



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Comunicación efectiva y trabajo en equipo del profesional de enfermería del
Hospital III Suarez Angamos, Miraflores, 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Br. Lourdes Verónica Calderón Huaranca (ORCID: 0000-0002-6675- 1494)

ASESOR:

Dr. Jacinto Joaquín Vertiz Osoreo (ORCID: 0000-0003-2774-1207)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en la Salud

Lima – Perú

2020

Dedicatoria

A mi madre, Ana Mónica por su gran apoyo incondicional en el trayecto de toda mi carrera profesional y sobre todo en este gran reto y,

A mi padre Aníbal Gabino, aunque muchos años descansa ya en paz, pero me dejó recuerdos de motivación para mi desarrollo personal, emocional y profesional.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por bendecir mi vida, por guiarme siempre al largo de mi existencia, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad.

A mi excelente asesor de tesis, Dr. Jacinto Vértiz quien, gracias a sus consejos y explicaciones detalladas y minuciosas, hizo posible la finalización de esta tesis.

A esta excelente casa de estudios Universidad César Vallejo por seguir impulsando a los profesionales a realizar investigaciones de gran trayectoria científica.

Página del Jurado

Declaratoria de Autenticidad

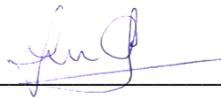
Declaración de autenticidad

Yo, Lourdes Calderón Huaranca, identificado con DNI N° 10526050, estudiante del programa Maestría de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro mi trabajo académico titulada “Comunicación efectiva y trabajo en equipo del profesional de enfermería del Hospital III Suarez Angamos, Miraflores, 2019” quien presento, para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud, como autoría mía. Para lo cual:

- He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. De esta manera, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 18 enero 2020.



Br. Lourdes Calderón Huaranca

DNI: 10526050

Índice

| | Pág. |
|--|-----------|
| Carátula | i |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Declaratoria de autenticidad | v |
| Índice | vi |
| Índice de figuras | viii |
| Resumen | ix |
| Abstract | x |
| I. Introducción | 1 |
| II. Método | 19 |
| 2.1. Tipo y diseño de investigación | 19 |
| 2.2. Operacionalización de variables | 20 |
| 2.3 Población, muestra y muestreo (incluir criterios de selección) | 22 |
| 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad | 23 |
| 2.5 Procedimientos | 26 |
| 2.6 Métodos de análisis de datos | 26 |
| 2.7 Aspecto éticos | 26 |
| III. Resultados | 27 |
| IV. Discusión | 30 |
| V. Conclusiones | 34 |
| VI. Recomendaciones | 35 |
| Referencias | 36 |
| Anexos | 43 |

Índice de tablas

| | Pág. |
|---|------|
| Tabla 1 Matriz de operacionalización de la variable comunicación efectiva | 21 |
| Tabla 2 Matriz de operacionalización de la de la variable trabajo en equipo | 21 |
| Tabla 3 Población del profesional de enfermería de la institución de salud mencionada | 23 |
| Tabla 4 Ficha técnica del instrumento | 24 |
| Tabla 5 Validación de juicio de expertos | 25 |
| Tabla 6 Niveles de confiabilidad | 25 |
| Tabla 7 Estadísticas de fiabilidad de la comunicación efectiva | 25 |
| Tabla 8 Estadísticas de fiabilidad de trabajo en equipo | 26 |
| Tabla 9 Niveles y frecuencia de las dimensiones de la variable comunicación efectiva. | 27 |
| Tabla 10 Niveles y frecuencia de las dimensiones de la variable trabajo en equipo. | 28 |
| Tabla 11 Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman | 29 |

Índice de figuras

| | Pág. |
|--|-------------|
| Figura 1. Percepción de la variable 1, comunicación efectiva y sus dimensiones | 27 |
| Figura 2. Percepción de la variable 2, trabajo en equipo y sus dimensiones. | 28 |

Resumen

En la presente investigación el objetivo fue determinar la relación entre la comunicación efectiva y trabajo en equipo del profesional de enfermería del Hospital III Suarez Angamos, Miraflores, 2019.

El tipo de investigación fue básica, de enfoque cuantitativo; de corte transversal y de diseño no experimental, correlacional. La población estuvo conformada por un total de 82 profesionales de enfermería que laboran en las diferentes áreas del hospital. Se aplicó 2 instrumentos, tipo cuestionario uno fue para medir comunicación efectiva el cual consta de 25 ítems con 3 dimensiones: transmisora de la cultura institucional, fuente de motivación del personal y facilitadora del trabajo en equipo y la resolución de conflictos y el otro fue para medir el trabajo en equipo consta de 25 ítems con 3 dimensiones: contexto, composición, y proceso ambos instrumentos fueron validados por la prueba de expertos y su confiabilidad fue de 0.808 y 0.784 respectivamente, representando un nivel de fuerte confiabilidad.

Concluyó que la correlación estadísticamente significativa entre la comunicación efectiva y el trabajo en equipo del profesional de enfermería del hospital III Suarez Angamos, Miraflores, 2019, siendo el valor de 0.625; en consecuencia, es una correlación positiva moderada.

Palabras clave: Comunicación efectiva, trabajo en equipo y profesional de enfermería.

Abstract

In this research the objective was to determine the relationship between the effective communication and teamwork of the nursing professional of Hospital III Suarez Angamos, Miraflores, 2019. The type of research was basic, quantitative; cross-sectional and non-experimental, correlational design. The population consisted of a total of 82 nursing professionals working in the different areas of the hospital. 2 instruments were applied, type questionnaire one was to measure effective communication which consists of 25 items with 3 dimensions: transmitter of institutional culture, source of motivation of staff and facilitator of teamwork and the resolution of conflicts and the other was to measure teamwork consisting of 25 items with 3 dimensions: context, composition, and process both instruments were validated by the expert test and their reliability was 0.808 and 0.784 respectively, representing a level of strong reliability.

It concluded that the statistically significant correlation between effective communication and teamwork of the hospital nurse III Suarez Angamos, Miraflores, 2019, being the value of 0.625; as a result, it is a moderate positive correlation.

Keywords: Effective communication, teamwork and nursing professional.

I. Introducción

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2017) viene trabajando en optimizar la calidad de los servicios que presta los expertos de la salud con la intención de mejorar las perspectivas de futuro y la salubridad en la gente, busca fortalecer el concepto de la comunicación eficaz, integrada y coordinada, empleando y dedicando muchos recursos para satisfacer el incremento de la necesidad de información, recomendaciones y orientación, buscando mejorar la capacidad y la integración de los canales de la comunicación existentes, justificando su credibilidad y fortaleciendo la comunicación social y en línea y la comunicación de riesgos relacionados con las emergencias sanitarias.

La *Joint Comission* Internacional (2019) dentro de los objetivos a nivel internacional sobre el cuidado de los usuarios, enfatizo en su meta numero dos fortalecer la forma de comunicación entre los colaboradores dedicados a la salud previniendo faltas por indicaciones a nivel verbal y/o vía telefónica, las que son escritas en un formato de estructura legal para la institución y cuando se brinde la información verbal o telefónica se debe verificar que la otra persona haya entendido y registrado correctamente el mensaje, como también quien recibe dicho mensaje debe registrarlo con letra clara y comprensible para todo el equipo. Las fallas en la comunicación pueden causar daños serios en la vida del paciente.

Lingard *et al.* (2004) realizaron un análisis de 421 eventos adversos ocurridos en quirófano, donde encontró falla en la comunicación entre profesionales, un tercio de esto comprometían la seguridad del paciente por una sobrecarga cognitiva, la interrupción de la rutina, y el aumento de la tensión en el quirófano. Los autores clasificaron los problemas de la comunicación en cuatro categorías: la comunicación fue inoportuna, la comunicación no llegaba a las personas relevantes en el equipo, el contenido no era completo o exacto y por último la comunicación no generaba una reacción.

En América latina existe 14 enfermeros/10,000 hab. en la mayoría de los países, la enfermería es indispensable para brindarle bienestar de los seres humanos y así fortalecer los sistemas de salud, de esta manera se tiene sostenibilidad universal por parte del profesional de enfermería en demostrar que emplea estrategias, es líder y realiza adecuadamente la toma de decisiones, englobando todo ello en una adecuada comunicación.

Las instituciones de salud exigen que la comunicación del tipo efectiva debe tomarse como un aspecto estratégico dentro del estudio prospectivo de la empresa, por lo tanto, los encargados tienen la necesidad de la responsabilidad de implementar mecanismos que

promuevan la retroalimentación como un elemento esencial entre los que son parte del equipo.

Considerando la comunicación como una parte de gran importancia de un proceso en el cuidado que proporciona a las personas, las herramientas necesarias para que puedan comunicarse e informarse de manera clara y simple, de tal manera que en su interacción logre mayores resultados y satisfacción. “La comunicación efectiva es un mecanismo que crea un espacio donde las personas interactúan. Si una persona influye en otra se afirma que hay comunicación” (De la Cruz, 2015 p.6). En las bases teóricas de equipo de trabajo según Robbins (2017) lo define, es una agrupación que unen esfuerzos para lograr un mayor desempeño en cuanto al servicio que brindan.” (p.314).

En lo que se refiere al profesional de enfermería, es un individuo que cuenta con estudios universitarios por 5 años consecutivos, al concluir el Servicio del ámbito rural y también de contexto urbano marginal en la dependencia de salud se puede especializar por un año académico más en la especialidad que opten en elegir para brindar cuidados especializados. El profesional participa en realizar diagnósticos de enfermería, según su valoración científica que realiza al paciente o persona que tenga a su cuidado. Siendo el cuidado de enfermería un proceso con método científico que al desarrollarlo tiene que ser efectivo ya que atiende personas y para lograrlo lo hace con un equipo multidisciplinario e interdisciplinario evidenciado en su entorno interpersonal de desempeño de su labor en equipo brindando atención a los seres humanos, como también la relación entre trabajo en equipo y rendimiento clínico de comunicación verbal y no verbal.

En nuestro país, la empresas de diversos sectores, muestran claridad sobre las metas que quieren alcanzar para su institución, ante ello surge las dificultades cuando no manejan la comunicación asertiva en su interacción, es motivo donde es vital que exista habilidades y estrategias para comunicarse, y estas se hacen importante para alcanzar un desempeño optimo debido a que los colaboradores se han convertido en elementos primordiales para el éxito de una empresa, ayudando a alcanzar sus metas y con una comunicación efectiva se logrará mantener muchas veces compromiso e involucramiento entre los trabajadores.

En ESSALUD, Sotelo (2005) gerente general publico la aprobación de una directiva para dotar correo electrónico institucional a todos los profesionales de la salud a nivel nacional para una oportuna y mejor comunicación interna. Del Castillo (2017) presidente ejecutivo de Essalud, público y puso a disposición un instrumento de comunicación, el boletín electrónico para dar a conocer los esfuerzos que realizan la gestión en busca del bienestar

del trabajador y asegurados, fortaleciendo la comunicación interna y externa con los trabajadores y afiliados y así ser una institución líder en servicios de salud.

En el nosocomio III denominado Suarez Angamos, en el distrito de Miraflores se pudo observar que el profesional de enfermería cuenta con el perfil para su puesto, en su mayoría tienen la especialidad especializada según en el área que se desempeña, quien lidera es la enfermera jefa del servicio de enfermería, la misma que delega funciones a coordinadoras de enfermería en cada servicio designado (emergencia, pediatría, neonatología, cirugía, medicina, centro quirúrgico, consultorios externos del local de Angamos y local del anexo Suarez, en ellos incluidos los programas preventivos promocionales que cuenta el hospital) para poder cumplir con sus objetivos institucionales y/o estratégicos planteados durante su gestión.

Se logró visualizar que la comunicación del tipo efectiva en expertos en enfermería en esta entidad no está claro mencionar si se emplea por algunos momentos y otros no ya que en todos los servicios arriba mencionados existe el reporte general de enfermería todas las mañanas donde participa la coordinadora de cada área, comunicando los acuerdos, esta información suele romperse entre los grupos de profesionales ya que los horarios son rotativos, refiriendo varios que a ellos no le dijeron ese acuerdo o no se enteraron de aquello.

Al igual existen comités como por ejemplo: auditoria, calidad, rondas de enfermería, con falta de compromiso de los colaboradores, ya que lo que el nosocomio les brinda no coincide con las expectativas del comité; algunos profesionales de enfermería al ver al encargado de cada comité al momento de realizar su trabajo en su área respectiva, ellos se incomodan por la presencia del compañero o refieren estar con carga laboral contribuyendo poco para el logro de su objetivo en ese momento del encargado del comité, otro comentario que refirieron los profesionales de enfermería referente a los comités son que cuales fueron los resultados o que plan de mejora emplearon para dicho tema o acción evaluada ya que siempre vienen al servicio y aún continúan igual todo sus procesos en su área de trabajo.

En otras oportunidades en los servicios que cuenta el hospital se pudo percibir que los profesionales de enfermería muestran interés y respeto cuando la jefa de enfermería, acude a los servicios de ellos transmitiendo información verbal importante, inclusive emplea la retroalimentación de la información en varios equipos de trabajo sobre temas relacionados con el trabajo diario y para mejora de aquel servicio, asimilando la información brindada por todos de igual manera pero no por aquellos que no estuvieron presentes en el momento que acudió la jefa de enfermería. Por otro lado, se percibió que los grupos de trabajo en cada

servicio varios de ellos se complementan al trabajar en equipo demostrando colaboración, compromiso, entusiasmo y compañerismo, pero en otros profesionales de enfermería se pudo observar celo profesional, individualismo demostrándose en algunos casos carencias de valores (respeto, compañerismo, amabilidad), generando un trabajo en equipo desintegrados en algunas ocasiones.

Por ello se presenta una indagación ¿Cuál es la relación de Comunicación efectiva y trabajo en equipo del profesional de enfermería del Hospital III Suarez Angamos, Miraflores, 2019?

Para lo cual se realizó una revisión de trabajos previos internacionales, según Kirca & Bademli. (2019) estudio la relación entre las habilidades de comunicación y los comportamientos de cuidado de las enfermeras, mediante una investigación descriptiva relacional en el Nosocomio de la Universidad de Akdeniz en los meses marzo-mayo 2018, su muestra fue de 262 enfermeras, siendo la meta fue hallar la relación entre la competencia de comunicación y los comportamientos de atención de pacientes de las enfermeras, obteniendo como resultado una correlación con un valor de $r = 0.5$, $P < 0.01$. El proceso de enfermería es un método con fundamento que al desarrollarlo es necesario un buen dialogo, entorno interpersonal y buenas habilidades de comunicación verbal y no verbal.

Por su parte, Schmutz JB et al. (2019) investigaron que tan efectivo es realmente el trabajo en equipo, la relación entre las variables analiza: Una revisión sistemática, el objetivo de dichos autores fue proporcionar evidencia de las implicaciones de desempeño del trabajo en equipo en los equipos de atención médica, como también la relación entre trabajo en equipo y rendimiento clínico. Incluyeron 31 estudios dando una muestra de 1390 equipos, determinándose que el trabajo en equipo tiene un efecto de tamaño mediano ($r = 0.28$) en el desempeño clínico en los diferentes lugares de atención del sitio de estudio. Al transformar la correlación en un OR de 2.8 se puede decir que los equipos que realizan procesos de trabajo en equipo tienen 2,8 veces más de probabilidades de alcanzar un alto rendimiento que los equipos que no son. Como resultado metaanálisis si confirma que el trabajo en equipo en varios grupos de equipos protagoniza un poderoso proceso para el beneficio en la atención al paciente. Por lo tanto, el trabajo en equipo tiene un mejor efecto en la necesidad de la empresa.

De otra manera Quaranta (2019) en su trabajo de investigación titulado “*Effective communication: a critical factor in teamwork success*”. La comunicación efectiva: un factor crítico del éxito en el trabajo en equipo, tipo cualitativo, descriptivo de muestreo no

probabilístico, su muestra fue estudiantes de una universidad, quien empleo el diseño de investigación revisión bibliográfica y un trabajo de campo, pudo corroborar en este trabajo de campo que la comunicación efectiva, es un factor crítico y decisivo para la conformación y el buen funcionamiento de los equipos de trabajo y para las buenas relaciones.

