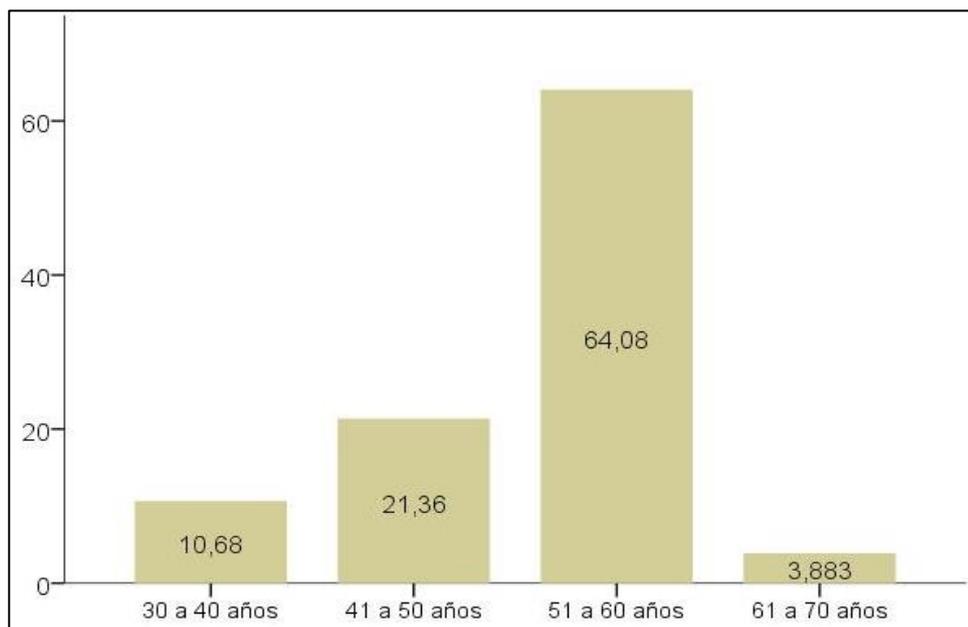
*Rango de edad de encuestados*

Edad	f	%
De 30 a 40 años	11	10,7%
De 41 a 50 años	22	21,4%
De 51 a 60 años	66	64,1%
De 61 a 70 años	4	3,9%
Total	103	100,0%

Fuente: Elaboración propia

**Figura 3:**

*Rango de edad de encuestados*



Fuente: Elaboración propia

En la tabla 9 y figura 3 se observa la frecuencia en años del personal de enfermeras que laboran en el departamento de Cirugía del Hospital Nacional Alcides Carrión en el distrito de Bellavista, Callao referente al rango de edad de las enfermeras que vienen laborando en el departamento donde se realiza la investigación, el cual se observa que predomina el rango de edad de 51 a 60 años siendo el 64.08% de enfermeras, seguido de 21.36% de encuestados comprenden una edad entre el rango de edad de 41 a 50 años; 10.68% pertenecen al rango de edad de 30 a 40 años; por último, 3.88% en el rango de edad 61 a 70 años.

**Tabla 10:**

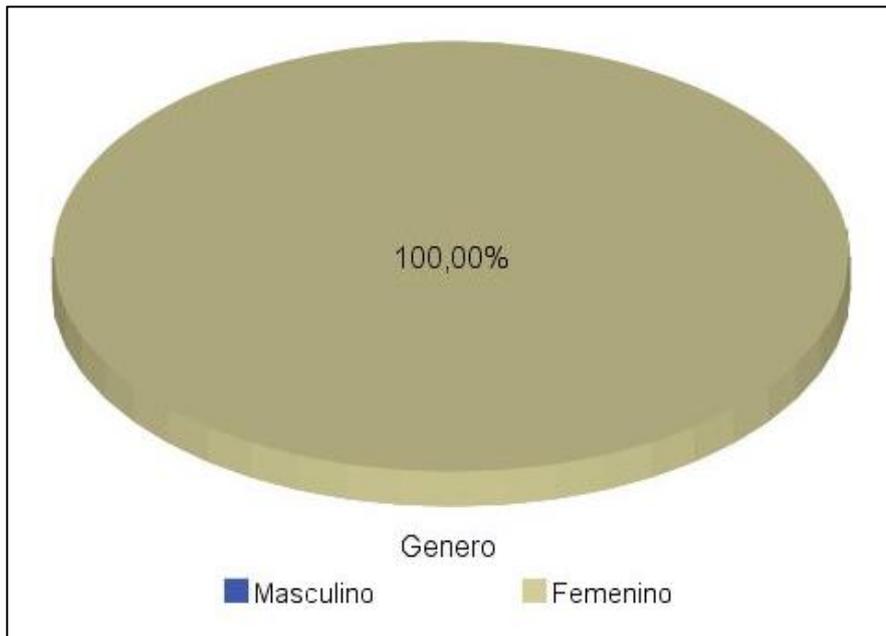
*Frecuencia según género de encuestados*

Genero	F	%
Masculino	0	0,0%
Femenino	103	100,0%
Total	103	100,0%

Fuente: Elaboración propia

**Figura 4:**

*Frecuencia según género de encuestados*



Fuente: Elaboración propia

En la tabla 10 y figura 4 se observa la frecuencia de genero del personal encuestado quienes laboran como enfermeros o enfermeras en el departamento de cirugía del hospital nacional Alcides Carrión en el distrito de Bellavista en Callao, la misma que describe que el 100% de los encuestados pertenecen al género femenino, siendo predominante este género, no habiendo personal masculino que participaron en la encuesta.

**Tabla 11:**

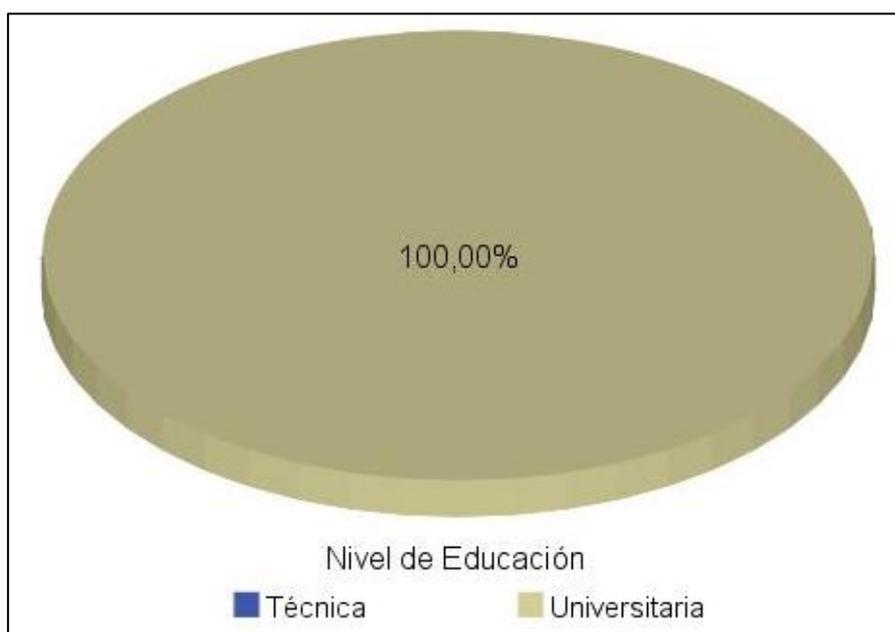
*Nivel de estudio de encuestados*

Educación	f	%
Técnico	0	0,0%
Superior	103	100,0%
Total	103	100,0%

Fuente: Elaboración propia

**Figura 5:**

*Nivel de estudio de encuestados*



Fuente: Elaboración propia

En la tabla 11 y figura 5 se observa la frecuencia del nivel de educación del personal encuestado quienes laboran como enfermeras en el departamento de cirugía del hospital nacional Alcides Carrión en el distrito de Bellavista en Callao, la misma que muestra que el 100% de los encuestados tienen una educación en el nivel universitario, no habiendo ningún enfermero con nivel de educación.

#### **4.1.2 Análisis exploratorio de variables**

##### **Variable 1: Comunicación Interna**

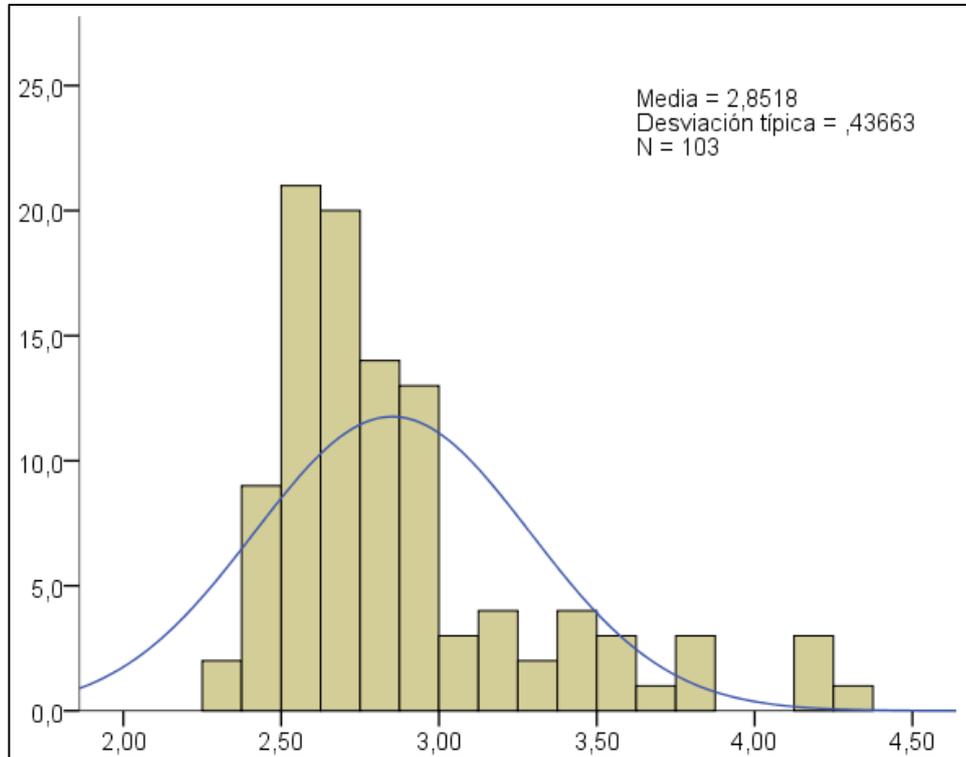
##### **Histograma de variable 1:**

La figura 6, presenta el histograma de la variable 1: Comunicación Interna, que muestra la variabilidad y distribución de frecuencia para un conjunto de datos ( $N = 103$ ), la misma que obtuvo una media aritmética  $\bar{x} = 2.8518$  que representa el valor promedio de 103 encuestas. Asimismo, se observa que la forma de los datos asociados a la variable comunicación interna presenta una distribución asimétrica negativa y muestran datos atípicos en los valores 4.0 a 4.5. En cuanto a la desviación típica obtuvo, la

variable comunicación interna obtuvo un valor  $\sigma = 0.43663$ , donde la mayoría de los valores según la encuesta están entre el intervalo de 2.4151 y 3.2884.

**Figura 6:**

*Histograma de la variable Comunicación Interna*



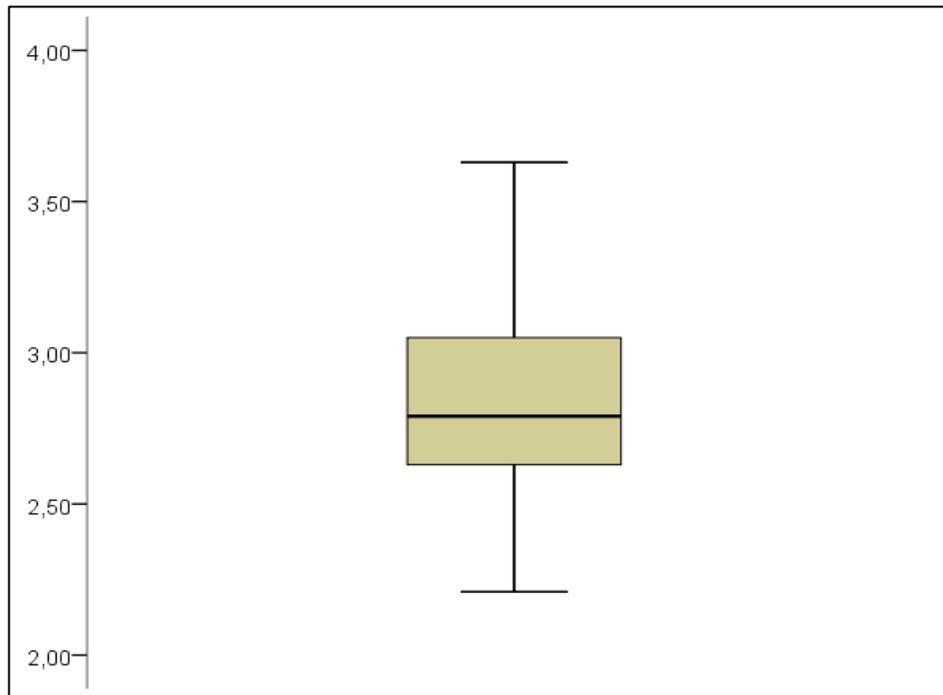
Fuente: Elaboración propia

### **Boxplot de variable 1:**

En la figura 7 se observa el diagrama de caja o BoxPlot mediante datos relacionados con la variable Comunicación Interna que muestra una distribución asimétrica negativa a la izquierda, donde no se observan ningún valor discordantes (outliers) tanto en los cuartiles extremo inferior o superior.

