



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Comunicación interna y desempeño organizacional en el área de  
inmunización del Hospital II E Juanjui, 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**  
Licenciado en Administración

**AUTOR:**

Panduro Ortiz, Roy ([orcid.org/ 0000-0002-2723-4718](https://orcid.org/0000-0002-2723-4718))

**ASESOR:**

Mg. Tarrillo Paredes, José ([orcid.org/0000-0003-3229-3189](https://orcid.org/0000-0003-3229-3189))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**TARAPOTO – PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

A mi familia y amigos que estuvieron en el  
transcurso de esta etapa profesional

**Roy**

## **Agradecimiento**

A todos los docentes y compañeros que compartieron sus conocimientos y experiencias enriquecedoras

El autor

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>4</b>
<b>III. METODOLOGÍA.....</b>	<b>13</b>
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	13
3.2. Variables y operacionalización:.....	14
3.3. Población (criterios de selección) muestra, muestreo, unidad de análisis.....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad. ....	16
3.5. Procedimientos.....	17
3.6. Métodos de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos.....	18
<b>IV. RESULTADOS.....</b>	<b>19</b>
<b>V. DISCUSIÓN.....</b>	<b>23</b>
<b>VI. CONCLUSIONES.....</b>	<b>31</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>32</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>33</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>38</b>

## Índice de tablas

Tabla 1 Validez de variables .....	29
Tabla 2 Confiabilidad de variable .....	29
Tabla 3 Confiabilidad del número de preguntas .....	29
Tabla 4 Confiabilidad de variable .....	30
Tabla 5 Confiabilidad.....	30
Tabla 6 Confiabilidad de Alfa de Cronbach .....	19
Tabla 7 Prueba de normalidad .....	19
Tabla 8 Relación entre la comunicación ascendente y el desempeño organizacional.....	20
Tabla 9 Relación entre la comunicación descendente y el desempeño organizacional.....	20
Tabla 10 Relación entre la comunicación horizontal y el desempeño organizacional.....	21
Tabla 11 Relación entre la comunicación interna y el desempeño organizacional	21

## Índice de figuras

Figura 1 Diseño no experimental.....	13
--------------------------------------	----

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño organizacional en el área de inmunización del hospital II E Juanjui, 2022. La investigación fue de tipo básica y diseño no experimental, descriptiva correlacional, la población y muestra estuvo conformada por 40 trabajadores, la técnica que se utilizó fue la encuesta y como instrumentos dos cuestionarios. Los resultados muestran que existe relación significativa entre las dimensiones de la comunicación interna y el desempeño organizacional (comunicación ascendente  $r= 0,729^{**}$  sig.=0,000, comunicación descendente  $r= 0,563^{**}$  sig.=0,000, comunicación horizontal  $r= 0,721^{**}$  sig.=0,000 La principal conclusión fue que existe relación entre comunicación interna y el desempeño organizacional con un coeficiente de Rho de Spearman de  $0,572^{**}$  y un p – Valor de 0.000.

**Palabras clave:** Comunicación interna, desempeño organizacional, eficiencia y efectividad.

## Abstract

The general objective of the research was to determine the relationship between internal communication and organizational performance in the immunization area of Hospital II E Juanjui, 2022. The research was of a basic type and a non-experimental design, descriptive correlational, the population and sample consisted of by 40 workers, the technique used was the survey and two questionnaires as instruments. The results show that there is a significant relationship between the dimensions of internal communication and organizational performance (ascending communication  $r= 0.729^{**}$  sig.=0.000, downward communication  $r= 0.563^{**}$  sig.=0.000, horizontal communication  $r= 0.721^{**}$  sig.=0.000) The main conclusion was that there is a relationship between internal communication and organizational performance with a Spearman's Rho coefficient of  $0.572^{**}$  and a p-value of 0.000.

**Keywords:** Internal communication, organizational performance, efficiency and effectiveness.



## **I. INTRODUCCIÓN**

La comunicación interna en las empresas es esencial para el buen funcionamiento, sin embargo, a menudo se enfrentan problemas en la comunicación interna, la falta de participación de los empleados, la falta de confianza en la comunicación y la falta de retroalimentación. En Latinoamérica específicamente en Colombia las empresas presentan una falta de claridad en la comunicación puede ser causada por una mala estructura en la comunicación o por una mala elección de palabras o tono. Esto puede llevar a la confusión y a la toma de decisiones equivocadas. Así también, la falta de participación de los empleados puede ser causada por una falta de motivación o por una falta de sentido de pertenencia en la empresa. Esto puede llevar a una falta de compromiso y a una baja productividad (Sumba et al., 2022).

En España, los estudios muestran que la falta de confianza en la comunicación puede ser causada por una historia de comunicaciones engañosas o poco transparentes. Esto puede llevar a una falta de confianza en la información compartida y a una falta de colaboración entre los empleados. La falta de retroalimentación puede ser causada por una falta de canales de comunicación efectivos o por una falta de tiempo y recursos para brindar retroalimentación. Esto puede llevar a una falta de crecimiento y desarrollo personal y profesional para los empleados (Guart, 2020). Es importante que las empresas tomen medidas para abordar estos problemas de comunicación interna para asegurar una interacción y e intercambio de información de manera clara, efectiva y transparente entre los empleados, entonces, incluir la implementación de canales de comunicación efectivos, haciendo énfasis en la retroalimentación continua y el desarrollo personal y profesional (Domínguez, 2019).

En el Perú, la mayoría de empresas e instituciones públicas no cuentan con los canales de comunicación adecuados, es difícil para los empleados obtener la información deseada o las instrucciones para que sean realizadas efectivamente, así también la falta de participación de los colaboradores es un problema recurrente ya que no se sienten motivados y el sentido de pertenencia es bajo, en ese sentido, pueden no estar dispuestos a participar en comunicar internamente sus ideas (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2021). Así también, cuando los colaboradores han tenido experiencias anteriores con comunicaciones engañosas

o poco claras, se ven limitados y pueden no confiar en la información que se maneja internamente en la institución (Hanco et al., 2021)

En la localidad de Juanjui, específicamente en el hospital II E Juanjui, no existe una adecuada retroalimentación y específica sobre el desempeño laboral, por lo cual los empleados no tienen una idea clara de cómo y en que nivel se están desempeñando y cómo pueden mejorar, lo que causa una baja productividad, ya que muchos trabajadores no reciben las instrucciones adecuadas para realizar sus labores, y no están en condiciones de trabajar de manera eficiente, a su vez la falta de compromiso ya que no se sienten motivados y no tienen el sentido de que son parte importante de la institución. Así también la falta de colaboración entre trabajadores es un notable problema, ya que el funcionamiento de un área en específico afecta a las demás, por lo tanto, la diferencia o riñas que tienen unos trabajadores con otros, no debería tener una repercusión profesional, sin embargo, es un problema común, si los empleados no confían en la información compartida internamente y estos no están dispuestos a ayudar a los otros.

De acuerdo a la realidad observada se planteó el problema general: ¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y el desempeño organizacional en el área de inmunización del hospital II E Juanjui, 2022?, los problemas específicos fueron: 1. ¿Cuál es la relación entre la comunicación ascendente y el desempeño organizacional en el área de inmunización del hospital II E Juanjui, 2022? 2. ¿Cuál es la relación entre la comunicación descendente y el desempeño organizacional en el área de inmunización del hospital II E Juanjui, 2022? 3. ¿Cuál es la relación entre la comunicación horizontal y el desempeño organizacional en el área de inmunización del hospital II E Juanjui, 2022?

Se continúa con la justificación teórica, debido a que la captación de información fue presentada con nuevos conceptos, el cual da un aporte para el entendimiento sobre la comunicación interna así como para el desempeño de la organización, del mismo modo para el entendimiento y profundización se tomaron teorías y enfoques el cual da soporte al estudio. Se justificó de manera práctica debido a que, este estudio esta encaminado a la solución de los problemas instituciones abarcando la parte interna en el caso de la mala comunicación que se evidencia entre áreas, ya que está afectando al desarrollo de actividades con eficacia. Se justificó por metodología debido a que para la elaboración y captación

de información de los colaboradores las herramientas pasaron por diferentes procesos de rigor científico como la validez y confiabilidad, los cuales fueron aptos para la captación de data.

Así mismo, se presentó el objetivo general: Determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño organizacional en el área de inmunización del hospital II E Juanjui, 2022. Los Objetivos específicos son: 1. Determinar la relación entre la comunicación ascendente y el desempeño organizacional en el área de inmunización del hospital II E Juanjui, 2022. 2. Determinar la relación entre la comunicación descendente y el desempeño organizacional en el área de inmunización del hospital II E Juanjui, 2022. 3. Determinar la relación entre la comunicación horizontal y el desempeño organizacional en el área de inmunización del hospital II E Juanjui, 2022.

Se planteó la hipótesis general:  $H_i$ : La comunicación interna se relaciona significativamente con el desempeño organizacional en el área de inmunización del hospital II E Juanjui, 2022.  $H_o$ : La comunicación interna no se relaciona significativamente con el desempeño organizacional en el área de inmunización del hospital II E Juanjui, 2022. Las hipótesis específicas son:  $H_1$ : La comunicación ascendente se relaciona significativamente con el desempeño organizacional en el área de inmunización del hospital II E Juanjui, 2022.  $H_2$ : La comunicación descendente se relaciona significativamente con el desempeño organizacional en el área de inmunización del hospital II E Juanjui, 2022. La comunicación horizontal se relaciona significativamente con el desempeño organizacional en el área de inmunización del hospital II E Juanjui, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

En este acápite se muestran estudios y teorías que enmarcan y dan fundamento a la investigación:

Siguiendo con, Tolici (2021) en su artículo tuvo como objetivo era descubrir los vínculos entre el rendimiento organizativo y descriptivo y la cultura organizativa, el enfoque fue no experimental, cuantitativo y descriptivo, con una población de 50 empleados, encuestas realizadas y un cuestionario. Los resultados indican una fuerte asociación entre los temas estudiados ( $\text{sig.}=0,004$  y  $r= 0,746$ ), se concluyó que las empresas que adoptan un enfoque estratégico de la gestión empresarial superan a las que no dan prioridad a los objetivos inmediatos lo cual representa un gran avance y un reflejo de aquellas instituciones o empresas que se preocupan por mejorar continuamente, y en el caso de las públicas estas están mejor vistas que otras por la población.

Castro y Díaz (2020) el objetivo fue establecer un vínculo entre la comunicación, felicidad y bienestar del recurso humano. El enfoque fue no experimental, descriptivo, de asociación, con 82 empresas como muestra, se realizaron encuestas. Los resultados muestran que la comunicación interna sustancialmente relacionada con la felicidad, con un  $r=0,654$  y  $\text{sig.}=0,003$ . Se determinó que el grado que disfruta el empleado es proporcional a lo bien que se comunican, así también es satisfactorio donde estar en un ambiente de trabajo refleja mayor rendimiento y que fomentar el debate entre las regiones es importante para promover la eficiencia, siendo esta parte específica donde el intercambio de data es crucial para el bienestar colectivo.