Rangel (2019) en Colombia menciona en su artículo; trabajo en equipo como fundamento en la seguridad del paciente, utilizo la descripción e identificación de lineamientos y estrategias para promover el trabajo en equipo en el sector salud, enfatizando así el cuidado del paciente, pero primero espera que mediante habilidades blandas y el conocimiento práctico del profesional irían de la mano para desarrollar un buen ambiente laboral y la comunicación del tipo efectiva en el equipo de trabajo. Se analizó 25 artículos científicos, concluyendo que, mediante el apoyo en infraestructura, herramientas e insumos, sumando el conocimiento profesional y las habilidades blandas y estas a su vez se supervisan y evalúan seguirá promoviendo un ambiente agradable y vital para los miembros del equipo y pacientes, obteniendo el éxito en el trabajo en equipo interiormente en el hospital.

Por otro lado, Díaz et al, en España (2019) investigaron las labores de los equipos dedicados a la enfermería, se trazaron como objetivo: el análisis de las variables estudiadas y su incidencia en los pacientes, obteniendo que hay diversos aspectos que determinan el triunfo de los equipos de labores, tomando en cuenta: habilidades de los integrantes, empatía, liderazgo. Los equipos promueven ambientes favorables para un buen desempeño por parte de los enfermeros y les ayuda a brindar un servicio de calidad, lo cual les permite alcanzar las metas. Aun así, existan dificultades que se puedan presentar en las rutinas laborales, como falta de comunicación, individualismo, trabajos eventuales, entre otros puntos. Pero a pesar de aquello se pudo mencionar que una adecuada comunicación en el trabajo disminuye los problemas y crea lazos afectivos e amistad. Podemos llegar a la conclusión que un trabajo en equipo produce sinergismo en el logro de los objetivos, pero para ello es importante que se logren comunicar de una manera adecuada y en una misma dirección en este caso siguiendo el objetivo institucional.

También, Escarzo (2018) en Bolivia, realizo un estudio para determinar la comunicación interpersonal de las personas que brindan el servicio de enfermería en cuidados intensivos mediante un estudio tipo descriptivo, obteniendo como resultado que la comunicación interpersonal es inadecuada representado por un 58% siendo un punto álgido en el cual nos indica que se debe fortalecer esta habilidad comunicacional motivando al profesional de enfermería en tomar en cuenta sobre su utilidad y necesidad para su propio beneficio.

Así mismo McEwan, et al (2017), investigaron la efectividad de la capacitación en trabajo en equipo sobre los comportamientos del trabajo en equipo y rendimiento del equipo: Un análisis completo y una intervención controladas. Tuvo como meta analizar de modo sistemático las intervenciones de trabajo colaborativo que se llevaron a cabo, teniendo como propósito mejorar el trabajo colaborativo y el rendimiento, utilizando diseños experimentales controlados. Su resultado fue que la capacitación en trabajo en equipo es una forma efectiva de fomentar el trabajo en equipo y el rendimiento del equipo para ello utilizó métodos de intervención y características de medición.

Bejarano y Arango (2017) en su artículo de investigación *Communication and coordination in the nurse's interdependent role in a hospital in Colombia*, mediante su metodología de estudio descriptivo, corte transversal, aplicado a 124 profesionales de enfermería concluyeron lo siguiente; en el hospital referido se evidenciaron problemas en la comunicación y coordinación en los profesionales, llevando aquello como consecuencia una ruptura en la congruencia entre los grupos y una división en la atención de una unidad a otra, generando impactos negativos para el cuidado del paciente, para lo cual las autoras recomiendan desarrollar estrategias relacionadas con la comunicación del tipo efectivo para fomentar su liderazgo y también el trabajo colaborativo.

De otra manera Puello, Prieto y Rondón (2016) en su investigación denominada *Comunicación y practicas coordinadas en el área de enfermería en una entidad relacionada a la salud en Cartagena*, tuvo como meta evaluar la comunicación y coordinación entre los enfermeros en el nosocomio analizado, para ello un estudio descriptivo transversal, tipo cuantitativo, su muestra fue de 100 enfermeras que al aplicar su instrumento por medio de un cuestionario obtuvo lo siguiente: en la dimensión comunicación individualmente en cada enfermera de la unidad a la que pertenecía, las hospitalizaciones fueron en promedio de puntaje de 3,8 y en cuidados intensivos fue de 3,7 en cambio en la otra dimensión coordinación el promedio fue de 3,9 en cirugía y hospitalización fue 3,3 finalizando, urgencias en un 3,8. Pudiendo mencionar dichos autores que para satisfacer la comunicación y la coordinación se necesita desarrollar un rol interdependiente en el profesional de enfermería y donde hay un adecuado y agradable entorno de trabajo se puede desempeñar de una manera efectiva su labor, fortaleciendo sus relaciones entre ellas las enfermeras y así brindar un buen servicio para su institución.

En cambio Valladares & De Assuncao (2016) en Brasil investigó una propuesta que se aplicó a los enfermeros, tuvo como objetivo, comprobar la validez de un plan para fortalecer

la comunicación en los equipos e enfermeros de Brasil, su método fue de tipo cualitativo convergente- asistencial, su muestra fueron seis enfermeros, concluyendo así que el plan de acción tuvo influencia en el cuidado brindado, porque los profesionales de enfermería reflexionaron sobre un cambio a su contexto, controlando la reiteración de las dificultades que los aflige que en la influencia brindada en la atención al paciente. Finalmente se mencionó en el artículo que, con una comunicación eficiente, las labores en equipo fueron mejoras y las personas recibieron un mejor servicio y el personal se siente bien física y emocionalmente.

Vítolo (2016) en Argentina publicó un artículo: Cultura de seguridad, este término consiste en minimizar eventos adversos en pacientes de los hospitales y organizaciones de salud los cuales se esfuerzan por poner en marcha esta iniciativa de seguridad al paciente, involucrando a todo el personal, pero para ello debe haber una revolución cultural, sin una nueva cultura quienes quieran implementar estas prácticas de seguridad al paciente no sabrán hacerlo, porque primero tienen que aprender a laborar en equipo y además tener una comunicación efectiva.

Asimismo Ochoa (2016) en Argentina realizó un trabajo de investigación *Intercomunicación entre enfermeros, con la variable: seguridad del paciente* su finalidad fue que sus compañeros de trabajo de la unidad de cuidados críticos tengan conocimiento de la importancia sobre el riesgo que se genera cuando hay fallas en la comunicación y a la vez repercutiría como consecuencia para todo el equipo de trabajo, concluyendo con muchas recomendaciones sobre temas de comunicación efectiva y trabajo en equipo refiriendo que el trabajo en equipo es una estrategia primordial para disminuir los errores protegiendo de algún daño a los pacientes y a la vez una adecuada comunicación efectiva a demostrado mejoras en los flujos de la comunicación y la seguridad en las atenciones.

García (2016) realizó una revisión bibliográfica *La Comunicación médico-enfermera, implicancias para el paciente barreas y estrategias de mejora*, para ello incluyó 20 artículos científicos, concluyendo que existe evidencia de que una comunicación médico-enfermera deficiente puede ocasionar daños a los usuarios y la calidad en las atenciones hospitalarias por lo cual la comunicación efectiva en este grupo de profesionales debe ser un objetivo primordial en todas las entidades de salud para de esta manera se evite eventos adversos en pacientes.

Algieri et al. (2015) "*Recension teamwork and communication in a general surgery residency within the framework of a safety culture*" investigó la importancia de las labores

en equipo y la interacción entre médicos cirujanos residentes de un hospital en Argentina dentro de un marco de una cultura de seguridad, los autores mediante una indagación cuantitativa-descriptiva en una muestra de 12 doctores, obtuvieron el siguiente resultado dimensiones que percibieron como fortalezas en los individuos tales como: trabajo en equipo, feedback y comunicación, no encontrando dimensiones como debilidades encontrando así una valoración general media de 7.83 a la vez concluye que una adecuada y comunicación efectiva logra un buen trabajo en equipo generando esto una cultura de seguridad al paciente.

Gluyas (2015) en Australia menciona en su artículo que la comunicación de tipo efectiva y las labores en equipo promueven el cuidado del paciente, siendo así y para que se pueda desarrollar un trabajo en equipo se necesita emplear la cooperación, coordinación y la comunicación entre los integrantes de un equipo y de esta manera logren sus metas trazadas. En hospitales se ha demostrado que un trabajo en equipo efectivo logra alcanzar sus objetivos planteados, resultando exitoso y eficiente con menos errores, dando un papel importante a la comunicación porque mediante ella se emplea la cooperación y coordinación entre sus integrantes, identificando las barreras de una comunicación efectiva.

Por su lado, Villanueva & Del Mar (2015) en España quiso conocer como es la comunicación intraprofesional entre enfermeras del área quirúrgica titulado su investigación; la comunicación que surge entre enfermeras que participan en la sala de cirugías: realizando una convivencia entre dos mundos, empleando para ello un estudio tipo cualitativo con enfoque etnográfico incluyendo una muestra de 58 enfermeras de un hospital de Barcelona, concluyendo de esta manera, que la comunicación entre las enfermeras del área quirúrgica presenta deficiencias y carencias relevantes, mostrando una realidad que se caracteriza entre “lo real” y “lo ideal.” A la vez manifestó que el entorno cerrado donde labora este personal de enfermería tiene presión en el trabajo diario, los tiempos quirúrgicos a veces son prolongados, la rotación de personal nuevo por el área, conllevan a que tomen actitudes que no quisieran expresar ni optar al momento de interactuar entre ellas, dejando una recomendación las autoras de ahondar más en el tema y proponer plan de mejora para buenas dinámicas de comunicación entre las enfermeras de dicha área.

De la siguiente manera, Ruiz (2015) en España estudio, la comunicación como herramienta básica de enfermería, tuvo que hacer una revisión bibliográfica sobre la esencialidad de la comunicación del tipo eficaz entre las enfermeras, utilizando 25 artículos científicos y concluyendo que la comunicación efectiva nos brinda a llevar relaciones

interpersonales e interprofesionales. Saber comunicarnos no es algo innato y un profesional de enfermería necesita desarrollar al máximo sus habilidades de comunicar para de esta manera resaltar su profesionalismo en todas sus competencias. Además de ser una herramienta de trabajo del día a día no solo para relacionarse con su equipo de trabajo sino también con el paciente y familia.

Nogueira y Rodrigues (2015) en su ensayo en Brasil “*Effective communication in teamwork in health: a challenge for patient safety*” Comunicación del tipo efectiva en las labores en equipo dentro de un nosocomio, un reto para el cuidado seguro de los pacientes , las autoras mencionaron los cuidados brindados a los pacientes donde utilizando estrategias como cursos de entrenamiento de las destrezas de comunicación, prácticas y medios para brindar información sobre el paciente a sus compañeras de trabajo conforman modos adecuados para afrontar las dificultades de una comunicación ineficiente siendo este mecanismo un inicio para empezar el cambio de cultura respecto al cuidado del paciente.

Custodio y Neves (2015) en Brasil realizaron un estudio de investigación labores en equipo entre enfermeros, limitaciones y una alternativa para una institución de salud familiar. Los autores se enfatizaron en ver que percepción tiene el profesional de enfermería sobre el trabajo en equipo en dicha institución, utilizaron el estudio de tipo descriptivo y exploratorio de enfoque cualitativo concluyendo entre los límites para un trabajo en equipo adecuado se encuentran dificultades en la gestión de las autoridades, obstáculos políticos, reconocimiento y rotación del personal y las aportaciones que brindaron los profesionales fueron que cada miembro debe estar seguro de sus habilidades en su desempeño, emplear comunicación efectiva y tener reuniones continuas con el equipo de trabajo. Finalmente, los jefes deben tener un acercamiento hacia sus trabajadores empleando estrategias de procesos de una comunicación efectiva, supervisar el trabajo de campo de sus equipos, promoviendo así la satisfacción laboral.

Landman et al. (2015) en Chile investigaron la *Satisfacción usuaria respecto a competencia de comunicación de los enfermeros*, para ello los autores emplearon un estudio cuantitativo, descriptivo, transversal, concluyendo que la cultura laboral en los ambientes hospitalarios hace que el profesional se enfatice en dar más importancia a las habilidades técnicas o instrumentales que al acercamiento directo y humanizado a las personas de su cuidado, el paciente, dejando el proceso de comunicación débil en muchas ocasiones. La comunicación, el buen trato humano y la visualización del paciente como ser único y con los

derechos que le acrediten deben ser respetadas y desarrolladas por el profesional de enfermería de persona a persona.

De las revisiones internacionales revisadas se concluye que el profesional de enfermería es una persona con vocación y ética que da su cuidado a través de un proceso científico, pero para ello debe hacerlo de manera interpersonal e interprofesional comprometiéndose en el logro de los objetivos institucional y para lograrlo debe haber desarrollado habilidades sociales sumado a ello su competencia como profesional darán como resultado efectivo la satisfacción de los clientes que están dentro y fuera del nosocomio. Dentro de las habilidades se están considerando la comunicación verbal y no verbal, empatía compromiso e involucramiento, logrando un impacto en el receptor después del proceso mismo de la interacción entre ellos siendo así un impacto positivo influenciado para un trabajo en equipo logrando que cada integrante sea parte importante de un todo, sumando fuerzas con un mismo horizonte en menor tiempo y con mejores resultados.

De esta manera se consideró los trabajos previos nacionales, Arana (2019) en la ciudad de Trujillo busca hallar la relación entre comunicación asertiva y desempeño de los enfermera de un hospital de Huamachuco, utilizo en su metodología el tipo descriptivo-correlacional- transversal, se tuvo la participación de una muestra de 50 enfermeros, llegando a mencionar que el 50% presentaron una comunicación asertiva alta y un 8% nivel bajo, en cuanto al desempeño laboral el puntaje fue de un nivel alto del 52% y un nivel bajo del 12%. Por la tanto Arana refirió que hay una relación importante entre el nivel de comunicación asertiva y el trabajo de los enfermeros ($p < 0.05$).

Asimismo Rojas (2018) en su investigación relato su objetivo de sistematizar las evidencias sobre la comunicación efectiva como mecanismo para enriquecer a los líderes en el área de enfermería, utilizo la metodología GRADE, incluyo 10 artículos científicos para su evidencia teniendo como resultado manifiesta que si la comunicación es una estrategia para empoderar al liderazgo, siendo un pilar importante en la profesión de enfermería como también no descarta otras estrategias que refuerzan las características de un líder.

Por otra parte, Romaní (2018) en su trabajo de investigación tuvo como objetivo relacionar el trabajo en equipo y la satisfacción en el trabajo en profesionales enfermeros del nosocomio de Ventanilla, utilizo la investigación cualitativa su muestra fue de 71 enfermeras, mediante un cuestionario de 16 preguntas, sobre percepción del trabajo en equipo y satisfacción laboral, encontrando una asociación significativa en ambas variables

($P = 0.000$) $Rho = 0.45$. Por lo tanto, concluye que la labor en equipo influye en la satisfacción de los colaboradores de manera significativa.

Continuando Rubio (2018) en su investigación titulada trabajo en equipo del personal de centro quirúrgico de un hospital de Chiclayo, se enfocó en un método tipo cualitativo, su objetivo se centró en caracterizar y comprender como realiza el trabajo en equipo el personal que realiza su labor en centro quirúrgico, obteniendo como resultado que hay limitaciones para que se desarrolle un trabajo en equipo tales como; el individualismo, estrés laboral, celo profesional y la superioridad del personal médico, y que la manera de llegar a fortalecer un trabajo en equipo es mediante la comunicación efectiva, la experiencia profesional de algunos cirujanos y capacitación continua de todo el profesional que conforma esa área quirúrgica.