### Figura 7:

*BoxPlot de la variable Comunicación Interna*



Fuente: Elaboración propia

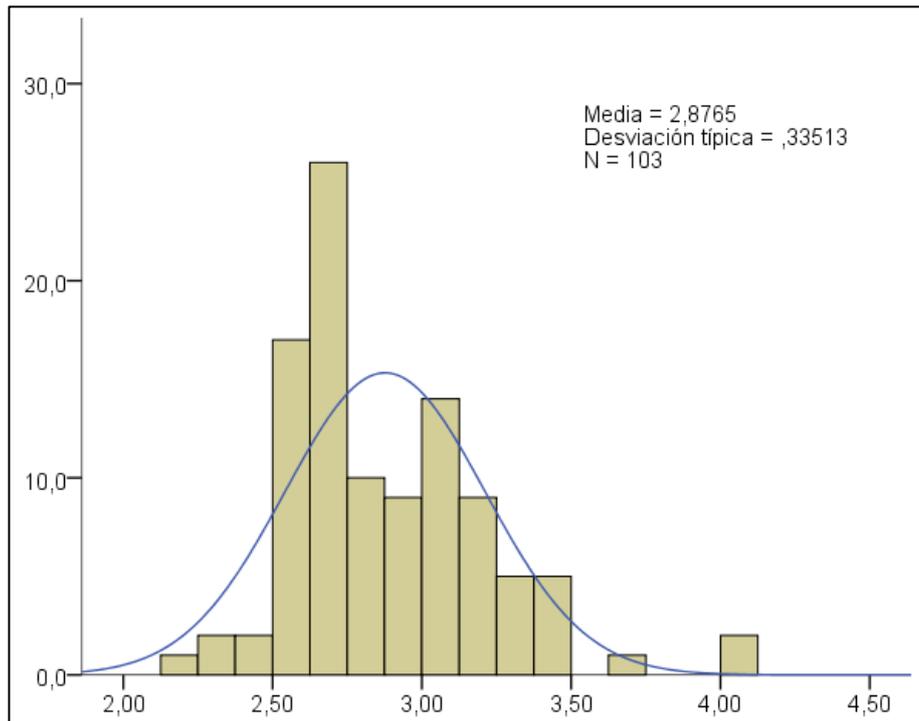
### Variable 2: Desempeño Laboral

#### Histograma de variable 2:

La figura 8, presenta el histograma de la variable 2: Desempeño Laboral, que muestra la variabilidad y distribución de frecuencia para un conjunto de datos ( $N = 103$ ), la misma que obtuvo una media aritmética  $\bar{x} = 2.8765$  que representa el valor promedio de 103 encuestas. Asimismo, se observa que la forma de los datos asociados a la variable Desempeño Laboral presenta una distribución asimétrica negativa y muestran datos atípicos en los valores 3.5 a 4.2. En cuanto a la desviación típica, la variable Desempeño Laboral obtuvo un valor  $\sigma = 0.33516$ , donde la mayoría de los valores según la encuesta están entre el intervalo de 2.54134 y 3.21163.

**Figura 8:**

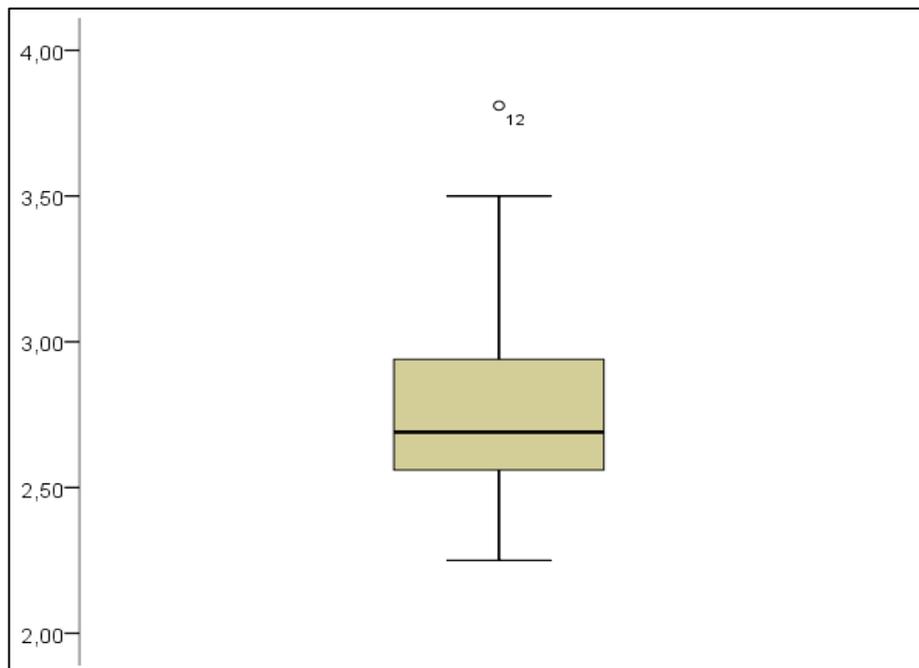
*Histograma de la variable Desempeño Laboral*



Fuente: Elaboración propia

**Figura 9:**

*Boxplot de la variable Desempeño Laboral*



Fuente: Elaboración propia

Según la figura 9 se observa el gráfico de caja o BoxPlot con los datos que se asocian a la variable Desempeño Laboral que presenta una distribución asimétrica a la izquierda o negativa, donde se observan 1 valor discordante (outliers) en la posición o número de caso 12 con una media 3.81 en el cuartil extremo superior. De este modo, su permanencia no afectaría de manera negativo con los resultados del análisis para el estudio.

#### 4.1.3 Análisis descriptivo de las variables y dimensiones

##### Variable 1: Comunicación Interna

**Tabla 12**

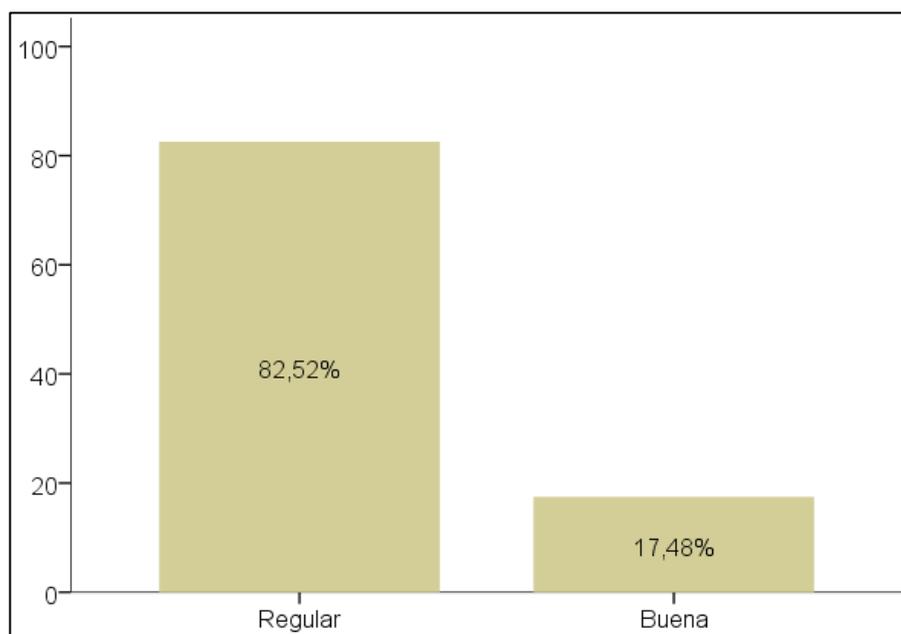
*Comunicación interna de las enfermeras*

Comunicación Interna	Frecuencia	%
Mala	0	0,0%
Regular	85	82,5%
Buena	18	17,5%
Total	103	100,0%

Fuente: Elaboración propia según encuestas realizadas

**Figura 10:**

*Nivel de comunicación interna de las enfermeras*



Fuente: Elaboración propia

En la tabla 12 y figura 9 se observa que 82.52% de enfermeras consideran como Regular y 17.48% como Buena la comunicación interna en la institución. De este modo, en el departamento de cirugía del hospital nacional Daniel Alcides Carrión en el distrito de Bellavista, Callao predomina como regular el nivel de comunicación interna del personal de enfermeras según la encuesta realizada en el 2022.

### Dimensiones de la Variable Comunicación Interna

**Tabla 13:**

*Dimensiones de la variable Comunicación Interna*

	Descendente		Ascendente		Horizontal	
	f	%	f	%	f	%
Mala	1	1.0%	0	0.0%	1	1.0%
Regular	87	84.5%	95	92.2%	91	88.3%
Buena	15	14.6%	8	7.8%	11	10.7%
	103	100.0%	103	100.0%	103	100.0%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 13 se muestra que el 84.5% (87 enfermeras) califican de regular la dimensión comunicación descendente y 14.6% (15 enfermeras) califican de buena la comunicación descendente; por otro lado, 92.2% (95 enfermeras) indican que existe una comunicación ascendente regular y 7.8% (8 enfermeras) es buena la comunicación ascendente; por último, 88.3% (91 enfermeras) afirman que presenta una comunicación horizontal regular y 10.7% encuentran la buena la comunicación horizontal. Determinándose que en el departamento de cirugía en el hospital nacional Daniel Alcides Carrión en Bellavista, que predomina una comunicación descendente, ascendente y horizontal en el nivel regular, asimismo, no se encontró información que existe mala comunicación en ninguna dimensión.

## Variable 2: Desempeño Laboral

**Tabla 14**

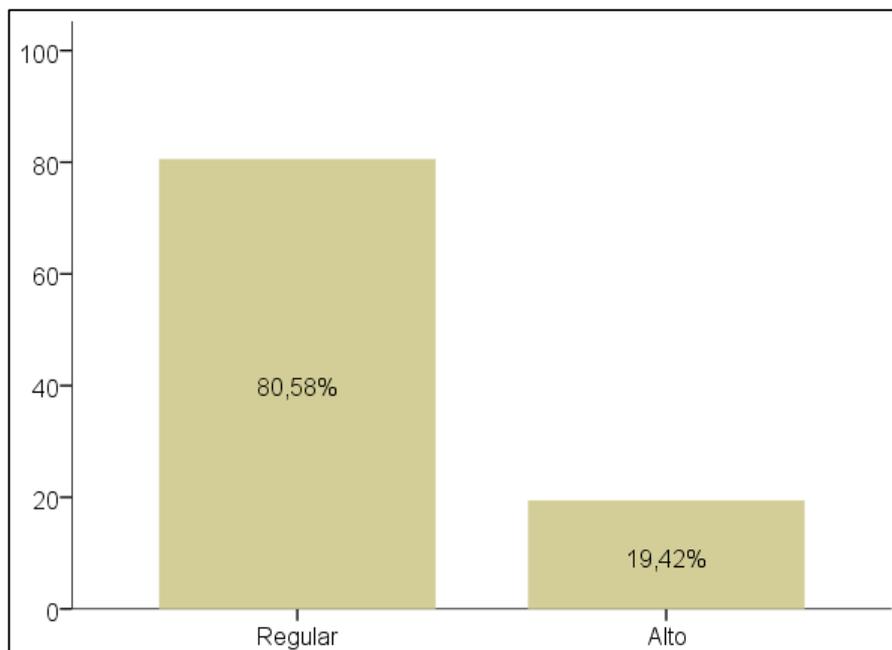
*Desempeño laboral de las enfermeras*

Comunicación Interna	Frecuencia	%
Bajo	0	0,0%
Regular	83	80,6%
Alto	20	19,4%
Total	103	100,0%

Fuente: Elaboración propia

**Figura 11:**

*Nivel del desempeño laboral de las enfermeras*



Fuente: Elaboración propia

En la tabla 14 y figura 11 se muestra que 80.58% de encuestados califican como regular el desempeño laboral de las enfermeras, seguido del 19.42% de trabajadores que califican como alto el desempeño laboral. De este modo, en el departamento de cirugía del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión en el distrito de Bellavista, Callao predomina como regular el nivel de desempeño laboral del personal de enfermeras según la encuesta realizada en el 2022.