Coaquira (2018) el objetivo fue mostrar los resultados en torno a la eficiencia de una empresa y los elementos que lo conforman. Se abordó fue no experimental, cuantitativo, descriptivo, correlacional, con 40 colaboradores como muestra, se realizaron encuestas y se empleó el cuestionario. Entonces los elementos se encontraron en asociación con un  $r=0,736$  y  $\text{sig.}= 0,051$ , por lo tanto, la gestión de mejora en torno a la calidad impacta al rendimiento organizativo y contribuye al aumento de información, conocimiento y liderazgo a largo plazo, así pues, una mejor gestión de los recursos que dispone la institución procura al desarrollo continuo y crecimiento de la misma.

A continuación, Sanchis y Bonavía (2018) indagaron sobre las repercusiones de la comunicación interna en empresas. Se abordó un enfoque no experimental, cuantitativo, descriptivo, 50 trabajadores fueron designados como muestra, se realizaron encuestas. Los resultados sugieren que la comunicación interna es deficiente (56%), interrelación ascendente media (46%), y la horizontal fuerte (35%) Los resultados muestran que no se cumplieron con las metas designadas a cada trabajador, y esto se debe a que, debido a una mala información las áreas no pudieron trabajar bien, y fueron ineficientes, de acuerdo a lo mencionado, las proyecciones de ventas trazadas fueron inadecuadas para cumplir con la demanda.

López et al. (2018) examinaron la comunicación interna, el marketing y las prácticas de comercialización. De enfoque cuantitativo, no experimental, descriptiva, 67 colaboradores fueron seleccionados como muestra, se realizaron entrevistas, las cuales arrojaron los resultados sugieren que el 13% de los directivos no comunican sus ideas de forma eficiente, mientras que el 43% tiene un comunicación efectiva promedio, lo cual repercute en los planes que se desarrollan para implementar un mejor marketing, el cual repercute a la imagen directa que tiene la organización hacia el público, el mal manejo de información hace que los elementos que vinculan a las actividades de la empresa no cumplan con los objetivos requeridos.

En el entorno nacional, Ludeña y Arbulú (2022) el objetivo fue medir los equipos de trabajo en el desempeño organizativo, el enfoque aborda de forma cuantitativa, no experimental, descriptiva, donde fueron 88 personas designadas como muestra, se encontró que el capital humano y el compromiso organizativo tienen una asociación positiva con el rendimiento organizativo ( $\text{sig.}=0.775$  y  $\text{sig.}=0.341$ ), entonces se llegó a la conclusión que la inversión en el recurso humano y su talento, en gestión cada habilidad y reforzarlas con capacitaciones y actividades mejorará de gran magnitud al rendimiento de la empresa, así también esto conlleva a que los empleados se sientan comprometidos con la institución.

Jauregui (2021) examinó el impacto de los rasgos demográficos del directivo en el éxito empresarial, la técnica fue cualitativa y descriptiva, utilizando una muestra de 400 directivos, se encontró que el género y la educación, así como la antigüedad y la posición gerencial, inciden en la efectividad organizacional. Se

determina que, en función de las cualidades del directivo, como el respeto, buen trato, apariencia, conocimientos, son aspectos necesarios para el éxito empresarial.

Continuando con, Cabrera et al. (2020) el estudio explica cómo la comunicación interna caracteriza a los emprendedores del sector mercantil. el enfoque aborda de forma cuantitativa, no experimental, descriptiva, fueron 110 las personas que llenaron los cuestionarios. Los hallazgos muestran que la comunicación interna es alta (66%), así también hace énfasis en la llamada comunicación n formal u horizontal, la asociación tiene coeficientes de  $r=0,7756$  y  $\text{sig.}= 0.234$ , por lo tanto, se concluye que, los trabajadores con más de 2 años laborando han conseguido un nivel de conversación y entendimiento con los otros, lo cual facilita el desempeño de tareas, así también la confianza, el trato son componentes que los empleados interiorizan y se llevan mejor. A medida que un empleado adquiere más experiencia en su trabajo, puede desarrollar un mejor entendimiento de los procesos y objetivos de la empresa, lo que puede conducir a una comunicación más efectiva con sus colegas. También pueden desarrollar habilidades de liderazgo y gestión de equipos, lo que puede mejorar la dinámica de comunicación en el equipo. Sin embargo, es importante señalar que no siempre la experiencia garantiza una mejor comunicación interna, ya que depende también de la habilidad del individuo para comunicarse efectivamente.

Para finalizar, Martínez y Mora (2019) tuvo como objetivo evaluar las distintas formas de comunicación y describir la estrategia para una empresa de telefonía, El enfoque fue cualitativo y descriptivo, la muestra consiste en una colección de data del 2018, se analizó documentalmente. Se revela una asociación entre los elementos con un  $0,556$  y  $\text{sig.}= 0,002$ , en ese sentido se concluye que el rendimiento está sujeto a las relaciones de trabajo a su vez, están sujetos al tipo de comunicación del ambiente de trabajo, los cuales aspectos importantes son el escucha activa, y la comunicación precisa para el caso de los pedidos e informes. La escucha activa implica no solo escuchar las palabras, sino también entender el significado detrás de ellas, así como el contexto en el que se están diciendo. Además, implica dar retroalimentación y reconocimiento al hablante, y tratar de entender el punto de vista de la otra persona. La escucha activa puede ayudar a mejorar la comunicación, aumentar la comprensión mutua y resolver conflictos de manera más efectiva.

Siguiendo, se presentan algunas teorías donde se basa el estudio, el intercambio transaccional: Enfatiza el compartimiento continuo entre las personas y que cada persona tiene un papel activo y pasivo en la comunicación, entonces cuando las personas interactúan, utilizan el lenguaje hablado para expresar ideas, sentimientos, pensamientos e intenciones; esto es lo que llamamos hablar. En este sentido, afirma gente puede utilizar su discurso a crear una imagen de ellos mismos a otros por usando velocidad y haciendo una pausa, y variación de tono, volumen y entonación. Además, el concepto de Hablar también se enuncia como combinar sonidos en una forma reconocida y sistemática manera, de acuerdo al idioma principios a formulario significativo declaraciones están además llamado discurso. Así también, están es básico a desarrollar la interacción debido al hecho de que los empleados intercambian información todos los días y con la comunicación transaccional las funciones del idioma son aprendices para tener discurso claro, en consecuencia, una buena interacción a través de transacciones, construyen un entorno de aprendizaje seguro para aprendices en cual ellos están capaz a colaborar, intercambio información de manera transaccional, y comunicarse con éxito entre sí y promover habilidades para hablar. Por lo tanto, las estrategias de comunicación apoyan las interacciones de los ya que los aprendices hacer actividades en pares o en grupos en ordenar a realizar actividades (Quiroga, 2021).

La teoría de la comunicación organizacional está determinada por la integración e intercambio de una organización y cómo ésta puede ser mejorada para lograr los objetivos de la organización, la misma se divide en dos tipos: comunicación formal transferidas por canales establecidos y se utiliza para transmitir información específica y para cumplir con las necesidades administrativas de la organización. La comunicación informal es la que se da a través de canales no establecidos y se utiliza para intercambiar información en el mismo rango de jerarquía de los trabajadores, también destaca la retroalimentación en la comunicación. La retroalimentación es esencial para evaluar el impacto de las decisiones y para mejorar la efectividad de la comunicación. La retroalimentación también puede ayudar a los empleados a entender cómo están desempeñándose y a desarrollarse en su trabajo, otra importante teoría de la comunicación organizacional es la de la dinámica de grupo, y ser utilizada para establecer metas,

compartir información, resolver problemas y tomar decisiones (Arévalo y Ortiz, 2019).

Así también, La teoría de la comunicación del cambio se enfoca en cómo la comunicación interna puede ser utilizada para planificar e implementar cambios efectivamente en una organización. Es esencial para fortalecer una comunicación efectiva puede ayudar a los empleados a entender y aceptar el cambio. A su vez, destaca la importancia de la comunicación en cada fase del proceso e incluye la planificación, la implementación y la evaluación del cambio. En la etapa de planificación, es importante comunicar claramente los objetivos y beneficios del cambio a los empleados. En la etapa de implementación, se llevará a cabo el cambio y proporcionar apoyo para ayudar a los empleados a adaptarse al cambio. En la etapa de evaluación, es importante proporcionar retroalimentación sobre el impacto del cambio y hacer ajustes en el proceso si es necesario. La teoría de la comunicación del cambio también destaca la importancia de incluir la participación de los colaboradores en la planificación y la implementación del cambio y proporcionar oportunidades para que los empleados expresen sus preocupaciones y sugerencias. Esto puede ayudar a aumentar la aceptación del cambio y a reducir la resistencia al cambio. En resumen, la teoría de la comunicación del cambio es esencial para entender cómo la comunicación puede ser utilizada para planificar e implementar cambios efectivamente en una organización. El proceso de cambio son aspectos fundamentales de esta teoría, si se aplican estas estrategias, se puede lograr una mayor aceptación y menor resistencia al cambio, lo que contribuye al éxito de la organización (Marchiori, 2018).

El modelo humanista enfoque en la comunicación se dirige al bienestar humano ya que puede ayudar a las personas a desarrollarse y a alcanzar su máximo potencial, ya que está dirigida a crear relaciones saludables, desarrollo personal y social. En este modelo, se considera que el objetivo de la comunicación es el desarrollo de la persona, es decir, es un medio para alcanzar un fin, que es la realización del individuo, la comunicación es vista como un proceso continuo y una herramienta para el desarrollo personal y social.