Asimismo, Ruiz (2017) investigo: el comportamiento de las enfermeras hacia las labores en equipo, nosocomio Regional Manuel Núñez Butrón, Puno su objetivo fue describir y analizar las conductas de las enfermeras que cubren dicho puesto de trabajo, estudio descriptivo, enfoque cuantitativo, transversal, simple, su muestra fue de 46 enfermeras asistenciales. Obteniendo como resultado que el 55% de enfermeras asistenciales tienen actitud desfavorable hacia el trabajo en equipo, en su dimensión comunicación se identificó que la habilidad relacional y la retroalimentación son sus principales debilidades para comunicarse entre el personal asistencial de enfermería. Sin embargo, Alvarado (2015) investigo la influencia del liderazgo, la motivación y las labores en equipo en el contexto organizacional de una Institución de Salud en Huánuco, su objetivo fue identificar la influencia de su estudio mencionado, concluyendo que existe un clima organizacional regular y que muchas veces afecta a la producción en la institución.

Por lo cual, en las teorías relacionadas al tema se empieza mencionando que la comunicación es una forma de interacción para la cultura, estado de ánimo, personalidad, cercanía entre locutores y entre otros, pero existen diversidades entre la gente, se cuenta con aspectos similares que sirven de base para la comunicación. Estos aspectos: el emisor que emite datos, el canal a través del cual viajan los datos, mensaja la idea compartida. Pero este también se presenta en tres tipos de categorías:

a) Verbales b) Para-verbales: c) Conductuales, las cuales posibilitan el intercambio de ideas. Bravo y otros (2019) señaló otros tipos de categorías abarcando el contexto y lo clasifica en: 1. Físico: lugar, 2. Social: interrelación entre seres humanos 3. Histórico: antecedentes de

los intervinientes.4. Psicológico: estados de ánimo 4. Cultural: creencias, valores. (citado en Serrano 1992), y por último el receptor, individuo (os) quien recibe los datos y los decodifica. Luego de este proceso surge la retroalimentación, que se origina si el mensaje ha sido captado o se dio la presencia de interferencia causada por diversos factores. Todas las entidades deben darles la importancia requerida a los procesos de comunicación y brindar información mediante procesos internos motivando a la integración de sus colaboradores, dando inicio a un procedimiento de decisiones donde se desarrollan estrategias correspondientes. (De la cruz 2014, Centro Europeo de Posgrado CEUPE 2019).

García (2017), aseveró que aún no se le brinda la esencialidad debida al hecho de intercambiar información entre dos o más personas, a pesar que la comunicación es la base de la sociedad y la manera de interacción entre las personas. La teoría sobre la comunicación del tipo efectiva se refiere a la manera de cómo hacer llegar los datos a la otra persona, se busca que no haya interferencia de ningún tipo, para que el mensaje sea comprendido totalmente.

Asimismo, Castelló (2013) sostuvo que para mantener una adecuada comunicación y efectiva es sumamente importante saber escuchar a los compañeros de trabajo manteniendo su contexto real y no lo que el receptor lo pueda interpretar para poder entablar una conversación efectiva, es necesario que las personas desarrollen ideas analíticas y ser empáticos para que sean capaces de entender a sus interlocutores. En la actualidad este tipo de destrezas han quedado de lado, las instituciones de salud deben ser capaces de brindarles el espacio necesario para que puedan darle el valor necesario para concretar las acciones coordinadas en beneficio de la institución, donde la comunicación asertiva y efectiva son vitales para poder alcanzar sus metas.

Queijeiro (2017) concluyó que la comunicación del tipo efectiva son los cimientos para una relación saludable entre colegas y propicia un ambiente adecuado. De acuerdo con lo plasmado, promover la comunicación efectiva en la organización mejora las relaciones interpersonales interdisciplinarias y multidisciplinarias en la organización que laboremos mejorando el ambiente de labores, tratando de plantear la comunicación del gerente hacia los colaboradores, desarrollando destrezas que son necesarias para interactuar con los integrantes de los equipos en aras del beneficio de la empresa.

En relación a la variable trabajo colaborativo: “Se busca que los colaboradores contribuyan con el mejoramiento de la administración de las labores para alcanzar la comprensión entre cada elemento del trabajo.” (Valverde, 2018 p.123).

La comunicación efectiva Según De la Cruz (2015) sostiene que: “Es un mecanismo que crea un espacio donde las personas interactúan. Si una persona influye en otra se afirma que hay comunicación” (p.6). Según el art. de la Revista Forbes (2014) afirmó que las diez claves de la comunicación eficaz deben contener criterios de simplicidad, credibilidad, brevedad, sensorialidad del mensaje, consistencia, inspirar con las palabras, visualizar el mensaje, preguntar, novedad y contextualización del mensaje. Por ello, la comunicación en el trabajo contiene indicadores que pueden modificar la comunicación entre colegas, las que traen ventaja para las metas de la empresa, respetando la cultura y los valores de la empresa.

La comunicación efectiva hace que las personas asuman un rol maduro frente a sus interlocutores, que tienen la capacidad de atender y manifestar ideas claras y concretas relacionadas con las metas. Que hallan las soluciones para los problemas que puede surgir en los equipos de trabajo y sobre todo compartir la información en el momento oportuno para el beneficio de una institución.

Características para una comunicación del tipo efectiva : a) Claridad, ideas coherentes entre las personas que se comunican b) integridad, la comunicación debe permitir unión entre los miembros de una empresa así haya diferencias o malos entendidos debe ser como un conciliador fomentando que el proceso comunicativo se torne agradable c) aprovechamiento de diálogos informales, es cuando la gestión de una empresa empleada para reemplazar medios de comunicación se torna más efectiva para todos los colaboradores d) equilibrio, en las organizaciones el plan administrativo debe contar a la vez con un plan de comunicación y así todos los integrantes estén informados e) moderación, lo que se quiera transmitir debe ser estrictamente necesaria y concisa sin generar exceso de información f) difusión, es importante que la comunicación formal que brinde una institución debe realizarse por escrito y enviarlo estrictamente por canales necesarios g) evaluación, por otro lado los medios de comunicación deben chequearse, verificarse de manera constante. h) Eficiente y efectiva, por último, debe existir la eficacia y los recursos que se requieran deben de ser bien orientados a que se brinde una comunicación eficiente, brindando confianza a que todos los mensajes deban ser bien comprendidos, siguiendo el propósito de que todos reciban la misma información.

Obstáculos de una comunicación eficaz según Robbins y Judge (2017) se encuentran a) Filtrado; uso de la información en beneficio solo del emisor. b) Percepción selectiva solo se escucha lo que le conviene a una de las partes y lo que fomenta las dificultades. C) Sobrecarga de información, se hace con la intención de que la persona no reciba la información completa de manera intencionada d) Emociones, lo toman como le convenga e) Lenguaje, usan los significados secundarios para confundir al oyente f) Silencio ocultamiento de la información g) Miedo a la comunicación, quedarse callado, aunque se sepa que la información que se debe compartir es importante h) Mentiras, cambiar la versión de los hechos (p.365).

La comunicación efectiva considera tres dimensiones en este estudio:

En la dimensión 1. **Transmisora de la cultura institucional**, según De la Cruz (2014) menciono que: “La cultura institucional es el conjunto de características comunes propias y estables con las que cuenta cada instituto y que las diferencian del resto de organizaciones. Ese conjunto de características son las que definen la cultura institucional, lo que sería la personalidad, es decir la manera de ser de una institución” (p.53).

Efectivamente, la comunicación al interior de las organizaciones es un elemento primordial, que promueve eficazmente las interrelaciones entre los colaboradores de diversas áreas de la compañía y, que a su vez se verán refrendadas en la interrelación que ejecutarán los integrantes del grupo laboral. Este aspecto, altamente estudiado considera parámetros de convivencia y clima laboral, condiciones que generan interacción óptima. También puede considerarse como un factor medular en la cultura organizacional de una institución, ya que origina involucramiento de los individuos con las metas de dicha institución.

En la dimensión 2. **Fuente de motivación del personal** según De la Cruz (2015) mencionó: “Es un factor de cambio para las organizaciones, que transmiten su cultura que suelen establecer de acuerdo a sus políticas” (p.34). Para que la comunicación fluya debe haber un proceso adecuado para poder transmitir la información de esta manera la comunicación es un aspecto para la motivación de las personas de una institución o empresa. Toda institución necesita que sus trabajadores necesiten estar motivados y sentirse parte de la empresa, como también es importante hacer sentir bien a sus trabajadores cuidando la forma y el lugar de saber interactuar al momento de hacer un reclamo o llamada de atención esto conllevara a que se motiven y mantengan su compromiso en seguir identificados con su puesto laboral y la institución.

En la dimensión 3. **Facilitadora del trabajo en equipo y la resolución de conflictos**

De la Cruz (2015) refiere: “Propone el trabajo colaborativo, ya que se coordina las actividades que están en la planificación, para ello se necesita ser claro con las ideas. Además, también es una forma de mantener relaciones sociales saludables con el compañero de labores, ya que, si surge alguna discrepancia, ambos sean capaces de entablar un diálogo para resolverlo” (p.36). Valverde (2018) menciona: “este tipo de trabajo considera que cuando los colaboradores trabajan de manera coordinada son capaces de lograr las metas que se propongan” (p.123). Lomonosov (2015) nos indicó “A través del tiempo, las formas de comunicación han ido cambiando, ya que la globalización es un elemento que ha modificado las formas de interacción entre los colaboradores” (p.39).

Baekdal (2016) relata:

Si bien es cierto que la comunicación muestra un crecimiento gradual donde ha aportado al progreso de la comunicación entre personas y dentro las organizaciones, gracias a la tecnología podemos recopilar información y compartir datos que ayuden al desarrollo de la entidad. Esto genera que exista una comunicación efectiva, captando conocimientos necesarios y concisos para poder transmitir un mensaje oportuno y veraz (p.49).

En cuanto a la teoría trabajo en equipo según Robbins (2017):

El trabajo en equipo lo define como una agrupación de personas que trabajan con un mismo fin y que juntos pueden lograr mejores resultados, se entiende que cada integrante aportara con sus competencias que finalmente sumaran sus esfuerzos logrando un resultado mayor necesitando para este proceso que cada uno haya desarrollado habilidades sociales de interacción entre sus miembros. Mientras un grupo de personas de trabajo es donde se interactúa entre los participantes, para que cada uno aporte con sus ideas y serán capaces de lograr mejores resultados en un determinado tiempo. Estos grupos no se involucran en las labores colectivas, no existe sinergia positiva (p.313).

Arroyo (2016) menciona:

Al equipo colaborativo como un grupo de seres humanos que laboran de forma colectiva existiendo interdependencia para seguir un fin común, cada individuo asume sus funciones y responsabilidades brindando apoyo a sus compañeros de trabajo. Se busca que cada uno de sus miembros sume al colectivo, llevando todos sus recursos a disposición del bien común, requiere coordinación, organización y compromiso de todos los participantes aportando fortalezas, conocimiento y experiencias sin tomar en cuenta las jerarquías sino el

liderazgo, trabajando en línea y en la misma medida todo ello para no poner en peligro el avance positivo del equipo de trabajo.

Los trabajos en equipo para que haya eficacia cuentan con las siguientes dimensiones: En la dimensión 1. **Contexto** según Robbins y Judge (2017) refieren que:

La institución necesita abastecerse de recursos para la realización de sus operaciones, con la intención de brindar satisfacción a los clientes. Las labores deben ser compartidas entre todos los encargados de cada área con la finalidad de incrementar la participación y el interés de todo el conjunto laboral con el mismo propósito de brindar el mejor servicio en un ambiente de confianza y compromiso (p.320).

Miranda (2017) explico que:

Para que la organización lleve el buen funcionamiento de sus labores se debe tener en cuenta el contexto que maneja para el desempeño del equipo de trabajo de las empresas. El cual desempeña un rol esencial en la aplicación de los cuatro factores, utilizando los recursos adecuados harán que el área donde se desempeña ejecute bien su labor, así como el liderazgo fortaleciendo el equipo creando así un buen clima de confianza. De esta manera se verá satisfactoriamente los resultados en la institución (p.80).

En la dimensión 2. **Composición** según Robbins y Judge (2017) mencionaron que:

Los equipos de trabajo bajo la premisa conceptual de composición efectiva deben estar constituidos por integrantes con capacidades y competencias necesarias para desarrollar actividades de alto rendimiento y desempeño laboral. Se recomienda equilibrar los equipos con personas de rangos disimiles en la formación. Prueba de ello se dan figurativamente en los de futbol, quienes deben equilibrar las posiciones entre las diferentes tareas que le competen a cada puesto. La finalidad es disponer de equipos que puedan desarrollar y alcanzar resultados de alta calidad (p. 321).

En la dimensión 3. **Proceso** según Robbins y Judge (2017) refieren que:

Tiene una similitud con las muestras de eficiencia en los grupos de trabajo referente a las variables que se toman en cuenta en el proceso y el cual tiene un propósito en común de fijación de metas específicas y eficacia en una mínima pereza social, por lo tanto, refiere a la importancia en los equipos grandes donde existe mayor interdependencia (p. 326).

Origen de equipos de trabajo según Chiavenato (2017) cita que:

El equipo no es nuevo en las organizaciones ya que nace del espíritu de lo eficaz que puede ser un grupo, se le tomó interés a partir que el gurú en temas de calidad, postuló un modelo de equipo para postular soluciones a las dificultades de las compañías en Japón en

la década del 50 y alrededor de 1980 en Estados Unidos y el primer objetivo fue crear equipos eficaces para lograr sinergia dentro del mismo (p. 900).

Para, Fayol (2010) indicó que: “Las instituciones, a partir del S. XX, han cimentado sus bases en la formación de equipos de trabajo para enfocarse en la eficiencia al momento de desempeñarse en una determinada área, brindándoles los recursos necesarios” (p.221).

De la Cruz (2014) menciona que: “El quipo eficaz de trabajo promueve el cumplimiento de las metas y los propósitos en común también equipo eficaz mide la evolución de los productos del trabajo colectivo, el equipo también es importante porque posee responsabilidades individuales” (p.34).

La teoría de enfermería que se relaciona con el presente trabajo de investigación es de Imogene King, quien enfatiza el proceso de interacción de los sistemas de atención de la enfermería y la teoría del alcanzar las metas para ello tiene que existir una excelente relación enfermero-paciente, los cuales trabajaran en equipo pero cada uno dentro de su entorno físico, la enfermera aportando sus habilidades y conocimientos científicos para restablecer la salud de la persona a su cuidado y el paciente será quien tome las decisiones sobre su tratamiento de salud según la información adecuada brindada por el profesional, es así que esta interacción comunicativa llena de información debe ser efectiva para que de esta manera se llegue a alcanzar la meta de restauración de la salud del paciente o persona a su cargo.

En la presente investigación se plantea el problema general como: ¿Cuál es la relación entre la comunicación efectiva y el trabajo en equipo del profesional de enfermería del hospital III Suarez Angamos Miraflores, 2019? Asimismo, se consideró problemas específicos pertinentes: (a) ¿Cuál es la relación entre la transmisora de la cultura institucional y el trabajo en equipo del profesional de enfermería del hospital III Suarez Angamos, Miraflores, 2019? (b) ¿Cuál es la relación entre la fuente de la motivación del personal y el trabajo en equipo del profesional de enfermería del hospital III Suarez Angamos, Miraflores, 2019? y (c) ¿Cuál es la relación entre la facilitadora del trabajo en equipo y la resolución de conflictos y el trabajo en equipo del profesional de enfermería del hospital III Suarez Angamos Miraflores, 2019?

En cuanto a la Justificación teórica de la investigación, busca plasmar la relación entre las variables, aplicar las teorías revisadas para darle un sustento científico a la estudio, basándose en la teoría De la Cruz (2014) y Robbins y Judge (2017) y así determinar según los conceptos bases de los autores el avance del desarrollo de esta investigación. En la justificación práctica se consideró que tiene la obligación de brindar datos que pueda servir

para futuro indagadores que se tomen el tiempo de analizar esta variable, el beneficiado de esta investigación sería el profesional de enfermería y la institución. Siendo este tema investigado por primera vez en esta entidad pública dando un inicio a seguir indagando en este tema, a la vez será una herramienta de consulta para los gestores de dicha institución sobre todo para la jefatura de enfermería. Por ello, esta indagación son los cimientos para otras investigaciones, y para la institución de salud en cuestión, ya que se brinda una serie de datos que deben ser estudiados para lograr la mejora de la institución y además se le brinda sugerencias que deberían ser aplicadas para subsanar las dificultades que se han descrito en el estudio. Con la aplicación del instrumento se obtuvieron los datos que al ser procesados dieron como fruto los datos que se mostraron y los cuales son un reflejo de la realidad de un contexto.