## Dimensiones de la Variable Desempeño Laboral

**Tabla 15:**

*Dimensiones de la variable Desempeño Laboral*

	Disposición al trabajo		Capacidad de trabajo		Recursos de trabajo	
	f	%	f	%	f	%
Bajo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Regular	92	89.3%	91	88.3%	90	87.4%
Alto	11	10.7%	8	11.7%	13	12.6%
	103	100.0%	103	100.0%	103	100.0%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 15 se muestra que el 89.3% (92 enfermeras) califican de regular la dimensión disposición al trabajo y 10.7% (11 enfermeras) califican de alto la disposición al trabajo; por otro lado, 88.3% (91 enfermeras) indican que existe un nivel regular en la dimensión capacidad de trabajo y 11.7% (8 enfermeras) es alto la capacidad de trabajo; por último, 87.4% (90 enfermeras) afirman que presenta un nivel regular los recursos de trabajo, y 12.6% (13 enfermeras) encuentran alto los recursos de trabajo. De este modo se determina que en el departamento de cirugía en el hospital nacional Daniel Alcides Carrión en el distrito de Bellavista, que predomina un nivel regular en las dimensiones disposición al trabajo, capacidad de trabajo y recursos de trabajo, además, se encontró que 10.7% a 12.6% de enfermeras califican de nivel alto las dimensiones del desempeño laboral en el hospital.

## Prueba de normalidad

**Tabla 16:**

*Prueba de normalidad de las variables*

	Kolmogorov-Smirnov		
	Nivel Estadístico	gl	Sig.
V1: Comunicación interna	0,122	103	0,001
V2: Desempeño laboral	0,131	103	0,000

Fuente: Elaboración propia

Según los datos de la tabla 16, que muestran que los resultados de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov es para una muestra mayor a 50 ( $gl=<50$ ), asimismo, sus valores no se distribuyen de manera normal, debido que presentan un nivel de significancia  $p$  valor  $<0.05$ , en donde la variable 1: Comunicación interna (Sig.= 0,001) y Desempeño laboral (Sig.= 0,000); por lo tanto, se aplica la prueba de Rho Spearman para contrastar las hipótesis y determinar si existe relación entre las variables.

#### 4.1.4 Contrastación de las hipótesis de investigación

##### 4.1.3.1 Hipótesis general

Ha. Existe una relación significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral de las enfermeras en el departamento de cirugía del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión en el distrito de Bellavista Callao, 2022.

Ho. No existe una relación significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral de las enfermeras en el departamento de cirugía del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión en el distrito de Bellavista Callao, 2022.

**Tabla 17:**  
*Correlación de las variables*

		<b>Comunicación Interna</b>	
Rho de Spearman	<b>Desempeño laboral</b>	Coefficiente de correlación	0,501**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	103

Fuente: Elaboración propia

Según los resultados en la tabla 17, se muestra que existe un coeficiente de correlación  $r=0,501$  demostrando que existe un nivel de correlación moderada entre las variables de estudio, además, muestra un nivel de sig. bilateral Sig.=0,000, quiere decir, que el  $p$  valor menor a 5%, por lo tanto, la hipótesis nula se rechaza y la hipótesis alterna se

acepta, de este modo, se confirma que si existe relación directa y significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral de las enfermeras en el departamento de cirugía del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión en el distrito de Bellavista Callao en el 2022.

#### 4.1.3.2 Hipótesis específica 1

Ha. Existe una relación significativa entre la comunicación interna y la disposición al trabajo de las enfermeras en el departamento de cirugía del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión en el distrito de Bellavista Callao, 2022.

Ho. No existe una relación significativa entre la comunicación interna y la disposición al trabajo de las enfermeras en el departamento de cirugía del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión en el distrito de Bellavista Callao, 2022.

**Tabla 18:**

*Correlación de las variables Comunicación Interna y disposición al trabajo*

		<b>Comunicación Interna</b>	
Rho de Spearman	<b>Disposición al trabajo</b>	Coefficiente de correlación	0,364**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	103

Fuente: Elaboración propia

Según los resultados de la tabla 18, se observa que existe un coeficiente de correlación  $r=0,364$  demostrando que existe un nivel de correlación baja entre las variables de estudio, además, muestra un nivel de sig. bilateral Sig.=0,000, quiere decir, que el p valor < 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, de este modo, se confirma que existe una relación significativa entre la comunicación interna y la disposición al trabajo de las enfermeras en el departamento de cirugía del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión en el distrito de Bellavista Callao, 2022.

#### 4.1.3.2 Hipótesis específica 2

Ha. Existe una relación significativa entre la comunicación interna y la capacidad de trabajo de las enfermeras en el departamento de cirugía del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión en el distrito de Bellavista Callao en el 2022.

Ho. No existe una relación significativa entre la comunicación interna y la capacidad de trabajo de las enfermeras en el departamento de cirugía del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión en el distrito de Bellavista Callao en el 2022.

**Tabla 19:**

*Correlación de las variables Comunicación Interna y la capacidad de trabajo*

		<b>Comunicación Interna</b>	
Rho de Spearman	<b>Capacidad de trabajo</b>	Coefficiente de correlación	0,470**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	103

Fuente: Elaboración propia

Los resultados según la tabla 19, muestra que existe un coeficiente de correlación  $r=0,470$  demostrando que existe un nivel de correlación moderada entre las variables de estudio, además muestra un nivel de sig. bilateral Sig.=0,000, quiere decir, que el p valor es menor a 0.05, por lo tanto, la hipótesis nula se rechaza y la hipótesis alterna se acepta, de este modo, se confirma que si existe una relación significativa entre la comunicación interna y la capacidad de trabajo de las enfermeras en el departamento de cirugía del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión en el distrito de Bellavista Callao, 2022.

#### 4.1.3.2 Hipótesis específica 3

Ha. Existe una relación significativa entre la comunicación interna y los recursos de trabajo de las enfermeras en el departamento de cirugía del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión en el distrito de Bellavista Callao, 2022.

Ho. No existe una relación significativa entre la comunicación interna y los recursos de trabajo de las enfermeras en el departamento de cirugía del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión en el distrito de Bellavista Callao, 2022.

**Tabla 20:**

*Correlación de las variables Comunicación Interna y los recursos de trabajo*

		<b>Comunicación Interna</b>	
Rho de Spearman	<b>Recursos de trabajo</b>	Coefficiente de correlación	0,386**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	103

Fuente: Elaboración propia

Según los resultados de la tabla 20, se observa que existe un coeficiente de correlación  $r=0,386$  demostrando que existe un nivel de correlación baja entre las variables de estudio, además, muestra un nivel de sig. bilateral Sig.=0,000, quiere decir, que el p valor es menor a 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, de este modo, se confirma que existe una relación significativa entre la comunicación interna y los recursos de trabajo de las enfermeras en el departamento de cirugía del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión en el distrito de Bellavista Callao, 2022.

## **CAPÍTULO V: DISCUSIÓN**

### **5.1 Discusión de resultados**

Se discuten los resultados del análisis obtenido de una muestra de 103 enfermeras que laboran en el departamento de cirugía del hospital nacional Daniel Alcides Carrión en el distrito de Bellavista, Callao, las mismas que serán analizadas aplicando la técnica de triangulación de dato encontrando las semejanzas, similitud y diferencias con las teorías y los antecedentes nacional e internacionales propuestas en el marco teórico.

#### **5.1.1 Comunicación interna y desempeño laboral de las enfermeras en el área de cirugía del hospital nacional Daniel Alcides Carrión**

Los resultados presentados según la hipótesis general mostraron que existe relación significativa y positiva entre la comunicación interna y el desempeño laboral de las enfermeras del departamento de cirugía del hospital nacional Daniel Alcides Carrión en el distrito de Bellavista Callao en el 2022, con un coeficiente de correlación rho de Spearman  $r=0,501$ ; demostrando que existe un nivel de correlación moderada entre las variables, además muestra una significancia bilateral Sig.=0,000, quiere siendo menor al p valor=0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

De este modo se encontró similitud en sus resultados con la investigación presentada por Damián, Castillo, Reyes y Salas (2022) quienes analizaron la comunicación interna y el desempeño laboral de los profesionales de la sanidad en el Perú durante la pandemia del COVID19, las mismas concluyeron que existe relación positiva, directa y significativa entre la comunicación interna y desempeño laboral para una muestra de 100 profesionales que laboran en el departamento Materno infantil de un hospital nacional en el departamento de Chimbote en el Perú, en cuanto al análisis inferencial se obtuvo un valor de coeficiente de correlación de Pearson  $r=0.885$  y un nivel de significancia Sig.=0.001 siendo menor a Pvalor=0.05, que también rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general del estudio.

También, se encontró similitud con la investigación realizada por (Quequejana y Alipazaga, 2018) quienes determinaron que si existe una relación significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral para una muestra de 50 trabajadores de enfermería del servicio de Nefrología en el hospital Edgardo Rebagliati Martins en Lima, en cuanto al análisis inferencial obtuvo un coeficiente de correlación de Pearson  $r=0.714$  con un nivel de significancia  $\text{Sig.}=0.000$  siendo menor a  $P\text{valor}=0.05$ , de este modo también se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis general alterna de investigación.

En la investigación realizada por (Arana y Aranda, 2018) se encontró similitud con los resultados de estudio dirigido a una muestra de 50 enfermeras que están destacadas en el hospital Leoncio Prado de Huamachuco, en la provincia Sánchez Carrión del departamento de La Libertad, de las cuales se encontró que existe una relación significativa entre la comunicación asertiva y el desempeño laboral en las enfermeras que laboran en el hospital, obteniéndose un Chi Cuadrado calculado ( $X^2=13.72$ ) con un nivel de significancia  $p=0.001$ ). De este modo en ambos estudios la hipótesis nula se rechaza y la hipótesis alterna se acepta en la investigación.

En cuanto a los niveles de comunicación interna y desempeño laboral se encontraron diferencias en base a la investigación realizado por (Damián, et. Al., 2022) dirigida a una muestra de 100 profesionales del departamento Materno infantil en un hospital nacional en el departamento de Chimbote, en donde la variable comunicación interna el 19% de trabajadores presentan nivel bajo, 57% nivel medio y 24% nivel alto; y para la variable desempeño laboral 22% nivel bajo, 35% nivel medio y 14% nivel alto; en cambio, en el presente estudio realizado a una muestra de 103 enfermeras en el departamento de cirugía del hospital nacional Daniel Alcides Carrión en el distrito de Bellavista Callao en el 2022, obtuvo para la variable comunicación interna que el 85.5% de enfermeras presentan nivel medio y 17.5% nivel alto; y para la variable desempeño laboral el 80% de enfermeras presenta un nivel

medio y 19.4% un nivel alto. Demostrando que existe diferencias en cuanto a los niveles medio para ambas variables.

En la investigación de (Quequejana y Alipazaga, 2018) quienes determinaron que existe una relación significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral para una muestra de 50 trabajadores de enfermería del servicio de Nefrología en el Hospital Edgardo Rebagliati Martins en Lima, se encontró que la variable comunicación interna el 32% de trabajadores presentan nivel bajo, 64% nivel medio y 4% nivel alto; y para la variable desempeño laboral 4% nivel bajo, 66% nivel medio y 30% nivel alto; en ambos estudios se encontró cierta similitud en cuanto a los niveles medio para ambas variables.

### **5.1.2 Comunicación interna y disposición al trabajo de las enfermeras en el área de cirugía del hospital nacional Daniel Alcides Carrión**

Los resultados presentados según la primera hipótesis específica mostraron que existe relación significativa, directa y positiva entre la comunicación interna y la dimensión disposición al trabajo del personal de enfermeras que laboran en el departamento de cirugía del hospital nacional Daniel Alcides Carrión en el distrito de Bellavista Callao durante el 2022, en donde obtuvo como valor un coeficiente de correlación rho de Spearman  $r=0,364$  demostrando que existe un nivel de correlación moderada entre las variables, además, muestra una significancia bilateral  $\text{Sig.}=0,000$ , quiere siendo menor al  $p$  valor  $=0.05$ , por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la primera hipótesis específica alterna.