El enfoque que fundamenta el desempeño organizacional la representa Bandura que hace referencia a la eficacia, publicada en 1977, es otro paradigma que subyace al rendimiento organizativo. El cambio puede lograrse a través de experiencias de dominio que resultan de un rendimiento eficaz. Bandura propone que las evaluaciones de autoeficacia influyen en la conducta empresarial más que las expectativas de resultados. Sostiene que los métodos psicológicos que aumentan el grado y la fuerza de la autoeficacia pueden potenciar la autoeficacia de una persona. Diversos enfoques terapéuticos pueden contribuir a reforzar la autoeficacia. Por otra parte, las experiencias de dominio del terreno se consideran un componente fundamental en la terapia del bajo rendimiento. Así, el cambio cognitivo es el mecanismo psicológico de cambio en la teoría de la autoeficacia, pero el cambio conductual es el proceso psicológico más exitoso (basado en el rendimiento). Según Bandura, la autoeficacia observada a través de los triunfos en el rendimiento se ve afectada por una serie de elementos personales y ambientales, realizado por los sujetos y el patrón temporal de sus éxitos y fracasos. El modelo parte de la base de que el procesamiento de la información desempeña un papel fundamental. Afirma que los participantes procesan, sopesan e integran la información sobre sus capacidades para gobernar su comportamiento y esfuerzo. Se han descubierto fuertes correlaciones entre las opiniones de autoeficacia y los cambios de comportamiento como resultado de diversas terapias para aumentar su rendimiento laboral, recientemente, Bandura amplió la teoría de la autoeficacia al afirmar que el miedo fóbico se deriva tanto de la falta de autoeficacia para actuar públicamente como de la falta de autoeficacia para ejercer control sobre los pensamientos atemorizantes. En general, la autoeficacia parece ser un sólido predictor de la conducta disfuncional. El mecanismo de la autoeficacia ha obtenido un importante apoyo empírico al caracterizar el vínculo entre lo que las personas creen que pueden tolerar y lo que pueden manejar, tanto antes como después de los tratamientos de las quejas fóbicas (Cuervo, 2019).

En torno al desempeño, la teoría de la contingencia se enfoca en cómo las organizaciones deben adaptar sus estrategias, estructuras y procesos se divide en dos aspectos: la contingencia de la estrategia y la contingencia de la estructura. La contingencia de la estrategia se refiere a la idea de que diferentes estrategias son efectivas en diferentes entornos. Por ejemplo, una estrategia de costo bajo puede

ser efectiva en un entorno altamente competitivo, pero no necesariamente en un entorno con poca competencia. La contingencia de la estructura se refiere a la idea de que diferentes estructuras organizacionales son efectivas en diferentes entornos. Por ejemplo, una estructura jerárquica puede ser efectiva en un contexto económico sostenible, sin embargo, en crisis esto no funcionaría, se sugiere que las organizaciones deben ser conscientes de su entorno y adaptar su estrategia y estructura en consecuencia. Esto puede incluir cambios en marketing, la administración del elemento humanos o la actualización de tecnológica. También puede incluir cambios en la estructura organizacional, como la creación de equipos de trabajo o la adopción de un enfoque más descentralizado. En resumen, las organizaciones deben ser flexibles y estar dispuestas a cambiar sus estrategias, estructuras y procesos para adaptarse a los cambios en su entorno (González et al., 2021).

La teoría de la gestión estratégica es un enfoque que se enfoca en cómo las organizaciones pueden utilizar estrategias para mejorar su desempeño y alcanzar sus objetivos, las organizaciones deben tener una visión a largo plazo y establecer objetivos y metas a largo plazo para lograr el éxito, una estrategia efectiva debe ser coherente con los recursos y habilidades. La teoría de la gestión estratégica también destaca la correcta elaboración de un plan con enfoque en las estrategias que más resultados y menor recurso emplee. La planificación estratégica se refiere al proceso de desarrollar objetivos y metas a largo plazo y de establecer un plan para alcanzarlos. Así también, el proceso de evaluar diferentes opciones y elegir la mejor estrategia para alcanzar los objetivos. La teoría de la gestión estratégica enfatiza en las estrategias que, una vez que se han desarrollado y seleccionado las estrategias, es importante implementarlas adecuadamente y monitorear su progreso, la teoría de la gestión estratégica se enfoca en cómo las organizaciones pueden utilizar estrategias para mejorar su desempeño y alcanzar sus objetivos, la toma de decisiones estratégicas, la implementación y el seguimiento de las estrategias para lograr el éxito a largo plazo (Del Río et al., 2021).

Se puede definir a la comunicación, cuando las personas interactúan entre sí, pueden producirse averías. suceder, como a resultado, ellos utilizar comunicación estrategias a vencer esto problema; así también, comunicación estrategia es una forma utilizada para expresar un significado en un segundo o

extranjero idioma, por a aprendiz quién posee a limitado dominio de la idioma (Fernández y Sánchez, 2019). En este sentido, cuando los alumnos intentan hablar, pueden tener que compensar la falta de conocimiento de vocabulario y frases, por lo que utilizar transaccional comunicación estrategias a ayudar ellos (Yanastacy, 2021). Así también la comunicación interna es a transmitir información, pensamientos, o sentimientos, en conducta eso permite ellos ser recibido y comprendido por el receptor (Marín, 2019). Para que una organización lograr su deseado objetivo, la comunicación es un básico componente, como eso puede ser usado para motivar empleados a lograr estos objetivos más, la habilidad a comunicar eficientemente es a llave factor por gerentes, es requerido en todas funciones de administración, y el role de comunicación durante organizativo cambio se convierte aún más importante (Mariño, 2018).

La comunicación interna se ha dividido en tres aspectos para comprender mejor los factores utilizados: La comunicación ascendente se refiere al contacto de los trabajadores de los niveles inferiores de una organización para que sus ideas, recomendaciones o quejas lleguen a los niveles superiores de la empresa. Las capas más altas de la institución, desde la dirección hasta la operativa, también consideran la comunicación descendente. La comunicación horizontal también se conoce como comunicación informal, ya que implica la confianza existente entre personas que laboral y sistemáticamente están en una misma escala.

Por otro lado, la administración de los elementos que sirven para la realización de una actividad, a través de la estrategia que debe tener las integraciones necesarias para llevar a cabo el éxito de una gestión es como llamamos al desempeño organizacional (Machorro y Romero, 2021). Es la combinación de aspectos productivos a los rasgos específicos que tiene cada institución para alcanzar sus propósitos establecidos, el cual está destinado a satisfacer una carencia (Del Río et al., 2021). De igual manera, es la evaluación de una empresa medido por sus utilidades, por lo tanto, conocer el desempeño por área también es vital para valor y mejorar componentes particulares que no estén rindiendo adecuadamente (González et al., 2021).

El rendimiento de la organización se vio dividido en cuatro fundamentos los cuales son los siguientes, el resultado de rendimiento se refieren a la medición en función de los resultados obtenidos en un tiempo determinado; estos se utilizan

como medición para dar una idea de situación de la institución, Así también, el componente de eficiencia y eficacia las cuales están guiados a la correcta utilización y la manera más optima los recursos disponibles. La dimensión de continuidad, referido a las estrategias que favorecen a la institución con respecto a otras, las cuales son un elemento diferenciador para su posicionamiento, ya que la organización intenta prestar servicios excelentes y complacer a los usuarios. La dimensión de utilización de recursos se relaciona con la capacidad de la institución para cuidar al personal y garantizar que cumpla con sus responsabilidades de manera eficiente (Machorro y Romero, 2021).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### Enfoque:

La investigación busca aportar nuevos conocimientos utilizando una estrategia cuantitativa que plantea en primer lugar hipótesis dirigidas a responder las preguntas de investigación, de manera que los datos recabados en esta parte proporcionarán los valores de las variables cuantificadas requeridas para probar las hipótesis. De acuerdo con los principios numéricos, la investigación cuantitativa busca responder cuestiones de manera cuantificable y medible (Hernández & Mendoza, 2018).

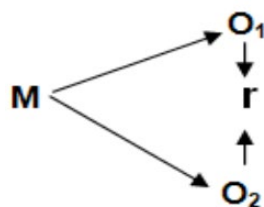
##### Tipo:

Se promovió a la categoría aplicada porque este tipo de estudio trata de desarrollar información práctica que pueda ser utilizada por la sociedad resolviendo directamente algún problema social (Hernández & Mendoza, 2018). Debido a que se advierte y considera la asociación de dos o más componentes con base en lo investigado, el estudio destinado a describir así también, ver la interacción y correlacionar los elementos (Dorantes et al., 2016).

##### Diseño:

Teniendo en cuenta la observación de que se trata de una investigación no experimental, su objetivo es simplemente reflexionar sobre el fenómeno, tratándolo en profundidad y sin influir en el de ninguna manera, sólo observando cómo evoluciona en un periodo y un entorno específicos (Tabone et al., 2021).

**Figura 1** *Diseño no experimental*



##### Dónde:

M = Muestra

O<sub>1</sub> = Comunicación interna

O<sub>2</sub> = Desempeño organizacional

r = Relación de las variables de estudio

**Corte:**

Fue bajo un corte transversal porque se realizó en un punto en el tiempo donde se conoció la interrelación de las variables. Las indagaciones científicas transaccionales son aquellas que se realizan en un momento determinado de la historia para conocer mejor al tema abordado (Hernández & Mendoza, 2018).

**3.2. Variables y operacionalización:**

Las variables de investigación son cuantitativas y son las siguientes

**Variable 1:** Comunicación interna

**Definición conceptual:**

Se puede definir a la comunicación, cuando las personas interactúan entre sí, pueden producirse averías. suceder, como a resultado, ellos utilizar comunicación estrategias a vencer esto problema; así también, comunicación estrategia es una forma utilizada para expresar un significado en un segundo o extranjero idioma, por a aprendiz quién posee a limitado dominio de la idioma (Fernández y Sánchez, 2019).

**Definición operacional**

Se analizó mediante un cuestionario de 21 enunciados a través de tres dimensiones (Comunicación ascendente, comunicación descendente, comunicación horizontal)

**Indicadores:**

Comunicación ascendente

Comunica oportunamente

Brinda atención

Tiene en cuenta los comentarios y sugerencias

Comunicación descendente

Recibe información

Comprende lo solicitado

Comunicación clara y asertiva

Comunicación horizontal

Solución de problemas por áreas

Comunicación informal

Mensaje claro y coherente

**Escala:** Ordinal con valoración Likert

**Variable 2:** Desempeño organizacional

**Definición conceptual:**

Es la combinación de aspectos productivos a los rasgos específicos que tiene cada institución para alcanzar sus propósitos establecidos, el cual está destinado a satisfacer una carencia (Del Río et al., 2021).

**Definición operacional**

Instrumento que fue medido por 19 enunciados divididos en los siguientes dimensiones e indicadores.

**Indicadores:**

Resultado de desempeño

Satisfacción del colaborador

Beneficios y remuneración

Expansión de servicios

Calidad de servicio

Percepción del desempeño

Suficiencia de personal

Eficiencia y efectividad

Servicios eficientes

Organización y gestión

Eficiencia, costo y oportunidad

Continuidad

Continuidad de la atención

Condiciones administrativas

Continuidad en la atención especializada

Empleo de recursos

Uso eficiente de recursos

Empleo con eficiencia los recursos

Utiliza con eficiencia la infraestructura

**Escala:** Ordinal con escala de Likert

### **3.3. Población (criterios de selección) muestra, muestreo, unidad de análisis**

**Población:** La población es finita y estuvo conformado por 40 colaboradores del área de inmunización del hospital II E Juanjui, 2022. La población es el grupo total de individuos o elementos sobre los cuales se desea recolectar información o realizar estudios. Puede ser un grupo de personas, animales, plantas, objetos u organizaciones. Son individuos o elementos que se estudian en una investigación científica, y se diferencia de la muestra, que es un subgrupo de individuos o elementos seleccionados de la población de este modo lograr estudiarlos (Hernández & Mendoza, 2018).