El objetivo general de la siguiente investigación es: Determinar la relación entre la comunicación efectiva y el trabajo en equipo del profesional de enfermería del hospital III Suarez Angamos, Miraflores, 2019. Asimismo, se consideró objetivos específicos pertinentes: (a) determinar la relación entre la transmisora de la cultura institucional y el trabajo en equipo del profesional de enfermería del hospital III Suarez Angamos, Miraflores, 2019 (b) determinar la relación entre la fuente de la motivación del personal y el trabajo en equipo del profesional de enfermería del hospital III Suarez Angamos, Miraflores, 2019 y c) determinar la relación entre la facilitadora del trabajo en equipo y la resolución de conflictos y el trabajo en equipo del profesional de enfermería del hospital III Suarez Angamos, Miraflores, 2019.

De otra manera la siguiente investigación plantea la hipótesis general como: existe relación entre la comunicación efectiva y el trabajo en equipo del profesional de enfermería del hospital III Suarez Angamos, Miraflores, 2019. Asimismo, se consideró hipótesis específicas pertinente a: (a) Existe relación entre la transmisora de la cultura institucional y el trabajo en equipo del profesional de enfermería del hospital III Suarez Angamos, Miraflores, 2019 (b) Existe relación entre la fuente de la motivación del personal y el trabajo en equipo del profesional de enfermería del hospital III Suarez Angamos, Miraflores, 2019 y c) Existe relación entre la facilitadora del trabajo en equipo y la resolución de conflictos y el trabajo en equipo del profesional de enfermería del hospital III Suarez Angamos, Miraflores, 2019.

II. Método

2.1. Tipo y diseño de investigación

La presente investigación es de tipo básica. Rodríguez (2018) menciona:

“Busca conocer la realidad que atraviesa un fenómeno, para poder brindar datos que favorezcan a las propuestas de alternativas que puedan ayudar a la sociedad para resolver problemas. Busca aumentar el conocimiento sobre una variable y la manera de proponer estrategias en base a los datos que arrojan en un determinado espacio, para ello se elabora instrumentos relacionados con las dimensiones de las variables que se estudiarán.”

El diseño fue no experimental, Hernández, Fernández y Baptista (2018) refieren que: Es el estudio que no se ha sometido a ningún tipo de manipulación en cuanto a las variables, donde únicamente se visualizan fenómenos para que posteriormente sean estudiados. Los diseños transaccionales analizan datos en un momento dado de la realidad. (p. 177).

El estudio usó el método hipotético deductivo, Bernal (2016) refirió: “Capta una parte de la realidad con la intención de confrontar los resultados del estudio con los que se observa en la realidad, para que de esa manera se pueda realizar una comprobación de las teorías.” (p. 71)

Muestra enfoque cuantitativo, Hernández, Fernández y Baptista (2014) mencionan que: “Se realiza la cuantificación de las variables, donde se demuestra numéricamente los patrones en cuanto a los resultados que se han obtenido durante el estudio, con ello se prueba las hipótesis.” (p. 4). De esta manera, el nivel de investigación es el descriptivo correlacional. Valderrama (2017) indicó que: “los correlacionales, buscan establecer los niveles en los que se relacionan las variables. (p. 45).

2.2. Operacionalización de variables

Definición conceptual de la variable comunicación efectiva según De la Cruz (2014) menciona que “Es un procedimiento para transferir ideas y emociones que tome en cuenta otros elementos como la comprensión del mensaje.” p. (119). La definición operacional de esta variable se operacionaliza en tres dimensiones: transmisora de la cultura institucional, fuente de motivación del personal, facilitadora del trabajo en equipo y la resolución de conflictos; éstas permitirán determinar la comunicación efectiva, la cual será medida por un cuestionario conformado por 25 preguntas, muy bien diseñadas y validadas.

Definición conceptual de la variable trabajo en equipo según Robbins y Judge (2017) sostienen que: “Es un conglomerado de conductas de una persona que busca un mejor rendimiento, cimiento sus metas de manera realistas” p. (314). La definición operacional de esta variable se operacionaliza en tres dimensiones: Contexto, composición, proceso éstas permitirán determinar un buen equipo eficaz, la cual será medida por un cuestionario conformado por 25 preguntas, muy bien diseñadas y validadas.

Tabla 1*Matriz de operacionalización de la variable comunicación efectiva*

| Dimensiones | indicadores | Ítems | Escala de medición | Escala de valoración por dimensiones | Escala de valoración de la variable |
|--|-----------------------------------|----------|--------------------|--------------------------------------|-------------------------------------|
| Transmisora de la cultura institucional | Conocimiento de la organización | 1, 2,3 | De tipo Ordinal | Deficiente [8-17] | |
| | Comunicación | 4,5,6 | | Moderado [18-27] | |
| Fuente de motivación del personal | Entorno laboral | 7,8 | Escala de Likert | Eficiente [28-37] | Deficiente [30-69] |
| | Valores | 9,10,11 | | Nunca (1) | |
| | Aceptación de funciones | 12 | | Casi nunca (2) | |
| | Difusión de documentos | 13 | | A veces (3) | |
| | Motivación | 14,15,16 | | Casi siempre (4) | |
| Facilitadora del trabajo en equipo y la resolución de conflictos | Coordinación de actividades | 17,18 | Siempre (5) | Moderado [18-27] | Moderado [70-109] |
| | Integración de equipos de trabajo | 19,20,21 | | Eficiente [28-37] | |
| | Responsabilidad | 22,23,25 | | Deficiente [14-29] | |
| | Negociar desacuerdos | 24 | | Moderado [30-45] | |
| | | | | Eficiente [46-61] | |

Tabla 2*Matriz de operacionalización de la de la variable trabajo en equipo*

| Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de medición | Escala de valoración por dimensiones | Escala de valoración de la variable |
|-------------|------------------------------------|-------------|--------------------|--------------------------------------|-------------------------------------|
| Contexto | Recurso humano | 1 | De tipo Ordinal | Deficiente [6-13] | |
| | Clima laboral | 2,3,4,5 | | Moderado [14-21] | |
| Composición | Aptitudes de los miembros | 6,7,8 | Escala de Likert | Eficiente [22-29] | Deficiente [30-69] |
| | Logro de objetivos | 9 | | Nunca (1) | |
| | Asignación de roles | 10,11,12,13 | | Casi nunca (2) | |
| | Preferencia y afinidad de miembros | 14,15 | | A veces (3) | |
| Proceso | Propósito común | 16,17 | Siempre (5) | Eficiente [40-53] | Eficiente [110-150] |
| | Metas específicas | 18 | | Casi siempre (4) | |
| | Eficacia del equipo | 19 | | Deficiente [12-25] | |
| | Capacitación | 20,21 | | Moderado [26-39] | |
| | Niveles de conflicto | 22,23,24 | | Eficiente [40-53] | |
| | Grado de responsabilidad | 25 | | | |

2.3 Población, muestra y muestreo (incluir criterios de selección)

En la presente investigación, la población es una cantidad pequeña. Hernández, Fernández y Baptista (2014) mencionan que: “Por lo tanto la población es censo, porque se incluye a todos los casos o universo o la población.” (p. 175). Asimismo, está constituida por 82 profesionales de enfermería como se detalla en la tabla 3.

Muestra; según Pineda, Alvarado y Hernández (1999) “Es un subconjunto de la población en que se llevara a cabo la investigación con el fin posterior de generalizar los hallazgos del todo.”

Muestra no probabilística o dirigida según Hernández, Fernández y Baptista (2014) “Es un subgrupo de la población en que la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de las características de la investigación “(p.176).

El esquema es el siguiente:

$$n = \begin{array}{l} \diagup \quad V1 \\ \quad \quad | \\ \quad \quad r \\ \diagdown \quad V2 \end{array}$$

Dónde:

n : Muestra de estudio

V1 : Comunicación efectiva

V2 : Trabajo en equipo

r : Correlación

Tabla 3

Población del profesional de enfermería de la institución de salud mencionada

| Nº | Cargo - función | Cantidad |
|-------|---|----------|
| 1 | Enfermera Jefa | 1 |
| 2 | Enfermeras de hospitalización | 10 |
| 3 | Enfermeras servicio emergencia adultos | 40 |
| 4 | Enfermeras servicio emergencia pediátrica | 15 |
| 5 | Enfermeras Sala de operaciones | 16 |
| Total | | 82 |

Nota: Elaboración propia 2019

Criterios de inclusión:

- Profesional de enfermería que trabaje más de un año en dicha área.
- Todos los profesionales de enfermería

Criterios exclusión:

- Profesional de enfermería que no quiera participar voluntariamente en esta investigación.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Se utilizó como técnica la encuesta. Carrasco (2014) menciona que:” Es una técnica para la indagación, exploración y recolección de datos, mediante preguntas formuladas directa o indirectamente a los sujetos que constituyen una unidad de análisis.” (p.318).

Los instrumentos son los medios materiales que emplea el investigador para recoger y almacenar la información. Pueden ser formularios, pruebas de conocimientos o escalas de actitudes, como Likert. Se utilizó el instrumento tipo cuestionario. Valderrama (2016) indica que:” Los cuestionarios son un conjunto de preguntas estructuradas y enfocadas que se contestan con lápiz y papel. Los cuestionarios ahorran tiempo, porque permiten a los individuos llenarlos sin ayuda ni intervención directa del investigador.” (p. 195).

Tabla 4

Ficha técnica del instrumento para medir la variable 1 comunicación efectiva:

| | |
|-------------------------|---|
| Nombre del instrumento: | Cuestionario para medir comunicación efectiva |
| Autor: | Ignacio De la Cruz (2015) |
| Adaptado por: | Lourdes Calderon Huaranca |
| Lugar: | Hospital III Suarez Angamos, Miraflores |
| Fecha de aplicación: | Noviembre 2019 |
| Objetivo | Determinar la relación entre la comunicación efectiva y trabajo en equipo |
| Administrado a: | Profesional de enfermería del hospital mencionado |
| Tiempo: | 5 minutos |
| Margen de error: | 5% |
| Observación: | |

Ficha técnica del instrumento para medir la variable 2 trabajo en equipo:

| | |
|-------------------------|---|
| Nombre del instrumento: | Cuestionario para medir trabajo en equipo |
| Autor: | Robbins y Judge (2017) |
| Adaptado por: | Lourdes Calderon Huaranca |
| Lugar: | Hospital III Suarez Angamos, Miraflores |
| Fecha de aplicación: | Noviembre 2019 |
| Objetivo | Determinar la relación entre la comunicación efectiva y trabajo en equipo |
| Administrado a: | Profesional de enfermería del hospital mencionado |
| Tiempo: | 5 minutos |
| Margen de error: | 5% |
| Observación: | |

Validez del instrumento

Valderrama (2016) define que: “El grado en que la medida refleja con exactitud el rasgo, característica o dimensión que se pretende medir. La validez se da en diferentes grados y es necesario caracterizar el tipo de validez de la prueba.” (p.209).

Para la validez y confiabilidad de los instrumentos participaron 3 jueces, quienes calificaron en promedio aplicable, dando así la validez de los instrumentos. Asimismo, en el proceso de validación de cada uno de los cuestionarios del presente estudio, se tendrá en cuenta para cada ítem, la validez de contenido y para tal efecto se considerarán tres aspectos: Pertinencia, relevancia y claridad.

Tabla 5*Validación de juicio de expertos*

| Nº | Grado académico | Nombre y apellidos del experto | Dictamen |
|----|-----------------|--------------------------------|-----------|
| 1 | Mgtr. | Magali Sujeli Espinoza Herrera | Aplicable |
| 2 | Mgtr. | Luis Castillo Candela | Aplicable |
| 3 | Mgtr. | Irma Cecilia Grados Guerrero | Aplicable |

Nota: Elaboración propia de los resultados de certificados de validación.

Confiabilidad

Según, Sánchez y Reyes (2016) la confiabilidad es el grado de consistencia de los puntajes obtenidos por un mismo grupo de sujetos en una serie de mediciones tomadas con el mismo test. Es la estabilidad y constancia de los puntajes logrados en un test.

Tabla 6*Niveles de confiabilidad*

| Valores | Nivel |
|----------------|------------------------|
| De -1 a 0 | No es confiable |
| De 0,01 a 0,49 | Baja confiabilidad |
| De 0,5 a 0,75 | Moderada confiabilidad |
| De 0,76 a 0,89 | Fuerte confiabilidad |
| De 0,9 a 1 | Alta confiabilidad |

Nota: la escala de valores que determinan la confiabilidad está dada por los siguientes valores (Hogan, 2004).

Resultado de la confiabilidad de los instrumentos para medir las variables fue la siguiente:

Tabla 7

Estadísticas de fiabilidad de la comunicación efectiva

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,808 | 25 |

Nota: Resultado prueba piloto (2019)

Resultado de la confiabilidad de la prueba piloto de trabajo en equipo:

Tabla 8

**Estadísticas de fiabilidad
de trabajo en equipo**

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|---------------------|----------------|
| ,784 | 25 |

Nota: Resultado prueba piloto (2019)

Por lo tanto, los niveles de confiabilidad de los instrumentos para medir las variables son de fuerte confiabilidad.

2.5 Procedimientos

En la presente investigación, una vez realizada la validación y la confiabilidad de los instrumentos se procedió a realizar la prueba piloto obteniendo mediante Alfa de Cronbach se obtuvo un resultado óptimo para aplicar la muestra de estudio, de esta manera se realizó la recolección de datos para realizar el análisis estadístico mostrando los resultados mediante tablas en la parte inferencial se demuestra la hipótesis mediante el Rho de Spearman por contar con una escala ordinal.

2.6 Métodos de análisis de datos

Según sean los diseños de investigación se aplicó la estadística descriptiva e inferencial (coeficiente de correlación de Rho de Spearman). Es decir, la prueba es no paramétrica se utilizó para encontrar el grado de relación de las variables.

2.7 Aspectos éticos

Para el desarrollo de la investigación se contó con una autorización de las autoridades de la institución de salud indicada donde se realizó la investigación, por lo tanto, la investigación es de mi autoría. El trabajo es de autoría en un 80%, el 20% restante será tomado de fuentes bibliográficas, las cuales serán citadas con sus autores. Como también precisar la autoría de mis instrumentos, los cuales fueron expuestos a juicio de expertos y luego validados para poder ser aplicados.

III. Resultados

3.1. Resultado descriptivo

Tabla 9

Niveles y frecuencia de las dimensiones de la variable comunicación efectiva.

| Niveles | f | Comunicación efectiva | f | Transmisora de la cultura institucional | f | Fuente de motivación del personal | f | Facilitadora del trabajo en equipo y la resolución de conflictos |
|------------|----|-----------------------|----|---|----|-----------------------------------|----|--|
| Deficiente | 33 | 40,2% | 21 | 25,6% | 31 | 37,8% | 33 | 40,2% |
| Moderado | 35 | 42,7% | 51 | 62,2% | 24 | 29,3% | 26 | 31,7% |
| Eficiente | 14 | 17,1% | 10 | 12,2% | 27 | 32,9% | 23 | 28% |
| Total | 82 | 100% | 82 | 100% | 82 | 100% | 82 | 100% |

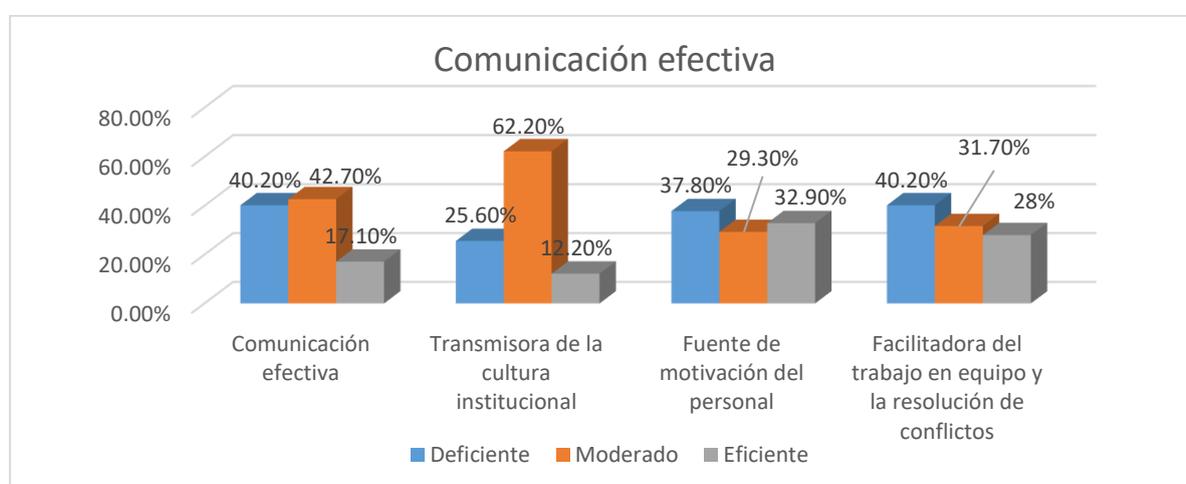


Figura 1. Percepción de la variable 1, comunicación efectiva y sus dimensiones.