Por otro lado, se encontró similitud con los resultados presentados por (Damián, et. Al., 2022) obtenido de una muestra de 100 profesionales que laboran en el departamento Materno infantil de un hospital nacional en el departamento de Chimbote en el Perú, asimismo, identificaron que existe relación directa, positiva y significativa entre la dimensión comunicación descendente y el desempeño laboral con un coeficiente de correlación de Pearson  $r=0.481$  y un nivel de significancia  $\text{Sig.}=0.001$

siendo menor a  $P_{valor}=0.05$ , por otro lado, la presente investigación realizada a una muestra de 103 enfermeras del departamento de cirugía del hospital nacional Daniel Alcides Carrión en el distrito de Bellavista obtuvo como resultado estadístico inferencial un coeficiente de correlación de Pearson  $r=0.381$  y un nivel de significancia  $Sig.=0.000$  siendo menor a  $P_{valor}=0.05$ , en ambos estudios mostraron similitud en resultados estadísticos y se aceptaron la hipótesis alterna.

Por otro parte, se encontró semejanza con la investigación realizada por (Quequejana y Alipazaga, 2018) quienes determinaron que si existe una relación significativa entre la comunicación interna y los factores intrínsecos que guarda relación con el estado y capacidad del trabajador; dirigido a una muestra de 50 enfermeras en el servicio de Nefrología en el Hospital Edgardo Rebagliati Martins en Lima, en donde según el análisis inferencial obtuvo un coeficiente de correlación de Pearson  $r=0.679$  con un nivel de significancia  $Sig.=0.000$  siendo menor a  $P_{valor}=0.05$ , frente al análisis inferencial encontrado en la presente investigación un coeficiente de correlación Pearson  $r=0.364$  con un nivel de significancia  $Sig.=0.000$  siendo menor a  $P_{valor}=0.05$ ; de este modo se encontró semejanzas en los resultados en ambos estudios la hipótesis nula se rechaza y la hipótesis alterna se aceptan, aunque las correlación de las variables para el primer estudio tuvo un nivel moderado y en el segundo estudio un nivel bajo.

En cuando a la investigación realizada por (Aranda y Arana, 2018) se encontró similitud con los resultados de estudio dirigido a una muestra de 50 enfermeras que están destacadas en el Hospital Leoncio Prado de Huamachuco, en la provincia Sánchez Carrión del departamento de La Libertad, de las cuales se encontró que existe una relación significativa entre la comunicación y la dimensión disposición al trabajo en las enfermeras que laboran en el Hospital, obteniéndose un Chi Cuadrado calculado ( $X^2 =13.27$ ) con un nivel de significancia  $p=0.001$ ). De este modo se encontró semejanzas en los resultados estadísticos realizado a una muestra de 103 enfermeras que laboran en el departamento de cirugía del hospital nacional Daniel Alcides Carrión en el distrito de

Bellavista Callao durante el 2022, en ambos estudios se rechaza la hipótesis nula y se aceptan la primera hipótesis específica alterna.

### **5.1.3 Comunicación interna y capacidad de trabajo de las enfermeras en el área de cirugía del hospital nacional Daniel Alcides Carrión**

Los resultados presentados según la segunda hipótesis específica mostraron que existe relación significativa, directa y positiva entre la comunicación interna y la dimensión capacidad de trabajo del personal de enfermeras que laboran en el departamento de cirugía del hospital nacional Daniel Alcides Carrión en el distrito de Bellavista Callao durante el periodo 2022, que obtuvo un coeficiente de correlación rho de Spearman  $r=0,470$  la misma que demuestra que existe un nivel de correlación moderada entre las variables, además muestra una significancia bilateral  $\text{Sig.}=0,000$ , quiere siendo menor al  $p$  valor= $0.05$ , por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la segunda hipótesis específica alterna.

Además, se encontró similitud con los resultados realizado por (Damián, et. Al., 2022) obtenidos de una muestra de 100 profesionales que laboran en el departamento Materno infantil de un hospital nacional en el departamento de Chimbote en el Perú, asimismo, identificaron que existe relación directa, positiva y significativa entre la dimensión comunicación ascendente y el desempeño laboral con un coeficiente de correlación de Pearson  $r=0.469$  y un nivel de significancia  $\text{Sig.}=0.001$  siendo menor a  $P$ valor= $0.05$ , por otro lado, la presente investigación realizada a una muestra de 103 enfermeras del departamento de cirugía del hospital nacional Daniel Alcides Carrión en el distrito de Bellavista obtuvo como resultado estadístico inferencial un coeficiente de correlación de Pearson  $r=0.441$  y un nivel de significancia  $\text{Sig.}=0.000$  siendo menor a  $P$ valor= $0.05$ , en ambos estudios mostraron similitud en resultados estadísticos y se aceptaron la hipótesis alterna.

En cuando a la investigación realizada por (Aranda y Arana, 2018) se encontró similitud con los resultados de estudio dirigido a una muestra

de 50 enfermeras que están destacadas en el Hospital Leoncio Prado de Huamachuco, en la provincia Sánchez Carrión del departamento de La Libertad, de las cuales se encontró que existe una relación significativa entre la comunicación y la dimensión capacidad de trabajo en las enfermeras que laboran en el Hospital, obteniéndose un Chi Cuadrado calculado ( $X^2 = 14.6$ ) con un nivel de significancia  $p=0.001$ ). De este modo se encontró semejanzas en los resultados estadísticos realizado a una muestra de 103 enfermeras que laboran en el departamento de cirugía del hospital nacional Daniel Alcides Carrión en el distrito de Bellavista Callao durante el 2022, en ambos estudios se rechaza la hipótesis nula y se aceptan la segunda hipótesis específica alterna.

#### **5.1.4 Comunicación interna y recursos de trabajo de las enfermeras en el área de cirugía del hospital nacional Daniel Alcides Carrión**

Los resultados para la tercera hipótesis específica mostraron que existe relación significativa, directa y positiva entre la comunicación interna y la dimensión recursos de trabajo del personal de enfermeras que laboran en el departamento de cirugía del hospital nacional Daniel Alcides Carrión en el distrito de Bellavista Callao durante el periodo 2022, en donde obtuvo como valor un coeficiente de correlación rho de Spearman  $r=0,386$  demostrando que existe un nivel de correlación moderada entre las variables, además muestra una significancia bilateral  $\text{Sig.}=0,000$ , quiere siendo menor al  $p$  valor  $=0.05$ , por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la tercera hipótesis específica alterna.

Asimismo, se encontró similitud con los resultados realizado por (Damián, et. Al., 2022) obtenidos de una muestra de 100 profesionales que laboran en el departamento Materno infantil de un hospital nacional en el departamento de Chimbote en el Perú, asimismo, identificaron que existe relación directa, positiva y significativa entre la dimensión comunicación horizontal y el desempeño laboral con un coeficiente de correlación de Pearson  $r=0.885$  y un nivel de significancia  $\text{Sig.}=0.001$  siendo menor a  $P$ valor  $=0.05$ , por otro lado, la presente investigación realizada a una muestra de 103 enfermeras del departamento de cirugía

del hospital nacional Daniel Alcides Carrión en el distrito de Bellavista obtuvo como resultado estadístico inferencial un coeficiente de correlación de Pearson  $r=0.418$  y un nivel de significancia  $\text{Sig.}=0.000$  siendo menor a  $P\text{valor}=0.05$ , en ambos estudios mostraron similitud en resultados estadísticos y se aceptaron la hipótesis alterna.

Por otro parte, se encontró semejanza con la investigación realizada por (Quequejana y Alipazaga, 2018) quienes determinaron que si existe una relación significativa entre la comunicación interna y los factores extrínsecos que guarda relación con los recursos de trabajo, dirigido a una muestra de 50 trabajadores de enfermería del servicio de Nefrología en el Hospital Edgardo Rebagliati Martins en Lima, en donde según el análisis inferencial tuvo valor de coeficiente de correlación de Pearson  $r=0.726$  con un valor de significancia  $\text{Sig.}=0.000$  siendo menor a  $P\text{valor}=0.05$ , frente al análisis inferencial encontrado en la presente investigación con un coeficiente de correlación de Pearson  $r=0.418$  y un valor de significancia  $\text{Sig.}=0.000$  siendo menor a  $P\text{valor}=0.05$ ; de este modo se encontró semejanzas en los resultados en ambos estudios se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis general, aunque la correlación de las variables para el primer estudio tuvo un nivel alto y en el segundo estudio un nivel moderado.

En cuando a la investigación realizada por (Aranda y Arana, 2018) se encontró similitud con los resultados de estudio dirigido a una muestra de 50 enfermeras que están destacadas en el Hospital Leoncio Prado de Huamachuco, en la provincia Sánchez Carrión del departamento de La Libertad, de las cuales se encontró que existe relación significativa entre la comunicación y la dimensión recursos de trabajo de las enfermeras que laboran en el Hospital, obteniéndose un Chi Cuadrado calculado ( $X^2=13.27$ ) con un nivel de significancia  $p=0.001$ ). De este modo se encontró semejanzas en los resultados estadísticos realizado a una muestra de 103 enfermeras que laboran en el departamento de cirugía del hospital nacional Daniel Alcides Carrión en el distrito de Bellavista Callao durante el periodo 2022, en ambos estudios se rechaza la hipótesis nula y se aceptan la tercera hipótesis específica alterna.

## CONCLUSIONES

1. Se concluye que existe una relación directa y significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral de las enfermeras del departamento de Cirugía en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión en el distrito de Bellavista Callao durante el periodo 2022, con un coeficiente de correlación  $r=0,501$  demostrando que existe un nivel de correlación moderada entre las variables, y se acepta la hipótesis debido al valor de significancia bilateral  $\text{Sig.}=0,000$  que es menor p valor  $=5\%$ , de este modo, una buena comunicación interna mejora los niveles de desempeño laboral del departamento de cirugía en el hospital nacional Daniel Alcides Carrión.
2. Se concluye que existe una relación directa y significativa entre la comunicación interna y la dimensión disposición al trabajo de las enfermeras del departamento de cirugía en el hospital nacional Daniel Alcides Carrión en el distrito de Bellavista Callao durante el periodo 2022, con un coeficiente de correlación  $r=0,364$  demostrando que existe un nivel de correlación baja entre las variables, y se acepta la hipótesis debido al valor de significancia bilateral  $\text{Sig.}=0,000$  que es menor p valor  $=5\%$ , de este modo, si se mejoran la disposición al trabajo también se mejora los niveles de desempeño laboral del departamento de cirugía en el hospital nacional Daniel Alcides Carrión.
3. Se concluye que existe una relación directa y significativa entre la comunicación interna y la dimensión capacidad de trabajo de las enfermeras del departamento de cirugía en el hospital nacional Daniel Alcides Carrión en el distrito de Bellavista Callao durante el periodo 2022, con un coeficiente de correlación  $r=0,470$  demostrando que existe un nivel de correlación moderada entre las variables, y se acepta la hipótesis debido al valor de significancia bilateral  $\text{Sig.}=0,000$  siendo  $< p$  valor  $=5\%$ , por ello, si se mejoran la capacidad de trabajo también se mejora los niveles de desempeño laboral del departamento de cirugía en el hospital nacional Daniel Alcides Carrión.

4. Se concluye que existe una relación directa y significativa entre la comunicación interna y la dimensión recursos de trabajo de las enfermeras del departamento de cirugía en el hospital nacional Daniel Alcides Carrión en el distrito de Bellavista Callao durante el periodo 2022, con un coeficiente de correlación  $r=0,386$  demostrando que existe un nivel de correlación moderada entre las variables, y se acepta la hipótesis debido al valor de significancia bilateral  $\text{Sig.}=0,000$  siendo  $< p \text{ valor } =5\%$ , de este modo, si se mejoran los recursos de trabajo también se mejora los niveles de desempeño laboral del departamento de cirugía en el hospital nacional Daniel Alcides Carrión.