#### **Criterios de selección**

**Criterios de inclusión:** Se considera al personal que este laborando por un periodo mayor a 6 meses, así también que sea mayor a 18 años y menos a 60, así también, se considera aquellos que tengan disposición de realizar la encuesta.

**Criterios de exclusión:** Se excluye al personal que cuente con permiso o licencia por enfermedad o vacaciones, descanso médico y embarazadas.

**Muestra:** Se creó utilizando una muestra censal de 40 trabajadores. Es la representación global de la población investigada (Saravana & Geetha, 2020).

**Muestreo:** Estuvo determinado por el muestreo no probabilístico, ya que no era imprescindible utilizar ningún cálculo para su cometido (Ochrana, 2018).

**Unidad de análisis:** Colaboradores

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.**

**Técnica de recolección de datos:** Para este proceso de recolección, la técnica escogida fue la encuesta, ya que se encarga de captar datos de un determinado conjunto elementos utilizando enunciados para conseguir lo deseado (Paravié, 2020).

**Instrumentos de recolección de datos:** Se recabaron los datos sobre el primer elemento tomado como estudio el cual es la comunicación interna, de esta



manera para el estudio se adaptó la herramienta que utilizó Mariño (2018), el cual fue dividido para su comprensión en la dimensión ascendente con preguntas que están del 1 al 8, descendente pregunta 9 al 14 y horizontal del 15 al 21, en general la herramienta está en una escala de nunca=1, casi nunca=2, a veces=3, casi siempre=4 y siempre=5.

Se continúa, describiendo la estructura del segundo instrumento, el cual se escogió y dividió estratégicamente en resultado de desempeño con las preguntas del 1 al 9, efectividad y eficiencia del 10 al 12, continuidad del 13 al 16, empleo de recursos 17 al 19, de este modo en general la herramienta se mide por la escala de Totalmente en desacuerdo=1; En desacuerdo=2; Indiferente=3; De acuerdo=4 y Totalmente de acuerdo=5.

**Validez:** Siguiendo los criterios de evaluación, la validación se llevó a cabo con la opinión de tres expertos en la materia. La validación según Frías (2020) es proporcionada por expertos con conocimientos considerables como un tratado compartido, siendo estos calificados para una mejor comprensión. (ver anexos)

Según las valoraciones, se alcanzó una media de 4,5 para ambos cuestionarios, lo que supuso un 90% de acuerdo entre los expertos, indicado una alta proporción de concordancia para su uso.

### **Confiabilidad**

La fiabilidad de la comunicación interna fue igualmente de 0.974, y para el desempeño organizacional fue de 0,964. Según (Cruz, 2021), los resultados que llegan a la aproximación a la unidad en cuanto a la fiabilidad se consideran altos. (ver anexos)

### **3.5. Procedimientos**

En este apartado se detalla la secuencia seguida para el estudio, como primer paso se solicitó a la institución realizar la encuesta, la cual fue enviada una solicitud la cual fue respondida y respaldada mediante un documento que se considera en anexos, después de la aprobación se determinó la fecha para su cometido, el día de la encuesta esta se otorgó y se dio las indicaciones para su llenado, dando a conocimiento que las respuestas serán en total confidencialidad

ni perjudicará su trabajo. Posteriormente, los datos fueron trasladados al Excel donde se ordenaron para luego procesarlos.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

En una primera instancia, se escogió la prueba de normalidad la cual fue de Shapiro Wilk, así los datos arrojaron utilizar la prueba no paramétrica de Rho de Spearman, por lo tanto, la estadística fue inferencial para presentar las tablas de frecuencia.

### **3.7. Aspectos éticos**

Fue de beneficencia, porque el objetivo era responder a los problemas planteados y, como resultado, proporcionar recomendaciones o sugerencias basado en la mejora de la comunicación y su repercusión en el rendimiento, fue equitativo porque todos los participantes serán tratados por igual y sin diferencias, y toda la información se recopilará de forma transparente y luego se entregará en forma de conclusiones. Fue totalmente autónoma, ya que el diseño y la cumplimentación de los cuestionarios se dejaron a criterio de cada trabajador, sin presiones ni amenazas. Se trató de una investigación no maliciosa, ya que no se pretendió afectar o perjudicar en modo alguno a los trabajadores; el objetivo del estudio fue totalmente académico. Se tiene en cuenta la benevolencia, se resguarda la honestidad y se trata con dignidad a cada trabajador (Universidad César Vallejo, 2020).

#### IV. RESULTADOS

Se presenta el cuadro de la prueba de normalidad, dado los resultados se utilizó el coeficiente de Rho de Spearman para determinar la asociación entre las variables.

**Tabla 1**

*Confiabilidad de Alfa de Cronbach*

Variables	Alfa de Cronbach	N de elementos
Comunicación interna	0.975	21
Desempeño organizacional	0.964	19

Se evidencia los resultados de fiabilidad los cuales se categorizan en la categoría de alta confiabilidad.

**Tabla 2**

*Prueba de normalidad*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación interna	0.811	40	0.000
Desempeño organizacional	0.808	40	0.000

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores

**Objetivo específico 1:** Identificar la relación entre la comunicación ascendente y el desempeño organizacional

**Tabla 3**

*Relación entre la comunicación ascendente y el desempeño organizacional*

Dimensiones	Coefficiente de correlación	Desempeño organizacional
Comunicación ascendente	Rho de Spearman	0,729**
	Sig. (bilateral)	0,000

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

Fuente: elaboración propia

Interpretación: La correlación de Rho de Spearman fue positivo moderado de 0,729 y sig= 0,000<0.05 lo cual se indica significancia, por lo tanto, una mejora de la comunicación ascendente verá mejoras en el desempeño.

**Objetivo específico 2:** Identificar la relación entre la comunicación descendente y el desempeño organizacional

**Tabla 4**

*Relación entre la comunicación descendente y el desempeño organizacional*

Dimensiones	Coefficiente de correlación	Desempeño organizacional
Comunicación descendente	Rho de Spearman	0,563**
	Sig. (bilateral)	0,000

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

Fuente: elaboración propia

Interpretación: La correlación de Rho de Spearman positivo moderado de 0,563 y sig= 0,000<0.05 lo cual se indica significancia, por lo tanto, una mejora de la comunicación descendente verá mejoras en el desempeño.

**Objetivo específico 3:** Identificar la relación entre la comunicación horizontal y el desempeño organizacional

**Tabla 5**

*Relación entre la comunicación horizontal y el desempeño organizacional*

Dimensiones	Coefficiente de correlación	Desempeño organizacional
Comunicación horizontal	Rho de Spearman	0,721**
	Sig. (bilateral)	0,000

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

Fuente: elaboración propia

Interpretación: La correlación de Rho de Spearman positivo moderado de 0,721 y sig= 0,000<0.05 lo cual se indica significancia, por lo tanto, una mejora de la comunicación horizontal verá mejoras en el desempeño de la institución.

**Objetivo general:** Determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño organizacional en el área de inmunización del hospital II E Juanjui, 2022.

**Tabla 6**

*Relación entre la comunicación interna y el desempeño organizacional*

Dimensiones	Coefficiente de correlación	Desempeño organizacional
Comunicación interna	Rho de Spearman	0,572**
	Sig. (bilateral)	0,000

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

Interpretación: La correlación de Rho de Spearman se presenta positiva moderada con 0,572 así también es significativa con p – valor= 0.000, lo cual la incidencia de la comunicación interna para mejorar el rendimiento de la institución es moderada.

## V. DISCUSIÓN

De acuerdo a los datos obtenidos la relación entre la comunicación ascendente y el desempeño es 0,729 y sig= 0,000<0.05, estudios similares con Sanchis y Bonavía (2018) Los resultados sugieren que la comunicación interna es deficiente (56%), interrelación ascendente media (46%), y la horizontal fuerte (35%) Los resultados muestran que no se cumplieron con las metas designadas a cada trabajador, y esto se debe a que, debido a una mala información las áreas no pudieron trabajar bien, y fueron ineficientes, de acuerdo a lo mencionado, las proyecciones de ventas trazadas fueron inadecuadas para cumplir con la demanda. De esta manera, si los empleados no reciben retroalimentación sobre sus sugerencias o informes, pueden sentirse desmotivados y no querer seguir comunicándose con sus superiores. Así también, la falta de confianza: Si los empleados no confían en sus superiores o en el proceso de comunicación ascendente, pueden no sentirse seguros de compartir sus pensamientos o preocupaciones. Por otro lado, si la información que fluye hacia arriba es filtrada o distorsionada por los gerentes intermedios, puede no llegar a los niveles superiores de manera precisa o completa. Los gerentes superiores pueden estar tan ocupados con sus responsabilidades diarias que no tienen tiempo para escuchar y responder a las sugerencias y preocupaciones de sus empleados. Asimismo, los gerentes superiores pueden no estar interesados en escuchar y responder a las sugerencias y preocupaciones de sus empleados, lo cual puede dificultar la comunicación ascendente.

En consecuencia, concuerda con las reflexiones de Coaquira (2018) en el sentido de que la correcta administración influye directamente en la eficiencia de la organización y conduce a un progreso continuo en términos de conocimiento y liderazgo. Así, los gestores pueden contribuir a mejorar la gestión de todos los recursos utilizados, como demuestran las conclusiones de López et al. (2018) encontraron que el 13% de los gerentes no tiene una buena comunicación interna, el 43% tiene una comunicación efectiva promedio, hay variación entre los gerentes, lo que afecta el marketing y, por lo tanto, las ventas, los gerentes de mayor edad no validan las opiniones de sus subordinados, y hay bajo rendimiento y falta de motivación en el trabajo. Del mismo modo, Cabrera et al. (2020) los hallazgos muestran que la comunicación interna es alta (66%), así también hace énfasis en

la llamada comunicación no formal u horizontal, la asociación tiene coeficientes de  $r=0,7756$  y  $\text{sig.}= 0.234$ , por lo tanto, se concluye que, los trabajadores con más de 2 años laborando han conseguido un nivel de conversación y entendimiento con los otros, lo cual facilita el desempeño de tareas, así también la confianza, el trato son componentes que los empleados interiorizan y se llevan mejor.