El 42,7% de los encuestados manifiestan que la comunicación efectiva es moderada, el 40,2% de los encuestados señalan que la comunicación efectiva es deficiente y 17,1% de los encuestados indican que la comunicación efectiva es eficiente. Es decir, en su mayoría de las profesionales de Enfermería, al interactuar con sus compañeros no se cumple en muchas ocasiones con la retroalimentación de los temas a tratar. Asimismo, el 62,2% de los encuestados señalan que la transmisora de la cultura institucional es moderada, el 25,6% de los encuestados señalan un nivel deficiente y 12,2% de los encuestados muestran que se ubican en un nivel eficiente. Asimismo, el 37,8% de los encuestados indican que la fuente de motivación del personal es deficiente, el 32,9% se ubican en un nivel eficiente y el 29,3% señalan un nivel moderado. Finalmente, el 40,2% de los encuestados expresan que la facilitadora del trabajo en equipo y la resolución de conflictos es deficiente, el 31,7% de los encuestados manifiestan un nivel moderado y un 28% señalan un nivel eficiente.

Tabla 10

Niveles y frecuencia de las dimensiones de la variable trabajo en equipo.

| Niveles | f | Trabajo en equipo | f | Contexto | f | Composición | f | Proceso |
|------------|----|-------------------|----|----------|----|-------------|----|---------|
| Deficiente | 33 | 40,2% | 23 | 28% | 18 | 22% | 38 | 46,3% |
| Moderado | 35 | 42,7% | 36 | 43,9% | 37 | 45,1% | 26 | 31,7% |
| Eficiente | 14 | 17,1% | 23 | 28% | 27 | 32,9% | 18 | 22% |
| Total | 82 | 100% | 82 | 100% | 82 | 100% | 82 | 100% |

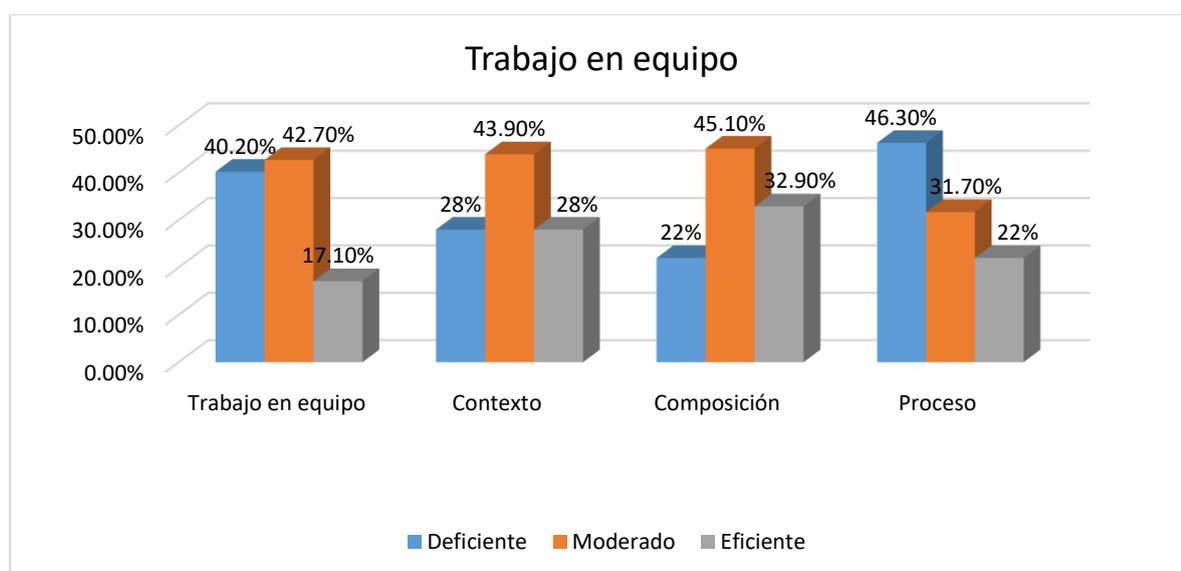


Figura 2. Percepción variable 2, trabajo en equipo y sus dimensiones.

El 42.7% de los encuestados expresan que el trabajo en equipo es moderado, el 40.2% de los encuestados manifiestan que el trabajo en equipo es deficiente y el 17.1% de los encuestados indican que el trabajo en equipo es eficiente. Asimismo, el 43.9% de los encuestados señalan que el contexto es moderado, el 28% indican que el contexto se ubica en un nivel deficiente y eficiente. Asimismo, el 45.1% de los encuestados indican que la composición es moderada, el 32.9% de los encuestados muestran que la composición es eficiente y el 22% de los encuestados señalan que la composición es deficiente. Finalmente, el 46.3% de los encuestados indican que el proceso es deficiente, el 31.7% de los encuestados muestran que el proceso es moderado y el 22% de los encuestados manifiestan que el proceso es eficiente.

3.2. Hipótesis general de la investigación

Tabla 11

Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman

| | | | Comunicación efectiva | Transmisora de la cultura institucional | Fuente de motivación del personal | Facilitadora del trabajo en equipo y resolución de conflictos | Trabajo en equipo |
|---|---|-----------------------------|-----------------------|---|-----------------------------------|---|-------------------|
| Rho de Spearman | Comunicación efectiva | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,496** | ,561** | ,628** | ,625** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | | N | 82 | 82 | 82 | 82 | 82 |
| Transmisora de la cultura institucional | Transmisora de la cultura institucional | Coefficiente de correlación | ,496** | 1,000 | ,334** | ,666** | ,496** |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . | ,002 | ,000 | ,000 |
| | | N | 82 | 82 | 82 | 82 | 82 |
| Fuente de motivación del personal | Fuente de motivación del personal | Coefficiente de correlación | ,561** | ,334** | 1,000 | ,162 | ,561** |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | ,002 | . | ,147 | ,000 |
| | | N | 82 | 82 | 82 | 82 | 82 |
| Facilitadora del trabajo en equipo y resolución de conflictos | Facilitadora del trabajo en equipo y resolución de conflictos | Coefficiente de correlación | ,628** | ,666** | ,162 | 1,000 | ,628** |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | ,000 | ,147 | . | ,000 |
| | | N | 82 | 82 | 82 | 82 | 82 |
| Trabajo en equipo | Trabajo en equipo | Coefficiente de correlación | ,625** | ,496** | ,561** | ,628** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | . |
| | | N | 82 | 82 | 82 | 82 | 82 |

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

Los resultados de la prueba de Rho Spearman, cuyo valor es ($r = 0.625$) lo que indica una correlación positiva moderada, además el valor de $p = 0,000$ resulta menor al de $p = 0,05$ y en consecuencia la relación es significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula (H_0) asumiendo que existe relación significativa entre la comunicación efectiva y trabajo en equipo del profesional de enfermería del Hospital III Suarez Angamos, Miraflores, 2019. Además, la transmisora de la cultura y trabajo en equipo es ($r = 0.496$). También, la fuente de motivación del personal y trabajo en equipo es ($r = 0.561$) y la facilitadora del trabajo en equipo y resolución de conflictos y trabajo en equipo es ($r = 0.628$).

IV. Discusión

En referencia a la hipótesis general, se determinó la correlación estadísticamente significativa entre la comunicación efectiva y el trabajo en equipo, siendo el valor de 0.625; en consecuencia, es una correlación positiva moderada. Hay una coincidencia con la tesis de Arana (2019) concluyó que el 50% de las enfermeras de estudio presentaron un nivel de comunicación asertiva alta y un 8% nivel bajo, en cuanto al desempeño laboral el puntaje fue de un nivel alto del 52% y un nivel bajo del 12%. También, hay una semejanza Rojas (2018) concluyó que, si la comunicación es una estrategia para empoderar al liderazgo, siendo un pilar importante en la profesión de enfermería como también no descarta otras estrategias que refuerzan las características de un líder. Asimismo, hay una similitud con la tesis de Romaní (2018) concluyó que el trabajo en equipo y la satisfacción laboral si tiene una asociación significativa. Hay una semejanza con la tesis de Rubio (2018) concluyó que el resultado que hay limitaciones para que se desarrolle un trabajo en equipo tales como; el individualismo, estrés laboral, celo profesional y la superioridad del personal médico, y que la manera de llegar a fortalecer un trabajo en equipo es mediante la comunicación efectiva, la experiencia profesional de algunos cirujanos y capacitación continua de todo el profesional que conforma esa área quirúrgica. Se apoyó a la teoría De la Cruz (2014) quien definió que la comunicación efectiva es la comunicación efectiva representa un elemento fundamental indispensable para la integración y la interacción del recurso humano en torno al marco operacional de las organizaciones, permitiendo una necesaria vinculación con la operación de las estrategias.

En referencia a la hipótesis específica 1, concluyó que determinó la correlación estadísticamente significativa entre la transmisora de la cultura institucional y el trabajo en equipo del profesional de enfermería del hospital III Suarez Angamos, Miraflores, 2019, siendo el valor de 0.496; en consecuencia, es una correlación positiva moderada. Hay una similitud con la tesis de Ruiz (2017) quien llego a cuyo resultado que el 55% de enfermeras asistenciales tienen actitud desfavorable hacia el trabajo en equipo, en su dimensión comunicación se identificó que la habilidad relacional y la retroalimentación son sus principales debilidades para comunicarse entre el personal asistencial de enfermería. Hay una similitud con la tesis de Alvarado (2015) concluyó que existe un clima organizacional regular y que muchas veces afecta a la producción en la institución. Se basó a la teoría De la Cruz (2014) quien señaló que la cultura institucional debe ser compartida entre todos los integrantes de la empresa, para que los esfuerzos se direccionen hacia un mismo norte. De acuerdo con Robbins (2014) se considera importante que la cultura de la empresa sea transferida a los miembros desde el inicio de sus

actividades, es conveniente que la empresa implemente las estrategias que sirvan para la interiorización de la misma, lo que se busca es que los colaboradores lo asimilen como una necesidad al momento de realizar sus funciones, ya que esa visión compartida hará que la empresa pueda alcanzar los éxitos en un determinado tiempo, lo conveniente es que se alcance el compromiso de los colaboradores para poder concretar las metas y manera eficiente. Las empresas deben invertir dinero y esfuerzo en implementar mecanismos donde se compartan las ideas y los hábitos de la cultura para que se convierta en un hecho vivencial y en esencia de las actividades que se desarrollen dentro de las empresas.

En referencia a la hipótesis específico 2, concluyó que se determinó la correlación estadísticamente significativa entre la fuente de la motivación del personal y el trabajo en equipo del profesional de enfermería del hospital III Suarez Angamos, Miraflores, 2019, siendo el valor de 0.561; en consecuencia, es una correlación positiva moderada. Hay una semejanza con la tesis de Kirka (2019) concluyó que existe la relación entre la competencia de comunicación y los comportamientos de atención de pacientes de las enfermeras, obteniendo como resultado una correlación positiva moderada. Hay una coincidencia con la tesis de Schmutz, et al. (2019) concluyó que existe relación entre trabajo en equipo y rendimiento clínico. Los resultados metaanálisis si confirma que el trabajo en equipo en varios grupos de equipos protagoniza un poderoso proceso para el beneficio en la atención al paciente. Por lo tanto, el trabajo en equipo tiene un mejor efecto en la necesidad de la empresa. Por lo cual, hay una similitud con la tesis de Quaranta (2019) quien corroboró en este trabajo de campo que la comunicación efectiva, es un factor crítico y decisivo para la conformación y el buen funcionamiento de los equipos de trabajo y para las buenas relaciones. También, hay una similitud con la tesis Rangel (2019) concluyó que existe relación entre el apoyo en infraestructura, herramientas e insumos, sumando el conocimiento profesional y las habilidades blandas, obteniendo el éxito en el trabajo en equipo interiormente en el hospital. Hay una semejanza con la tesis de Díaz, et al, (2018) concluyó que un trabajo en equipo produce sinergismo en el logro de los objetivos, pero para ello es importantísimo la buena comunicación y una misma dirección en este caso siguiendo el objetivo institucional. Así mismo, hay una similitud con la tesis de Escarzo (2018) concluyó que la comunicación interpersonal es inadecuada representado por un 58% siendo un punto álgido en el cual nos indica que se debe fortalecer esta habilidad comunicacional motivando al profesional de enfermería en tomar en cuenta sobre su utilidad y necesidad para su propio beneficio. De la misma forma, De la Cruz (2014) quien manifestó que el sueldo que percibe el colaborador no es suficiente para que este vaya motivado a trabajar, por ello es necesario considerar otros aspectos que resultan ser

realmente sustanciales para un buen desempeño. Por otro lado, la motivación se da cuando la persona tiene emociones y sentimientos que los instan a realizar sus actividades de la manera eficiente, estas son fuerzas internas que tiene el sujeto, lo cual puede ser personal o sus motivación también puede ser externa, es decir por el aprecio que sienta por otras personas, lo cual lo mueven a desarrollar sus actividades cada día.

En referencia a la hipótesis específica 3, concluyó que se determinó el coeficiente de correlación estadísticamente significativa entre la facilitadora del trabajo en equipo y la resolución de conflictos y el trabajo en equipo del profesional de enfermería del hospital III Suarez Angamos, Miraflores, 2019, siendo el valor de 0.628; en consecuencia, es una correlación positiva moderada. Hay una similitud con la tesis de McEwan, et al (2017), cuyo resultado fue que el trabajo en equipo y el rendimiento del equipo para ello utilizo métodos de intervención y características de medición. De la misma forma, hay una similitud con la tesis de Bejarano y Arango (2017) concluyó que en el hospital referido se evidenciaron problemas en la comunicación y coordinación en los profesionales, llevando aquello como consecuencia una ruptura en la congruencia entre los grupos y una división en la atención de una unidad a otra, generando impactos negativos para el cuidado del paciente, para lo cual las autoras recomiendan promover estrategias de comunicación efectiva y coordinación interprofesional a la vez fortalecer su liderazgo y trabajo en equipo. También, hay una similitud con la tesis de Puello (2016) concluyó que la unidad de urgencias en un 3,8. Pudiendo mencionar dichos autores que para satisfacer la comunicación y la coordinación se necesita desarrollar un rol interdependiente en el profesional de enfermería y donde hay un adecuado y agradable entorno de trabajo se puede desempeñar de una manera efectiva su labor, fortaleciendo sus relaciones entre ellas las enfermeras y así brindar un buen servicio para su institución. Continuando se mencionó que hay una semejanza con la tesis de Valladares (2016) que una adecuada y comunicación efectiva logra un buen trabajo en equipo generando esto una cultura de seguridad al paciente. También con la tesis de Gluyas (2015) en Australia menciono en su artículo que la comunicación efectiva y el trabajo en equipo promueven la seguridad del paciente, siendo así y para que se pueda desarrollar un trabajo en equipo se necesita emplear la cooperación, coordinación y la comunicación entre los integrantes de un equipo y de esta manera logren sus metas trazadas. También, hay una similitud con la tesis de Villanueva (2015) concluyó que conllevan a que tomen actitudes que no quisieran expresar ni optar al momento de interactuar entre ellas, dejando una recomendación las autoras de ahondar más en el tema y proponer plan de mejora para buenas dinámicas de comunicación entre las enfermeras de dicha área. También, hay una similitud con la tesis de Ruiz (2015) concluyó que la comunicación efectiva nos brinda

a llevar relaciones interpersonales e interprofesionales. Saber comunicarnos no es algo innato y un profesional de enfermería necesita desarrollar al máximo sus habilidades de comunicar para de esta manera resaltar su profesionalismo en todas sus competencias. Además, hay una semejanza con la tesis de Nogueira y Rodríguez (2015) concluyen que la constituyen formas efectivas para superar las barreras de una comunicación ineficaz siendo estas estrategias un inicio para empezar el cambio de una cultura de seguridad para el paciente. También, hay una similitud con la tesis de Custodio y Neves (2015) concluyó que los jefes deben tener un acercamiento hacia sus trabajadores empleando estrategias de procesos de una comunicación efectiva, supervisar el trabajo de campo de sus equipos, promoviendo así la satisfacción laboral. De la misma forma se apoyó a la teoría De la Cruz (2014) quien puntualizó lo más importante es detectar que hay un conflicto y saber cuáles son las causas. Puede suceder que el conflicto quede escondido entre los empleados y el jefe no se haya dado cuenta. Para ello, lo más importante es fomentar la comunicación tanto horizontal como verticalmente, solo así los trabajadores se sentirán escuchados y hablarán cuando haya algo que les inquiete. Incluso esto puede hacer que surjan menos conflictos y no haya espacio para los rumores.