## RECOMENDACIONES

1. A los directivos del hospital nacional Daniel Alcides Carrión en Bellavista Callao, utilizar periódicamente los instrumentos para medir la comunicación interna y el desempeño laboral indistinta sea el departamento del nosocomio para identificar como esta cambia entre áreas y detectar los aspectos que deben ser fortalecidos y mejorarlo.
2. A los directivos del hospital nacional Daniel Alcides Carrión en Bellavista Callao, realizar capacitaciones relacionadas a la comunicación descendente para el personal de enfermeras, enfatizando en mejorar aspectos para ofrecer una buena calidad de atención a los pacientes del hospital.
3. A los directivos del hospital nacional Daniel Alcides Carrión en Bellavista Callao, disponer de mecanismos de comunicación ascendente como buzón de sugerencias, encuestas e incluso reuniones individuales con los distintos trabajadores para transmitir información de los niveles inferiores hacia los superiores y se puedan conocer los problemas que enfrentan en el hospital.
4. A los directivos del hospital nacional Daniel Alcides Carrión en Bellavista Callao, promover reuniones entre otros departamentos del hospital para incentivar la integración y coordinación de actividades que promuevan la comunicación horizontal entre profesionales del mismo rango jerárquico.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

- Adler, y Marquart, J. (2015). Comunicación organizacional. (2da. Edición). México: Editorial Interamericana McGraw Hill
- Andrade, H. (2016). Comunicación Empresarial Interna: Disciplina, Proceso y Técnica. (2da. Edición): México. Editorial Netbiblo.
- Arana, J. y Aranda, M. (2019). Tesis de grado para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería: Comunicación asertiva y desempeño laboral del personal de enfermeras. Hospital Leoncio Prado de Huamachuco 2018. Universidad Nacional de Trujillo. Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/11740>
- Ariza, (2019). Desempeño del personal de enfermería. (Tercera edición). Colombia: Editorial Pontificia Universidad Javeriana.
- Bittel, M. (2008). Influencia de la motivación en el desempeño empresarial. (3ra. Edición). México: Editorial Orión.
- Charry O. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima empresarial en el sector público. Comuni@ccion [revista en Internet]. Disponible en: [www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682018000100003&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682018000100003&lng=es&tlng=es)
- Chiavenato, (2000). Administración de Recursos Humanos. (5ta. edición). Colombia: Mc Graw Hill
- China, L. (2015). Importancia de la comunicación. Interrelación del personal de enfermería con el paciente. (4ta. Edición) España: Editorial Doyma. Disponible en: <http://desarrollopersonalefectivo.com/lacomunicacion>
- Conde, D.; March, J. y Gómez, E. (2017). Auditoria de comunicación interna de un hospital. Escuela Andaluza de Salud Pública. Madrid.

Disponible en: <https://www.gacetasanitaria.org/es-pdf-S0213911198764775>

- Contreras, D. (2018). Gestión de la crisis en la comunicación organizacional: Caso chileno. *Revista Análisis* 35(1). 305-313.  
Disponible en: [www.huap.redsalud.gob.cl/wrdprss\\_minsal/wp-content/uploads/2018/03/Plan-Comunicacio%CC%81n-Interna.pdf](http://www.huap.redsalud.gob.cl/wrdprss_minsal/wp-content/uploads/2018/03/Plan-Comunicacio%CC%81n-Interna.pdf)
- Cuenca, J. (2019). *Guía fundamental para una Comunicación Interna*. (3ra. Edición) España: UOC Editoriales
- Damián, J.; Castillo, R.; Reyes, D.; Salas, R. y Ayala, C. (2021). Comunicación interna y el desempeño laboral en los profesionales sanitarios peruanos mediante la pandemia COVID-19. *MEDISUR* [revista en Internet]. 19(4): Disponible en: [www.medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/5033](http://www.medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/5033)
- Dessler, G. (2011). *Administración de los Recursos Humanos*. (2da. Edición). México: Editorial Pearson Educación.
- Fernández, C. (2009). *La comunicación en las organizaciones*. (4ta. Edición) México: Trillas Editorial.
- Foronda C, MacWilliams B, McArthur E. (2016). *Interprofessional communication in healthcare: an integrative review*. *Revista Nurse Educ Pract*. Vol.19 (3). 36-40.
- Gaitán, R. (2020). *Plan de comunicación empresarial del Servicio de Rehabilitación para el Hospital José Néstor Lencinas*. Argentina.  
Disponible en: [www.bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/11804/gaitanrusso-plancomunicacionalhosplencinas.pdf](http://www.bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/11804/gaitanrusso-plancomunicacionalhosplencinas.pdf)
- Galigore, A. (2019). *Desempeño laboral del individuo*. (4ta. Edición). México: Mc. Graw Hill Editorial.

- Gómez, E. (2016). Gestión de Recursos Humanos. (4ta. Edición). España: Editorial Prentice Hall.
- González N, y Monfort C. (2017). Clima de las organizaciones: Resultado del análisis en una organización. Revista Transporte Desarrollo y Medioambiente. Vol. 26(1): 42-46.
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2017). Metodología de investigación. (6ta. Edición). México: McGraw Hill Editorial.
- INFOPRESS (2017). La comunicación en los centros hospitalarios españoles. Comunicación de Salud. [revista en Internet]. Disponible en: [www.saludgestion.com/archives/2005/03/la\\_comunicacion.html](http://www.saludgestion.com/archives/2005/03/la_comunicacion.html)
- Joaquín, J. (2018). La Comunicación Interna en un centro hospitalario. Unidades Docentes de la Escuela Nacional de Sanidad. Disponible en: [www.espacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:500714/n10.8\\_comunicacion\\_Interna\\_hospital.pdf](http://www.espacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:500714/n10.8_comunicacion_Interna_hospital.pdf)
- Keith, D. y Newstrom, V. (2013). Comportamiento humano en la empresa. (3ra. Edición). México: McGraw-Hill Editorial.
- Ñaupas, H., Mejía, F., Novoa, E. y Villagómez, A. (2015). Metodología de la investigación: cuantitativa, Cualitativa y Redacción de la tesis. (4ta. Edición) Bogotá: Editorial Ediciones de la Universidad.
- OMS (2018). Estrategias de la comunicación para una salud integral en la niñez. Serie OPS/FCH/CA/05.18. Organización Mundial de la Salud. Organización Panamericana de la Salud. Washington.
- Pelitti, P. (2017). Estrategias de comunicación externa e interna de los centros hospitales públicos bonaerenses de la región Sanitaria XI. Revista Especializada en Periodismo y Comunicación Social. Universidad Nacional de La Plata. Argentina. Vol. 749). 2-12. Disponible en:

[www.sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/52530/Documento\\_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://www.sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/52530/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Peña, F. (2021). ¿Cómo superar los problemas de comunicación interna en el sector sanitario? INNATOS. Disponible en:

<https://es.linkedin.com/pulse/c%C3%B3mo-superar-los-problemas-de-comunicaci%C3%B3n-interna-en-pe%C3%B1a-merino>

Quequejana, C. y Alipazaga, R. (2018). Tesis de grado para optar el título de Licenciado en Enfermería: Relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral en los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de nefrología del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, 2017. Universidad Privada Norbert Wiener. Disponible en:

[www.repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/1522](http://www.repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/1522)

Rincón, A. (2017). Comunicación Organizacional. (3ra. Edición). México: Editorial Trillas.

Rivastovar, L. (2020). Elaboración de Tesis. Estructura y Metodología. (2da. Edición). México: Editorial Trillas.

Rivera, L. (2019). Tesis de grado para optar el grado de Magister en Recursos Humanos: Comunicación interna y desempeño laboral de los empleados del hospital la Carlota en Montemorelos. Universidad de Montemorelos. México. Disponible en:

<https://dspace.um.edu.mx/handle/20.500.11972/1047>

Tolentino, J. (2018). Comunicación asertiva: Etapas para lograr el objetivo. Revista Leadership: Magazine for Managers. Vol.6(29), 44-53.

Villafañe J. (2016). La gestión profesional de la imagen empresarial. (4ta. Edición). España: Editorial Pirámide.

Weinberg, H. (2017). Residencia Médica. Perspectiva de las tareas de enfermería. Revista American Journal of Nursing. Vol. 108(4), pág. 36-44. Disponible en: [www.revista-portalesmedicos.com/revista-medica/enfermera-desarrollo-profesion/](http://www.revista-portalesmedicos.com/revista-medica/enfermera-desarrollo-profesion/)

Zumbana, A. (2017). Tesis para optar el grado académico de Magister en Gerencia de Instituciones de Salud: La comunicación empresarial y el efecto en el desempeño laboral de los funcionarios públicos en el Hospital Provincial General Docente Ambato. Universidad Técnica de Ambato. Ecuador. Disponible en:  
[www.repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/23214](http://www.repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/23214)

Zúñiga, L. (2017). ¿Cómo sobrevivir en un ambiente laboral?. Recuperado de: <https://www.portafolio.co/economia/empleo/como-sobrevivir-en-unambiente-laboral-hostil-510947>

## **ANEXOS**

1. Matriz de consistencia
2. Matriz de operacionalización de variables
3. Instrumento para recopilar información
4. Validación de jueces expertos
5. Matriz de tabulación de datos en SPSS
6. Correlación de variables y dimensiones
7. Evidencias de trabajo de campo

## Anexo 1: Matriz de Consistencia

TÍTULO DE LA TESIS:	La comunicación interna y el desempeño laboral de las enfermeras departamento de cirugía del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Bellavista, Callao, periodo 2022
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	Emprendimiento e Innovación
AUTOR(ES):	Biha Joselyn Roe Graos

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general			
¿De qué manera la comunicación interna se relaciona con el desempeño laboral de las enfermeras en el departamento de Cirugía del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión en el distrito de Bellavista Callao, Periodo 2022?	Determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de las enfermeras en el departamento de Cirugía del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión en el distrito de Bellavista Callao, periodo 2022	Existe una relación significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral de las enfermeras en el departamento de Cirugía del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión en el distrito de Bellavista Callao, periodo 2022	Comunicación Interna	<ul style="list-style-type: none"> <li>D1: Comunicación Descendente</li> <li>D2: Comunicación Ascendente</li> <li>D3: Comunicación Horizontal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Enfoque: Cuantitativo</li> <li>Tipo: Aplicada</li> <li>Alcance: Descriptivo correlacional</li> <li>Diseño: No experimental transversal</li> <li>Unidad de investigación: Enfermeras en el departamento de Cirugía del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión</li> </ul>
			Desempeño Laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>D1: Disposición al trabajo</li> <li>D2: Capacidad de trabajo</li> <li>D3: Recursos de trabajo</li> </ul>	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		Indicadores	Fuente de Información
¿De qué manera la comunicación interna se relaciona con la disposición al trabajo de las enfermeras en el departamento de Cirugía del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión en el distrito de Bellavista Callao, periodo 2022?	Determinar la relación entre la comunicación interna y la disposición al trabajo de las enfermeras en el departamento de Cirugía del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión en el distrito de Bellavista Callao, periodo 2022	Existe una relación significativa entre la comunicación interna y la disposición al trabajo de las enfermeras en el departamento de Cirugía del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión en el distrito de Bellavista Callao, periodo 2022	Comunicación Interna	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplimiento de las normas</li> <li>Cumplimiento de metas</li> <li>Calidad de atención a usuarios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Técnica: Encuesta</li> <li>Instrumento: Cuestionario estructurado</li> </ul>
			Disposición al trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aceptación del salario</li> <li>Frecuencia de capacitaciones</li> <li>Cumplimiento de objetivos</li> </ul>	

¿De qué manera la comunicación interna se relaciona con la capacidad de trabajo de las enfermeras en el departamento de Cirugía del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión en el distrito de Bellavista Callao, periodo 2022?	Determinar la relación entre la comunicación interna y la capacidad de trabajo de las enfermeras en el departamento de Cirugía del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión en el distrito de Bellavista Callao, periodo 2022	Existe una relación significativa entre la comunicación interna y la capacidad de trabajo de las enfermeras en el departamento de Cirugía del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión en el distrito de Bellavista Callao en el periodo 2022	Comunicación Interna	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disposición de canales de información</li> <li>• Frecuencia de envío de información</li> <li>• Nivel de demandas insatisfechas</li> </ul>
			Capacidad de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudios de especialidad</li> <li>• Desarrollo de competencias</li> <li>• Consideración para cargos de responsabilidad</li> </ul>
¿De qué manera la comunicación interna se relaciona con los recursos de trabajo de las enfermeras en el departamento de Cirugía del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión en el distrito de Bellavista Callao, periodo 2022?	Determinar la relación entre la comunicación interna y los recursos de trabajo de las enfermeras en el departamento de Cirugía del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión en el distrito de Bellavista Callao, periodo 2022	Existe una relación significativa entre la comunicación interna y los recursos de trabajo de las enfermeras en el departamento de Cirugía del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión en el distrito de Bellavista Callao, periodo 2022	Comunicación Interna	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Propuestas de mejora de trabajo</li> <li>• Frecuencia de reuniones de trabajo</li> </ul>
			Recursos de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguridad y equipos de protección</li> <li>• Nivel de equipamiento en el trabajo</li> <li>• Condiciones de higiene en el trabajo</li> </ul>

## Anexo 2: Matriz de Operacionalización de Variables

Tabla 1: Operacionalización de la variable 1

<b>Variable:</b> Comunicación Interna		
<b>Definición conceptual:</b> Andrade (2016) herramienta que permite mantener comunicados a todos los colaboradores de la empresa con el objetivo de constituir un equipo de trabajo enfocados con las políticas corporativa.		
<b>Instrumento:</b> Cuestionario Estructurado		<b>Técnica:</b> Encuesta
<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems del instrumento</b>
Dimensión 1 Comunicación Descendente	Indicador 1: Cumplimiento de las normas	1. En el hospital los directivos utilizan la comunicación descendente para el cumplimiento de las normas a los niveles inferiores 2. En el hospital los directivos utilizan la comunicación descendente para hacer de mi conocimiento de mis responsabilidades en el trabajo
	Indicador 2: Cumplimiento de metas	3. Los directivos del hospital utilizan la comunicación descendente para informar el cumplimiento de metas a los niveles inferiores 4. Los directivos del hospital utilizan la comunicación descendente para orientar las tareas y conseguir los objetivos institucionales.
	Indicador 3: Calidad de atención a usuarios	5. Los directivos del hospital utilizan la comunicación descendente para exigir una buena calidad para la atención a los usuarios
Dimensión 2  Comunicación Ascendente	Indicador 1: Disposición de canales de información	6. En el hospital utilizan la comunicación ascendente para transmitir información de los niveles inferiores a los niveles superiores; para resolver problemas. 7. En el hospital los directivos reconocen y entienden los problemas con los que enfrentan el personal de enfermeras en el área.
	Indicador 2: Frecuencia de envío de información	8. El personal de enfermeras utiliza la comunicación ascendente para informar las acciones encargadas por los directivos. 9. El clima es idóneo para la transmisión de información fluida en el área del hospital donde labora.
	Indicador 3: Nivel de demandas insatisfechas	10. En el área donde labora no están satisfechas los requerimientos exigidos con anterioridad 11. El personal de enfermeras utiliza la comunicación ascendente para hacer conocer las demandas insatisfechas en el área donde labora.
Dimensión 3  Comunicación Horizontal	Indicador 1: Trabajo en equipo	12. En el hospital los directivos utilizan la comunicación horizontal para la integración y coordinación de actividades que promueven el trabajo en equipo. 13. Mis compañeras de mi trabajo pueden expresar sus ideas y opiniones abiertamente
	Indicador 2: Propuestas de mejora de trabajo	14. Los directivos del hospital escuchan las propuestas del personal de enfermeras con la finalidad de mejorar el trabajo.
	Indicador 3: Aceptación del salario	15. Se promueven reuniones entre las demás áreas de trabajo para proponer mejoras en el manejo de información. 16. Los directivos del hospital utilizan la comunicación horizontal para realizar reuniones de trabajo y proponer objetivos y políticas institucionales.

Tabla 2: Operacionalización de la variable 2

<b>Variable:</b> Desempeño Laboral		
<b>Definición conceptual:</b> Galigore, (2019) labor realizada por una persona, en respuesta, de lo que se le ha dado como trabajo y que será medido en base a su desarrollo.		
<b>Instrumento:</b> Cuestionario Estructurado		<b>Técnica:</b> Encuesta
Dimensiones	Indicadores	Ítems del instrumento
Dimensión 1 Disposición al trabajo	Indicador 1: Aceptación del salario	1. El salario que percibo como enfermera en el hospital cubren mis necesidades básicas
	Indicador 2: Frecuencia de capacitaciones	2. El hospital me brinda capacitaciones para mejorar mi desempeño laboral 3. Participo en las capacitaciones que realiza el hospital para mejorar mi desempeño laboral
	Indicador 3: Cumplimiento de objetivos	4. El horario de trabajo en el hospital como enfermera me permite cumplir con todas mis actividades programadas 5. El horario de trabajo en el hospital me permite desarrollar otras actividades para mi desarrollo profesional.
Dimensión 2 Capacidad de trabajo	Indicador 1: Estudios de especialidad	6. Cuento con estudios en la especialidad del área en la cual me desempeño.
	Indicador 2: Desarrollo de competencias	7. Desarrollo las competencias aprendidas durante mi formación profesional 8. He recibido reconocimientos por el desempeño en mis labores como enfermera en el hospital
	Indicador 3: Consideración para cargos de responsabilidad	9. Han considerado mi experiencia y conocimientos como profesional para cargos de mayor responsabilidad.
Dimensión 3 Recursos de trabajo	Indicador 1: Seguridad y equipos de protección	10. En el área donde laboro me ofrecen equipos de protección ante el riesgo laboral al que nos exponemos. 11. En el área del hospital donde laboro cuenta con la seguridad requerida.
	Indicador 2: Nivel de equipamiento en el trabajo	12. En el área donde laboro cuentan con el equipamiento requerido para el desarrollo de las actividades. 13. En el área donde laboro cuentan con la infraestructura adecuada para el desarrollo de mis actividades.
	Indicador 3: Condiciones de higiene en el trabajo	14. En el área del hospital donde laboro cuenta con una adecuada condición de higiene y salubridad

## Anexo 3: Instrumento para Recopilar Información

### ENCUESTA DE COMUNICACIÓN INTERNA

**Datos del encuestado:**

Años de servicio: ..... Tiempo de servicio en el puesto actual: .....  
 Edad: ..... Sexo: ..... Grado de Instrucción: .....

**Indicaciones:**

Por favor maque con una equis (X) en los casilleros que aparecen al lado derecho de cada afirmación, la alternativa según su opinión describe con mayor exactitud lo que usted piensa. Las alternativas de respuesta son:

Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	2	3	4	5

COMUNICACIÓN INTERNA	1	2	3	4	5
1. En el hospital los directivos utilizan la comunicación descendente para el cumplimiento de las normas a los niveles inferiores.					
2. En el hospital los directivos utilizan la comunicación descendente para hacer de mi conocimiento de mis responsabilidades en el trabajo.					
3. Los directivos del hospital utilizan la comunicación descendente para informar el cumplimiento de metas a los niveles inferiores.					
4. Los directivos del hospital utilizan la comunicación descendente para incentivar el cumplimiento de las tareas y actividades laborales.					
5. Los directivos del hospital a través de la comunicación descendente consiguen alcanzar los objetivos institucionales.					
6. Los directivos del hospital utilizan la comunicación descendente para exigir una buena calidad para la atención a los usuarios.					
7. En el hospital utilizan la comunicación ascendente para transmitir información de los niveles inferiores a los niveles superiores; para resolver problemas.					
8. En el hospital los directivos comunican que reconocen y entienden los problemas que enfrentan el personal de enfermeras en el área.					
9. El personal de enfermeras utiliza la comunicación ascendente para informar las acciones encargadas por los directivos.					
10. El clima es idóneo para la transmisión de información ascendente en el área del hospital donde laboro.					
11. En el área donde labora no están satisfechas con los requerimientos que fueron comunicados con anterioridad.					
12. El personal de enfermeras utiliza la comunicación ascendente para hacer conocer las demandas insatisfechas en el área donde labora.					
13. En el hospital los directivos utilizan la comunicación horizontal para la integración y coordinación de actividades que promueven el trabajo en equipo.					
14. Mis compañeras de mi trabajo en el hospital pueden expresar sus ideas tranquilamente					
15. Mis compañeras de mi trabajo en el hospital pueden expresar opiniones de manera abierta.					
16. Los directivos desatienden las propuestas de mejora solicitados para su área de trabajo, como también en otras áreas del hospital.					
17. Se promueven reuniones entre las demás áreas de trabajo para proponer mejoras en el manejo de información.					
18. Los directivos del hospital utilizan la comunicación horizontal para organizar reuniones de trabajo.					
19. Los directivos del hospital utilizan la comunicación horizontal para establecer objetivos con políticas institucionales.					

## ENCUESTA DE DESEMPEÑO LABORAL

### Datos del encuestado:

Años de servicio: ..... Tiempo de servicio en el puesto actual:.....  
 Edad: ..... Sexo: ..... Grado de Instrucción: .....

### Indicaciones:

Por favor maque con una equis (X) en los casilleros que aparecen al lado derecho de cada afirmación, la alternativa según su opinión describe con mayor exactitud lo que usted piensa. Las alternativas de respuesta son:

Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	2	3	4	5

DESEMPEÑO LABORAL	1	2	3	4	5
1. El salario que percibo como enfermera en el hospital me permite cubrir todas mis necesidades básicas					
2. El hospital brinda capacitaciones de manera frecuentemente para mejorar el desempeño laboral del área.					
3. Participo en las capacitaciones que realiza el hospital para mejorar mi desempeño laboral					
4. El horario de trabajo en el hospital como enfermera me permite cumplir con todas mis actividades programadas					
5. El horario de trabajo en el hospital me permite desarrollar otras actividades para mi desarrollo profesional.					
6. Cuento con estudios en la especialidad del área en la cual me desempeño.					
7. Desarrollo las competencias aprendidas durante mi formación profesional					
8. He recibido reconocimientos por el desempeño en mis labores como enfermera en el hospital					
9. Han considerado mi experiencia como profesional para cargos de mayor responsabilidad.					
10. Han considerado mis conocimientos como profesional para cargos de mayor responsabilidad.					
11. En el área donde laboro me ofrecen equipos de protección ante el riesgo laboral al que nos exponemos.					
12. En el área del hospital donde laboro cuenta con la seguridad requerida.					
13. En el área donde laboro cuentan con el equipamiento requerido para el desarrollo de las actividades.					
14. En el área donde laboro cuentan con la infraestructura adecuada para el desarrollo de mis actividades.					
15. En el área del hospital donde laboro cuenta con una adecuada condición de higiene					
16. En el área del hospital donde laboro cuenta con una adecuada condición de salubridad					

¡Gracias por su colaboración...!

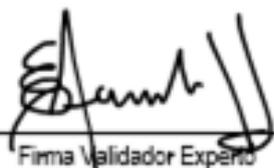
## Anexo 4: Validación de Jueces Expertos

Validador 1:

### INFORMACIÓN DEL VALIDADOR EXPERTO

Validado por:

Tipo de validador:	Interno ( <input checked="" type="checkbox"/> )      Externo (    ) [Docente USMP]
Apellidos y nombres:	Fairlie Frisancho Ebor
Sexo:	Hombre ( <input checked="" type="checkbox"/> )      Mujer (    )
Profesión:	Administrador
Grado académico	Licenciado <sup>1</sup> (    )      Maestro (    )      Doctor ( <input checked="" type="checkbox"/> )
Años de experiencia laboral	De 5 a 10 (    )      De 11 a 15 (    )      De 16 a 20 (    )      De 21 a más ( <input checked="" type="checkbox"/> )
Solamente para validadores externos	
Organización donde labora:	
Cargo actual:	
Área de especialización	
N° telefónico de contacto	
Correo electrónico de contacto	Correo institucional: efairief@usmp.pe
Medio de preferencia para contactarlo	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono (    )      Por correo electrónico ( <input checked="" type="checkbox"/> )

  
 \_\_\_\_\_  
 Firma Validador Experto

<sup>1</sup> Los validadores internos, docentes de otras universidades de prestigio o investigadores, deben poseer el grado académico de Maestro o Doctor; para los profesionales especializados y los empresarios con experiencia en el tema de investigación del alumno, se podrá considerar a profesionales con la licenciatura correspondiente.

## FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

### Variable 1 (Comunicación Interna)

Nombre del Instrumento:		Cuestionario estructurado				
Autor del Instrumento		Modificado de (Zuñiga, 2019)				
Variable 1:		Independiente				
Población:		Personal de enfermeras del departamento de Cirugía del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión				
Dimensión / Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
Dimensión 1: Comunicación Descendente						
I1: Cumplimiento de las normas	1. En el hospital los directivos utilizan la comunicación descendente para el cumplimiento de las normas a los niveles inferiores	4	4	4	4	
	2. En el hospital los directivos utilizan la comunicación descendente para hacer de mi conocimiento de mis responsabilidades en el trabajo		4	4	4	
I2: Cumplimiento de metas	3. Los directivos del hospital utilizan la comunicación descendente para informar el cumplimiento de metas a los niveles inferiores		4	4	4	
	4. Los directivos del hospital utilizan la comunicación descendente para orientar las tareas y conseguir los objetivos institucionales.		3	4	4	Sería conveniente dividir el ítem
I3: Calidad de atención	5. Los directivos del hospital utilizan la comunicación descendente para exigir una buena calidad para la atención a los usuarios		4	4	4	
Dimensión 2: Comunicación Ascendente						
I1: Disposición de canales de información	6. En el hospital utilizan la comunicación ascendente para transmitir información de los niveles inferiores a los niveles superiores; para resolver problemas.	4	4	4	4	
	7. En el hospital los directivos reconocen y entienden los problemas con los que enfrentan el personal de enfermeras en el área.		4	4	4	
I2: Frecuencia de envío de información	8. El personal de enfermeras utiliza la comunicación ascendente para informar las acciones encargadas por los directivos.		4	4	4	
	9. El clima es idóneo para la transmisión de información fluida en el área del hospital donde labora.		4	4	4	
I3: Nivel de demandas insatisfechas	10. En el área donde labora no están satisfechas los requerimientos exigidos con anterioridad		4	4	4	
	11. El personal de enfermeras utiliza la comunicación ascendente para hacer conocer las demandas insatisfechas en el área donde labora.	4	4	4		
Dimensión 3: Comunicación Horizontal						
I1: Trabajo en equipo	12. En el hospital los directivos utilizan la comunicación horizontal para la integración y coordinación de actividades que promueven el trabajo en equipo.	4	4	4	4	
	13. Mis compañeras de mi trabajo pueden expresar sus ideas y opiniones abiertamente		3	4	4	Sería conveniente dividir el ítem
I2: Propuestas de mejora	14. Los directivos del hospital escuchan las propuestas del personal de enfermeras con la finalidad de mejorar el trabajo.		4	4	4	
I3: Frecuencia de reuniones de trabajo	15. Se promueven reuniones entre las demás áreas de trabajo para proponer mejoras en el manejo de información.		4	4	4	
	16. Los directivos del hospital utilizan la comunicación horizontal para realizar reuniones de trabajo y proponer objetivos y políticas institucionales.		3	4	4	Sería conveniente dividir el ítem

## FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

### Variable 2 (Desempeño Laboral)

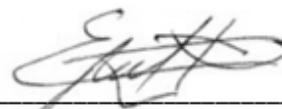
Nombre del Instrumento:		Cuestionario Estructurado				
Autor del Instrumento		Modificado de (Aranda y Arana, 2018)				
Variable 2:		Dependiente				
Población:		Personal de enfermeras del departamento de Cirugía del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión				
Dimensión / Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
Dimensión 1: Disposición al trabajo						
I1: Aceptación del salario	1. El salario que percibo como enfermera en el hospital cubren mis necesidades básicas	4	4	4	4	
I2: Frecuencia de capacitaciones	2. El hospital me brinda capacitaciones para mejorar mi desempeño laboral		4	4	4	
	3. Participo en las capacitaciones que realiza el hospital para mejorar mi desempeño laboral		4	4	4	
I3: Cumplimiento de objetivos	4. El horario de trabajo en el hospital como enfermera me permite cumplir con todas mis actividades programadas		4	4	4	
	5. El horario de trabajo en el hospital me permite desarrollar otras actividades para mi desarrollo profesional.		4	4	4	
Dimensión 2: Capacidad de trabajo						
I1: Estudios de especialidad	6. Cuento con estudios en la especialidad del área en la cual me desempeño.	4	4	4	4	
I2: Desarrollo de competencias	7. Desarrollo las competencias aprendidas durante mi formación profesional		4	4	4	
	8. He recibido reconocimientos por el desempeño en mis labores como enfermera en el hospital		4	4	4	
I3: Consideración para cargos de responsabilidad	9. Han considerado mi experiencia y conocimientos como profesional para cargos de mayor responsabilidad.		3	4	4	Sería conveniente dividir el ítem
Dimensión 3: Recursos de trabajo						
I1: Seguridad y equipos de protección	10. En el área donde laboro me ofrecen equipos de protección ante el riesgo laboral al que nos exponemos.	4	4	4	4	
	11. En el área del hospital donde laboro cuenta con la seguridad requerida.		4	4	4	
I2: Nivel de equipamiento en el trabajo	12. En el área donde laboro cuentan con el equipamiento requerido para el desarrollo de las actividades.		4	4	4	
	13. En el área donde laboro cuentan con la infraestructura adecuada para el desarrollo de mis actividades.		4	4	4	
I3: Condiciones de higiene en el trabajo	14. En el área del hospital donde laboro cuenta con una adecuada condición de higiene y salubridad		3	4	4	Sería conveniente dividir el ítem

Validador 2:

### INFORMACIÓN DEL VALIDADOR EXPERTO

Validado por:

<b>Tipo de validador:</b>	Interno ( <input checked="" type="checkbox"/> )      Externo ( <input type="checkbox"/> ) [Docente USMP]
<b>Apellidos y nombres:</b>	Espíritu Rojas Gustavo Raphael
<b>Sexo:</b>	Hombre ( <input checked="" type="checkbox"/> )      Mujer ( <input type="checkbox"/> )
<b>Profesión:</b>	Investigación Operativa
<b>Grado académico</b>	Licenciado <sup>1</sup> ( <input type="checkbox"/> )      Maestro ( <input checked="" type="checkbox"/> )      Doctor ( <input type="checkbox"/> )
<b>Años de experiencia laboral</b>	De 5 a 10 ( <input type="checkbox"/> )      De 11 a 15 ( <input checked="" type="checkbox"/> )      De 16 a 20 ( <input type="checkbox"/> )      De 21 a más ( <input type="checkbox"/> )
Solamente para validadores externos	
<b>Organización donde labora:</b>	
<b>Cargo actual:</b>	
<b>Área de especialización</b>	
<b>N° telefónico de contacto</b>	
<b>Correo electrónico de contacto</b>	Correo institucional:
<b>Medio de preferencia para contactarlo</b>	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono ( <input type="checkbox"/> )      Por correo electrónico ( <input checked="" type="checkbox"/> )

  
Firma Validador Experto

<sup>1</sup> Los validadores internos, docentes de otras universidades de prestigio o investigadores, deben poseer el grado académico de Maestro o Doctor; para los profesionales especializados y los empresarios con experiencia en el tema de investigación del alumno, se podrá considerar a profesionales con la licenciatura correspondiente.

## FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

### Variable 1 (Comunicación Interna)

Nombre del Instrumento:		Cuestionario estructurado				
Autor del Instrumento		Modificado de (Zuñiga, 2019)				
Variable 1:		Independiente				
Población:		Personal de enfermeras del departamento de Cirugía del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión				
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
Dimensión 1: Comunicación Descendente						
I1: Cumplimiento de las normas	1. En el hospital los directivos utilizan la comunicación descendente para el cumplimiento de las normas a los niveles inferiores	4	4	4	4	
	2. En el hospital los directivos utilizan la comunicación descendente para hacer de mi conocimiento de mis responsabilidades en el trabajo		4	4	4	
I2: Cumplimiento de metas	3. Los directivos del hospital utilizan la comunicación descendente para informar el cumplimiento de metas a los niveles inferiores		4	4	4	
	4. Los directivos del hospital utilizan la comunicación descendente para orientar las tareas y conseguir los objetivos institucionales.		3	4	4	
I3: Calidad de atención	5. Los directivos del hospital utilizan la comunicación descendente para exigir una buena calidad para la atención a los usuarios		4	4	4	
Dimensión 2: Comunicación Ascendente						
I1: Disposición de canales de información	6. En el hospital utilizan la comunicación ascendente para transmitir información de los niveles inferiores a los niveles superiores; para resolver problemas.	3	4	4	4	
	7. En el hospital los directivos reconocen y entienden los problemas con los que enfrentan el personal de enfermeras en el área.		4	3	2	No evalúa comunicación
I2: Frecuencia de envío de información	8. El personal de enfermeras utiliza la comunicación ascendente para informar las acciones encargadas por los directivos.		4	4	4	
	9. El clima es idóneo para la transmisión de información fluida en el área del hospital donde labora.		4	3	4	Es general enfocar ascendente
I3: Nivel de demandas insatisfechas	10. En el área donde labora no están satisfechas los requerimientos exigidos con anterioridad		4	3	3	No evalúa comunicación interna
	11. El personal de enfermeras utiliza la comunicación ascendente para hacer conocer las demandas insatisfechas en el área donde labora.		4	4	4	
Dimensión 3: Comunicación Horizontal						
I1: Trabajo en equipo	12. En el hospital los directivos utilizan la comunicación horizontal para la integración y coordinación de actividades que promueven el trabajo en equipo.	4	4	4	4	
	13. Mis compañeras de mi trabajo pueden expresar sus ideas y opiniones abiertamente		4	4	4	
I2: Propuestas de mejora	14. Los directivos del hospital escuchan las propuestas del personal de enfermeras con la finalidad de mejorar el trabajo.		4	3	3	Ascendente?
I3: Frecuencia de reuniones de trabajo	15. Se promueven reuniones entre las demás áreas de trabajo para proponer mejoras en el manejo de información.		4	4	4	
	16. Los directivos del hospital utilizan la comunicación horizontal para realizar reuniones de trabajo y proponer objetivos y políticas institucionales.	4	4	4		

## FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

### Variable 2 (Desempeño Laboral)

Nombre del Instrumento:		Cuestionario Estructurado				
Autor del Instrumento		Modificado de (Aranda y Arana, 2018)				
Variable 2:		Dependiente				
Población:		Personal de enfermeras del departamento de Cirugía del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión				
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
Dimensión 1: Disposición al trabajo						
I1: Aceptación del salario	1. El salario que percibo como enfermera en el hospital cubren mis necesidades básicas	3	4	3	3	Redactar similar a la 4, 5
I2: Frecuencia de capacitaciones	2. El hospital me brinda capacitaciones para mejorar mi desempeño laboral		4	3	3	Capacitar?
	3. Participo en las capacitaciones que realiza el hospital para mejorar mi desempeño laboral		4	4	4	
I3: Cumplimiento de objetivos	4. El horario de trabajo en el hospital como enfermera me permite cumplir con todas mis actividades programadas		4	4	4	
	5. El horario de trabajo en el hospital me permite desarrollar otras actividades para mi desarrollo profesional.		4	4	4	
Dimensión 2: Capacidad de trabajo						
I1: Estudios de especialidad	6. Cuento con estudios en la especialidad del área en la cual me desempeño.	4	4	4	4	
I2: Desarrollo de competencias	7. Desarrollo las competencias aprendidas durante mi formación profesional		4	4	4	
	8. He recibido reconocimientos por el desempeño en mis labores como enfermera en el hospital		4	4	4	
I3: Consideración para cargos de responsabilidad	9. Han considerado mi experiencia y conocimientos como profesional para cargos de mayor responsabilidad.		4	4	4	
Dimensión 3: Recursos de trabajo						
I1: Seguridad y equipos de protección	10. En el área donde laboro me ofrecen equipos de protección ante el riesgo laboral al que nos exponemos.	4	4	4	4	
	11. En el área del hospital donde laboro cuenta con la seguridad requerida.		4	4	4	
I2: Nivel de equipamiento en el trabajo	12. En el área donde laboro cuentan con el equipamiento requerido para el desarrollo de las actividades.		4	4	4	
	13. En el área donde laboro cuentan con la infraestructura adecuada para el desarrollo de mis actividades.		4	4	4	
I3: Condiciones de higiene en el trabajo	14. En el área del hospital donde laboro cuenta con una adecuada condición de higiene y salubridad		4	4	4	

Validador 3:

### INFORMACIÓN DEL VALIDADOR EXPERTO

Validado por:

<b>Tipo de validador:</b>	Interno ( <input checked="" type="checkbox"/> )      Externo (    ) [Docente USMP]
<b>Apellidos y nombres:</b>	Anci Farro William Iván
<b>Sexo:</b>	Hombre ( <input checked="" type="checkbox"/> )      Mujer (    )
<b>Profesión:</b>	Magíster en Dirección de Marketing y Gestión Comercial
<b>Grado académico</b>	Licenciado <sup>1</sup> (    )      Maestro ( <input checked="" type="checkbox"/> )      Doctor (    )
<b>Años de experiencia laboral</b>	De 5 a 10 (    )      De 11 a 15 (    )      De 16 a 20 (    )      De 21 a más ( <input checked="" type="checkbox"/> )
Solamente para validadores externos	
<b>Organización donde labora:</b>	
<b>Cargo actual:</b>	
<b>Área de especialización</b>	
<b>N° telefónico de contacto</b>	
<b>Correo electrónico de contacto</b>	Correo institucional:
<b>Medio de preferencia para contactarlo</b>	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono (    )      Por correo electrónico (    )

Firma Validador Experto

## FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

### Variable 1 (Comunicación Interna)

Nombre del Instrumento:		Cuestionario estructurado				
Autor del Instrumento		Modificado de (Zuñiga, 2019)				
Variable 1:		Independiente				
Población:		Personal de enfermeras del departamento de Cirugía del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión				
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
Dimensión 1: Comunicación Descendente						
I1: Cumplimiento de las normas	1. En el hospital los directivos utilizan la comunicación descendente para el cumplimiento de las normas a los niveles inferiores	4	3	4	4	Conocen la comunicación descendente?
	2. En el hospital los directivos utilizan la comunicación descendente para hacer de mi conocimiento de mis responsabilidades en el trabajo	4	3	4	4	
I2: Cumplimiento de metas	3. Los directivos del hospital utilizan la comunicación descendente para informar el cumplimiento de metas a los niveles inferiores	4	3	4	4	
	4. Los directivos del hospital utilizan la comunicación descendente para orientar las tareas y conseguir los objetivos institucionales.	4	3	4	4	
I3: Calidad de atención	5. Los directivos del hospital utilizan la comunicación descendente para exigir una buena calidad para la atención a los usuarios		4	4	4	
Dimensión 2: Comunicación Ascendente						
I1: Disposición de canales de información	6. En el hospital utilizan la comunicación ascendente para transmitir información de los niveles inferiores a los niveles superiores; para resolver problemas.	4	3	4	4	Conocen la comunicación ascendente?
	7. En el hospital los directivos reconocen y entienden los problemas con los que enfrentan el personal de enfermeras en el área.	4	4	4	4	
I2: Frecuencia de envío de información	8. El personal de enfermeras utiliza la comunicación ascendente para informar las acciones encargadas por los directivos.	4	3	4	4	
	9. El clima es idóneo para la transmisión de información fluida en el área del hospital donde labora.	4	4	4	4	
I3: Nivel de demandas insatisfechas	10. En el área donde labora no están satisfechas los requerimientos exigidos con anterioridad		4	4	4	
	11. El personal de enfermeras utiliza la comunicación ascendente para hacer conocer las demandas insatisfechas en el área donde labora.		3	4	4	
Dimensión 3: Comunicación Horizontal						
I1: Trabajo en equipo	12. En el hospital los directivos utilizan la comunicación horizontal para la integración y coordinación de actividades que promueven el trabajo en equipo.	4	3	4	4	Conocen la comunicación horizontal?
	13. Mis compañeras de mi trabajo pueden expresar sus ideas y opiniones abiertamente		4	4	4	
I2: Propuestas de mejora	14. Los directivos del hospital escuchan las propuestas del personal de enfermeras con la finalidad de mejorar el trabajo.		4	4	4	
I3: Frecuencia de reuniones de trabajo	15. Se promueven reuniones entre las demás áreas de trabajo para proponer mejoras en el manejo de información.		4	4	4	
	16. Los directivos del hospital utilizan la comunicación horizontal para realizar reuniones de trabajo y proponer objetivos y políticas institucionales.		3	4	4	

## FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

### Variable 2 (Desempeño Laboral)

Nombre del Instrumento:		Cuestionario Estructurado				
Autor del Instrumento		Modificado de (Aranda y Arana, 2018)				
Variable 2:		Dependiente				
Población:		Personal de enfermeras del departamento de Cirugía del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión				
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
Dimensión 1: Disposición al trabajo						
I1: Aceptación del salario	1. El salario que percibo como enfermera en el hospital cubren mis necesidades básicas	4	4	4	4	
I2: Frecuencia de capacitaciones	2. El hospital me brinda capacitaciones para mejorar mi desempeño laboral		4	4	4	
	3. Participo en las capacitaciones que realiza el hospital para mejorar mi desempeño laboral		4	4	4	
I3: Cumplimiento de objetivos	4. El horario de trabajo en el hospital como enfermera me permite cumplir con todas mis actividades programadas		4	4	4	
	5. El horario de trabajo en el hospital me permite desarrollar otras actividades para mi desarrollo profesional.		4	4	4	
Dimensión 2: Capacidad de trabajo						
I1: Estudios de especialidad	6. Cuento con estudios en la especialidad del área en la cual me desempeño.	4	4	4	4	
I2: Desarrollo de competencias	7. Desarrollo las competencias aprendidas durante mi formación profesional		4	4	4	
	8. He recibido reconocimientos por el desempeño en mis labores como enfermera en el hospital		4	4	4	
I3: Consideración para cargos de responsabilidad	9. Han considerado mi experiencia y conocimientos como profesional para cargos de mayor responsabilidad.		4	4	4	
Dimensión 3: Recursos de trabajo						
I1: Seguridad y equipos de protección	10. En el área donde laboro me ofrecen equipos de protección ante el riesgo laboral al que nos exponemos.	4	4	4	4	
	11. En el área del hospital donde laboro cuenta con la seguridad requerida.		4	4	4	
I2: Nivel de equipamiento en el trabajo	12. En el área donde laboro cuentan con el equipamiento requerido para el desarrollo de las actividades.	4	4	4	4	
	13. En el área donde laboro cuentan con la infraestructura adecuada para el desarrollo de mis actividades.	4	4	4	4	
I3: Condiciones de higiene en el trabajo	14. En el área del hospital donde laboro cuenta con una adecuada condición de higiene y salubridad	4	4	4	4	

## Anexo 5: Matriz de Tabulación de Datos en SPSS

	ID	G1	G2	G3	G4	G5	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35							
1	1	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	1	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2					
2	2	3	1	2	2	2	4	3	3	3	4	4	3	2	4	3	4	4	2	3	3	5	3	2	2	1	2	3	4	2	2	4	1	1	4	2	2	2	2	2	2	2	2					
3	3	3	1	2	2	2	4	4	4	2	2	4	4	2	4	4	3	4	2	3	4	4	4	2	2	2	2	4	3	4	4	2	2	2	4	2	4	2	4	2	4	2	2	2				
4	4	1	2	1	2	2	4	2	3	2	2	2	3	2	4	3	3	4	2	2	3	4	4	2	2	2	2	4	4	2	2	3	2	2	2	4	3	2	1	3	3	3	3					
5	5	5	2	3	2	2	2	4	2	2	2	3	4	1	4	2	4	2	4	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	4	4	5	1	1	1	4	3	2	2	3	3	3	3				
6	6	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3			
7	7	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	2	3	2			
8	8	6	5	1	2	2	3	2	2	2	1	2	3	1	4	3	3	5	4	4	3	2	3	3	3	4	3	4	3	4	5	5	5	5	4	5	2	2	1	2	2	2	2					
9	9	5	1	4	2	2	2	2	2	2	1	1	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	2	2	4	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	3	3				
10	10	2	2	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
11	11	3	1	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2			
12	12	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	
13	13	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	
14	14	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	
15	15	3	1	3	2	2	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	2	3	4	4	2	3	4	4	4		
16	16	4	1	2	2	2	2	3	4	2	2	2	2	1	4	4	4	4	2	4	3	4	4	3	3	2	4	3	3	4	3	4	1	3	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2			
17	17	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	1	2	4	4	3	2	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3		
18	18	3	1	3	2	2	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	4	2	2	4	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	2	2	2	2			
19	19	3	1	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	4	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3		
20	20	4	1	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
21	21	3	1	3	2	2	1	3	3	3	4	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	4	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	
22	22	4	4	3	2	2	3	3	4	3	1	3	4	2	4	3	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	
23	23	3	1	1	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	4	2	2	4	3	2	2	3	3	4	4	2	2	4	4	4	2	4	2	2	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	24	5	5	3	2	2	2	2	4	3	3	2	2	2	4	2	3	5	2	5	5	5	3	4	3	4	2	2	4	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5		
25	25	5	5	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	1	3	3	1	3	3	3	3	2	4	4	3	5	5	3	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
26	26	3	1	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	
27	27	2	1	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	
28	28	4	1	1	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	
29	29	3	3	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
30	30	3	1	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2
31	31	3	2	3	2	2	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
32	32	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	
33	33	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	
34	34	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2
35	35	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	4	3	2	3	4	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3
36	36	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	37	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3
38	38	2	2	3	2	2	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3
39	39	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2
40	40	1	1	1	2	2	3	4	4	3	3	2	3	2	3	2	3	5	4	3	4	3	2	1	2	3	4	4	3	2	3	5	2	1	3	3	1	2	3	3	1	2	3	3	2	2	2	
41	41	5	5	4	2	2	3	3	3	4	2	2	3	3	2	4	2	1	4	4	4	4	3	3	3	4	2	2	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
42	42	2	1	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3</																																		

48	48	3	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2						
49	49	3	1	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3					
50	50	2	1	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	4	3	3	2	3	3	4	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2						
51	51	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3							
52	52	3	2	3	2	2	2	3	3	4	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3							
53	53	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	4	2	3	3	3	3							
54	54	3	3	3	2	2	3	3	2	3	4	3	3	2	2	2	3	2	3	4	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	4	3	4							
55	55	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	4	4	3	2	2	2					
56	56	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3						
57	57	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	4	2	3	3	3	2	2	2	3	3					
58	58	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	4	3	3	4	3	2	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	4	3	3	3	4	2				
59	59	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	4	3	2	3			
60	60	3	2	2	2	2	3	3	3	4	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	4	3	2	3			
61	61	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3			
62	62	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3		
63	63	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2			
64	64	3	2	3	2	2	2	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2			
65	65	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2		
66	66	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2		
67	67	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2		
68	68	4	3	4	2	2	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	
69	69	3	1	2	2	2	1	4	4	3	3	5	3	3	4	3	3	5	3	2	1	5	4	3	5	2	2	4	3	3	2	4	4	2	2	4	3	2	3	3	4	3	4	
70	70	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	
71	71	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	
72	72	3	2	2	2	2	4	4	5	1	4	4	2	2	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	2	4	4	5	1	4	4	2	2	3	4	4	2	2	2	3	5	3	5	
73	73	3	1	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
74	74	3	1	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
75	75	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	
76	76	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	4	2	3	4	3	3	3	2	2	2	2	4	3	4	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	
77	77	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	4	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3
78	78	4	2	3	2	2	1	4	4	3	3	5	3	3	4	3	3	5	3	2	2	5	4	3	5	1	4	4	3	3	5	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	
79	79	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	
80	80	4	1	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3
81	81	3	1	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2
82	82	3	1	2	2	2	1	4	4	3	3	5	3	3	4	3	3	5	3	2	1	5	4	3	5	1	2	4	3	3	2	4	4	2	2	4	3	2	3	3	4	3	4	
83	83	2	1	1	2	2	4	3	3	5	5	3	1	3	3	2	3	4	1	1	1	4	2	3	5	3	1	4	4	4	4	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	5	3	5
84	84	3	1	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	5	3	2	2	3	2	2	3	2	2	4	3	2	2	4	3	4	5	3	5
85	85	4	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
86	86	3	1	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	2	3	4	4	5	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	
87	87	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	
88	88	3	1	3	2	2	2	4	3	3	2	2	2	4	2	3	5	2	5	5	5	3	4	3	4	2	2	4	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	
89	89	5	2	3	2	2	4	4	5	4	4	4	2	2	4	3	4	4	2	4	2	5	4	3	5	4	4	5	1	4	4	2	2	4	3	4	4	2	3	4	5	3	5	
90	90	2	1	1	2	2	4	4	5	1	4	4	2	2	4	3	4	4	2	4	2	5	4	3	5	4	4	5	1	4	4	2	2	4	3	4	4	2	2	3	4	5	3	5
91	91	4	2	2	2	2	4	4	5	1	4	4	2	2	4	3	4	4	2	4	2	5	4	3	5	1	2	4	5	5	2	4	3	4	4	2	2	2	3	4	5	3	5	
92	92	3	1	2	2	2	4	4	5	1	4	4	2	2	4	3	4	4	2	4	2	5	4	3	5	2	2	4	5	5	2	4	3	4	4	2	2	2	4	5	6	3	6	
93	93	3	2	3	2	2	4	4	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
94	94	3	1	2	2	2	2	2	4	3	3	2	2	2	4	2	3	5	2	5	5	5	3	5	3	4	2	2	4	2	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4			

## Anexo 6: Correlación de las Variables y Dimensiones

			Comunicación Interna	Disposición al trabajo	Capacidad de trabajo	Recursos de trabajo
Rho de Spearman	<b>COMUNICACIÓN INTERNA</b>	Coefficiente de correlación	1,000	,364**	,470**	,386**
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,000
		N	103	103	103	103
	Disposición al trabajo	Coefficiente de correlación	,364**	1,000	,386**	,335**
		Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,001
		N	103	103	103	103
	Capacidad de trabajo	Coefficiente de correlación	,470**	,386**	1,000	,340**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	.	,000
		N	103	103	103	103
	Recursos de trabajo	Coefficiente de correlación	,386**	,335**	,340**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,001	,000	.
		N	103	103	103	103

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

			DESEMPEÑO LABORAL	Comunicación Descendente	Comunicación Ascendente	Comunicación Horizontal
Rho de Spearman	<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	Coefficiente de correlación	1,000	,381**	,441**	,418**
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,000
		N	103	103	103	103
	Comunicación Descendente	Coefficiente de correlación	,381**	1,000	,459**	,290**
		Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,003
		N	103	103	103	103
	Comunicación Ascendente	Coefficiente de correlación	,441**	,459**	1,000	,504**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	.	,000
		N	103	103	103	103
	Comunicación Horizontal	Coefficiente de correlación	,418**	,290**	,504**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,003	,000	.
		N	103	103	103	103

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

## Anexo 7: Evidencias de trabajo de campo