A su vez, de acuerdo a la realidad de Hospital II, Juanjui, se concuerda con la teoría de la comunicación organizacional está determinada por la integración e intercambio de una organización y cómo ésta puede ser mejorada para lograr los objetivos de la organización, la misma se divide en dos tipos: comunicación formal transferidas por canales establecidos y se utiliza para transmitir información específica y para cumplir con las necesidades administrativas de la organización. La comunicación informal es la que se da a través de canales no establecidos y se utiliza para intercambiar información en el mismo rango de jerarquía de los trabajadores, también destaca la retroalimentación en la comunicación. La retroalimentación es esencial para evaluar el impacto de las decisiones y para mejorar la efectividad de la comunicación. La retroalimentación también puede ayudar a los empleados a entender cómo están desempeñándose y a desarrollarse en su trabajo, otra importante teoría de la comunicación organizacional es la de la dinámica de grupo, y ser utilizada para establecer metas, compartir información, resolver problemas y tomar decisiones.

Bajo ese contexto, la teoría de la comunicación del cambio sería aplicada a la realidad de la institución hospitalaria ya que se enfoca en cómo la comunicación interna puede ser utilizada para planificar e implementar cambios efectivamente en una organización. Es esencial para fortalecer una comunicación efectiva entre los enfermeros puede ayudar a entender y aceptar el cambio. A su vez, se destaca la importancia de la comunicación en cada fase del proceso que la estructura hospitalaria utiliza para corregir e implementar sus estrategias, en la etapa de planificación, es importante comunicar claramente los objetivos y beneficios del cambio a los empleados. En la etapa de implementación, se llevará a cabo el cambio y proporcionar apoyo para ayudar a los empleados a adaptarse al cambio. En la etapa de evaluación, es importante proporcionar retroalimentación sobre el impacto del cambio y hacer ajustes en el proceso si es necesario. La teoría de la comunicación del cambio también destaca la importancia de incluir la participación



de los colaboradores en la planificación y la implementación del cambio y proporcionar oportunidades para que los empleados expresen sus preocupaciones y sugerencias. Esto puede ayudar a aumentar la aceptación del cambio y a reducir la resistencia al cambio. En resumen, la teoría de la comunicación del cambio es esencial para entender cómo la comunicación puede ser utilizada para planificar e implementar cambios efectivamente en una organización. El proceso de cambio son aspectos fundamentales de esta teoría, si se aplican estas estrategias, se puede lograr una mayor aceptación y menor resistencia al cambio.

Continuando, la asociación de comunicación descendente, lo que corresponde a lo encontrado con Jauregui (2021) se encontró que el género y la educación, así como la antigüedad y la posición gerencial, inciden en la efectividad organizacional. Se determina que, en función de las cualidades del directivo, como el respeto, buen trato, apariencia, conocimientos, son aspectos necesarios para el éxito empresarial, así también los resultados similares con Martínez y Mora (2019) quien analizó documentalmente y reveló una asociación entre los elementos con un  $0,556$  y  $\text{sig.} = 0,002$ , en ese sentido se concluye que el rendimiento está sujeto a las relaciones de trabajo a su vez, están sujetos al tipo de comunicación del ambiente de trabajo, los cuales aspectos importantes son el escucha activa, y la comunicación precisa para el caso de los pedidos e informes. De este modo, se concuerda con el enfoque en la comunicación se dirige al bienestar humano ya que puede ayudar a las personas a desarrollarse y a alcanzar su máximo potencial, ya que está dirigida a crear relaciones saludables, desarrollo personal y social. En este modelo, se considera que el objetivo de la comunicación es el desarrollo de la persona, es decir, es un medio para alcanzar un fin, que es la realización del individuo, la comunicación es vista como un proceso continuo y una herramienta para el desarrollo personal y social.

Este estudio tiene un vínculo común con los teóricos del logro de metas, quienes sostienen que todas las metas son susceptibles de mejorar el desempeño porque cada pequeño esfuerzo en una organización conduce a un resultado deseado, por lo que esta base teórica ayuda a comprender que cada eslabón de la cadena organizacional es una unidad importante para su funcionamiento. Esta estrategia es el fundamento de la teoría del establecimiento de metas, según este punto de vista, los objetivos son eficaces porque representan un nivel aceptable.

Los objetivos individuales requieren metas específicas porque definen el grado mínimo aceptable de éxito; en cambio, las metas que son ambiguas, no definen el nivel de logro requerido o no educan a los individuos en que existen múltiples niveles de logro aceptable.

Siguiendo, con los resultados de la asociación entre la comunicación horizontal y el desempeño fue de 0,721 y sig= 0,000<0.05 hallazgo que es similar con Ludea y Arbul (2022) Con un  $r= 0.775$  y un sig.= 0.341, el capital humano y el compromiso organizacional tienen un vínculo positivo con el desempeño organizacional. Es fundamental que la empresa invierta y desarrolle el talento humano, ya que tendrá una influencia beneficiosa en la consecución metas institucionales, así también está sustancialmente asociada a la felicidad, con una  $r= 0,654$  y una sig = 0,003, al igual que las acciones para inspirar a los empleados para que se sientan dedicados a la organización. Se determinó que el grado de disfrute es proporcional a lo bien que se comunican los colaboradores, que la satisfacción de estar en un ambiente de trabajo agradable refleja un mayor rendimiento y que fomentar el debate entre las regiones es importante para aumentar la eficiencia.

Existen algunas instituciones que carecen de una comunicación interna efectiva, se evidenció que las actividades en el ámbito laboral no estaban bien coordinadas, lo que la hacía ineficiente, el estudio demostró que la comunicación interna tiene efectivamente un 72% de importancia para la eficiencia, este estudio demuestra que la presencia y el stock de vacunas para prevenir la Covid-19 hubo una serie de problemas de comunicación interna entre empleados, superiores jerárquicos y directivos, mala coordinación entre las áreas de la cadena de frío, lo que dio lugar a errores en los datos de las nóminas, donde aparecía una cantidad pero en realidad era otra distinta, lo que provocó, vacunas no llegaban a la hora requerida una vez que las existencias estaban listas, y también había indicios de escasa motivación de los trabajadores, de que sus actividades no se llevaban a cabo con eficacia, de que las papeletas no se entregaban a tiempo y, a menudo, de que faltaban papeletas, lo que provocaba malestar entre los trabajadores.

Esto también es compatible con la aplicación de los compartimentos teóricos sobre la autoeficacia sostiene que las experiencias de dominio resultantes de una actuación eficaz pueden conducir a la transformación. Bandura propone que los juicios de autoeficacia influyen en la conducta de la empresa más que las

expectativas de resultados. Cuando un trabajador es auto eficaz, no necesita que un supervisor le meta prisa o se ocupe de él para alcanzar sus objetivos, sino que afrontará eficazmente los retos que encuentre por iniciativa propia. También se cree que estos métodos psicológicos que potencian el grado y la fuerza de la autoeficacia pueden mejorar la autoeficacia de una persona. Esto implica que no es necesaria una técnica de exposición para lograr el cambio. Diversos enfoques terapéuticos pueden contribuir a reforzar la autoeficacia. Por otra parte, las experiencias de dominio del terreno se consideran un componente fundamental en la terapia del bajo rendimiento. Así, el cambio cognitivo es el mecanismo psicológico de cambio en la teoría de la autoeficacia. pero el cambio conductual es el proceso psicológico más exitoso (basado en el rendimiento). Según Bandura, la autoeficacia observada a través de los triunfos en el rendimiento se ve afectada por una serie de elementos personales y ambientales realizado por los sujetos y el patrón temporal de sus éxitos y fracasos. El modelo parte de la base de que el procesamiento de la información desempeña un papel fundamental. Afirma que los sujetos procesan, sopesan e integran la información sobre sus capacidades para gobernar su comportamiento y esfuerzo. Se han descubierto fuertes correlaciones entre las opiniones de autoeficacia y los cambios de comportamiento como resultado de diversas terapias para aumentar su rendimiento laboral.

Este estudio comparte un vínculo común con los teóricos del rendimiento organizativo basados en el enfoque de consecución de objetivos, que sostiene que todos los objetivos son susceptibles de mejora del rendimiento porque cada pequeño esfuerzo en una organización conduce a un resultado deseado, por lo que esta base teórica ayuda a comprender que cada eslabón de la cadena organizativa es una unidad importante para su funcionamiento. La teoría del establecimiento de metas se basa en este enfoque. Según esta teoría, los objetivos son eficaces porque indican un nivel aceptable. Para que una organización lograr su deseado objetivo, la comunicación es un básico componente, como eso puede ser usado para motivar empleados a lograr estos objetivos más, la habilidad a comunicar eficientemente es a llave factor por gerentes, es requerido en todas funciones de administración, y el role de comunicación durante organizativo cambio se convierte aún más importante.

De este modo se concuerda con lo plantado en la problemática del estudio ya que, la comunicación interna en las empresas es esencial para el buen funcionamiento, sin embargo, a menudo se enfrentan problemas en la comunicación interna, la falta de participación de los empleados, la falta de confianza en la comunicación y la falta de retroalimentación. En Latinoamérica específicamente en Colombia las empresas presentan una falta de claridad en la comunicación puede ser causada por una mala estructura en la comunicación o por una mala elección de palabras o tono. Esto puede llevar a la confusión y a la toma de decisiones equivocadas. Así también, la falta de participación de los empleados puede ser causada por una falta de motivación o por una falta de sentido de pertenencia en la empresa. Esto puede llevar a una falta de compromiso y a una baja productividad. Así también podemos decir que los resultados y la importancia de una buena comunicación repercute en todo el mundo como es el caso de España, los estudios muestran que la falta de confianza en la comunicación puede ser causada por una historia de comunicaciones engañosas o poco transparentes. Esto puede llevar a una falta de confianza en la información compartida y a una falta de colaboración entre los empleados. La falta de retroalimentación puede ser causada por una falta de canales de comunicación efectivos o por una falta de tiempo y recursos para brindar retroalimentación. Esto puede llevar a una falta de crecimiento y desarrollo personal y profesional para los empleados, es importante que las empresas tomen medidas para abordar estos problemas de comunicación interna para asegurar una interacción y e intercambio de información de manera clara, efectiva y transparente entre los empleados, entonces, incluir la implementación de canales de comunicación efectivos, haciendo énfasis en la retroalimentación continua y el desarrollo personal y profesional.

Todos estos casos, son muy relevantes ya que se da en la mayoría de instituciones, no es un problema local solamente, sino también que es requerido que sea resuelto en un ámbito internacional, los gerentes o jefes designados muchas veces no tienen el atino de expresarse con sus trabajadores, aún más si los puestos son ocupados por conveniencia política debido a que no serán eficientes, muchos de ellos y sus carreras no tienen nada que ver con las actividades que realiza, los puestos de gerencia son aquellos donde la comunicación es la base para hacer llegar las ideas a los trabajadores de modo que

surja en ellos el compromiso de hacer mejor sus labores. Esto talla a nivel nacional en el Perú la mayoría de empresas e instituciones públicas no cuentan con los canales de comunicación adecuados, es difícil para los empleados obtener la información deseada o las instrucciones para que sean realizadas efectivamente, así también la falta de participación de los colaboradores es un problema recurrente ya que no se sienten motivados y el sentido de pertenencia es bajo, en ese sentido, pueden no estar dispuestos a participar en comunicar internamente sus ideas, así también, cuando los colaboradores han tenido experiencias anteriores con comunicaciones engañosas o poco claras, se ven limitados y pueden no confiar en la información que se maneja internamente en la institución, no era buena, no se respetaban las opiniones sobre el malestar que les causaba.