V. Conclusiones

- Primera: Se determinó la correlación estadísticamente significativa entre la comunicación efectiva y el trabajo en equipo del profesional de enfermería del hospital III Suarez Angamos, Miraflores, 2019, siendo el valor de 0.625; en consecuencia, es una correlación positiva moderada.
- Segunda: Se determinó la correlación estadísticamente significativa entre la transmisora de la cultura institucional y el trabajo en equipo del profesional de enfermería del hospital III Suarez Angamos, Miraflores, 2019, siendo el valor de 0.496; en consecuencia, es una correlación positiva moderada.
- Tercera: Se determinó la correlación estadísticamente significativa entre la fuente de la motivación del personal y el trabajo en equipo del profesional de enfermería del hospital III Suarez Angamos, Miraflores, 2019, siendo el valor de 0.561; en consecuencia, es una correlación positiva moderada.
- Cuarta: Se determinó el coeficiente de correlación estadísticamente significativa entre la facilitadora del trabajo en equipo y la resolución de conflictos y el trabajo en equipo del profesional de enfermería del hospital III Suarez Angamos, Miraflores, 2019, siendo el valor de 0.628; en consecuencia, es una correlación positiva moderada.

VI. Recomendaciones

Primera. Se recomienda al personal encargado del profesional de Enfermería para mantener sostenida una comunicación efectiva en su personal a cargo, gestionar con el área que corresponda becas o capacitaciones modulares y/o cursos virtuales con entidades especializadas en dichos temas en primera instancia para potenciar la comunicación, en los profesionales y de esta manera todos conozcan la identidad de la institución, su historia, cultura, misión, visión, su política, objetivos, entre otros, para que de esta forma valoren y se mantengan identificados con la entidad y puedan transmitir eficazmente esa confianza entre ellos para realizar cualquier actividad en equipo.

Segunda. Se le sugiere fortalecer el trabajo en equipo mediante un plan de capacitación que busque afianzar aspectos como las habilidades comunicativas, las barreras de comunicación efectiva, canales formales de comunicación y funciones de la comunicación, según la evidencia científica una comunicación efectiva entre los profesionales de la salud, previene errores en el actuar, ya que una falla en la comunicación puede causar daño serio en la vida de una persona a cargo de este profesional.

Tercero. Involucrar al profesional de enfermería sobre la realización de un plan de mejora en cada área y/o servicio del hospital para mantener sostenida la comunicación efectiva moderada y en reforzar equipos de trabajo consolidados mediante estrategias planteadas por todos aquellos profesionales. Como también continuar con el seguimiento de este plan de mejora mediante la realización futura de otras tesis de investigación relacionados al tema.

Cuarto. Se recomienda gestionar con el área de planeamiento, la administradora del hospital y la jefatura de enfermería la iniciativa de fomentar estrategias de sociabilidad y recreación para el profesional de enfermería, que busquen fortalecer sus lazos de afinidad y reforzar sus debilidades, punto crucial que aún no permita que todos los equipos de trabajo aún no se desarrollen de la manera más adecuada.

Referencias

- Aguilar, G. (2016). *Equipos eficaces y clima organizacional en el hotel de campo de Argentina, 2015*. Universidad Rafael Landívar: Buenos Aires, Argentina.
- Algieri et al. (2015). *Valoración del trabajo en equipo y comunicación en una residencia de cirugía genera dentro del marco de una cultura de seguridad*. Hospital Aeronáutico. Central; 10(2): 121. Buenos aires.
Artículo en español/LILACS/ ID: biblio-834626.
- Arbaiza, L. (2015). *Comportamiento Organizacional: bases y fundamentos*. Buenos Aires, Argentina: Cengage Learning.
- Abero, L. Berardi, L.Capocasale, A.Garcia, S.y Rojas,R.(2015).*Investigación educativa*.(Primera parte.).Montevideo, Uruguay: Camus ediciones.
- Arana & Aranda (2019). *Comunicación asertiva y desempeño laboral de la enfermera*. Trujillo Hospital Leoncio Prado de Huamachuco 2018.
- Báez (2014). *La Comunicación efectiva*. Santo Domingo: Búho editorial.
- Benjamín, J. (2015). *Manuel de metodología de la investigación científica*. (3.ed.). Lima, Perú: Gráfica real S.A.C.
- Bejarano y Arango (2017). *Communication and coordination in the nurse's interdependent role in a hospital in Bogota, Colombia*. Rev. Colomb. Enferm V.15 año12 p.19-30.
DOI: <http://dx.doi.org/10.18270/rce.v15i12.2133>
- Bernal, C.A. (2016). *Metodología de la investigación*. (3.ed.). Colombia: Pearson educación.
- Botero, E. (2016). *La comunicación efectiva*. (Segunda parte). Santo Domingo, República Dominicana: Búho editorial.

- Bateman, T. y Esnell, S. (2013). *Liderazgo y colaboración n en un mundo competitivo*. (8. ed.). México: McGraw-Hill.
- Baena, G. (2014). *Metodología de la investigación*. (Primera parte). Guanajuato, México: Editorial patria.
- Baekdal, R. (2016). *Teorías de la comunicación*. (5ed.) España: Pirámides.
- Carrasco, S. (2017). *Metodología de la investigación*. (Segunda parte). Lima, Perú: Editorial San Marcos.
- Carozzo, A. (2015). *Equipos eficaces y resultados organizativos en pequeñas empresas de base tecnológica: el papel del diseño, la composición y los procesos interpersonales de los equipos*. Universidad Carlos III de Madrid: España.
- Castelló, A. Habilidades comunicativas (III): la escucha activa. España. Observatorio Comunicación en Cambio. Universidad de Alicante.
- Castillo, F. (2018). *Comunicación organizacional y satisfacción laboral en la empresa sour comunicaciones S.A.C. Lima – 2016*. Universidad Autónoma: Lima, Perú.
- Custodio, M y Neves J. (2015) Trabajo en equipo en enfermería y los límites y posibilidades de la estrategia de salud familiar. Trabajo educ. salud Vol. 13 (3) Rio de Janeiro
DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/1981-7746-sip00054>
- De la Cruz, I. (2015). *La comunicación efectiva y trabajo en equipo*. (Segunda parte). Madrid, España: Aula mentor.
- De la Cruz, I. (2014). *Comunicación efectiva y trabajo en Equipo, Administración y gestión*. Cataluña, España: Ministerio de Educación Cultura y Deporte de España.
- Díaz et al. (2019). El trabajo en equipo en el personal de enfermería. Visión del TCE. España. Revista Médica y de Enfermería: Ocronos.

- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional – La Dinámica Del Éxito En Las Organizaciones*. (Primera parte) México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A.
- Chiavenato, I. (2015). *Introducción a la teoría general de la administración*. Jalisco, México: McGraw Hill interamericana.
- Escarzo (2018). Comunicación interpersonal entre los profesionales de enfermería unidad de cuidados intensivos del hospital del norte. Ciudad de el Alto Gestión. Tesis para especialista en enfermería en Medicina Critica y Terapia Intensiva. Universidad Mayor de San Andrés. Bolivia.
- Fayol (2010). Principios de la administración industrial y general. Argentina: ateneo
- Fernández, S. (2012). *Cómo gestionar la comunicación: en organizaciones públicas y no lucrativas* (Segunda parte) España: Narcea, S.A
- Fernández, A. (2014). *La meditación en la resolución de conflictos*. Barcelona: Educar 32.
- García, A. (2016). *La comunicación médico-enfermera, implicancias para el paciente barreras y estrategias de mejora*. Universitat de les Illes Balears.
- García, M. (2017). Cuál es la clave para generar un buen clima laboral en una empresa. Perú. Gestión- Tendencias. Editora Gestión.
- Gutiérrez, H. (2014). *Control estadístico de la calidad y seis sigmas*. (3. ed.). México: Programas educativos S.A.
- Gallardo, E. (2018). *Metodología de la investigación*. (Primera parte). Huancayo: Cendoc.
- González, F., Escoto, M., y Chávez, J. (2017). *Estadística aplicada en psicología y ciencias de la salud*. Argentina: Trillas.
- Gluyas H. (2015) *Effective communication and teamwork promotes patient safety*. Australia Nursing Standard p.29-49-50-57.

- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ta ed.) México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2018). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A.
- Huamanchumo, H. y Rodríguez, J. (2015). *Metodología de la investigación en las organizaciones*. Perú: Editorial Summit
- Kerlinger, N. (2002) *Investigación del comportamiento métodos de investigación en ciencias sociales*. (4ª ed.). México: McGraw-Hill.
- Kirca N y Bademli K. (2019) Relación entre las habilidades de comunicación y los comportamientos de cuidado de las enfermeras. *Revista Perspectivas en la atención Psiquiátrica* N°1 p.1-8.
- Landman et al. *Satisfacción usuaria a competencia de comunicación del profesional de enfermería*. *Cienc. enferm.* Vol.21 (1) Chile.
DOI: <http://dx.doi.org/10.4067/SO717-95532015000100009>
- Lomonosov, J. (2002). *Comunicación efectiva*. (3 ed.). México: abc editorial.
- Llorenc (2016). *Gestión de la comunicación interna en las organizaciones*. Ecuador: Navarra.
- Monje, C. (2017). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa*. Querétaro, México: Neiva editorial.
- Muñiz, J. Elosua, P. y Hambleton, R. (2013). *Directrices para la traducción y adaptación de los tests*. (2. ed.). Madrid, España: Psicothema.
- McEwan et al. (2017). La efectividad de la capacitación en trabajo en equipo sobre los comportamientos de trabajo en equipo y el rendimiento del equipo: una revisión sistemática y un metanálisis de intervenciones controladas.
<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0169604>

- Navarro, Jiménez, Rappoport y Thoilliez (2017). *Fundamentos de la investigación y la innovación educativa*. (Primera parte). Madrid, España: Printed in Spain.
- Nogueira, J y Rodrigues, M. (2015) *Effective communication in teamwork in health: a challenge for patient safety/ Comunicación efectiva en el trabajo en equipo en salud: desafío para la seguridad del paciente*. Brasil Cogitare enferm; 20 (3) p. 636-640.
- Ochoa, N. (2016) *Intercomunicación en enfermería como variable de seguridad del paciente*. Universidad Nacional de Córdoba. Argentina.
- Pérez, F. (2016). *La comunicación efectiva del gerente educativo y su incidencia en la resolución de conflictos en la E.T Simón Bolívar*. Universidad de Carabobo: Caracas, Venezuela.
- Pillaca, A. (2018). *La comunicación efectiva y su incidencia en los conflictos laborales del personal de la I.E. N° 7213, Peruano Japonés Villa el Salvador 2017*. (Tesis de magister en administración de la educación en la Universidad Privada César Vallejo). Lima, Perú.
- Puello A et al. Comunicación y coordinación en enfermería en una institución de salud de alta complejidad en Cartagena.
Doi: <http://dx.doi.org/10.15446/av.enferm.v34n1.56132>
- Quaranta, N. (2019). *Effective communication: a critical factor in teamwork success*. Enfoques V. XXXI – Nro.1° p.21-46 Argentina.
- Queijeiro, R. (2017). La comunicación efectiva y la fuerza de ventas. Revista SIC.
<http://www.analitica.com/emprendimiento/emprendimiento-y-comercializacion-la-comunicacion-efectiva-y-la-fuerza-de-ventas/>
- Rangel B. (2019). *Teamwork as a fundamental in the patient care*. Universidad militar Nueva Granada. Colombia.

- Reyes, O. Blanco, J. y Chao, M. (2014). *Metodología de la investigación*. Guanajuato, México: Mc-grill
- Rodas, E. (2017). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Robbins, S. y Judge, T. (2017). *Comportamiento organizacional*. (17. ed.). Guanajuato, México: Pearson
- Robbins, P. (2014). *La trasmisora de la cultura empresarial*. (13 ed.) Barcelona: Pirámide.
- Rojas & Villasante (2018). La comunicación efectiva como estrategia para fortalecer el liderazgo de enfermería. Trabajo académico para optar título de especialista en Gestión de Servicios de la Salud y Enfermería. Universidad Norbert Wiener. Perú.
- Romani, Ferrer y Zuta (2018). Trabajo en equipo y satisfacción laboral en profesionales de enfermería del hospital de Ventanilla.
Doi: <https://doi.org/10.33554/riv.12.3.152>
- Rodríguez, D. (2018). Investigación básica: características, definición, ejemplos. Lifeder.com
- Ruiz, M (2015). La comunicación como herramienta básica de enfermería. Universidad de Valladolid, Facultad de Enfermería Soria. España.
- Schmutz JB et al. (2019). How effective is teamwork really? The relationship between teamwork and performance in healthcare teams: a systematic review and meta-analysis. *BJM Open*. USA.
- Serrano, S. (1992). *La Semiótica. Una introducción a la teoría de los signos*. Barcelona: Montesinos, cuarta reimpresión.
- The Joint Commission (2019) *National patient Safety Goals*.

- Vallejo, S. (2014). *La comunicación efectiva como herramienta de aplicación integral para la comunidad educativa del colegio Corina Parral de Velasco Ibarra en el cantón San José de Chimbo, periodo 2012- 2013*. Guayaquil, Ecuador.
- Valderrama, S. (2106). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica: cuantitativa, cualitativa y mixta. (6ta reimpresión). Lima: Editorial San Marcos.
- Valverde, M. (2018). *Trabajo en equipo en las instituciones*. México: Pearson.
- Valladares & Assuncao. (2016). Aplicación de un plan de acción para la comunicación del Equipo de enfermería. Brasil.
- Vitolo (2016). Cultura de Seguridad. Biblioteca virtual NOBLE. Argentina
- Villanueva & Del Mar (2015). La comunicación entre enfermeras quirúrgicas: conviviendo Entre dos mundos
<http://dx.doi.org/10.4321/S1132-12962015000300005>
- Winston, W. (2014). *Investigación de operaciones aplicaciones y algoritmos*. México: Thomson.

Anexos

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: COMUNICACIÓN EFECTIVA Y TRABAJO EN EQUIPO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA DEL HOSPITAL III SUAREZ ANGAMOS, MIRAFLORES, 2019
 Autor: LOURDES CALDERON HUARANCA

| Problema | Objetivos | Hipótesis | Variables e indicadores | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|---|---|---|--|--|--|-------------|-----------|-------|------------------|----------------|--|---|--|--------------------------|---|--------------------------------------|--|----------------|--|---------------------|---|--|-------------------------------------|--|--|
| <p>Problema General: ¿Cuál es la relación entre la comunicación efectiva y el trabajo en equipo del profesional de enfermería del hospital III Suarez Angamos, Miraflores, 2019?</p> <p>Problema específico: a). ¿Cuál es la relación entre la transmisora de la cultura institucional y el trabajo en equipo del profesional de enfermería del hospital III Suarez Angamos, Miraflores, 2019? b). ¿Cuál es la relación entre la fuente de motivación del personal y el trabajo en equipo del profesional de enfermería del hospital III Suarez Angamos, Miraflores, 2019? c). ¿Cuál es la relación entre la facilitadora del trabajo en equipo y la resolución de conflictos y el trabajo en equipo del profesional de enfermería del hospital III Suarez Angamos, Miraflores, 2019</p> | <p>Objetivo general: Determinar la relación entre la comunicación efectiva y el trabajo en equipo del profesional de enfermería del hospital III Suarez Angamos, Miraflores, 2019.</p> <p>Objetivos específicos: a) Determinar la relación entre la transmisora de la cultura institucional y el trabajo en equipo del profesional de enfermería del hospital III Suarez Angamos, Miraflores, 2019. b) Determinar la relación entre la fuente de la motivación y el trabajo en equipo del profesional de enfermería del hospital III Suarez Angamos, Miraflores, 2019. c) Determinar la relación entre la facilitadora del trabajo en equipo y la resolución de conflictos y el trabajo en equipo del profesional de enfermería del hospital III Suarez Angamos, Miraflores, 2019</p> | <p>Hipótesis general: Existe relación entre la comunicación efectiva y el trabajo en equipo del profesional de enfermería del hospital III Suarez Angamos, Miraflores, 2019</p> <p>Hipótesis específicas: a) Existe relación entre la transmisora de la cultura institucional y el trabajo en equipo del profesional de enfermería del hospital III Suarez Angamos, Miraflores, 2019. b) Existe relación entre la fuente de la motivación del personal y el trabajo en equipo del profesional de enfermería del hospital III Suarez Angamos, Miraflores, 2019. c) Existe relación entre la facilitadora del trabajo en equipo y la resolución de conflictos y el trabajo en equipo del profesional de enfermería del hospital III Suarez Angamos, Miraflores, 2019.</p> | <p>Variable 1: Comunicación efectiva</p> <table border="1" data-bbox="1266 451 2043 995"> <thead> <tr> <th data-bbox="1266 451 1461 508">Dimensiones</th> <th data-bbox="1461 451 1665 508">Indicador</th> <th data-bbox="1665 451 1766 508">Ítems</th> <th data-bbox="1766 451 1896 508">Escala de medida</th> <th data-bbox="1896 451 2043 508">Nivel de rango</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1266 508 1461 654">Trasmisora de la cultura institucional</td> <td data-bbox="1461 508 1665 654">-Conocimiento de la organización - Comunicación - Entorno laboral</td> <td data-bbox="1665 508 1766 654">1,2,3 4,5,6 7,8 9,10,11 12</td> <td data-bbox="1766 508 1896 654">Ordinal Escala Likert</td> <td data-bbox="1896 508 2043 654">Deficiente (30-69) Moderado (70-109)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1266 654 1461 800">Fuente de la motivación del personal</td> <td data-bbox="1461 654 1665 800">-Valores -Aceptación de funciones -Difusión de documentos -Motivación</td> <td data-bbox="1665 654 1766 800">13 14,15,16</td> <td data-bbox="1766 654 1896 800">Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre(5)</td> <td data-bbox="1896 654 2043 800">Eficiente (110-150)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1266 800 1461 995">Facilitadora del trabajo en equipo y resolución de conflictos</td> <td data-bbox="1461 800 1665 995">- Coordinar actividades -Integración de equipos de trabajo -Responsabilidad -Negociar desacuerdos</td> <td data-bbox="1665 800 1766 995">17,18 19,20,21 22,23,25 24</td> <td data-bbox="1766 800 1896 995"></td> <td data-bbox="1896 800 2043 995"></td> </tr> </tbody> </table> | | | | | Dimensiones | Indicador | Ítems | Escala de medida | Nivel de rango | Trasmisora de la cultura institucional | -Conocimiento de la organización - Comunicación - Entorno laboral | 1,2,3 4,5,6 7,8 9,10,11 12 | Ordinal Escala Likert | Deficiente (30-69) Moderado (70-109) | Fuente de la motivación del personal | -Valores -Aceptación de funciones -Difusión de documentos -Motivación | 13 14,15,16 | Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre(5) | Eficiente (110-150) | Facilitadora del trabajo en equipo y resolución de conflictos | - Coordinar actividades -Integración de equipos de trabajo -Responsabilidad -Negociar desacuerdos | 17,18 19,20,21 22,23,25 24 | | |
| Dimensiones | Indicador | Ítems | Escala de medida | Nivel de rango | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Trasmisora de la cultura institucional | -Conocimiento de la organización - Comunicación - Entorno laboral | 1,2,3 4,5,6 7,8 9,10,11 12 | Ordinal Escala Likert | Deficiente (30-69) Moderado (70-109) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Fuente de la motivación del personal | -Valores -Aceptación de funciones -Difusión de documentos -Motivación | 13 14,15,16 | Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre(5) | Eficiente (110-150) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Facilitadora del trabajo en equipo y resolución de conflictos | - Coordinar actividades -Integración de equipos de trabajo -Responsabilidad -Negociar desacuerdos | 17,18 19,20,21 22,23,25 24 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| <p>Nivel- diseño de investigación</p> <p>Nivel: Básica</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Diseño: no experimental</p> | <p>Población y muestra</p> <p>Población: Profesional de enfermería de las áreas del Hospital III Suarez Angamos</p> <p>Muestra: 82 profesionales de enfermería</p> | <p>Técnica e instrumento</p> <p>Variable 1: Comunicación efectiva</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Año: 2019</p> <p>Ámbito de aplicación: Hospital III Suarez Angamos</p> <p>Variable 2: Trabajo en equipo</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Año: 2019</p> <p>Ámbito de aplicación: Hospital III Suarez Angamos</p> | <p>Variable 2: Trabajo en equipo</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicador</th> <th>Ítems</th> <th>Escala de medida</th> <th>Nivel de rango</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Contexto</td> <td>-Recursos humano -Clima laboral</td> <td>1 2,3,4,5</td> <td>Ordinal Escala</td> <td>Deficiente (30-69)</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Composición</td> <td>-Aptitudes de los miembros</td> <td>6.7.8.</td> <td>Likert Nunca (1)</td> <td>Moderado (70-109)</td> </tr> <tr> <td>-Logro de objetivos</td> <td>9</td> <td>Casi nunca (2)</td> <td rowspan="2">Eficiente (110-150)</td> </tr> <tr> <td>-Asignación de roles -Preferencia y afinidad de miembros</td> <td>10,11,12,13 14,15</td> <td>A veces (3) Casi siempre (4)</td> </tr> <tr> <td>Proceso</td> <td>-Propósito común -Metas específicas -Eficacia del equipo -Capacitación -Niveles de conflicto -Grado de responsabilidad</td> <td>16.17 18. 19 20,21 22.23.24 25</td> <td>Siempre (5)</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> | | | | | Dimensiones | Indicador | Ítems | Escala de medida | Nivel de rango | Contexto | -Recursos humano -Clima laboral | 1 2,3,4,5 | Ordinal Escala | Deficiente (30-69) | Composición | -Aptitudes de los miembros | 6.7.8. | Likert Nunca (1) | Moderado (70-109) | -Logro de objetivos | 9 | Casi nunca (2) | Eficiente (110-150) | -Asignación de roles -Preferencia y afinidad de miembros | 10,11,12,13 14,15 | A veces (3) Casi siempre (4) | Proceso | -Propósito común -Metas específicas -Eficacia del equipo -Capacitación -Niveles de conflicto -Grado de responsabilidad | 16.17 18. 19 20,21 22.23.24 25 | Siempre (5) | |
|--|--|--|---|------------------------|-------|------------------|----------------|-------------|-----------|-------|------------------|----------------|----------|------------------------------------|--------------|-------------------|-----------------------|-------------|----------------------------|--------|---------------------|----------------------|---------------------|---|-------------------|------------------------|---|----------------------|---------------------------------|---------|---|---|----------------|--|
| | | | Dimensiones | Indicador | Ítems | Escala de medida | Nivel de rango | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Contexto | -Recursos humano -Clima laboral | 1 2,3,4,5 | Ordinal Escala | Deficiente (30-69) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Composición | -Aptitudes de los miembros | 6.7.8. | Likert Nunca (1) | Moderado (70-109) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | -Logro de objetivos | 9 | Casi nunca (2) | Eficiente (110-150) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | -Asignación de roles -Preferencia y afinidad de miembros | 10,11,12,13 14,15 | A veces (3) Casi siempre (4) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Proceso | -Propósito común -Metas específicas -Eficacia del equipo -Capacitación -Niveles de conflicto -Grado de responsabilidad | 16.17 18. 19 20,21 22.23.24 25 | Siempre (5) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | <p>Estadística a utilizar: Descriptiva Tablas y frecuencias</p> <p>Inferencial: Se determinó la correlación de las variables con el desarrollo de Rho Spearman</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

BASE DE DATO DE PRUEBA PILOTO PARA MEDIR COMUNICACIÓN EFECTIVA

| | Comunicación efectiva | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|-----------------------------------|----|----|----|----|----|----|----|--|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | Transmisora de la cultura institucional | | | | | | | | Fuente de motivación del personal | | | | | | | | Facilitadora del trabajo en equipo y la resolución de conflictos | | | | | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 |
| 1 | 5 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 2 | 5 | 4 | 5 | 5 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 |
| 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 3 | 4 | 5 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 |
| 6 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 2 | 5 | 2 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 |
| 7 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 8 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 9 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 2 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 10 | 4 | 5 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 11 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 12 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 |
| 13 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 14 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 15 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 16 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 |
| 17 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 3 | 4 | 5 | 5 | 1 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 18 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 1 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 |
| 19 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 20 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 21 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 |
| 22 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 3 | 4 | 5 | 5 | 1 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 23 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 1 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 |
| 24 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 25 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 26 | 5 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 27 | 5 | 4 | 5 | 5 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 |
| 28 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 |
| 29 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 3 | 4 | 5 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 |
| 30 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 |

Resultado de la confiabilidad de la prueba piloto del instrumento para medir comunicación efectiva

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,808 | 25 |

Estadísticas de total de elemento

| | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|----------|--|---|--|---|
| VAR00001 | 93,8000 | 85,752 | ,012 | ,812 |
| VAR00002 | 94,5000 | 86,603 | -,070 | ,820 |
| VAR00003 | 94,2000 | 84,372 | ,088 | ,812 |
| VAR00004 | 94,1667 | 86,557 | -,059 | ,813 |
| VAR00005 | 95,2000 | 73,821 | ,654 | ,784 |
| VAR00006 | 94,5333 | 78,671 | ,381 | ,799 |
| VAR00007 | 94,0333 | 80,654 | ,517 | ,797 |
| VAR00008 | 94,4667 | 76,189 | ,612 | ,789 |
| VAR00009 | 94,7333 | 83,168 | ,104 | ,814 |
| VAR00010 | 94,7667 | 81,013 | ,207 | ,809 |
| VAR00011 | 94,6667 | 86,506 | -,068 | ,823 |
| VAR00012 | 94,6333 | 87,413 | -,115 | ,825 |
| VAR00013 | 94,8333 | 79,592 | ,480 | ,796 |
| VAR00014 | 94,6000 | 81,352 | ,238 | ,806 |
| VAR00015 | 94,6000 | 80,938 | ,279 | ,804 |
| VAR00016 | 94,5000 | 79,017 | ,628 | ,793 |
| VAR00017 | 94,0000 | 78,276 | ,623 | ,791 |
| VAR00018 | 94,4667 | 77,499 | ,552 | ,792 |
| VAR00019 | 94,5667 | 77,840 | ,465 | ,795 |
| VAR00020 | 94,6667 | 77,885 | ,544 | ,793 |
| VAR00021 | 94,5667 | 74,875 | ,580 | ,788 |
| VAR00022 | 94,5000 | 79,776 | ,432 | ,798 |
| VAR00023 | 94,8667 | 75,706 | ,570 | ,789 |
| VAR00024 | 94,7667 | 71,978 | ,735 | ,779 |
| VAR00025 | 94,5667 | 77,840 | ,465 | ,795 |

BASE DE DATO DE LA PRUEBA PILOTO PARA MEDIR TRABAJO EN EQUIPO

| | Trabajo en equipo | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|-------------------|---|---|---|---|-------------|---|---|---|----|----|----|----|----|----|---------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | Contexto | | | | | Composición | | | | | | | | | | Proceso | | | | | | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 |
| 1 | 5 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | |
| 2 | 5 | 4 | 5 | 5 | 2 | 2 | 4 | 5 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 4 | 5 | 5 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 2 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 |
| 6 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 2 | 5 | 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 2 |
| 7 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 8 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 9 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 2 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 10 | 4 | 5 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 11 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 12 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 |
| 13 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 14 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 15 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 16 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 17 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 18 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 1 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 |
| 19 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 20 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 1 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 21 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 22 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 23 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 1 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 |
| 24 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 25 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 1 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 26 | 5 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 27 | 5 | 4 | 5 | 5 | 2 | 2 | 4 | 5 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 28 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 29 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 4 | 5 | 5 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 2 |
| 30 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 |

Resultado de la confiabilidad de la prueba piloto del instrumento para medir trabajo en equipo.

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,784 | 25 |

Estadísticas de total de elemento

| | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|----------|--|---|--|---|
| VAR00001 | 93,7667 | 82,185 | ,036 | ,788 |
| VAR00002 | 94,4667 | 85,016 | -,171 | ,802 |
| VAR00003 | 94,1667 | 83,040 | -,050 | ,793 |
| VAR00004 | 94,1333 | 83,361 | -,072 | ,790 |
| VAR00005 | 95,1667 | 70,764 | ,653 | ,756 |
| VAR00006 | 94,5000 | 72,741 | ,553 | ,763 |
| VAR00007 | 94,0000 | 76,828 | ,581 | ,769 |
| VAR00008 | 94,1333 | 79,637 | ,124 | ,788 |
| VAR00009 | 94,8667 | 71,154 | ,531 | ,762 |
| VAR00010 | 94,5667 | 76,116 | ,431 | ,771 |
| VAR00011 | 94,7667 | 74,047 | ,443 | ,769 |
| VAR00012 | 94,6667 | 75,402 | ,432 | ,771 |
| VAR00013 | 94,4333 | 73,840 | ,557 | ,764 |
| VAR00014 | 94,7000 | 78,907 | ,158 | ,787 |
| VAR00015 | 94,7333 | 74,271 | ,400 | ,772 |
| VAR00016 | 94,6333 | 80,240 | ,089 | ,790 |
| VAR00017 | 94,6000 | 80,179 | ,094 | ,790 |
| VAR00018 | 94,8000 | 74,717 | ,621 | ,764 |
| VAR00019 | 94,5667 | 80,530 | ,091 | ,789 |
| VAR00020 | 94,7333 | 71,651 | ,496 | ,765 |
| VAR00021 | 94,5667 | 76,944 | ,329 | ,776 |
| VAR00022 | 94,4667 | 75,430 | ,668 | ,765 |
| VAR00023 | 93,9667 | 75,895 | ,555 | ,768 |
| VAR00024 | 94,4333 | 74,806 | ,518 | ,767 |
| VAR00025 | 94,5667 | 80,530 | ,091 | ,789 |