Existen algunas instituciones que carecen de una comunicación interna efectiva, se evidenció que las actividades en el ámbito laboral no estaban bien coordinadas, lo que la hacía ineficiente, el estudio demostró que la comunicación interna tiene efectivamente un 72% de importancia con la productividad y el rendimiento de los empleados. En este contexto, este estudio demuestra que la presencia y el stock de vacunas para prevenir la Covid-19 en el área de vacunación del hospital II E Juanjui funciona en este contexto, hubo una serie de problemas de comunicación interna entre empleados, superiores jerárquicos y directivos, mala coordinación entre las áreas de la cadena de frío, lo que dio lugar a errores en los datos de las nóminas, donde aparecía una cantidad pero en realidad era otra distinta, lo que provocó, vacunas no llegaban a la hora requerida una vez que las existencias estaban listas, y también había indicios de escasa motivación de los trabajadores, de que sus actividades no se llevaban a cabo con eficacia, de que las papeletas no se entregaban a tiempo y, a menudo, de que faltaban papeletas, lo que provocaba malestar entre los trabajadores.

Para concluir, los resultados del objetivo general la asociación entre la comunicación interna y el desempeño organizacional en el hospital II E Juanjui con un  $\text{sig.} > 0.05$  resultados parecidos con, Tolici (2021) los resultados indican una fuerte asociación entre los temas estudiados ( $\text{sig.} = 0,004$  y  $r = 0,746$ ), se concluyó que las empresas que adoptan un enfoque estratégico de la gestión empresarial superan a las que no dan prioridad a los objetivos inmediatos lo cual representa un gran avance y un reflejo de aquellas instituciones o empresas que se preocupan

por mejorar continuamente, y en el caso de las públicas estas están mejor vistas que otras por la población. De esta manera, se concuerda con la teoría de la contingencia, en torno al desempeño, se enfoca en cómo las organizaciones deben adaptar sus estrategias, estructuras y procesos se divide en dos aspectos: la contingencia de la estrategia y la contingencia de la estructura. La contingencia de la estrategia se refiere a la idea de que diferentes estrategias son efectivas en diferentes entornos. Por ejemplo, una estrategia de costo bajo puede ser efectiva en un entorno altamente competitivo, pero no necesariamente en un entorno con poca competencia. La contingencia de la estructura se refiere a la idea de que diferentes estructuras organizacionales son efectivas en diferentes entornos. Por ejemplo, una estructura jerárquica puede ser efectiva en un contexto económico sostenible, sin embargo, en crisis esto no funcionaría, se sugiere que las organizaciones deben ser conscientes de su entorno y adaptar su estrategia y estructura en consecuencia. Esto puede incluir cambios en marketing, la administración del elemento humanos o la actualización de tecnológica. También puede incluir cambios en la estructura organizacional, como la creación de equipos de trabajo o la adopción de un enfoque más descentralizado. En resumen, las organizaciones deben ser flexibles y estar dispuestas a cambiar sus estrategias, estructuras y procesos para adaptarse a los cambios en su entorno.

La reflexión en torno a la visión que tiene la institución hospitalaria esta dirigida al servicio y mejoramiento de la ciudadanía, por lo tanto, esta teoría sostiene que las organizaciones deben tener una visión a largo plazo y establecer objetivos y metas a largo plazo para lograr el éxito, una estrategia efectiva debe ser coherente con los recursos y habilidades. Se finaliza, resaltando los puntos en los que se tuvieron dificultades las cuales fueron en la encuesta donde los tiempos son muy limitados, pocas eran las horas en que el personal podía responder a los enunciados, si bien tenían la disposición muchas veces no cumplían, finalmente se logró completar el estudio en un tiempo mayor a lo estimado.

## VI. CONCLUSIONES

- 6.1. La comunicación interna y el desempeño organizacional muestran una asociación de 0,572 y un sig.=0,000 de acuerdo al coeficiente de Spearman, esto significa que a mayores recursos destinados al mejoramiento de la comunicación entre colaboradores, la organización tendrá un mayor rendimiento.
- 6.2. La comunicación ascendente y el desempeño organizacional muestra un Rho de Spearman de 0,729 y un sig.= 0,000. Significa que el mayor desempeño se dará cuando los empleados de las áreas bajas mantengan una comunicación efectiva con los superiores.
- 6.3. La comunicación descendente y el desempeño organizacional muestra un Rho de Spearman de 0,563 y un sig.= 0,000. Entonces, el desempeño organizacional esta influenciado por cómo los jefes dan a conocer las ideas a sus inferiores.
- 6.4. La comunicación horizontal y el desempeño organizacional muestra un Rho de Spearman de 0,721 y un sig.= 0,000. Lo cual, significa que el rendimiento de la institución se verá afectado en la confianza y asertividad del lenguaje existe entre empleados del mismo nivel.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 7.1. Al directivo de UNGET, del hospital II E Juanjui, para mejorar el intercambio de data entre las áreas es necesario desarrollar talleres en cuanto a la cooperación en un ámbito profesional y de respeto.
  
- 7.2. Al directivo de UNGET, de modo que los trámites y requerimientos que sean procesados con eficiencia es necesario implementar talleres de mejora de habilidades interpersonales de este modo generar un ambiente de confianza y profesionalismo.
  
- 7.3. Al directivo de UNGET, realizar actividades de confraternización de manera bimestral donde se enfoque en la cultura de la institución dando a conocer cómo es el trabajo y el ritmo de la misma, de este modo los empleados puedan trabajar de manera eficiente.
  
- 7.4. A la directora de UNGET, dar la asesoría e inducción al personal, para que entienda los procesos y la importancia de cada uno de ellos y que sienta que su participación en la institución es de gran importancia.



## REFERENCIAS

- Almeyda, A., Otero, D., & García, A. (2019). Formación de competencias de investigación en la Facultad de Psicología de la Universidad de la Habana. Su evolución a través de diferentes. *Katharsis*, 102-114.
- Arévalo, L., & Valdez, J. C. (2019). Comunicación interna y productividad laboral en las empresas de Tarapoto. *Cientifi-k*, 7(1), 55-60.
- Avalos, R., García, D., Merma, N., & Villamares, E. (2021). Knowledge and productivity management of a construction company in Peru. *South Florida Journal of Development*, 2(4), 5183-5194. <https://doi.org/10.46932/sfjdv2n4-017>
- Bernal, C. (2019). Metodología de la investigación. *Pearson*, 322.
- Castaño, E. (2022). Del trabajo productivo y motivado al imperativo psicológico del descanso: Medellín, 1928-1975. *Historia Crítica*, 83, 57-76. <https://doi.org/10.7440/histcrit83.2022.03>
- Cervantes, A., & Zorrilla, F. (2018). La importancia del trabajo en equipo en la implementación de SMED en una empresa manufacturera de plástico: The importance of teamwork in the implementation of SMED at a plastic manufacturer. *Cathedra*, 7(1), 14-21.
- Cruz, L. (2021). Análisis de la confiabilidad. *Gestión y análisis*. <https://doi.org/10.24965/gapp.i26>
- Dorantes, J., Hernández, J., & Tobón, S. (2016). Juicio de expertos para la validación de un instrumento de medición del síndrome de burnout en la docencia. *Revista Ra Ximhai*, 327-346.

- Dörner, A., Soto, A., & Moreno, G. (2022). Ética en el trabajo del equipo de salud en tiempos de pandemia por COVID 19. *Revista de Filosofía (Venezuela)*, 100, 421. <https://doi.org/10.5281/zenodo.5999575>
- Fang, T., Gunderson, M., & Long†, R. J. (2021). Profit Sharing and Workplace Productivity Growth in Canada: Does Teamwork Play a Role? *Relations industrielles / Industrial Relations*, 76(1). <https://doi.org/10.7202/1075575ar>
- Franco, J., Uribe, J., & Agudelo, S. (2021). Factores clave en la evaluación de la productividad: Estudio de caso. *Revista CEA*, 7(15), e1800-e1800. <https://doi.org/10.22430/24223182.1800>
- Frías, D. (2020). Apuntes de consistencia interna de las puntuaciones de un instrumento de medida. *Universidad de Valencia*, 1-13.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw Hill Interamericana.
- international labour organization. (2020). Productividad laboral. *ILOSTAT*. <https://ilostat.ilo.org/es/topics/labour-productivity/>
- Jaramillo, B., & Quintero, S. (2021). Trabajando en equipo: Múltiples perspectivas acerca del trabajo cooperativo y colaborativo. *Educación y Humanismo*, 23(41), Article 41. <https://doi.org/10.17081/eduhum.23.41.4188>
- Kato, E. (2019). Productividad e innovación en pequeñas y medianas empresas. *Estudios Gerenciales*, 38-46. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2019.150.2909>
- Loganathan, S., & Forsythe, P. (2020). *Unravelling the influence of teamwork on trade crew productivity: A review and a proposed framework*. 38(11), 1040-1060.

<https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsbl&AN=vdc.100112669574.0x000001&lang=es&site=eds-live>

López, E., Rojas, V., Saavedra, J., Díaz, F., & Parecer, C. (2022). Relación entre trabajo en equipo y compromiso con las metas de los trabajadores de la gerencia de desarrollo económico de la municipalidad provincial de San Martín. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(2), 65-87. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i2.1865](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.1865)

López, J., & Mendoza, J. (2018). Salarios, desempleo y productividad laboral en la industria manufacturera mexicana. *Ensayos. Revista de economía*, 36(2), 185-228.

Matos, Y., Mejia, M., Barreto, Y., & Vethencourt, M. (2018). El trabajo en equipo para promover la participacion de los actores sociales. *Revista Telos*, 20(2), 226.

Ministerio de la Producción. (2020). *LAS MIPYME EN CIFRAS 2020*. <https://ogeiee.produce.gob.pe/index.php/en/shortcode/oee-documentos-publicaciones/publicaciones-anauales/item/1008-las-mipyme-en-cifras-2020>

Nguyen, V., Aquino, P., & Doan, L. (2020). Motivational factors impact the labor productivity of customs' officials in Vietnam: Factores motivacionales impactan la productividad laboral de los oficiales aduaneros en Vietnam. *Revista Espacios*, 41(22), 44-58.

Ochrana, F. (2018). *Methodology of Social Sciences: Vol. First English edition*. Charles University in Prague, Karolinum Press. <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=nlebk&AN=1799190&lang=es&site=eds-live>

- Olivo, S. (2021). Modelo De Inteligencia Emocional Centrado En El Trabajo En Equipo. *SINOPSIS EDUCATIVA. Revista venezolana de investigación; Vol. 21, Núm. 1 (2021).*
- Paravié, D. (2020). Una Pyme industrial aplicando La metodología de investigación-acción. *Iberoamerican Journal of industrial Engineering, 1, 45-59.*
- Pinazo, G., Dinerstein, N., & Córdoba, F. (2018). Un aporte a la discusión sobre la productividad laboral en la Industria Argentina. *Cuadernos de Economía Crítica, 3(6), 101-125.*
- Quinchimbla, B., & Quishpe, J. (2018). Valores éticos y trabajo en equipo aplicados en el sector de la energía eléctrica. *Observatorio de la Economía Latinoamericana, septiembre.*  
<https://www.eumed.net/rev/oel/2018/09/valores-trabajo-equipo.html>
- Rodríguez, J. M. (2020). El trabajo en equipo como competencia transversal del claustro en la docencia médica superior. *Revista Cubana de Medicina Militar, 49(4).* [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0138-65572020000400010&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0138-65572020000400010&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
- Salman, A., & Olawale, Y. (2021). Effect of Reward System on Employees' Productivity: A Study of Guaranty Trust Bank Ilorin Metropolis. *Journal of Management & Social Sciences, 10(3), 1128-1143.*
- Setiawan, I., Fachmi, M., Fattah, M., Rasyid, I., & Yusriadi, Y. (2021). Teamwork is an Intervening Variable, The Quality of Agricultural Extension Agents on Farmer Productivity, from A Human Capital Perspective. *Review of International Geographical Education Online, 11(4), 1389-1397.*
- Stephen G, H., White, A., Magnan, E. M., Hood-Medland, E. A., Gosdin, M., Kravitz, R. L., Torres, P. J., & Gerwing, J. (2020). *Making the most of video recorded*

*clinical encounters: Optimizing impact and productivity through interdisciplinary teamwork.*

Tabone, L., Mortara, V., & Zanfrillo, A. I. (2021). Value added in productive process combining soft systems methodology and simulation. *ARTÍCULO ORIGINAL INVESTIGACIÓN DE OPERACIONES Y ESTADÍSTICA*, XLII(1), 1-16.

Vertakova, Y., & Maltseva, I. (2020). Labor productivity: Analysis of the current level and identification of opportunities for its growth: *Revista Espacios*, 41(27), 1-9.

Woro, U., Andi, I., Chamariyah, Waras, Fitra, Rusdiyanto, & Widi. (2021). Effect Of Work Training, Competency and Job Satisfaction on Employee Productivity: A Case Study Indonesia. *Review of International Geographical Education Online*, 11(4), 696-711. <https://doi.org/10.48047/rigeo.11.04.63>

Zárate, A. S. (2021). Trabajo de equipo en las organizaciones. Tres intervenciones. *Avances en Psicología*, 29(2), 195-208. <https://doi.org/10.33539/avpsicol.2021.v29n2.2406>

## **Anexos**

## Matriz de operacionalización de variables

Elaboración propia

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA MEDICIÓN
Variable 1: Comunicación interna	Se define como la estrategia coordinada en correcta armonía cuya finalidad se basa en la completar los objetivos e intereses de la entidad.	La comunicación interna se medirá a través de la comunicación ascendente, descendente y horizontal.	Comunicación ascendente	Comunica oportunamente Brinda atención Brinda ideas o sugerencias confianza para hablar sobre problemas Tiene en cuenta los comentario y sugerencias Dificultades en el trabajo Comunicación sobre resultados Comunicación sobre insuficiencias	1 - 8	likert
			Comunicación descendente	Recibe información Recibe las sugerencias de los superiores Lenguaje apropiado Información necesaria para el desarrollo del trabajo Confianza y libertad Comunicación de las actividades	9 - 14,	
			Comunicación horizontal	Comunicación fluida Buenas relaciones Actitud cordial Prácticas profesionales exitosas Comunicación clara y transparente Respeto a las opiniones de los demás Buenas relaciones interpersonales	15 -21	
VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA MEDICIÓN

**Variable 2: Desempeño organizacional**

<p>Una eficiente gestión utilizando los recursos necesarios existentes mediante una estrategia logre una combinación para lograr los objetivos organizacionales. (Machorro y Romero, 2021)</p> <p>El compromiso laboral será medido a través del compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo</p>	Resultado del desempeño	<p>Satisfacción con los servicios Beneficios y remuneración Constante mejoramiento de servicios Evaluación del desempeño Suficiencia de personal</p>	1 - 9
	Eficiencia y efectividad	<p>Servicios eficientes Organización y gestión Eficiencia, costo y oportunidad</p>	10 - 12
	Continuidad	<p>Continuidad de la atención Condiciones administrativas Reposición de personal Continuidad en la atención especializada</p>	13 - 16
	Empleo de recursos	<p>Uso eficiente de recursos Empleo con eficiencia los recursos Utiliza con eficiencia la infraestructura</p>	17 - 19

likert

Elaboración propia



## Matriz de consistencia

**TITULO: Comunicación interna y desempeño organizacional en el área de inmunización del hospital II E Juanjui, 2022.**

PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema General:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y el desempeño organizacional en el área de inmunización del hospital II E Juanjui, 2022?</p>	<p><b>Hipótesis General:</b></p> <p>Hi: La comunicación interna se relaciona significativamente con el desempeño organizacional en el área de inmunización del hospital II E Juanjui, 2022.</p> <p>Ho: La comunicación interna no se relaciona significativamente con el desempeño organizacional en el área de inmunización del hospital II E Juanjui, 2022</p>	<p><b>Objetivo General:</b></p> <p>Determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño organizacional en el área de inmunización del hospital II E Juanjui, 2022.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Comunicación interna</b></p>	<p>Comunicación ascendente</p> <hr/> <p>Comunicación descendente</p> <hr/> <p>Comunicación horizontal</p>	<p>La investigación fue elevada a la categoría básica porque su objetivo es generar nuevo conocimiento, a partir de la observación de un contexto diferente, los elementos se comportan de manera diferente y el estudio de estos puede hacer un aporte a la sociedad. (CONCYTEC, 2018). Así también el estudio será cuantitativo que consiste en oponer teorías existentes con una serie de hipótesis como resultados, que son necesarias para obtener una muestra, aleatoria o diferenciada, pero representativa de una población o fenómeno (Hernández &amp; Mendoza, 2018). Será descriptivo y correlacional ya que se observa la correlación</p>
<p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>1. ¿Cuál es la relación entre la comunicación ascendente y el desempeño organizacional en el área de inmunización del hospital II E Juanjui, 2022?</p>	<p><b>Hipótesis Específicas</b></p> <p>H1: Existe relación significativa entre la comunicación ascendente y el desempeño organizacional en el área de inmunización del hospital II E Juanjui, 2022</p>	<p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>1. Identificar la relación entre la comunicación ascendente y el desempeño organizacional en el área de inmunización del hospital II E Juanjui, 2022</p>			

<p>2. ¿Cuál es la relación entre la comunicación descendente y el desempeño organizacional en el área de inmunización del hospital II E Juanjui, 2022?</p>	<p>H2: Existe relación significativa entre la comunicación descendente y el desempeño organizacional en el área de inmunización del hospital II E Juanjui, 2022</p>	<p>2. Identificar la relación entre la comunicación descendente y el desempeño organizacional en el área de inmunización del hospital II E Juanjui, 2022</p>	<p>Resultado del desempeño</p> <hr/> <p>Eficiencia y efectividad</p>	<p>de dos o más factores y se considera de acuerdo a lo investigado (Dorantes et al., 2016). El estudio será no experimental, de corte transversal estos tratados se limitan a observar la interacción de ciertos fenómenos en un lugar determinado sin alterar necesariamente su estructura (Tabone et al., 2021).</p>
<p style="text-align: center;"><b>Desempeño organizacional</b></p>			<hr/>	
<p>3. ¿Cuál es la relación entre la comunicación horizontal y el desempeño organizacional en el área de inmunización del hospital II E Juanjui, 2022?</p>	<p>Hi3: Existe relación significativa entre la comunicación horizontal y el desempeño organizacional en el área de inmunización del hospital II E Juanjui, 2022</p>	<p>3. Identificar la relación entre la comunicación horizontal y el desempeño organizacional en el área de inmunización del hospital II E Juanjui, 2022</p>	<p>Continuidad</p> <hr/> <p>Empleo de recursos</p>	

## Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

### Cuestionario: Comunicación interna

#### Datos generales:

N° de cuestionario: ..... Fecha de recolección: ...../...../.....

#### Instrucción:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Escala de conversión	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
	1	2	3	4	5

N°	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
<b>Dimensión: Comunicación ascendente</b>						
01	Informa oportunamente sobre el trabajo a los superiores del hospital II E Juanjuí					
02	Los superiores brindan atención cuando les informa algo referente al trabajo					
03	Hace llegar sus ideas y sugerencias acerca de las actividades institucionales a los superiores.					
04	los superiores del hospital II E Juanjuí, le ofrecen confianza para hablar sobre problemas de carácter personal.					
05	Los comentarios o sugerencias acerca del hospital II E Juanjuí que hace a las autoridades son tomadas en cuenta.					
06	Comunica a los superiores del hospital II E Juanjuí sobre las cosas que dificultan su trabajo.					
07	Comunica a los superiores del hospital II E Juanjuí sobre los resultados y triunfos institucionales.					
08	Comunica a los superiores del hospital II E Juanjuí sobre las insuficiencias que dificultan y limitan su labor.					
<b>Dimensión: Comunicación descendente</b>						
09	La información que recibe de los superiores del hospital II E Juanjuí es útil e importante para el desarrollo las actividades programadas.					
10	Los comentarios y sugerencias que hacen los superiores del hospital II E Juanjuí, respecto a su labor					

	institucional las toma en cuenta.					
11	Los superiores del hospital II E Juanjuí, utilizan un lenguaje apropiado que le permiten comprender claramente lo que le solicitan.					
12	Los superiores del hospital II E Juanjuí, le dan toda la información necesaria como para poder desarrollar su trabajo de manera eficiente.					
13	Los superiores del hospital II E Juanjuí, le dan suficiente confianza y libertad como para discutir temas institucionales.					
14	Los superiores del hospital II E Juanjuí, le dan la información suficientemente clara sobre las actividades a realizar					
<b>Dimensión: Comunicación horizontal</b>						
15	Mantiene una comunicación fluida con sus colegas					
16	La comunicación asertiva entre colaboradores permite buenas relaciones con los demás.					
17	Los colaboradores, deben ser corteses de manera constante entre ellos					
18	La comunicación entre colaboradores permite compartir prácticas profesionales exitosas.					
19	Mantiene una comunicación clara y transparente entre colaboradores.					
20	En el hospital II E Juanjuí, se respeta y se tiene en cuenta la opinión ideas o sugerencias de los demás.					
21	La comunicación entre trabajadores contribuye al desarrollo de buenas relaciones interpersonales dentro del hospital II E Juanjuí,					

## Cuestionario: Desempeño organizacional

### Datos generales:

N° de cuestionario: .....

Fecha de recolección: ...../...../.....

### Instrucción:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Escala de conversión	Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	1	2	3	4	5

N°	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN 1. RESULTADO DEL DESEMPEÑO</b>						
01	Estás satisfecho con los servicios brindados del hospital II E Juanjuí.					
02	El sistema de remuneración y beneficios es satisfactorio.					
03	La calidad global del servicio del hospital II E Juanjuí está mejorando constantemente.					
04	Las evaluaciones de nuestro desempeño de parte de los superiores han mejorado.					
05	En el hospital II E Juanjuí, el número de directivos es suficiente.					
06	En el hospital II E Juanjuí, el número de especialistas es suficiente.					
07	En el hospital II E Juanjuí, el número coordinadores es suficiente.					
08	En el hospital II E Juanjuí, el número de empleados administrativos es suficiente.					
09	En el hospital II E Juanjuí, el número de agentes de seguridad es suficiente.					
<b>DIMENSIÓN 2: EFICIENCIA Y EFECTIVIDAD</b>						
10	El hospital II E Juanjuí, es técnicamente eficiente en los servicios que ofrece.					
11	La organización y gestión de los servicios son efectivos en los procesos y procedimientos de atención.					

12	El hospital II E Juanjuí, evalúa los servicios en términos de eficiencia, costo y oportunidad.					
<b>DIMENSIÓN 3: CONTINUIDAD</b>						
13	Los servicios del hospital II E Juanjuí, garantizan la continuidad de la atención de los colaboradores					
14	Existen condiciones administrativas que ayude a la continuidad del personal que provienen de las diferentes regiones.					
15	Existe reposición oportuna y continua en cuanto al desplazamiento del personal.					
16	Existe continuidad de la reposición de los insumos de materiales para una atención eficiente.					
<b>DIMENSIÓN 4: EMPLEO DE RECURSOS</b>						
17	En hospital II E Juanjuí, se emplea con eficiencia los recursos: técnicos, humanos y económicos, para dar una atención de calidad.					
18	El hospital II E Juanjuí, y emplea con eficiencia los recursos económicos para dar una atención de calidad.					
19	El hospital II E Juanjuí, utiliza con eficiencia la infraestructura para dar atención de calidad.					

# Validación de instrumentos



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Pereyra Gonzales Tony Venancio  
Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
Especialidad : Doctor en gestión pública y gobernabilidad  
Instrumento de evaluación : Cuestionario de Comunicación Interna  
Autor (s) del instrumento (s): Roy Panduro Ortiz

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>COMUNICACIÓN INTERNA</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>COMUNICACIÓN INTERNA</b>				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>COMUNICACIÓN INTERNA</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					44	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

APLICABLE

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.4

Tarapoto, 07 de diciembre de 2022

  
Dr. Tony Venancio Pereyra Gonzales  
CLAP. 12857

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**II. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Pereyra Gonzales Tony Venancio  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Desempeño Organizacional  
 Autor (s) del instrumento (s): Roy Panduro Ortiz

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL</b>				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					44	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**
**APLICABLE**
**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

4.4

Tarapoto, 07 de diciembre de 2022



Dr. Tony Venancio Pereyra Gonzales  
 CLAP. 12857



**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Sandoval Vasquez Jimmi Jersson  
 Institución donde labora : Hospital II – E Juanjui  
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Comunicación Interna  
 Autor (s) del instrumento (s): Roy Panduro Ortiz

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				x	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>COMUNICACIÓN INTERNA</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				x	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>COMUNICACIÓN INTERNA</b>					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				x	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>COMUNICACIÓN INTERNA</b>				x	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				x	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					43	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**


---



---



---

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 43

Tarapoto, 13 de octubre del 2022



Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**II. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Sandoval Vasquez Jimmi Jersson

Institución donde labora : Hospital II – E Juanjui

Especialidad : Maestro en Gestión Pública

Instrumento de evaluación : Cuestionario de Desempeño Laboral

Autor (s) del instrumento (s): Roy Panduro Ortiz

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>DESEMPEÑO LABORAL</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				x	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>DESEMPEÑO LABORAL</b>					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				x	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>DESEMPEÑO LABORAL</b>					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				x	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>46</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

---



---



---

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 46

Tarapoto, 13 de octubre del 2022



DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD HUMANA  
HOSPITAL II-E JUANJUI  
Lic. JIMMI J. SANDOVAL VASQUEZ  
ADMINISTRADOR  
CLAD 20252  
Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Alfaro Saavedra Pool Lincoln  
 Institución donde labora : Alfa innovaciones S.A.C.  
 Especialidad : Maestro en Administración de Negocios - MBA  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Comunicación Interna  
 Autor (s) del instrumento (s): Roy Panduro Ortiz

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				x	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>COMUNICACIÓN INTERNA</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				x	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>COMUNICACIÓN INTERNA</b>					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				x	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>COMUNICACIÓN INTERNA</b>				x	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				x	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					45	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**


---



---



---

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.5

Tarapoto, 13 de octubre del 2022

ALFA INNOVACIONES S. A. C.  
 RUC: 2007261797  
  
 Pool Lincoln Alfaro Saavedra  
 GERENTE GENERAL



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

## II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Alfaro Saavedra Pool Lincoln

Institución donde labora : Alfa innovaciones S.A.C.

Especialidad : Maestro en Administración de Negocios - MBA

Instrumento de evaluación : Cuestionario de Desempeño organizacional

Autor (s) del instrumento (s): Roy Panduro Ortiz

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>DESEMPEÑO LABORAL</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				x	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>DESEMPEÑO LABORAL</b> .					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				x	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>DESEMPEÑO LABORAL</b> .					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				x	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>45</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

## IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.5

Tarapoto, 13 de octubre del 2022

ALFA INNOVACIONES S.A.C.  
RUC: 2007581781

*Pool Lincoln Alfaro Saavedra*

Pool Lincoln Alfaro Saavedra  
GERENTE GENERAL

## Base de datos estadísticos

p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	1	3	2	3	1	3	2	3	1	2	3	4	2	2	3	2	2	3	1	2
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	3
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	2	2	3	1	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3
4	3	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
1	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4
2	3	3	2	1	2	3	4	5	5	4	3	3	3	4	5	4	2	2	3	3
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3
2	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3
3	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	3	4	2	1
3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
2	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	3	4	5	4	4	5	3
2	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
3	2	2	1	4	3	1	2	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3
1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5
3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
2	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5
2	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4
2	5	4	4	3	5	5	4	4	3	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4
2	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	2	2
1	4	4	3	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	3	2	2
2	3	3	2	2	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	2	2	4	4	3
4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4
2	4	4	3	2	3	2	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4

	i1	i2	i3	i4	i5	i6	i7	i8	i9	i10	i11	i12	i13	i14	i15	i16	i17	i18	i19	SEXO	EDAD	Profesion
1	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0	1	1
2	3	1	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	1	3	3	1	0	1	2
3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	0	2	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	4	4	4	4	4	4	3	0	2	4
5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	2	3	5	5	5	5	5	5	5	1	1	2
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3
7	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	0	3	2
8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	2	1
9	3	4	5	3	5	5	3	5	3	4	3	3	5	5	5	5	3	5	3	1	3	2
10	3	2	4	5	4	5	3	1	4	2	3	4	3	2	3	3	4	2	3	0	2	2
11	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	2	2	5	5	5	4	3	5	4	0	2	2
12	4	2	3	2	3	1	1	3	3	3	1	1	4	1	1	1	1	5	5	1	4	2
13	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	3	4	0	1	4
14	2	1	4	4	2	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	2	0	5	4
15	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	0	5	2
16	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	0	3	3
17	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	5	1	4	3
18	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	0	1	3
19	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	4	4	4	1	2	1	0	1	1
20	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	1	2	4	4	4	3	4	3	3	1	5	1
21	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	2	2	4	4	5	5	4	5	4	1	2	4
22	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	1	3	4
23	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0	2	2
24	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	0	4	2
25	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	1	2	3
26	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	1	4	1
27	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	0	4	2
28	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	0	5	3
29	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	0	2	3
30	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	1	1
31	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	4	0	4	2
32	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	2	1	3	4
33	2	3	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	3	2	1	5	2
34	3	2	3	4	3	3	4	3	3	2	4	2	3	3	2	3	3	4	4	1	1	1
35	4	4	4	5	5	5	5	5	3	4	3	3	5	5	5	4	3	4	4	1	2	4
36	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	0	2	2
37	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	0	4	2

## Validez

**Tabla 7**

*Validez de variables*

Variable	N.º	Experto o especialista	Promedio de validez	Opinión del experto
<b>Variable 1</b> Trabajo en equipo	1	Metodólogo	4,6	Es pertinente
	2	Administrador	4,4	Tiene suficiencia
	3	Administrador	4,5	Tiene validez
<b>Variable 2</b> Productividad	1	metodólogo	4,6	Tiene coherencia
	2	administrador	4,4	Es válido
	3	administrador	4,5	Existe objetividad

*Fuente:* Elaboración propia

## Confiabilidad

### **Análisis de confiabilidad: Comunicación interna**

**Tabla 8**

*Confiabilidad de variable*

<b>Resumen del procesamiento de los casos</b>		
	N	%
Válidos	40	100,0
Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	40	100,0
Total		

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

**Tabla 9**

*Confiabilidad del número de preguntas*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos

**Análisis de confiabilidad: Desempeño organizacional****Tabla 10***Confiabilidad de variable*

<b>Resumen del procesamiento de los casos</b>		
	N	%
Válidos	40	100,0
Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	40	100,0
Total		

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

**Tabla 11***Confiabilidad*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.964	19

Interpretación: Ambos cuestionarios están muestran resultados de Alfa de Cronbach mayores a 0.7 que están en los rangos establecidos por la universidad.





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

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

Yo, JOSÉ TARRILLO PAREDES, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis titulada: "Comunicación interna y desempeño organizacional en el área de inmunización del Hospital II E Juanjui, 2022", cuyo autor es PANDURO ORTIZ ROY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TARAPOTO, 04 de Diciembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
JOSÉ TARRILLO PAREDES <b>DNI:</b> 40223528 <b>ORCID:</b> 000000332293189	Firmado electrónicamente por: JOTARRILLOP el 14- 12-2022 11:12:27

Código documento Trilce: TRI - 0471655