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE COMUNICACIÓN EFECTIVA

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | Dimensión 1: Transmisora de la cultura institucional | | | | | | | |
| 1 | Conoce la misión de su institución | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 2 | Conoce la visión de su institución | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 3 | Conoce los procesos de enfermería que se relacionan con la comunicación efectiva. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 4 | Percibe que dentro de su institución hay una adecuada comunicación | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 5 | Es fácil de entender las indicaciones del jefe inmediato | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 6 | La información es comprendida correctamente por sus compañeros según indicación | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 7 | El trato entre usted y su jefe es cordial | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 8 | El ambiente de trabajo es propicio para desempeñar sus funciones | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | Dimensión 2: Fuente de motivación del personal | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 9 | Identifica una correcta practica de valores en la institución. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 10 | Existe compañerismo en los grupos de trabajo | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 11 | En su área de trabajo se fomenta la unión entre sus compañeros | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 12 | Los integrantes del equipo tienen clara sus funciones. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 13 | La difusión de protocolos, documentos y/o memorándum del área de trabajo lo realizan de manera oportuna | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 14 | El cumplimiento de los objetivos durante el turno, es reconocido | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 15 | Los integrantes de su equipo se muestran motivados cuando realizan sus actividades. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 16 | El personal demuestra compromiso con el área respectiva de trabajo | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | Dimensión 3: Facilitadora del trabajo en equipo y la resolución de conflictos | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 17 | Realizan reuniones mensuales y los acuerdos son informados por su jefatura | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 18 | En su área realizan actividades integradoras para una adecuada comunicación. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 19 | Existe compañeros de trabajo que no les parece adecuado trabajar en equipo | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 20 | Participa activamente trabajando en equipo en su área | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 21 | El grupo mantiene una comunicación clara en los reportes de cada turno. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 22 | El trabajador responde a problemas, hechos en su momento (por mala información brindada, evento adverso, otros) | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 23 | El personal participa en la elaboración del plan de mejora. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 24 | En su área negocian desacuerdos con su jefe inmediato | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 25 | La institución enuncia comunicado de manera oportuna cuando realiza algún evento social o de salud | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE TRABAJO EN EQUIPO

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | Dimensión 1: Contexto | | | | | | | |
| 1 | Se cuenta con recurso humano suficiente dentro del área | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 2 | En su área de trabajo le permiten liderar equipos de trabajo. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 3 | La institución brinda facilidades como tecnología y/o insumos necesarios para poder trabajar con eficiencia | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 4 | En el área de trabajo se sostiene un buen clima laboral | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 5 | Considera que se mantiene una relación de confianza entre compañeros de trabajo | ✓ | | | | | | |
| | Dimensión 2: Composición | | | | | | | |
| 6 | Los integrantes del grupo demuestran aptitud para trabajar en equipo | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 7 | Considera que se emplea la retroalimentación en cada interacción comunicativa | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 8 | La colaboración del grupo se evidencia en cada turno | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 9 | La personalidad de cada miembro influye en el logro del objetivo grupal | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 10 | Considera que la asignación de roles, cada miembro del grupo lo tiene bien definido | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 11 | Cada miembro del grupo realiza sus funciones sin depender de alguien . | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 12 | Existen horarios flexibles para poder capacitarse | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 13 | Realizan rotación de área de trabajo entre el personal. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 14 | Existe preferencias de los miembros al trabajar en equipo | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 15 | La afinidad de caracteres para trabajar en equipo se da en su área. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | Dimensión 3: Proceso | | | | | | | |
| 16 | En su área de trabajo todos tienen un propósito en común | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 17 | En su área existe individualismo al realizar las actividades laborales | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 18 | La motivación es una herramienta constante utilizada en su área de trabajo | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 19 | Las metas del equipo, los integrantes la tienen clara | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 20 | La eficacia del equipo se logra en el área de trabajo | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 21 | Las capacitaciones programadas son de temas propuestos por el personal del área | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 22 | La institución cumple con el programa anual de capacitaciones | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 23 | Los equipos de trabajo tienen un nivel de conflicto sobre la puntualidad | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 24 | Los equipos laborales tienen un nivel de conflicto sobre las faltas | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 25 | Los equipos de trabajo de cada área demuestra un alto grado de responsabilidad en el desempeño de sus funciones | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: ¹Aplicable ²Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: IRMA BECIDA GRADOS GUERRERO
DNI: 08654027

Especialidad del validador: MAESTRO "GESTION DE SERVICIOS DE SALUD"

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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




Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: MAGALI SUJEZI ESPINOZA HERRERA
DNI: 40694767

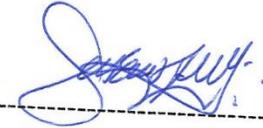
Especialidad del validador: MAGISTER "GESTION DE SERVICIOS DE SALUD"

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.

MAGALI ESPINOZA HERRERA
Jefa de Enfermeras en UCI- 78 HNERM.
Maestra en Gestión de Servicios de Salud
CEP: 38680 CEE: 5288
CEM: 000880

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay Suficiencia.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Castillo Candela Luis Alberto.
DNI: 09650559.....

Especialidad del validador: MAGISTER. 1ª GESTION EN SALUD 2º.....

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



.....
LIC. LUIS CASTILLO CANDELA
ENF JEFE DE SERVICIO DE UCIN 7B
C.E.P. 1273 R.N.E. 10306
.....

Firma del Experto Informante.

Cuestionario para medir comunicación efectiva

A continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados a su ambiente de trabajo. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas, son simplemente sus respuestas.

Escala de Likert:

5. Siempre (S)
4. Casi Siempre (CS)
3. Algunas veces (AV)
2. Casi nunca (CN)
1. Nunca (N)

| Nº | Ítems | Escala de valoración | | | | |
|----|---|----------------------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | Dimensión 1: Transmisora de la cultura institucional | | | | | |
| 1 | Conoce la misión de su institución | | | | | |
| 2 | Conoce la visión de su institución | | | | | |
| 3 | Conoce los procesos de enfermería que se relacionan con la comunicación efectiva | | | | | |
| 4 | Percibe que dentro de su institución hay una adecuada comunicación | | | | | |
| 5 | Es fácil de entender las indicaciones del jefe inmediato | | | | | |
| 6 | La información es comprendida correctamente por sus compañeros según indicación | | | | | |
| 7 | El trato entre usted y su jefe de área es cordial | | | | | |
| 8 | El ambiente de trabajo es propicio para desempeñar sus funciones | | | | | |
| | Dimensión 2: Fuente de motivación del personal | | | | | |
| 9 | Identifica una correcta práctica de valores en la institución | | | | | |
| 10 | Existe compañerismo en los grupos de trabajo | | | | | |
| 11 | En su área de trabajo se fomenta la unión entre sus compañeros | | | | | |
| 12 | Los integrantes del equipo tienen clara sus funciones | | | | | |
| 13 | La difusión de protocolos, documentos, y/o memorándum del área de trabajo lo realizan de manera oportuna. | | | | | |
| 14 | El cumplimiento de los objetivos durante el turno, es reconocido | | | | | |
| 15 | Los integrantes de su equipo se muestran motivados cuando realizan sus actividades | | | | | |
| 16 | El personal demuestra compromiso con el área respectiva de trabajo | | | | | |
| | Dimensión 3: Facilitadora del trabajo en equipo y la resolución de conflictos | | | | | |
| 17 | Realizan reuniones mensuales y los acuerdos son informados por su jefatura | | | | | |
| 18 | En su área realizan actividades integradoras para una adecuada comunicación. | | | | | |
| 19 | Existe compañeros de trabajo que no les parece adecuado trabajar en equipo | | | | | |
| 20 | Participa activamente trabajando en equipo en su área | | | | | |
| 21 | El grupo mantiene una comunicación clara en los reportes de cada turno | | | | | |
| 22 | El trabajador responde a problemas, hechos en su momento (por mala información brindada, evento adverso, otros) | | | | | |
| 23 | El personal participa en la elaboración del plan de mejora | | | | | |
| 24 | En su área negocian desacuerdos con su jefe inmediato | | | | | |
| 25 | La institución enuncia comunicado de manera oportuna cuando realiza algún evento social o de salud. | | | | | |

Gracias por su valiosa colaboración

Cuestionario para medir trabajo en equipo

A continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados a su ambiente de trabajo. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas, son simplemente sus respuestas.

Escala de Likert:

- 5. Siempre (S)
- 4. Casi Siempre (CS)
- 3. Algunas veces (AV)
- 2. Casi nunca (CN)
- 1. Nunca (N)

| Nº | Ítems | Escala de valoración | | | | |
|----|---|----------------------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | Dimensión 1: Contexto | | | | | |
| 1 | Se cuenta con recurso humano suficiente dentro del área | | | | | |
| 2 | En su área de trabajo le permiten liderar equipos de trabajo | | | | | |
| 3 | La institución brinda facilidades como tecnología y/o insumos necesarios para poder trabajar con eficiencia. | | | | | |
| 4 | En el área de trabajo se sostiene un buen clima laboral | | | | | |
| 5 | Considera que se mantiene una relación de confianza entre compañeros de trabajo | | | | | |
| | Dimensión 2: Composición | | | | | |
| 6 | Los integrantes del grupo demuestran aptitud para trabajar en equipo | | | | | |
| 7 | Considera que se emplea la retroalimentación en cada interacción comunicativa | | | | | |
| 8 | La colaboración del grupo se evidencia en cada turno | | | | | |
| 9 | La personalidad de cada miembro influye en el logro del objetivo grupal | | | | | |
| 10 | Considera que la asignación de roles, cada miembro del grupo lo tiene bien definido | | | | | |
| 11 | Cada miembro del grupo realiza sus funciones sin depender de alguien. | | | | | |
| 12 | Existen horarios flexibles para poder capacitarse. | | | | | |
| 13 | Realizan rotación de área de trabajo entre el personal | | | | | |
| 14 | Existen preferencias de los miembros al trabajar en equipo | | | | | |
| 15 | La afinidad de caracteres para trabajar en equipo se da en su área | | | | | |
| | Dimensión 3: Proceso | | | | | |
| 16 | En su área de trabajo todos tienen un propósito en común | | | | | |
| 17 | En su área de trabajo existe individualismo al realizar las actividades laborales | | | | | |
| 18 | La motivación es una herramienta constante utilizada en su área de trabajo | | | | | |
| 19 | Las metas del equipo, los integrantes la tienen clara | | | | | |
| 20 | La eficacia del equipo se logra en el área de trabajo | | | | | |
| 21 | Las capacitaciones programadas son de temas propuestos por el personal del área | | | | | |
| 22 | La institución cumple con el programa anual de capacitaciones | | | | | |
| 23 | Los equipos de trabajo tienen un nivel de conflicto sobre la puntualidad | | | | | |
| 24 | Los equipos de trabajo tienen un nivel de conflicto sobre la faltas | | | | | |
| 25 | Los equipos de trabajo de cada área demuestran un alto grado de responsabilidad en el desempeño de sus funciones. | | | | | |

Gracias por su valiosa colaboración

| | Comunicación efectiva | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|-----------------------------------|----|----|----|----|----|----|----|--|----|----|----|----|----|----|----|----|---|---|----|-----|--|
| | Transmisora de la cultura institucional | | | | | | | | Fuente de motivación del personal | | | | | | | | Facilitadora del trabajo en equipo y la resolución de conflictos | | | | | | | | | | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | | | | | |
| 1 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 32 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 35 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 28 | 95 | |
| 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 3 | 4 | 5 | 33 | 5 | 1 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 4 | 25 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 43 | 101 | |
| 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 35 | 1 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 28 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 38 | 101 | |
| 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 30 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 28 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 29 | 87 | |
| 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 30 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 30 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 38 | 98 | |
| 6 | 5 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 33 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 37 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 36 | 106 | |
| 7 | 5 | 4 | 5 | 5 | 2 | 2 | 4 | 3 | 30 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 27 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 29 | 86 | |
| 8 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 32 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 26 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 31 | 89 | |
| 9 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 4 | 5 | 3 | 32 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 3 | 4 | 32 | 5 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 27 | 91 | |
| 10 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 35 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 29 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 38 | 102 | |
| 11 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 33 | 4 | 5 | 4 | 2 | 5 | 2 | 5 | 4 | 31 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 41 | 105 | |
| 12 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 34 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 2 | 5 | 33 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 45 | 112 | |
| 13 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 37 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 36 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 43 | 116 | |
| 14 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 32 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 2 | 4 | 33 | 5 | 5 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 35 | 100 | |
| 15 | 4 | 5 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 29 | 4 | 4 | 5 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 28 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 32 | 89 | |
| 16 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 33 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 31 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 31 | 95 | |
| 17 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 35 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 28 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 37 | 100 | |
| 18 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 29 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 29 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 32 | 90 | |
| 19 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 39 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 33 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 43 | 115 | |
| 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 40 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 36 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 44 | 120 | |
| 21 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 32 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 35 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 28 | 95 | |
| 22 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 3 | 4 | 5 | 33 | 5 | 1 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 4 | 25 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 43 | 101 | |
| 23 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 35 | 1 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 28 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 38 | 101 | |
| 24 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 30 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 28 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 29 | 87 | |
| 25 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 30 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 30 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 38 | 98 | |
| 26 | 5 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 33 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 37 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 36 | 106 | |
| 27 | 5 | 4 | 5 | 5 | 2 | 2 | 4 | 3 | 30 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 27 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 29 | 86 | |
| 28 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 32 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 26 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 31 | 89 | |
| 29 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 4 | 5 | 3 | 32 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 32 | 5 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 27 | 91 | |
| 30 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 35 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 29 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 38 | 102 | |
| 31 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 33 | 4 | 5 | 4 | 2 | 5 | 2 | 5 | 4 | 31 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 41 | 105 | |
| 32 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 34 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 2 | 5 | 33 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 45 | 112 | |
| 33 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 37 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 36 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 43 | 116 | |
| 34 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 32 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 2 | 4 | 33 | 5 | 5 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 35 | 100 | |
| 35 | 4 | 5 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 29 | 4 | 4 | 5 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 28 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 32 | 89 | |
| 36 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 33 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 31 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 31 | 95 | |
| 37 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 35 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 28 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 37 | 100 | |
| 38 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 29 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 29 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 32 | 90 | |
| 39 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 39 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 33 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 43 | 115 | |
| 40 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 40 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 36 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 44 | 120 | |
| 41 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 32 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 35 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 28 | 95 | |
| 42 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 3 | 4 | 5 | 33 | 5 | 1 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 4 | 25 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 43 | 101 | |
| 43 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 35 | 1 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 28 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 38 | 101 | |
| 44 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 30 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 28 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 29 | 87 | |
| 45 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 30 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 30 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 38 | 98 | |
| 46 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 32 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 35 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 28 | 95 | |
| 47 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 3 | 4 | 5 | 33 | 5 | 1 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 4 | 25 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 43 | 101 | |
| 48 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 35 | 1 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 28 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 38 | 101 | |
| 49 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 30 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 28 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 29 | 87 | |
| 50 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 30 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 30 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 38 | 98 | |
| 51 | 5 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 33 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 37 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 36 | 106 | |
| 52 | 5 | 4 | 5 | 5 | 2 | 2 | 4 | 3 | 30 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 27 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 29 | 86 | |
| 53 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 32 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 26 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 31 | 89 | |
| 54 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 4 | 5 | 3 | 32 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 3 | 4 | 32 | 5 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 27 | 91 | |
| 55 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 35 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 29 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 38 | 102 | |
| 56 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 33 | 4 | 5 | 4 | 2 | 5 | 2 | 5 | 4 | 31 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 41 | 105 | |
| 57 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 34 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 2 | 5 | 33 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 45 | 112 | |
| 58 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 37 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 36 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 43 | 116 | |
| 59 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 32 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 2 | 4 | 33 | 5 | 5 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 35 | 100 | |
| 60 | 4 | 5 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 29 | 4 | 4 | 5 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 28 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 32 | 89 | |
| 61 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 33 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 31 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 31 | 95 | |
| 62 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 35 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 28 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 37 | 100 | |
| 63 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 29 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 29 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 32 | 90 | |
| 64 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 39 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

Lima, 20 de diciembre de 2019

Carta P. 609–2019–EPG–UCV–LN

Lic. LORETA RAMIREZ MIRANDA
JEFE DEL SERVICIO DE ENFERMERÍA
HOSPITAL III SUAREZ ANGAMOS



De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **LOURDES VERONICA CALDERON HUARANCA** identificado con DNI N.° 10526050 y código de matrícula N.° 6000151613; estudiante del Programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

COMUNICACIÓN EFECTIVA Y TRABAJO EN EQUIPO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL III SUAREZ ANGAMOS, MIRAFLORES, 2019

En ese sentido, solicito a su digna persona otorgar el permiso y brindar las facilidades a nuestra estudiante, a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación en la institución que usted representa. Los resultados de la presente serán alcanzados a su despacho, luego de finalizar la misma.

Con este motivo, le saluda atentamente,



Dr. Carlos Venturo Orbegoso
Jefe de la Escuela de Posgrado
Universidad César Vallejo - Campus Lima Norte

RCOA

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe