



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Comunicación organizacional y trabajo en equipo en profesionales de  
enfermería de un hospital de Lima, 2022

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Yari Flores, Silvia Lily ([orcid.org/0000-0002-9966-5461](https://orcid.org/0000-0002-9966-5461))

**ASESOR:**

Dr. Quinteros Gomez, Yakov Mario ([orcid.org/0000-0003-2049-5971](https://orcid.org/0000-0003-2049-5971))

**CO-ASESOR:**

Mg. Ledesma Durand, Carlos Alejandro ([orcid.org/0000-0001-8901-0018](https://orcid.org/0000-0001-8901-0018))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

**LIMA – PERÚ**

**2023**

## **Dedicatoria**

Dedico este trabajo a Dios por haberme permitido lograr un objetivo más en mi vida, a mi hija Brenda por su apoyo incondicional en todo momento de mi valiosa formación.

## **Agradecimiento**

A los docentes de la Universidad César Vallejo por brindarme sus valiosos conocimientos para lograr mi objetivo trazado, un agradecimiento especial a mi asesor por su dedicación y paciencia.

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas.....	vi
Índice de figuras.....	viii
Resumen .....	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	27
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	27
3.2. Variables y operacionalización .....	27
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis ...	28
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	30
3.5. Procedimientos: .....	32
3.6. Método de análisis de datos.....	33
3.7. Aspectos éticos .....	33
IV. RESULTADOS.....	35
V. DISCUSIÓN .....	49
VI. CONCLUSIONES.....	55

VII. RECOMENDACIONES .....	56
REFERENCIAS .....	57
ANEXOS.....	66

## Índice de tablas

Tabla 1. Medidas estadísticas para la comunicación organizacional y dimensiones en profesionales de enfermería de un Hospital de Lima, 2022.....	35
Tabla 2. Medidas estadísticas para el trabajo en equipo y dimensiones en profesionales de enfermería de un Hospital de Lima, 2022.....	36
Tabla 3. Niveles de la comunicación organizacional en profesionales de enfermería de un Hospital de Lima, 2022.....	37
Tabla 4. Niveles de la comunicación ascendente en profesionales de enfermería de un Hospital de Lima, 2022. ....	38
Tabla 5. Niveles de la comunicación descendente en profesionales de enfermería de un Hospital de Lima, 2022.....	39
Tabla 6. Niveles de la comunicación horizontal en profesionales de enfermería de un Hospital de Lima, 2022. ....	40
Tabla 7. Niveles del trabajo en equipo en profesionales de enfermería de un Hospital de Lima, 2022. ....	41
Tabla 8. Niveles de la motivación en profesionales de enfermería de un Hospital de Lima, 2022. ....	42
Tabla 9. Niveles de la actitud positiva en profesionales de enfermería de un Hospital de Lima, 2022. ....	43
Tabla 10. Niveles de capacitación en profesionales de enfermería de un Hospital de Lima, 2022. ....	44
Tabla 11. Correlación entre la comunicación organizacional y el trabajo en equipo en profesionales de enfermería de un Hospital de Lima, 2022.....	45

Tabla 12. Correlación entre la comunicación ascendente y la motivación en profesionales de enfermería de un Hospital de Lima, 2022.....	46
Tabla 13. Correlación entre la comunicación descendente y la actitud positiva en profesionales de enfermería de un Hospital de Lima, 2022.....	47
Tabla 14. Correlación entre la comunicación horizontal y la capacitación en profesionales de enfermería de un Hospital de Lima, 2022.....	48

## Índice de figuras

Figura 1. Nivel de la comunicación organizacional en profesionales de enfermería de un Hospital de Lima, 2022.....	37
Figura 2. Niveles de la comunicación ascendente en profesionales de enfermería de un Hospital de Lima, 2022.....	38
Figura 3. Niveles de la comunicación descendente en profesionales de enfermería de un Hospital de Lima, 2022.....	39
Figura 4. Niveles de la comunicación horizontal en profesionales de enfermería de un Hospital de Lima, 2022 .....	40
Figura 5. Niveles del trabajo en equipo en profesionales de enfermería de un Hospital de Lima, 2022. ....	41
Figura 6. Niveles de la motivación en profesionales de enfermería de un Hospital de Lima, 2022. ....	42
Figura 7. Niveles de la actitud positiva en profesionales de enfermería de un Hospital de Lima, 2022. ....	43
Figura 8. Niveles de capacitación en profesionales de enfermería de un Hospital de Lima, 2022. ....	44

## Resumen

El presente estudio de investigación tuvo como Objetivo Determinar la relación entre la comunicación organizacional y trabajo en equipo en profesionales de enfermería de un Hospital de Lima, 2022.

El método de este estudio fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental y nivel correlacional, conformado por una muestra de 73 profesionales de enfermería que laboran en un Hospital de Lima, 2022. Además, se utilizó como instrumento de investigación un cuestionario para las variables Comunicación organizacional y trabajo en equipo, entre los programas estadísticos se empleó el SPSS, Excel.

Los resultados obtenidos fueron en la variable comunicación organizacional (35.6%) y dimensiones, comunicación ascendente (41.1%), comunicación descendente (50.7%) y comunicación horizontal (45.2%) presentaron un mismo nivel medio. Mientras que la variable trabajo en equipo (43.8%) y dimensiones como motivación (46.6%) y actitud positiva (37%) presentaron un mismo nivel medio, no obstante, la dimensión capacitación (39.7%) obtuvo un nivel bajo. Por otro lado, se evidenció relación significativa entre la comunicación organizacional y el trabajo el equipo ( $p=0.00$ ;  $Rho=0.563$ ); y comunicación ascendente y motivación ( $p=0.000$ ;  $Rho=0.495$ ). Llegando a la conclusión que existe relación moderada significativa entre comunicación organizacional y trabajo en equipo en profesionales de enfermería de un Hospital de Lima, 2022.

*Palabras clave:* Comunicación organizacional, Trabajo en equipo, Profesionales de enfermería.

## **Abstract**

**Objective:** To determine the relationship between organizational communication and teamwork in nursing professionals from a Hospital in Lima, 2022. **Material and methods:** This approach had a quantitative approach, non-experimental design and correlational level, made up of a sample of 73 professionals. Nurses who work in a Hospital in Lima, 2022. In addition, a questionnaire was transmitted as a research instrument for the variables Organizational communication and teamwork, among the statistical programs SPSS, Excel was used. **Results:** The variable organizational communication (35.6%) and dimensions, ascending communication (41.1%), descending communication (50.7%) and horizontal communication (45.2%) presented the same average level. While the teamwork variable (43.8%) and dimensions such as motivation (46.6%) and positive attitude (37%) presented the same average level, however, the training dimension (39.7%) obtained a low level. On the other hand, a significant relationship was evidenced between organizational communication and team work ( $p=0.00$ ;  $Rho=0.563$ ); and upward communication and motivation ( $p=0.000$ ;  $Rho=0.495$ ). **Conclusion:** There is a significant moderate relationship between organizational communication and teamwork in nursing professionals from a Hospital in Lima, 2022.

**Keywords:** Organizational communication, Teamwork, Nursing professionals.

## I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial se ha visto que, la falta de comunicación organizacional (CO) y el trabajo en equipo puede generar diferentes daños en los pacientes entre los que tenemos algunos de ellos que son prevenibles como las infecciones intrahospitalarias, caídas y errores en la medicación, siendo estas causas de morbilidad elevada. Los reportes durante los cambios de turno se consideran oportunidades para una falla de comunicación, pues en estas interacciones, información importante sobre el estado de los pacientes y el plan de atención puede ser mal comunicada, llevando a un manejo inapropiado o un retraso en los tratamientos (Makary y Daniel, 2016).

En Latinoamérica, los profesionales de enfermería refieren que atraviesan por situaciones negativas durante la ejecución de sus labores hospitalarias, se mencionan faltas de respeto, interrupciones y desinterés. Se reportan también fallas en la CO, principalmente durante el cambio de guardia afectando su satisfacción con el trabajo y aumentando la insatisfacción de trabajar en equipo (Rivero *et al.*, 2016; Guevara y Arroyo, 2015).

El profesional de enfermería requiere una buena comunicación organizacional, pues su prioridad es el “cuidado del paciente”. Necesita interactuar con sus pares y los usuarios de atención de salud para un desempeño eficiente. En este sentido, el comunicar erróneamente el nombre de un medicamento, la dosis, así como la forma de administración y el momento del mismo puede ser un motivo para que se generen eventos adversos para el paciente (Hernández e Hinojos, 2019).

El trabajo en equipo (TE) es un elemento esencial en las relaciones entre profesionales de enfermería, así como con otros profesionales y pacientes, puesto que permite una mejora en la productividad, el desempeño y satisfacción del trabajador dentro del área de salud. Si el TE es inadecuado, sería difícil que el profesional de enfermería responda a las exigencias que enfrenta durante la ejecución de sus

actividades laborales y por tanto obtendría resultados desfavorables en la institución de salud. En Perú, para una atención de calidad, se deben efectuar mejoras en el “clima organizacional, siendo el TE uno de los principales pilares” (Crisostomo, 2019; Dueñas, 2021).

En hospitales de Lima, se refiere una “CO y TE” deficiente entre el personal de enfermería, dado que ambos son piezas esenciales para mejorar las relaciones interpersonales (Ojeda *et al.*, 2021); Además del desempeño y satisfacción del trabajador con la función que se ejerce. Su desarrollo inadecuado es causa de una deficiencia en las respuestas a las exigencias que los profesionales de enfermería enfrentan, afectando su calidad de atención (Romani *et al.*, 2018). Por lo mencionado, la “CO y TE” son clave en el ámbito hospitalario, pues influyen positivamente en la “calidad de los cuidados y seguridad del paciente” y crean condiciones laborables favorables; así como sirven de sustento al trabajo en equipo el cual también se orienta a una mejora en la calidad de asistencia sanitaria, por lo que es importante su estudio. Sin embargo, las investigaciones donde establezcan relación entre estas variables son escasas.

El estudio está justificado de manera teórica porque permitirá reducir las brechas de conocimiento, contrastar resultados y absolver divergencias, contribuyendo en paralelo con la comunidad científica mundial, permitiendo el desarrollo del área temática. Asimismo, se busca contribuir con el área médica para sumar evidencias que se encuentran limitadas en menor proporción respecto al mismo enfoque temático. La comunicación y el trabajo en equipo son piezas clave dentro de una organización, más si nos referimos al área de salud, puesto que estas relaciones influirán en el trato de los pacientes, la calidad de servicio, así como en el clima laboral, lo cual, dependiendo de su desarrollo, puede o no conllevar a resultados satisfactorios.

De manera práctica, esta investigación, permitió relacionar ambas variables conocer aspectos que influyen en estas para su mejora en profesionales de enfermería. La investigación le será de utilidad para la institución en estudio, puesto

que pondrá en evidencia la relación de las variables en aquel contexto hospitalario, permitiéndole elaborar estrategias de intervención y solución, con el objeto de mejorar esta problemática que tiene efectos en el desenvolvimiento y rendimiento laboral.

También será de utilidad al departamento de enfermería puesto que les permitirá identificar las áreas involucradas que necesitan mejoras y cambios, así como de los factores que influyen en la “CO y TE”, que consecuentemente no solo generará cambios en las relaciones interprofesionales sino también en la salud de cada uno de los enfermeros mejorando la convivencia, confianza, positividad y bienestar del personal, y por ende, de la asistencia ofrecida a los usuarios, ya que un profesional que se encuentra satisfecho, motivado, comprometido y dispuesto a trabajar en equipo en su centro laboral, se traduce en un profesional con actitudes positivas.

Desde una perspectiva metodológica, la investigación estuvo estructurada en una encuesta para su elaboración se usó una escala en preguntas, con definición, sistematización, métodos, estudios y procedimientos (metodología).

El estudio realizado fue viable, a nivel social, económico y cultural. Se contó con los recursos logísticos necesarios para su elaboración y ejecución; contando con los permisos para el inicio de la recolección de datos por parte de la institución en estudio.

Por tal motivo y dada la importancia de la investigación, al exponerse que ambas variables son importantes dentro del desenvolvimiento profesional, la finalidad fue determinar la relación y características de la CO y TE en profesionales de enfermería de un Hospital de Lima, 2022.

De esta manera se formula la siguiente interrogante general: ¿Cuál es la relación entre la comunicación organizacional y trabajo en equipo en profesionales de enfermería de un Hospital de Lima, 2022?, adicionalmente se formularon los problemas específicos: a) ¿Cuál es la relación entre la comunicación ascendente y la motivación en profesionales de enfermería? b) ¿Cuál es la relación entre la

comunicación descendente y la actitud positiva en profesionales de enfermería? c) ¿Cuál es la relación entre la comunicación horizontal y la capacitación en profesionales de enfermería?.

Adicionalmente, se ha planteado como objetivo general: Determinar la relación entre la comunicación organizacional y trabajo en equipo en profesionales de enfermería de un Hospital de Lima, 2022. Mientras que los objetivos específicos fueron: a) Determinar la relación entre la comunicación ascendente y la motivación en profesionales de enfermería. b) Determinar la relación entre la comunicación descendente y la actitud positiva en profesionales de enfermería. c) Determinar la relación entre la comunicación horizontal y la capacitación en profesionales de enfermería.

Finalmente, las hipótesis consideradas fueron como general: Existe relación entre la comunicación organizacional y trabajo en equipo en profesionales de enfermería de un Hospital de Lima, 2022, mientras que como específicas: a) Existe relación entre la comunicación ascendente y la motivación en profesionales de enfermería. b) Existe relación entre la comunicación descendente y la actitud positiva en profesionales de enfermería. c) Existe relación entre la comunicación horizontal y la capacitación en profesionales de enfermería.

## II. MARCO TEÓRICO

Coello (2022), en Piura, realizó una investigación referente a comunicación efectiva y su influencia con Compromiso Organizacional en docentes de un centro educativo, que tuvo por finalidad evaluar la influencia de las variables. La metodología fue no experimental y correlacional en 26 participantes; 19 mujeres y 7 varones. Como principales resultados se encontró que 65% percibe un nivel alto de compromiso y comunicación efectiva, 61% tenían nivel alto de la comunicación y compromiso organizacional, mientras que 48% en manejo de los canales formales de la comunicación y alto compromiso laboral. Entre los participantes 52% que percibieron un alto nivel de barreras comunicativas, el nivel de compromiso laboral fue alto. Además, las variables comunicación efectiva y compromiso organizacional se relacionaron. Hubo relación entre las habilidades comunicativas y compromiso organizacional; comunicación, canales formales de comunicación y barreras de la comunicación no se relacionaron al compromiso organizacional. El autor concluyó que ambas variables se relacionan.

Muñoz y Pérez (2022), en Cajamarca, realizaron una investigación referente a CO interna y satisfacción laboral en una municipalidad. Su finalidad fue evaluar la relación entre las dimensiones. El método fue transversal, descriptivo que incluyó 120 participantes. Como principales resultados se encontró que la variable comunicación organización fue alta para el 94% de participantes; la dimensión comunicación ascendente tuvo un nivel alto en 79%, así también la dimensión comunicación descendente fue alta en 84%, mientras que la dimensión horizontal fue alta en 21% de participantes. Las relaciones sociales entre el personal presentan un nivel alto 83%, desarrollo personal alto en 77%, el desempeño de tareas alto en 81%. Se demostró efectividad significativa entre las variables positiva y moderada, además se encontró asociación entre la dimensión comunicación descendente, comunicación ascendente y comunicación horizontal. Los autores concluyeron relación entre ambas.

Pérez y Miranda (2021), en Lima, en su estudio referente a “clima organizacional y satisfacción laboral” en enfermeras, cuyo propósito fue evaluar su relación. Método

fue cuantitativo y transversal analizando a 75 participantes que trabajaban en centro quirúrgico del hospital Guillermo Almenara Irigoyen. Aplicaron los cuestionarios de clima organizacional integrado por 10 dimensiones y que incluyó 30 ítems. Además, se empleó el cuestionario de satisfacción laboral que incluyó 7 dimensiones y 22 ítems. La confiabilidad de ambos cuestionarios fue buena. Encontraron que la comunicación fue regular en 49.3% de participantes y deteriorada en 26%, fue buena en 25%. Además, 21% están insatisfechos en el “desempeño de tareas”. En general la satisfacción fue media en 57% de trabajadores. La satisfacción laboral; sin embargo, esta última variable sí se relacionó con el clima organizacional. Los autores concluyeron que la comunicación fue regular entre enfermeras de centro quirúrgico. Además, el “clima organizacional y satisfacción laboral” se relacionaron significativamente.

Huaynate (2019), en Huánuco, realizó una investigación sobre compromiso organizacional y desempeño docente en un centro educativo, con el propósito fue evaluar la relación que existe entre ambas dimensiones. Método cuantitativo, no experimental que incluyó 201 participantes. Aplicó el cuestionario de compromiso organizacional compuesto por 12 ítems. Encontró que el 58 % no interactúan con los colegas y no practicaban comunicación activa, 61% de los docentes se sienten desmotivados, 70 % de los docentes trabajan con conocimientos básicos o desactualizados; además demostrando inexistencia de relación. El 14% nunca interactúan con sus compañeros de trabajo utilizando comunicación activa. El autor concluyó ausencia relación entre las variables.

Jiménez (2018), en Piura, realizó una investigación referente a “clima Laboral y compromiso organizacional” en docentes de una institución educativa , el propósito fue evaluar la relación de las variables en los docentes. Fue un estudio descriptivo correlacional-trasversal que incluyó 40 participantes. Encontró que los docentes perciben regular clima laboral (63%), de los cuales 53% percibe un compromiso organizacional regular, encontrándose relación significativa. Se observó también que la comunicación fue regular para 75% de participantes, de los cuales 60% percibe un

compromiso organizacional regular. Además, se encontró asociación significativa entre “comunicación y compromiso organizacional”. Las dimensiones supervisión, involucramiento laboral, condiciones laborales y autorrealización personal también se relacionaron con compromiso laboral. El autor concluyó relación entre las variables, además la comunicación se relacionó al compromiso organización de forma directa y significativa.

Porras y Durand (2018), en Lima, evaluaron la conexión del clima organizacional y la motivación en enfermeras. Investigación transversal que incluyó 30 enfermeras del centro quirúrgico, Aplicaron la Escala de Clima Laboral (CL-SPC). Como principales resultados se encontró que el “clima organizacional” era favorable en 50% y motivación alta en 53%. “Entre las dimensiones de la variable independiente”, se encontró que es favorable en la comunicación (47%) y realización personal (47%). Mientras que la motivación tuvo dimensiones de logros (57%), promoción (43%) y reconocimiento (43%) altas. Demostrando una asociación entre clima organizacional y la motivación ( $p= 0,05$ ). Los autores concluyeron que la comunicación organizacional fue positiva entre profesionales, además de existencia de relación entre ambas.

Céspedes (2017), en Lima, realizó un análisis referente cuya finalidad relacionar ambas variables en docentes. Fue un estudio no experimental transversal que incluyó 102 docentes. Cuyos instrumentos fueron el cuestionario de CO de Portugal (2005) y se aplicó la Escala de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen adaptada por Arciniega y Gonzales (2006). Encontró que el 61% tenía comunicación descendente, el 66% tenía nivel promedio de compromiso afectivo. Encontró que existe una comunicación descendente y compromiso afectivo una validez de relación negativa, muy significativa y moderada. También, pudo constatar que entre las variables existe relación negativa, baja entre “comunicación ascendente y el compromiso afectivo” y “comunicación total y el compromiso afectivo”. El autor concluyó que no existió relación entre ambas.

Quispe (2021), en Arequipa, realizó un estudio referente a clima organizacional y TE en salud, el fin evidenciar la relación entre las variables. Fue un estudio correlacional. Utilizando como instrumento la encuesta. Donde incluyó 57 participantes. Encontró que el 67% refieren que el clima organizacional está por mejorar, según dimensiones 53% percibieron una cultura organizacional saludable; 56% un diseño organizacional por mejorar y 81% percibieron un potencial humano por mejorar. Respecto al trabajo en equipo 56% indica que es alto, la identidad 58% es alto, la comunicación 54% es medio, la ejecución 84% es medio y la regulación 65% es alto. De manera que, al relacionar dichas variables por medio del coeficiente de correlación de Pearson, se observó una relación moderada. El autor concluyó que ambas variables tienen relación moderada.

Dueñas (2021), en Cuzco, realizó una investigación sobre clima organizacional y TE en el personal hospitalario con el motivo de establecer relación de las variables. Investigación descriptiva, que incluyó 48 participantes. Se utilizaron los cuestionarios del clima organizacional, del Ministerio de Salud del Perú, así como la escala traducida al español por Del Barrio y Reverte. Como principales resultados se encontró relación entre las variables, además se observó que predominó un mal clima organizacional (96%) y un regular trabajo en equipo (48%). encontrando relación entre el “clima organizacional y las actitudes hacia el valor de ser equipo”, además del “trabajo en equipo”. Finalmente se determinó que existió relación entre ambas.

Calderón (2020), en Lima, realizó una investigación referente a comunicación efectiva y TE en enfermeros, cuyo objetivo fue evaluar la relación entre de dichas variables. Método transversal no experimental, correlacional que incluyó 82 participantes. Se empleó en cuestionario para medir comunicación efectiva, que incluyó 25 ítems. Además del cuestionario para medir trabajo en equipo que incluyó 25 ítems. La confiabilidad del instrumento de comunicación efectiva fue buena y el instrumento de trabajo en equipo también fue buena. Encontró que 40% señalaron que la comunicación efectiva es deficiente, 62% señalaron que la cultura institucional es moderada, 40% señalaron que la facilidad para desarrollar el “TE y la resolución de

conflictos es deficiente”; además, se observó una conformidad positiva moderada entre la comunicación efectiva y el TE. El autor concluyó que las variables se relacionan significativamente.

Larrea *et al.* (2018), en Lima, relacionaron el TE y la satisfacción laboral en enfermeros. El motivo relacionar las ambas variables, que incluyó 71 profesionales. Metodología cualitativa y correlacional. La muestra fue 71 licenciadas de enfermería. La técnica fue una encuesta constando de dos partes: Percepción del TE y satisfacción laboral, conformada por 16 ítems cada una. Encontraron que la impresión del “TE (82%) y la satisfacción laboral (90%)” fue medio. Además, se observó asociación de las variables. El “TE y la satisfacción laboral” se correlacionaron significativamente en los servicios de emergencia, centro quirúrgico y hospitalización II-III. Los autores concluyeron que las variables se asocian significativamente.

Castillo *et al.* (2019), en Huaraz, publicaron un estudio que tuvo como objeto determinar la relación entre el liderazgo y clima organizacional en trabajadores de un establecimiento de salud de la Microred Monterrey-Perú. Fue una investigación observacional, descriptiva, correlacional, analizaron a 88 participantes. Utilizaron como instrumento el Cuestionario Multifactorial de Liderazgo MLQ, para valorar el liderazgo y luego el Inventario del Clima Organizacional, ambos instrumentos se encuentran validados con anterioridad. Los resultados identificaron que el 54.5% de la población tuvo liderazgo transaccional alta, al igual que el 44.3% tuvo liderazgo transformacional alta. Por otro lado, mostraron una correlación positiva y moderada entre el clima organizacional y el liderazgo transaccional o transformacional; es decir que, si los dos tipos de liderazgos presentan niveles altos, el clima organizacional también lo presentará. Concluyeron que los tipos de liderazgo con el clima organizacional se relacionan de manera significativa y positiva, donde a mayor liderazgo mayor será el clima organizacional.

Bravo y González (2021), en Argentina, llevaron a cabo una investigación referente a comunicación interna y abordaje de los conflictos en enfermeros. Su

objetivo fue describir la relación que existe entre variables. Realizó una descripción tipo descriptivo, de corte transversal, evaluaron a 99 enfermeros, los datos se obtuvieron aplicando dos instrumentos: un cuestionario sobre comunicación organizacional de Mayorga Ríos, que consta de 15 ítems, y el otro relacionado con el manejo de conflictos de Cano y Cuervo, que consta de 20 ítems. Encontraron un porcentaje más alto la comunicación interna 43% y el más bajo la comunicación ascendente 12%; al correlacional la CO interna y el manejo de conflictos se encontró una conformidad positiva significativa. Los autores concluyeron existencia de asociación de variables.

Auz *et al.* (2021), en Ecuador, llevaron a cabo un estudio de investigación sobre la CO interna y el compromiso laboral entre empleados de las empresas. Con el fin de evaluar la relación entre variables. Fue un estudio transversal, cuantitativo, relacional y deductivo, que incluyó 380 trabajadores de mandos medios solo participaron los que tenían más de un año trabajando. Para medir las estrategias de comunicación utilizaron el instrumento de Rhee y Moon. Por otra parte, para medir compromiso laboral utilizaron el instrumento desarrollado por Schaufeli, Salanova, González y Bakker. Como principales resultados se encontró que el Apoyo de Interacción era menor, donde se indica que el 75% de la variación del compromiso laboral se relaciona a las estrategias de comunicación hacia el empleado (ECS). Mientras que las estrategias de comunicación hacia el empleado en relación al compromiso laboral fueron de 0.863, demostrando que el compromiso laboral es proporcional a la comunicación interna.

Etchegaray *et al.* (2020), en Texas EEUU, evaluaron la asociación entre la disposición de los profesionales del equipo y sus percepciones de cultura organizacional (seguridad y trabajo en equipo). Su objetivo buscar la asociación entre la disposición de los profesionales. Fue un análisis cuantitativo que incluyó 1341 participantes. El 55% de los participantes mencionaron presentar barreras de liderazgo, 45% indicaron apertura de comunicación. Respecto a la cultura trabajo en equipo (TC) fueron significativamente más positivos en aquellos que indicaron

comunicación, que en aquellos que proporcionaron razones para no comunicarse. Se incluyeron dos ítems adicionales en el cuestionario: donde los que siempre se comunican informaron puntuaciones más altas que los que no. Concluye que la comunicación se relaciona con la cultura de seguridad y el trabajo en equipo, volviéndose más positiva y favorable, destacándose la interrelación entre hablar claro y la cultura de seguridad/trabajo en equipo

Giao *et al.* (2020), en Vietnam, analizaron la influencia de la cultura organizacional en relación al compromiso organizacional en el contexto de la industria de telecomunicaciones. El objetivo fue investigar cómo influye la variable independiente sobre la dependiente. Fue un estudio analítico que incluyó 324 participantes. El instrumento utilizado fue creado a fines del estudio para evaluar la cultura organizacional y el compromiso organizacional, que contó con escalas de comunicación organizacional y desarrollo, trabajo y formación, recompensa en reconocimiento y trabajo en equipo. Como principales resultados se encontró que la CO y el TE tuvieron un impacto positivo sobre el compromiso afectivo. El entrenamiento en equipo, el desarrollo de capacidades y la innovación tuvieron un impacto positivo en el compromiso. Concluyeron que ambas variables impactan positivamente en el compromiso afectivo.

Choi *et al.* (2018), en Corea del Sur, determinaron los efectos del liderazgo educativo en los enfermeros sobre la “eficacia del equipo y la satisfacción de la comunicación organizacional”. Fue un estudio analítico que incluyó 216 participantes. Para medir el liderazgo educativo se usó la Escala de Calificación de gestión de instrucción principal, la cual contaba con 12 ítems con tres subescalas que incluían actividades de mejora de tareas, desarrollo profesional y gestión de cursos de educación. La efectividad del equipo se midió utilizando un cuestionario, que consta de 16 ítems, con tres subescalas sobre crecimiento personal, eficacia laboral y eficiencia laboral. La satisfacción con la comunicación organizacional se midió con un cuestionario, que consta de 24 elementos para ocho sub factores. Se obtuvo una

puntuación media para el liderazgo educativo, la satisfacción con la comunicación organizacional, y la efectividad del equipo. Asimismo, la satisfacción con la comunicación organizacional demostró la correspondencia que hay entre el “liderazgo educativo y la efectividad del equipo” fue significativa. Los autores concluyeron que la satisfacción de la comunicación organizacional se relaciona con el liderazgo educativo y la efectividad del equipo.

Costa *et al.* (2018), en Brasil, evaluaron la cultura de seguridad del paciente en enfermeros. Con el fin de evaluar la percepción general de la seguridad. Fue una Investigación cuantitativa transversal, aplicando la encuesta Hospital Survey on Patient Safety Culture con doce dimensiones, incluyendo en el estudio 437 profesionales de enfermería. Se obtuvo que las tasas de respuesta positiva fueron superiores al 50%, en cuanto a la frecuencia de reporte de eventos (61%), el aprendizaje organizacional y la mejora continua (61%), el TE del personal (57%), entrega de reportes del equipo de salud (53%), y las respuestas positivas frente a la apertura de la comunicación (37%), proporcionar la información sobre errores ocurridos (51,8%). Los autores concluyeron que factores como “apertura de la CO, soporte de la gestión hospitalaria para la seguridad del paciente y el TE influyen en la cultura de seguridad”.

Kaiser y Westers (2018), en Minnesota EEUU., realizaron una investigación referente a TE en enfermeros, con el objetivo de evaluar las facetas del TE entre enfermeras en entornos de cuidados agudos y continuos. Fue un estudio descriptivo, comparativo y transversal que incluyó 1414 participantes de múltiples entornos de atención aguda. Utilizaron la encuesta de TE de enfermería (Nursing Teamwork Survey), consta de 33 ítems. Como principales resultados se encontró que el promedio del sistema de trabajo en equipo fue 3.614 en una escala Likert de 0 a 5. Diferente en los equipos en cada hospital, línea de servicio y unidad. Además, el liderazgo del equipo fue relativamente más alto dentro de los equipos de enfermería, los que tenía previsto dejar el trabajo en 6 meses o en el próximo año, demostrando además una correlación entre la satisfacción con el puesto y el trabajo en equipo. Los autores

concluyeron que una mejora y frecuencia en el “TE influye positivamente en la satisfacción laboral”, la eficiencia del personal, la retención y la prestación de servicios.

Chapman *et al.* (2017), en Australia, realizaron una investigación referente al impacto del trabajo en equipo en la atención de enfermería en un centro hospitalario, el propósito evaluar los efectos del TE de la atención de enfermería en una atención médica en cuatro hospitales australianos. Fue un estudio descriptivo que incluyó 334 profesionales de enfermería. Se utilizaron dos encuestas, la MISSCARE y la encuesta de TE de enfermería (Nursing Teamwork Survey). La encuesta MISSCARE se usó para medir la percepción pérdida del cuidado de enfermería, consta de 38 preguntas y comprende dos secciones: los elementos de la atención perdida (parte A) y los motivos de la atención perdida (parte B); el análisis factorial mostró que la primera parte comprendía 23 medidas independientes de atención de enfermería perdida y la segunda parte comprendía tres factores: comunicación, recursos laborales y recursos materiales. Por otro lado, la Encuesta de TE de Enfermería consta de 33 preguntas, dividida en 5 subescalas; en ambas encuestas el análisis psicométrico mostró alta aceptabilidad, validez y confiabilidad. Como principales resultados se encontró en los motivos de la atención perdida, los recursos laborales inadecuados y la comunicación. Al relacionar el trabajo en equipo y la atención perdida, se obtuvo una relación negativa, donde el trabajo en equipo fue responsable de aproximadamente del 9% de los cuidados de enfermería perdidos. Los autores concluyeron que el trabajo en equipo influye en la atención de enfermería perdida.

Abuzid y Abbas (2017), en Arabia Saudita, realizaron una investigación referente al impacto del “TE en el desempeño organizacional” además de evaluar la influencia del apoyo organizacional y la preparación del líder del equipo, que tuvo por objetivo determinar los componentes del “trabajo en equipo efectivo y su impacto en el desempeño organizacional”. Fue un estudio descriptivo que incluyó 385 participantes y 68 líderes de equipo y, de estos, 285 miembros del equipo se consideraron relevantes para participar en el estudio. Se utilizó un cuestionario para medir el trabajo en equipo el cual contaba con todas las variables involucradas en el estudio: motivos,

confianza, habilidades individuales, habilidades de misión, apoyo organizacional, disposición del líder y desempeño organizacional. Se obtuvo una tasa de respuesta fue del 96%. Asimismo, guardaron relación los elementos de una investigación en equipo y el nivel de desempeño, los elementos de la efectividad del equipo y el apoyo organizacional, los elementos del trabajo de equipo y la preparación del líder. Pero mostró un bajo impacto en la eficiencia; y el apoyo de las organizaciones y nivel de desempeño. Concluyeron que el apoyo organizacional tiene un papel mediador en relación a los elementos de los “equipos de trabajo y la mejora del desempeño”; mientras que la preparación del líder de equipo tiene un papel mediador en el trabajo en equipo y el desempeño.

La Comunicación organizacional (CO) es la Difusión y recepción de mensajes al interior de una estructura compleja, donde intervienen una serie de elementos necesarios para este proceso, el cual no solo consiste en brindar información, sino que es algo más complejo donde expresan “ideas y emociones del emisor como del receptor” (Contreras y Garibay, 2020; Fedor, 2016).

En relación a la CO, diversos autores la han dado una definición, entre ellos se encuentran; Andrade, citado por Montoya-Robles (2018) en su libro plantea que, la comunicación organizacional abarca 3 aspectos: un fenómeno natural, ya que es propio del ser humano; como una disciplina porque sigue una dirección, un flujo y propósito ya que emite un mensaje (Contreras y Garibay, 2020).

La CO es aquella que se enfoca en el flujo de mensajes entre los colaboradores de una empresa con el fin de lograr un mayor rendimiento para todos los interesados. Es efectiva y eficiente, de manera que permite generar cambios entre los miembros de una organización para que lideren procesos organizacionales (Montoya-Robles, 2018;Salguero-Barba y García-Salguero, 2019).

La CO es un elemento trascendental en las ciencias de la comunicación, que permite establecer una relación en las personas, con características propias de las

relaciones humanas con soporte básico de los procesos de comunicación. Siendo responsable de analizar los procesos para obtener una mejor productividad y ambiente de trabajo confortable (Díaz y Colmenares, 2019).

En la CO, emplea la interacción comunicativa mediante la innovación, solución de problemas y búsqueda de alternativas basadas en la toma de decisiones informadas, logrando analizar las situaciones, planear y ejecutar una acción, evaluando los resultados de la intervención por el diálogo entre los integrantes del equipo (Rangel, 2019).

Además, se expresan comportamientos, actitudes y aprendizaje de cada miembro, que desempeña ciertas funciones, teniendo la necesidad de aportar al fortalecimiento del trabajo en grupo, que logren una repercusión en el desenvolvimiento laboral (Guevara, 2016).

Por su parte Fernández, citado por Ñahuincopa y Rivera (2018), la dividió en comunicación interna y externa:

Comunicación Interna: Orientada al personal. Definida como “actividades de la organización para mantener buenas relaciones entre miembros, para lograr objetivos organizacionales”

Comunicación Externa: Dirigida a personas u organizaciones ajenas a la organización.

Entre los Tipos de CO podemos encontrar

Comunicación direccional descendente: Refiere desde los directivos hacia los empleados de primera línea. Incluye instrucciones y políticas de la organización.

Comunicación direccional ascendente: Incluye las entregas y referencias para toma de decisiones.

Comunicación direccional horizontal: Entre empleados del mismo nivel.

Comunicación interna: Solo entre miembros de una empresa.

Comunicación externa: Personas externas y miembros de la organización (Comunicare, 2021).

Ferrer, citado por Contreras y Garibay (2020), propuso tres tipos de comunicación organizacional:

Comunicación interna o intrainstitucional: La subclasifica de acuerdo a los niveles jerárquicos de los participantes (vertical, ascendente o descendente, y horizontal)

Comunicación externa o interinstitucional: La cual se da entre organizaciones diferentes o vinculadas

Comunicación comercial: Caracterizada por informar sobre las características de la organización y ofertar los servicios/ productos que posee

Existen diversas condiciones o características para una CO fluida tenemos:

Focalizar en los objetivos para adoptar estrategias ante diferentes situaciones emocionales, aquí es importante el liderazgo.

Participación proactiva en todos los procesos de la organización, mejorando la relación entre los miembros del equipo.

Saber escuchar, lo que implica saber procesar información.

Potenciar las capacidades de aprendizaje para aprovechar las oportunidades de capacitación y desarrollo (Comunicare, 2021).

Una adecuada comunicación organizacional permite mayores logros asociados a un buen trabajo en equipo, que se pueden considerar como complemento al enfoque tradicional en la capacitación del equipo de trabajo (Rydenfält *et al.*, 2017).

En relación a las funciones, en el estudio de Ñahuincopa y Rivera (2018) mencionan que las competencias de la comunicación dentro de la organización, se encuentran: Verificación, motivación, expresión anímica e información.

La CO es eficiente para control del comportamiento de los integrantes de una estructura orgánica en la toma de decisiones, fomentar la motivación para la

resolución de dificultades, a través de ella también puede darse la expresión emocional de sentimientos y proporcionar información (Ñahuincopa y Rivera, 2018)

Cencia y Flores (2017), identifican en su estudio tres tipos de funciones que posee la comunicación en la organización:

Función Descriptiva: “Expone el estado de los procesos de la comunicación”

Función Evaluadora: “determina los elementos que intervienen en los procesos”

Función de Desarrollo: “Análisis del refuerzo evaluado como mejora”

La CO hoy en día toma importancia en las organizaciones ya que están reconociendo lo valiosa que es para obtener los fines institucionales y ser competitivas en relación a sus pares.

Debido a que acompaña a cualquier actividad de la organización e involucra a todos los miembros de esta es esencial el logro de una comunicación eficaz (Ñahuincopa y Rivera, 2018).

Cencia y Flores, hablan sobre el papel de la comunicación al actuar como “un elemento integrador, en un medio cambiante”. La CO es un método de mucha contribución profesional que da lugar a la transferencia de la información dentro de las organizaciones. Sabemos que siempre estamos comunicándonos lo hacemos a través, de gestos, emociones y por ello es tan importante hacerlo de manera efectiva. (Cencia y Flores, 2017)

Para dimensionar a la comunicación organizacional, se considerará el modelo teórico propuesto por Daft y Marcic, citados por Céspedes (2017), quienes desglosaron a la CO en tres dimensiones o niveles:

Comunicación ascendente: Daft y Marcic, citados por Céspedes (2017), son los mensajes transmitidos entre los niveles laborales inferiores con la dirección

institucional, es decir, es aquella dirigida de los trabajadores a los superiores, con este tipo de comunicación la dirección institucional puede tener información sobre el clima institucional.

Por otro lado, otros autores como Goldhaber citado por Ramos *et al* (2017), la define como “mensajes entre empleados hasta los superiores”. Para De la Cruz (2021) es la comunicación de abajo hacia arriba, dirigida al nivel superior.

Martínez y Nosnik, citados por Ramos *et al* (2017), inciden en la importancia de esta comunicación en la retroalimentación, en el clima organizacional, al promover al empleado en la resolución de decisiones.

Con esta comunicación se puede obtener: según lo mencionado por De la Cruz (2021), encuestas de actitud, opinión de los trabajadores relacionado a determinados asuntos; sugerencia, propuestas sobre determinados temas de la organización; y quejas/consultas. Cada empleado está involucrado a ayudar al gerente para en el logro de los objetivos dando a conocer su propia opinión.

Comunicación descendente: Daft y Marcic, citados por Céspedes (2017), son los mensajes enviados entre la dirección institucional y los niveles laborales inferiores de dicha dirección, es decir, es la comunicación entre el gerente con el trabajador, esta comunicación es de utilidad para mantener las coordinaciones con los trabajadores.

Por otro lado, otros autores como Daniels y Spiker, citados por Ramos *et al* (2017) mencionan que se caracteriza por tener a los supervisores como emisores y los empleados como receptores (Ramos *et al.*, 2017).

De la Cruz (2021), la define como la comunicación entre niveles superiores hacia abajo expresada por un transmisor con un nivel superior al trabajador que la recibe, en la que puede dar instrucciones en función a una meta u otra indicación.

Los mensajes que se transmiten dentro de este tipo de comunicación son: instrucciones laborales; el propósito de realizar actividades específicas para el cumplimiento de los objetivos; procedimientos y prácticas; retroalimentación e información respecto a la misión y visión a la que se orienta la organización, es decir se comunicará a los trabajadores lo que se pretende realizar, la forma en la que se espera lograrlo y a través de qué medios. Mediante esta información se espera que el trabajador se adapte a los cambios internos y externos (Ramos *et al.*, 2017). Los mensajes que se comunican según De la Cruz (2021), son órdenes, instrucciones, información y reglas.

Comunicación horizontal: Daft y Marcic, citados por Céspedes (2017), la conceptualizan como la interacción lineal o lateral, es decir es la comunicación que se da entre trabajadores perteneciente a un mismo nivel de jerarquía, dirigido a que todos estén alineados en lo relacionado a estrategias y procedimientos para la obtención de las metas.

Así mismo diversos autores como, Massie, citado por Ramos *et al* (2017), la define como “el intercambio de mensajes entre personas del mismo nivel de autoridad”.

Martínez y Nosnik, afirman que esta comunicación guarda relación con la formación de grupos, para enlazar esfuerzos entre todas las áreas de una organización (Ramos *et al.*, 2017).

De Castro, citado por De la Cruz (2021), plantea que “es la que ocurre cuando los empleados tienen el mismo grado jerárquico”. De esta misma forma, se da cuando hay coordinaciones entre una unidad y otro sin la comunicación a un superior.

Con este tipo de comunicación lograremos una buena coordinación y fortalecimiento de grupos. La incidencia de distorsiones en los mensajes o mensajes erróneos son menores.

Fortalecer los vínculos entre los compañeros de trabajo, es determinante para abordar conflictos que en conjunto se puede dar solución a situaciones donde se requiere la opinión de todo el equipo.

Evitar de duplicidad de trabajo

Promover el mayor grado de intervención que es beneficioso para la empresa, pues tiene influencia positiva en el logro de metas.

Es un aliado para potenciar el trabajo en equipo (Peiró, 2021).

Podemos encontrar barreras en la CO, son interferencias que, de no aplicarse acciones correctivas para evitarlas, entorpecen la llegada de un mensaje claro o distorsionan el mensaje.

Barreras sinápticas: Están relacionadas con el significado que le damos a las palabras.

Barreas psicológicas: relacionadas con los estados emocionales, como simpatía o rechazo al emisor y/o receptor.

Barreras fisiológicas: es decir, si el emisor o receptor, están bajo un estado fisiológico alterado (confuso, somnoliento) lo que puede traer por consecuencia un mensaje tergiversado.

Barreras físicas: son las situaciones del momento que dificultan que la comunicación se de en forma fluida y clara (ruido, distancia excesiva)

Barreras administrativas: relacionados con las estructuras organizacionales a través de los cuales se transmite el mensaje (acumulación de informes, extraviar datos de importancia, ausencia de planes, información compartida deficiente. (QuestionPro, 2021)

El trabajo en equipo (TE) Son estrategias, procedimientos y metodologías para lograr los objetivos (Ríos, 2017). Se alcanzan a través del compromiso responsable, coordinado y la comunicación efectiva de los elementos que componen una organización; permitiendo además alcanzar una administración efectiva que delegue funciones (Salguero-Barba y García-Salguero, 2019).

McEwan *et al.* (2017), menciona que es la gama de procesos interactivos entre miembros del equipo (p. ej., características de los miembros, financiación de la organización, composición de los miembros del equipo) en resultados (ej., rendimiento del equipo, satisfacción de los miembros del equipo).

Según Gropper (2021), trabajo en equipo puede definirse como habilidades para trabajar en un contexto de grupo, en cualquier función, para garantizar la realización conjunta de tareas de forma eficaz. Schmutz *et al.* (2019), define como proceso interacciones que combinan recursos para resolver las tareas (p. ej., dar órdenes claras).

Un equipo de trabajo requiere de una serie de elementos que harán la diferencia a la hora de alcanzar las metas corporativas.

Están formados por dos o más personas con habilidades individuales.

Tienen objetivos comunes; porque todos trabajan para conseguir los resultados que se trazaron.

Son parte de un sistema organizacional; ya que en equipo sabrán afrontar los retos corporativos que se presenten.

Presentan conjuntos de habilidades, roles y responsabilidades diferenciados.

Toman decisiones y coordinan tareas para lograr metas (Delice *et al.*, 2019).

Los comportamientos de trabajo en equipo incluyen aquellos que ocurren (a) antes/en preparación para el desempeño de la tarea del equipo, (b) durante la ejecución del desempeño del equipo y (c) después de completar la tarea del equipo (McEwan *et al.*, 2017).

Primero, con respecto a los comportamientos de trabajo en equipo que ocurren antes/en preparación para el desempeño de la tarea, estos incluyen el proceso activo de definir el propósito/misión general del equipo, establecer las metas del equipo y formular planes/estrategias de acción sobre cómo se cumplirán las metas y los propósitos más amplios logrados. Estas características aseguran que todos los que

conforman el equipo tengan claro lo que se requiere de ellos para que funcione de manera efectiva (Buljac-Samardzic *et al.*, 2020).

En segundo lugar, los comportamientos de trabajo en equipo que se dan durante la ejecución de las tareas incluyen acciones que corresponden a la comunicación, coordinación y cooperación de los miembros entre sí. En esta etapa, los miembros del equipo traducen lo que han planeado previamente (durante la fase de preparación) en acción (Delice *et al.*, 2019).

Tercero, en términos de comportamientos de trabajo en equipo que ocurren después de completarla tarea (es decir, la reflexión), esto incluye monitorear situaciones importantes y realizar evaluaciones posteriores, resolver problemas que impiden el logro de la meta del equipo, hacer innovadores ajustes a la estrategia del equipo, y proporcionar/recibir asistencia verbal y conductual a/de los compañeros de equipo. Por lo tanto, los miembros del equipo determinan si sus acciones los han acercado más al logro, y si se requieren modificaciones para facilitar el éxito futuro (Skoogh *et al.*, 2022).

Resulta de gran importancia en los hospitales, pues ayuda al cumplimiento de objetivos, incrementa la motivación, facilita la creatividad, ayuda a mejorar las habilidades sociales de cada integrante, dentro de la organización hospitalaria, en donde la coordinación y la cooperación permiten el logro de metas. La conformación de los miembros del equipo permite compartir conocimientos con los otros miembros, y estandarizar procesos indispensables que se deben de cumplir dentro de la organización (Weber *et al.*, 2021; Gobierno de México, 2017).

La dinámica básica del equipo incluye:

Comunicación abierta para evitar conflictos.

Coordinación efectiva para evitar confusiones y el traspaso de límites.

Altos niveles de interdependencia (Rosen *et al.*, 2018).

Todas estas condiciones de trabajo en equipo llevan a que el equipo entregue un producto terminado. La organización debe examinar la calidad del resultado, el proceso y la experiencia de los miembros (Schmutz *et al.*, 2019).

Dentro de los factores que favorece el TE podemos mencionar:  
Tener compromiso total, estableciendo funciones y responsabilidades.  
Contar con roles bien establecidos de acuerdo a las habilidades, fortalezas y debilidades de cada compañero para adaptar las tareas y potenciar la productividad.  
Establecer claramente el propósito y los objetivos que se deben alcanzar.  
Demostrar confianza y respeto lo que propicia una comunicación eficaz.  
Relaciones de largo plazo ayudan a conocer las personalidades y sus capacidades de cada uno (Molina, 2021).

De esta forma, se puede contrarrestar los efectos de variación propios del entorno, que circunda a la organización, ya que cada miembro del equipo tiene la habilidad de responder a los cambios, planeados o no, sin que afecte su desempeño y logrando incluso que de igual forma se convierta en una ventaja competitiva (Rivera y Ángel, 2020).

El trabajo en equipo también ha demostrado ser muy beneficioso. Algunas de estas ventajas incluyen (Anderson *et al.*, 2021):

Resolución de problemas, amplia perspectiva para llegar a soluciones de forma fácil.  
Competencia saludable: una competencia saludable en grupos se puede utilizar para motivar a los individuos y ayudar al equipo a sobresalir con una autogestión del conocimiento. (Anderson *et al.*, 2021).

Desarrollo de relaciones: evitando conflictos innecesarios, ya que se conocen bien entre sí a través del trabajo en equipo. Al construir relaciones sólidas entre los miembros, la satisfacción durante el desarrollo de sus tareas aumenta y, por lo tanto, mejora el trabajo en equipo como el rendimiento (Al-Araidah *et al.*, 2018).

Cualidades individuales: Cada miembro del equipo puede ofrecer su conocimiento y habilidad para ayudar a mejorar a otros integrantes del equipo. A través del trabajo en

equipo, compartir estas cualidades permitirá que los miembros tengan mayor producción a futuro (McEwan *et al.*, 2017).

Para las dimensiones del TE se tomó como autor base a Díaz, citado por Morales (2018), debido a que la población a analizar, también fue profesional de enfermería del ámbito nacional, por tal estas dimensiones están plenamente estudiadas para poder ser analizadas en el presente estudio.

**Motivación:** Según Díaz, citado por Morales (2018), la motivación es relevante para todo trabajador, ya que es el aspecto emocional que este tiene ante la institución laboral, por tal juega un papel vital como dimensión del trabajo en equipo; se define como el impulso que mueve al individuo al realizar determinadas funciones y perseverar en ellas para su culminación, es sinónimo de liderar de conducir al equipo hacia la obtención de los objetivos satisfaciendo sus aspiraciones (Vo *et al.*, 2022). Según Deressa y Zeru (2019), es el nivel de habilidad del trabajador para efectivizar y comprender todas las causas que influyen en su conducta.

La motivación en el equipo laboral es el nivel de voluntad de un trabajador para realizar y mantener un estímulo para el logro de las metas organizacionales (Lee y Raschke, 2016).

**Cohesión:** Según Díaz, citado por Morales (2018), la cohesión es la intensidad que tiene el trabajador por mantenerse en el ambiente y grupo laboral, por tal es considerada como una de las primeras y más estudiadas dimensiones del trabajo en equipo. Se define como la resultante de las fuerzas interpersonales existente entre los miembros para permanecer en el grupo y lograr la meta trazada. Se han sugerido tres facetas que comprenden la cohesión: atracción de miembros, actividades grupales (es decir, compromiso con la tarea) y prestigio u orgullo grupal (Strupat, 2022).

Se ha definido cohesión también en dos dimensiones subyacentes: la cohesión de tareas y la cohesión interpersonal. La cohesión de la tarea se define como el

compromiso compartido o la atracción de un grupo por la tarea u objetivo del grupo. Se cree que la cohesión de la tarea aumenta el compromiso y el esfuerzo individual por parte de los miembros del grupo. La cohesión interpersonal se define como la atracción o agrado de los miembros por el grupo

Actitud positiva: Según Díaz, citado por Morales (2018), la actitud está relacionada con la personalidad del trabajador, es la disposición óptima dirigida no solo a la actividad laboral también con todo el grupo de trabajadores.

Como la personalidad se refiere a un conjunto relativamente estable de rasgos cognitivo-motivacionales, socioemocionales y patrones de comportamiento, se especula que la actitud, particularmente la positiva, puede estar estrechamente relacionada con la personalidad (Park *et al.*, 2016). La actitud positiva se define como la que comprende las características más representadas por palabras como fe, esperanza. La actitud positiva es aquella filosofía que afirma que tener una disposición optimista en cada situación de la vida atrae cambios positivos y aumenta el logro, se considera una perspectiva mental de optimismo y de esperar que sucedan cosas buenas (Andrade, 2019).

Capacitación: Según Díaz, citado por Morales (2018), la capacitación generará la capacidad óptima al trabajador para ejecutar su actividad laboral, de esta manera se puede manifestar que la capacitación es una instrucción dirigida al conocimiento y la competencia procedimentales, a saber, cómo ejecutar los procedimientos necesarios para realizar un trabajo (Alsabri *et al.*, 2022). La capacitación se puede estructurar como aprendizaje individual o en equipos, puede enfocarse en personas que son seleccionadas de sus situaciones laborales (o de una población general de posibles solicitantes de empleo). La capacitación en equipo se puede definir como un proceso destinado a incrementar el conocimiento procesal individual y la competencia para realizar un trabajo (tarea) y el desempeño general del equipo (McEwan *et al.*, 2017).

Equipo: Según Díaz, citado por Morales (2018), no es solo la agrupación de individuos, sino la interacción y ejecución conjunta de actividades, donde la agrupación de personas tiene un mismo objetivo o finalidad. El equipo puede definirse como: individuos que interactúan socialmente con objetivos comunes; reuniéndose para ejecutar tareas, tienen diferentes roles; y están integrados en un sistema organizativo global (Schmutz *et al.*, 2019). Los equipos deben compartir información y recursos dinámicos entre los miembros para cumplir con una determinada tarea (Delice *et al.*, 2019).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

El estudio es de tipo: aplicado, porque estuvo dirigida a identificar estrategias para el logro de objetivos y colocarlo en práctica, es decir, indaga los conocimientos, para implementar, establecer y satisfacer necesidades concretas (Ñaupas *et al.*, 2018).

De enfoque cuantitativo, método que se emplea para explicar y predecir de manera numérica. Porque se planteó un problema de estudio delimitado y concreto, una vez identificado el problema se construye un marco teórico determinada por la recolección de información con el fin de comprobar las hipótesis que se plantearon, además las variables fueron medidas de manera numérica a través de procedimientos estadísticos (Hernández y Mendoza, 2018).

De diseño no experimental, el investigador no controló las variables, se estudió los fenómenos exactamente cómo ocurrieron. Se basa en la observación para obtener una conclusión (Hernández y Mendoza, 2018).

Nivel correlacional, su finalidad fue encontrar relación entre las variables, conociendo su tipo y tipo de relación. De corte transversal, las variables fueron medidas en un momento (Hernández y Mendoza, 2018).

#### 3.2. Variables y operacionalización

Variable independiente: Comunicación organizacional.

DEFINICIÓN CONCEPTUAL recepción de mensajes al interior de una organización compleja, donde intervinieron una serie de elementos necesarios para este proceso, expresan “ideas y emociones del emisor como del receptor con la finalidad de establecer relaciones sólidas.

DEFINICIÓN OPERACIONAL recibimiento de mensajes dentro de una organización entre los profesionales de enfermería.

Variable dependiente: Trabajo en equipo.

DEFINICION CONCEPTUAL estrategias, procedimientos y métodos para el logro de objetivos, a través del compromiso responsable, coordinado y comunicación efectiva de los integrantes de una organización.

DEFINICIÓN OPERACIONAL esfuerzo integrado y colaborativo de los profesionales de enfermería.

Por otro lado, se realizó la operacionalización de variables, la cual se detalla en el anexo 2.

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

Población: cantidad de unidades que fueron analizadas en un estudio, las cuales atendieron características similares (Ñaupas *et al.*, 2018).

Estuvo conformada por 88 licenciados de enfermería que laboran en los servicios de medicina, cirugía, ginecología y pediatría un Hospital de Lima, durante el periodo noviembre-diciembre 2022.

Se tuvo ciertos criterios de selección

De inclusión:

Profesionales de enfermería con o sin especialidad.

Licenciadas de enfermería que procedan del servicio de medicina, cirugía, ginecología o pediatría de un hospital de Lima.

Profesionales de enfermería que laboren durante el periodo noviembre-diciembre 2022.

Profesionales de enfermería que acepten participar, firmando un consentimiento informado.

De exclusión:

Licenciados que participaron en prueba piloto.

Profesionales de enfermería que revoquen su participación.

Licenciados de enfermería que se encuentren de vacaciones y/o licencia por enfermedad o maternidad

Muestra es una sección de la población para poder ser analizada (Ñaupas *et al.*, 2018).

Se realizó mediante la fórmula de “Población finita” o “Población conocida”, esto debido al conocimiento exacto de la totalidad de la población (N = 88). Además, el nivel de confianza del 95% y error de precisión del 4.8%. A continuación, se presenta la fórmula y sus parámetros:

$$n = \frac{N * Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}$$

Parámetros:

N = 88 : Población conformada por 88 profesionales de enfermería que laboran en los servicios de medicina, cirugía, ginecología y pediatría.

Z<sub>1-α/2</sub> = 1.96 : Nivel de confianza de 95%.

p = 0.50 : Proporción de relación entre la comunicación organizacional y el trabajo en equipo.

q = 1- p = 0.50 : Proporción de la no relación entre la comunicación organizacional y el trabajo en equipo.

d = 0.048 : Error de precisión.

n = 73 : Tamaño de la muestra.

Conformada por 73 profesionales de enfermería que laboran en los servicios de medicina, cirugía, ginecología y pediatría en un hospital de Lima, durante el periodo noviembre-diciembre 2022.

Muestreo es la determinación de la forma más adecuada para obtener la muestra (Ñaupas *et al.*, 2018).

Este estudio tuvo un muestreo de tipo probabilístico y técnica aleatoria simple, es decir, los participantes tienen igualdad de probabilidad de ser seleccionados en la muestra de forma al azar hasta completar el tamaño requerido en el estudio.

La unidad de análisis estuvo conformada por una licenciada de enfermería que labore en un hospital de Lima.

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

Técnicas, son procesos que se ejecutan para lograr una meta” (Ñaupas *et al.*, 2018). “En esta investigación la técnica fue la encuesta, utilizada para recolectar información específica de un tema (Ñaupas *et al.*, 2018).

Instrumento, es una herramienta que es de utilidad para recoger información” (Ñaupas *et al.*, 2018). En este estudio el instrumento fue el cuestionario, instrumento donde hay una serie de preguntas direccionadas a un tema para obtener información (Ñaupas *et al.*, 2018). Estuvo constituido por 3 secciones:

Sección I: Datos generales, como edad, sexo, especialidad, área de trabajo, condición laboral y tiempo de servicio.

Sección II: Comunicación organizacional, para evaluar esta primera variable se utilizó el “Cuestionario de CO de Portugal”, mide la comunicación en 3 diferentes dimensiones: comunicación ascendente, descendente y horizontal. Consta de 15 ítems.

La escala empleada para sus respuestas es de tipo Likert:

5= Siempre

4 = Frecuentemente

3 = Algunas veces

2 = Ocasionalmente

1 = Nunca

El puntaje máximo fue 75 y se categorizó de la siguiente manera

60-75 puntos = Alto (Adecuada CO).

45-59 puntos = Medio (CO promedio).

15-44 puntos = Bajo (Inadecuada CO).

En lo que respecta a la validez del cuestionario, Céspedes (2017) en el contexto peruano afirmó que el instrumento es válido y confiable, pues halló un coeficiente de Valor de Aiken de 1.00 ( $<0.05$ ) y un alfa de Cronbach de 0.808.

Sección III: Trabajo en equipo, para evaluar esta variable dependiente se utilizó el “Cuestionario de trabajo en equipo de Díaz”, el cual consta de 25 ítems, distribuidos en 5 dimensiones: Motivación, cohesión, actitud positiva, capacitación y equipo. Cada ítem tendrá 5 opciones de respuesta, donde:

5 = Siempre.

4 = Casi siempre

3 = Regularmente

2 = A veces

1 = Nunca

El puntaje máximo fue 125 y se categorizará de la siguiente manera (Morales, 2018):

Rangos por dimensión

21- 25 puntos = Óptimo

16- 20 puntos = Alto

11-15 puntos = Moderado

6- 10 puntos = Bajo

1-5 puntos = Deficiente

En lo que respecta a la validación del cuestionario, Morales (2018) lo aplico a 100 trabajadores afirmando que el instrumento es válido y confiable, pues halló una correspondencia fuerte entre cada dimensión y el valor del constructo ( $r: 0.812-0.864$   $p:0.000$ ), y un alfa de Cronbach de 0.9032.

En cuanto a la Validación de contenido: Sabemos que Validez, es la evaluación del instrumento que mida lo que debe medir (Ñaupás *et al.*, 2018)

Ambos cuestionarios fueron sometidos a juicio de expertos para su evaluación individual (anexo 4) para lo cual se solicitó la opinión de 3 especialistas con experiencia y conocimiento en el tema analizando e interpretando cada ítem. Del instrumento original fueron adaptadas algunas proposiciones de manera que guarden relación con la realidad del estudio. Las calificaciones se obtuvieron evaluando 3 aspectos: relevancia, pertinencia y claridad, según la tabla V de Aiken, fue cuestionario de comunicación organizacional tuvo una validez de 96.5% y el de trabajo en equipo fue de 96.7% demostrando que ambos instrumentos poseen un alto grado de validez

La Confiabilidad, son mediciones constantes sin variaciones de la variable en diferentes momentos (Ñaupás *et al.*, 2018).

Para ambos instrumentos se aplicó una prueba piloto a 5 licenciados de enfermería con características similares de la muestra de estudio y obtuvo confiabilidad mediante el estadístico alfa de Cronbach, el instrumento aplicado obtuvo 0.974. Demostrando niveles altos de fiabilidad para su aplicación.

### 3.5. Procedimientos:

Para llevar a cabo este estudio de investigación se coordinó con la jefa del departamento de enfermería, cuya finalidad fue acceder a aquellos profesionales que cumplan con los criterios de selección. Así mismo, se coordinaron los días y horarios en los que se pueda visitar a los enfermeros, para solicitar su consentimiento (Anexo 5) y aplicar el cuestionario.

El cuestionario fue heteroadministrado, de aplicación individual y colectiva, con tiempo de aplicación de 10 a 15 minutos.

La información pasó por un control de calidad e ingresada a programa estadístico.

### 3.6. Método de análisis de datos

Análisis de los datos con estadística descriptiva e inferencial.

La descriptiva a través de tablas donde se trabajaron a nivel de frecuencias y porcentajes, utilizando los programas estadístico SPSS-25, EXCEL, STATGRAFIPHICS en el cual se llevó a cabo un control de calidad de los registros, es decir, seleccionando los que cumplieron con criterios de inclusión mencionados anteriormente y la operacionalización de las variables que respondan a los objetivos de estudio, de lo contrario pasaron a ser excluidos del proceso.

El método inferencial se utilizó los programas estadístico SPSS-25, EXCEL, STATGRAFIPHICS, para trabajar las pruebas de hipótesis, correlaciones.

### 3.7. Aspectos éticos

Teniendo en consideración cada uno de los aspectos bioéticos planteados en la declaración de Helsinki.

Autonomía, cada uno de los profesionales tuvo la libertad de aceptar o no participar, evidenciado con la firma de un consentimiento.

No maleficencia, no existió riesgo en la participación del profesional, ya que solo se llenó un cuestionario de manera virtual.

Justicia, todo licenciado de enfermería que cumplió con los criterios establecidos tuvo la opción de participar en el estudio; por ello, no existió discriminación de ningún tipo.

Dando a conocer que los datos obtenidos fueron utilizados para un estudio de investigación y que no hubo un sesgo por parte del investigador, consecuentemente el tratamiento de los datos fue el verídico de acuerdo a lo obtenido.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Estadística descriptiva

**Tabla 1.**

*Medidas estadísticas para la comunicación organizacional y dimensiones en profesionales de enfermería de un Hospital de Lima, 2022.*

		<b>Comunicación Organizacional</b>	<b>Comunicación ascendente</b>	<b>Comunicación descendente</b>	<b>Comunicación horizontal</b>
<b>N</b>	Válido	73	73	73	73
	Perdidos	0	0	0	0
<b>Mínimo</b>		34	9	11	9
<b>Máximo</b>		68	25	25	21
<b>Percentiles</b>	30	45	14	15.2	14
	70	51.8	17	19	17

Interpretación: de los 73 profesionales de enfermería con respecto al percentil 30 nos indica que el 30% de ellos tuvieron un puntaje menor a 45 en comunicación organizacional, 14 en comunicación ascendente como horizontal y 15.2 en comunicación descendente, mientras que un 70% tuvieron un mayor puntaje a los mencionados. Por otro lado, el percentil 70 nos indica que el 70 % de los profesionales de enfermería presentaron un puntaje menor a 51.8 en comunicación organizacional, 17 en comunicación ascendente como en horizontal y 19 en comunicación descendente, mientras que un 30% tuvieron un puntaje mayor. Asimismo, entre las dimensiones, la comunicación horizontal tuvo los más bajos puntajes tanto en mínimo (9) como máximo (21) y la comunicación descendente los puntajes más altos en mínimo (11) y máximo (25) en comparación a los demás.

**Tabla 2.**

*Medidas estadísticas para el trabajo en equipo y dimensiones en profesionales de enfermería de un Hospital de Lima, 2022.*

		<b>Trabajo en equipo</b>	<b>Motivación</b>	<b>Actitud positiva</b>	<b>Capacitación</b>
<b>N</b>	Válido	73	73	73	73
	Perdidos	0	0	0	0
<b>Mínimo</b>		62	28	21	11
<b>Máximo</b>		136	55	51	30
<b>Percentiles</b>	30	82.2	37.2	30	15
	70	96	43	36.8	19

Interpretación: de los 73 profesionales de enfermería con respecto al percentil 30 nos indica que el 30% de ellos tuvieron un puntaje menor a 82.2 del trabajo en equipo, 15 en capacitación, 30 en actitud positiva y 37.2 en motivación, mientras que un 70% tuvieron un mayor puntaje a los mencionados. Por otro lado, el percentil 70 nos indica que el 70 % de los profesionales de enfermería presentaron un puntaje menor a 96 del trabajo en equipo, 19 en capacitación, 36.8 en actitud positiva y 43 en motivación, mientras que un 30% tuvieron un puntaje mayor. Asimismo, entre las dimensiones, la capacitación tuvo los más bajos puntajes tanto en mínimo (11) como máximo (30). y la motivación los puntajes más altos en mínimo (28) y máximo (55) en comparación a los demás.

## Variable 1: Comunicación organizacional

**Tabla 3.**

*Niveles de la comunicación organizacional en profesionales de enfermería de un Hospital de Lima, 2022.*

Comunicación organizacional	Porcentaje
Bajo	34.2
Medio	35.6
Alto	30.1

**Figura 1.**

*Nivel de la comunicación organizacional en profesionales de enfermería de un Hospital de Lima, 2022.*



Interpretación: Se observa que el 34.2% de los profesionales de enfermería tuvieron un bajo nivel de comunicación organizacional, el 35.6% un nivel medio y el 30.1% un nivel alto.

## Dimensión 1: Comunicación ascendente

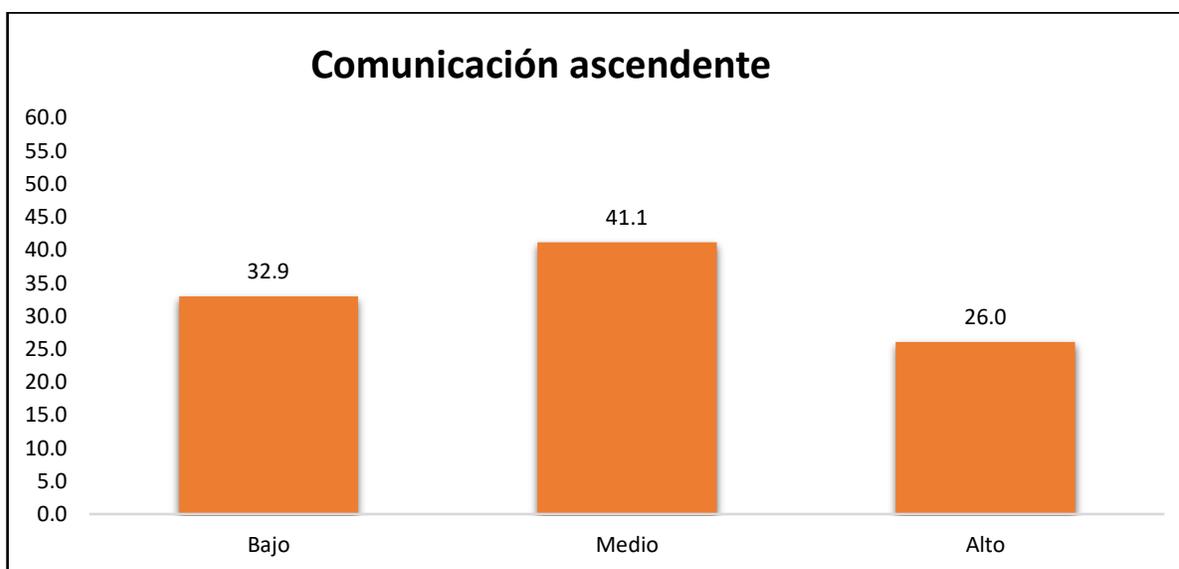
**Tabla 4.**

*Niveles de la comunicación ascendente en profesionales de enfermería de un Hospital de Lima, 2022.*

Comunicación ascendente	Porcentaje
Bajo	32.9
Medio	41.1
Alto	26.0

**Figura 2.**

*Niveles de la comunicación ascendente en profesionales de enfermería de un Hospital de Lima, 2022.*



Interpretación: Se observa que el 32.9% de los profesionales de enfermería de un Hospital de Lima tuvieron un bajo nivel de comunicación ascendente, el 41.1% un nivel medio y el 26% un nivel alto.

## Dimensión 2: Comunicación descendente

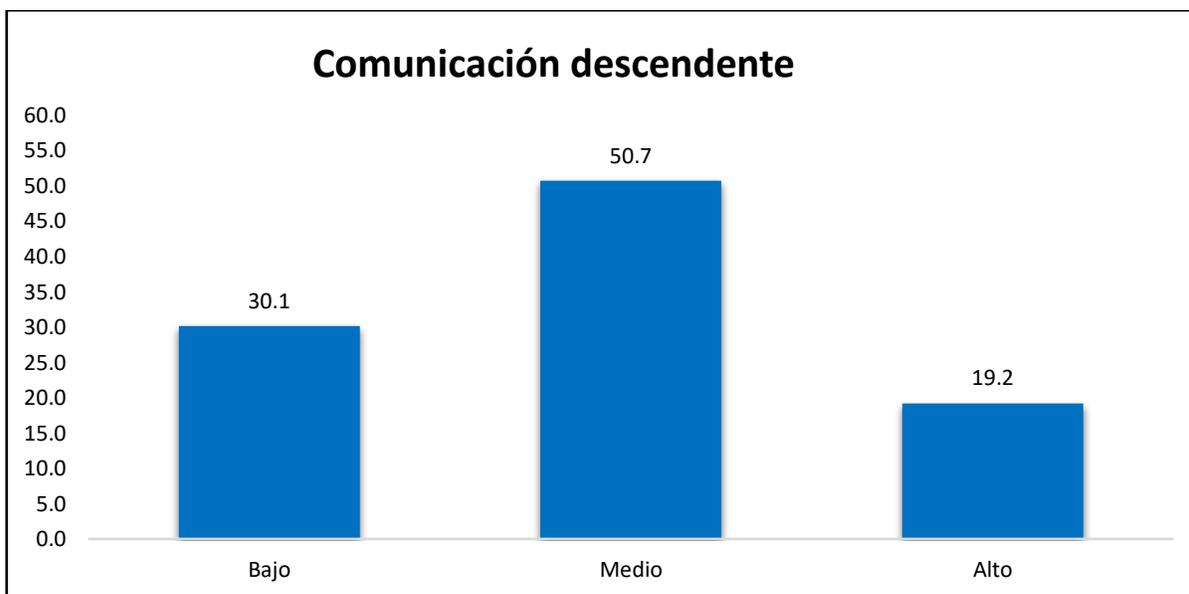
**Tabla 5.**

*Niveles de la comunicación descendente en profesionales de enfermería de un Hospital de Lima, 2022.*

Comunicación descendente	Porcentaje
Bajo	30.1
Medio	50.7
Alto	19.2

**Figura 3.**

*Niveles de la comunicación descendente en profesionales de enfermería de un Hospital de Lima, 2022*



Interpretación: Se observa que el 30.1% de los profesionales de enfermería de un Hospital de Lima tuvieron un bajo nivel de comunicación descendente, el 50.7% un nivel medio y el 19.2% un nivel alto.

### Dimensión 3: Comunicación horizontal

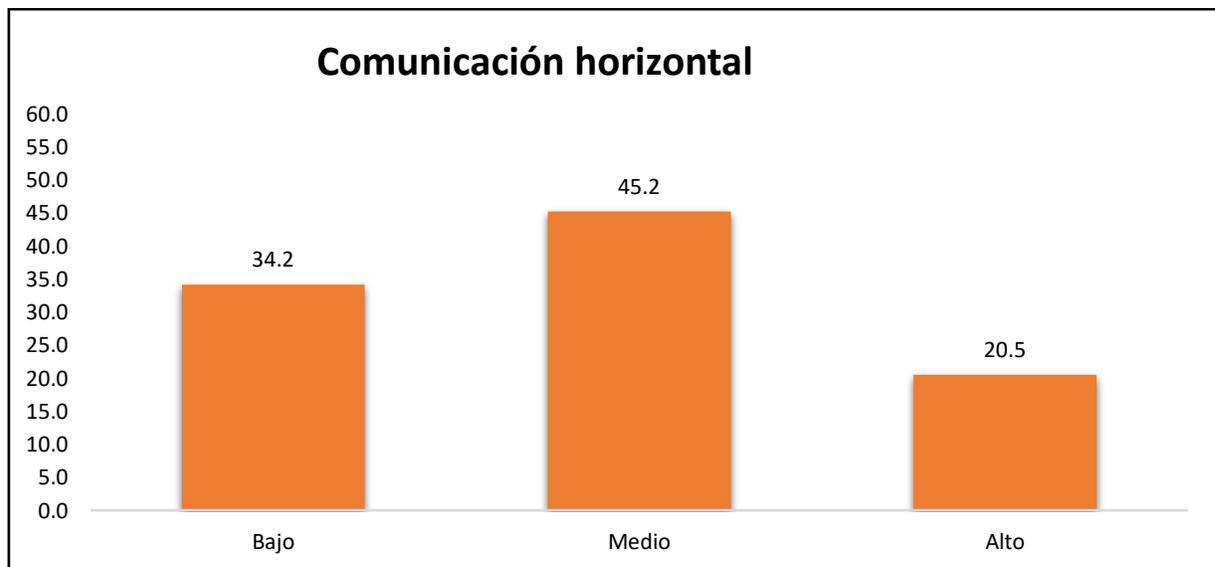
**Tabla 6.**

*Niveles de la comunicación horizontal en profesionales de enfermería de un Hospital de Lima, 2022.*

Comunicación horizontal	Porcentaje
Bajo	34.2
Medio	45.2
Alto	20.5

**Figura 4.**

*Niveles de la comunicación horizontal en profesionales de enfermería de un Hospital de Lima, 2022*



Interpretación: Se observa que el 34.2% de los profesionales de enfermería de un Hospital de Lima tuvieron un bajo nivel de comunicación horizontal, el 45.2% un nivel medio y el 20.5% un nivel alto.

## Variable 2: Trabajo en equipo

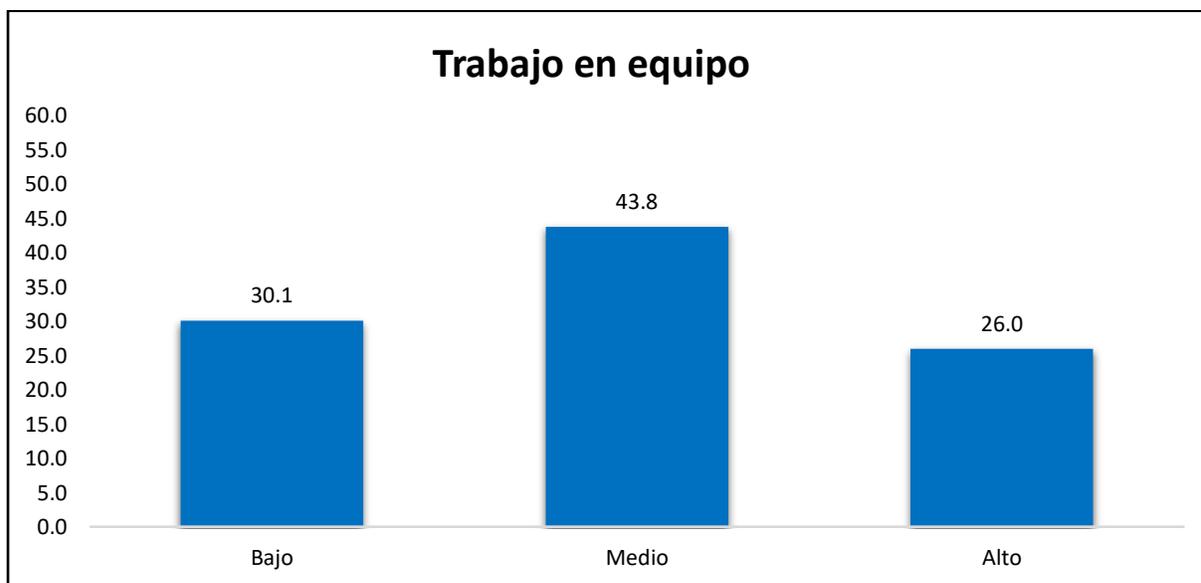
**Tabla 7.**

*Niveles del trabajo en equipo en profesionales de enfermería de un Hospital de Lima, 2022.*

Trabajo en equipo	Porcentaje
Bajo	30.1
Medio	43.8
Alto	26.0

**Figura 5.**

*Niveles del trabajo en equipo en profesionales de enfermería de un Hospital de Lima, 2022.*



Interpretación: Se observa que el 30.1% de los profesionales de enfermería de un Hospital de Lima tuvieron un bajo nivel del trabajo en equipo, el 43.8% un nivel medio y el 26% un nivel alto.

#### Dimensión 4: motivación

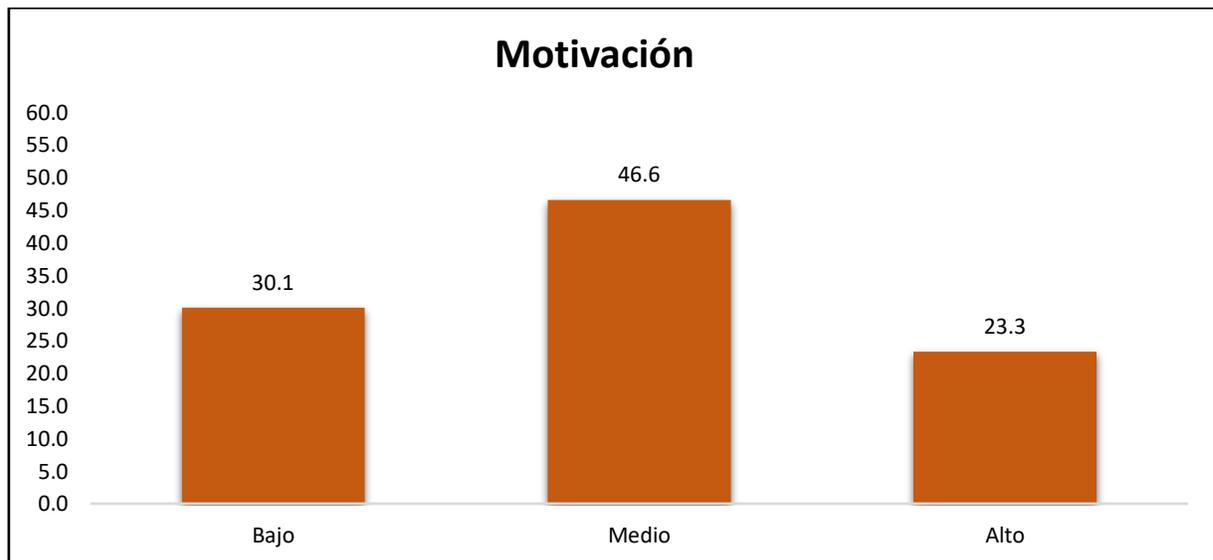
**Tabla 8.**

*Niveles de la motivación en profesionales de enfermería de un Hospital de Lima, 2022.*

Motivación	Porcentaje
Bajo	30.1
Medio	46.6
Alto	23.3

**Figura 6.**

*Niveles de la motivación en profesionales de enfermería de un Hospital de Lima, 2022.*



Interpretación: Se observa que el 30.1% de los profesionales de enfermería de un Hospital de Lima tuvieron un bajo nivel de motivación, el 46.6% un nivel medio y el 23.3% un nivel alto.

## Dimensión 5: Actitud positiva

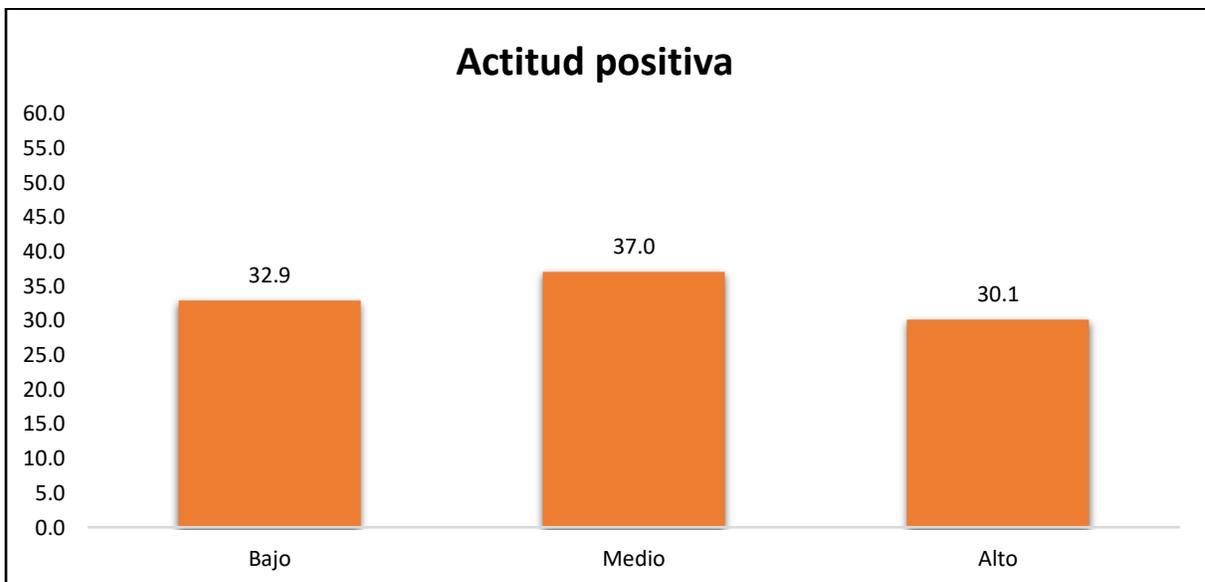
**Tabla 9.**

*Niveles de la actitud positiva en profesionales de enfermería de un Hospital de Lima, 2022.*

Actitud positiva	Porcentaje
Bajo	32.9
Medio	37.0
Alto	30.1

**Figura 7.**

*Niveles de la actitud positiva en profesionales de enfermería de un Hospital de Lima, 2022.*



Interpretación: Se observa que el 32.9% de los profesionales de enfermería de un Hospital de Lima tuvieron un bajo nivel de actitud positiva, el 37% un nivel medio y el 30.1% un nivel alto.

## Dimensión 6: Capacitación

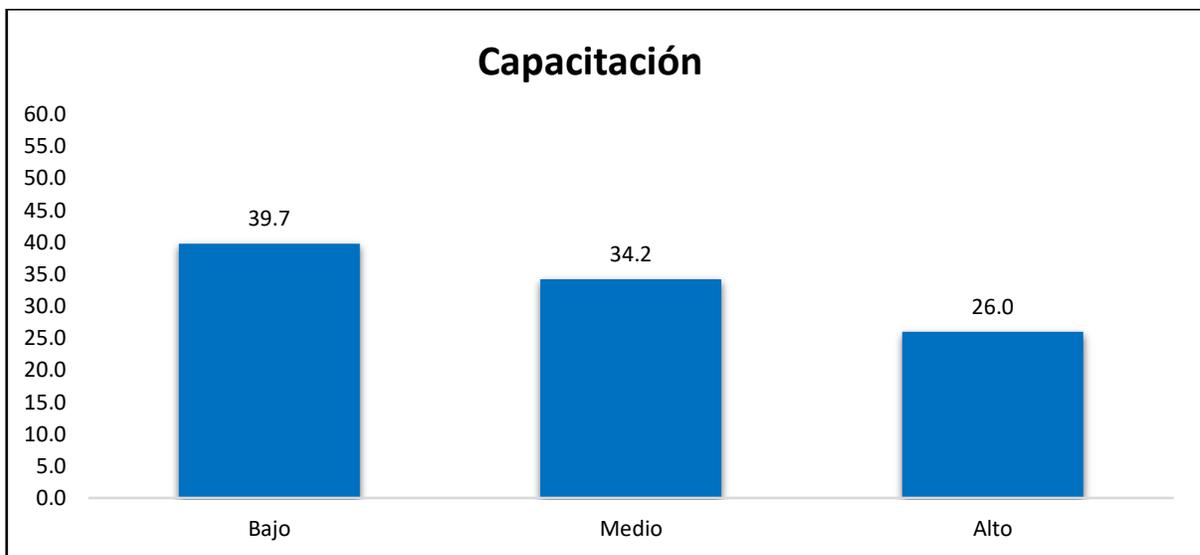
**Tabla 10.**

*Niveles de capacitación en profesionales de enfermería de un Hospital de Lima, 2022.*

Capacitación	Porcentaje
Bajo	39.7
Medio	34.2
Alto	26.0

**Figura 8.**

*Niveles de capacitación en profesionales de enfermería de un Hospital de Lima, 2022.*



Interpretación: Se observa que el 39.7% de los profesionales de enfermería de un Hospital de Lima tuvieron un bajo nivel en capacitación, el 34.2% un nivel medio y el 26% un nivel alto.

## 4.2 Estadística inferencial

### Hipótesis general

**Hi:** Existe relación entre la comunicación organizacional y trabajo en equipo en profesionales de enfermería

**Ho:** No existe relación entre la comunicación organizacional y trabajo en equipo en profesionales de enfermería

### Tabla 11.

*Correlación entre la comunicación organizacional y el trabajo en equipo en profesionales de enfermería de un Hospital de Lima, 2022.*

			<b>Comunicación organizacional</b>	<b>Trabajo en equipo</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Comunicación organizacional</b>	Coeficiente de correlación	1.000	0.563
		Sig. (bilateral)		0.000
	<b>Trabajo en equipo</b>	N	73	73
		Coeficiente de correlación	0.563	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000		
	N	73	73	

Dado que el valor- $p=0.000 < 0.05$ , se rechaza  $H_0$ , de manera que existe relación estadísticamente significativa entre la comunicación organizacional y el trabajo en equipo, además, el coeficiente de correlación ( $Rho= 0.563$ ) nos indica que el nivel de relación entre las variables es moderado.

## Hipótesis específica 1

**Hi1:** Existe relación entre la comunicación ascendente y la motivación en profesionales de enfermería

**Ho:** No existe relación entre la comunicación ascendente y la motivación en profesionales de enfermería

**Tabla 12.**

*Correlación entre la comunicación ascendente y la motivación en profesionales de enfermería de un Hospital de Lima, 2022.*

			<b>Comunicación ascendente</b>	<b>Motivación</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Comunicación ascendente</b>	Coeficiente de correlación	1.000	0.495
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	73	73
	<b>Motivación</b>	Coeficiente de correlación	0.495	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	73	73

Dado que el valor- $p=0.000 < 0.05$ , se rechaza  $H_0$ , de manera que existe relación estadísticamente significativa entre la comunicación ascendente y la motivación, además, el coeficiente de correlación ( $Rho= 0.495$ ) nos indica que el nivel de relación entre las dimensiones es moderado.

## Hipótesis específica 2

**Hi2:** Existe relación entre la comunicación descendente y la actitud positiva en profesionales de enfermería

**Ho:** No existe relación entre la comunicación descendente y la actitud positiva en profesionales de enfermería

**Tabla 13.**

*Correlación entre la comunicación descendente y la actitud positiva en profesionales de enfermería de un Hospital de Lima, 2022.*

			<b>Comunicación descendente</b>	<b>Actitud positiva</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Comunicación descendente</b>	Coeficiente de correlación	1.000	0.228
		Sig. (bilateral)		0.052
	N	73	73	
	<b>Actitud positiva</b>	Coeficiente de correlación	0.228	1.000
Sig. (bilateral)		0.052		
N		73	73	

Dado que el valor- $p=0.052>0.05$ , no se rechaza  $H_0$ , de manera que no existe relación estadísticamente significativa entre la comunicación descendente y la actitud positiva. No obstante, el coeficiente de correlación ( $Rho= 0.228$ ) nos indica que el nivel de relación entre las dimensiones es bajo.

### Hipótesis específica 3

**Hi3:** Existe relación entre la comunicación horizontal y la capacitación en profesionales de enfermería

**Ho:** No existe relación entre la comunicación horizontal y la capacitación en profesionales de enfermería

**Tabla 14.**

*Correlación entre la comunicación horizontal y la capacitación en profesionales de enfermería de un Hospital de Lima, 2022.*

			<b>Comunicación horizontal</b>	<b>Capacitación</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Comunicación horizontal</b>	Coeficiente de correlación	1.000	0.116
		Sig. (bilateral)		0.328
		N	73	73
	<b>Capacitación</b>	Coeficiente de correlación	0.116	1.000
		Sig. (bilateral)	0.328	
		N	73	73

Dado que el valor- $p=0.328>0.05$ , no se rechaza  $H_0$ , de manera que existe no existe relación estadísticamente significativa entre la comunicación horizontal y la capacitación. No obstante, el coeficiente de correlación ( $Rho= 0.116$ ) nos indica que el nivel de relación entre las dimensiones es muy bajo.

## V. DISCUSIÓN

El grupo de estudio estuvo conformado por 73 profesionales de enfermería, que en la mayoría de casos evidenciaron un nivel de CO medio, probablemente atribuido al incremento del estrés en el entorno hospitalario y a los niveles jerárquicos de la profesión, ya que ambos suelen disminuir la cordialidad y paciencia en el trato con los compañeros o jefes, y aumentar los conflictos (Bravo y González-Argote, 2021). Calderón (2020) avaló los resultados, pues reportó una comunicación moderada en el equipo profesional de enfermería del Hospital III Suarez Angamos-Miraflores, tal vez porque pretendió responder a la misma pregunta científica en una población, contexto y condición similar (metodología, muestra, muestreo, entre otros), lo que aumentaría la credibilidad de los resultados y la posibilidad de generalizar los mismos a una población más grande. Sin embargo, Porras-Balvin y Durand-Barreto (2018) tuvieron hallazgos diferentes, ya que informaron un nivel de comunicación favorable entre enfermeras del Hospital de la Policía Nacional del Perú, quizás porque el plan estratégico de dicho nosocomio posiciona al clima organizacional y comunicación como prioridad; por ello, no es extraño que exista un buen acceso a la información, fluidez de la comunicación en el quirófano, relación armoniosa en el equipo, buena interacción con los individuos de mayor jerarquía, fomento de la comunicación interna, cualidad de escucha en el jefe y colaboración constante entre pares.

La variable descrita en el párrafo anterior, se descompone en tres dimensiones: comunicación ascendente, comunicación descendente y comunicación horizontal. El mayor porcentaje para los tres casos se obtuvo en el nivel medio, quizás por la falta de contacto entre los jefes y el personal, y barreras para la adecuada transferencia de información en el cambio de turno, como problemas de estandarización, poca disponibilidad de tiempo, entre otros. Estos hallazgos se asemejaron a lo encontrado por Céspedes (2017), que en un grupo de trabajadores de las instituciones educativas del distrito de San Martín de Porres notificó un nivel regular o promedio para las tres dimensiones de la CO, tal vez porque las barreras de comunicación que se suelen

presentar en el entorno hospitalario, son parecidas a las expresadas por los docentes; quienes señalaron dificultades en las relaciones comunicativas con los directivos y un intercambio de información que fluye bajo el régimen de la formalidad. Díaz y Vásquez (2022) tuvieron una opinión contraria, ya que asignaron un mayor porcentaje a la comunicación ascendente, descendente y horizontal alta, probablemente porque el apoyo entre pares fue más consistente, al igual que la comunicación bidireccional entre el nivel directivo y operativo. Si bien, las poblaciones no pertenecen al mismo grupo ocupacional, la jerarquía, demanda y necesidad de trabajo en equipo de los entornos (hospital, instituciones educativas, municipalidad) torna comparables los estudios

Por otro lado, el TE de los profesionales de enfermería reveló un mayor porcentaje en el nivel medio, con certeza imputado a la mentalidad individualista, independencia y autosuficiencia del personal. Esto también fue reportado por Dueñas (2021), Kaiser y Wester (2018) en contextos y poblaciones similares, probablemente porque el TE es irremplazable en el sector salud, pero la interacción de los miembros no siempre es la mejor, lo que muchas veces provoca tensiones entre ellos y un nivel de cooperación regular. Por su parte, Quispe (2021) refirió que el nivel del TE del personal de salud de la Microred Alca fue alto, debido a la vinculación individual y colectiva de los integrantes, y desenvolvimiento persistente en el alcance de las metas y solución de problemáticas.

Al igual que la variable CO, el TE se desarticula en 3 dimensiones: motivación, capacitación y actitud positiva, que obtuvieron un mayor porcentaje en los niveles medio, bajo y medio respectivamente. El nivel medio de la motivación, posiblemente se encuentra atribuido al liderazgo inadecuado, pocas oportunidades de crecimiento y estímulo externo insuficiente (Parizaca y Vera, 2021). Esta premisa fue avalada por Condor y Valencia (2019) y Gómez (2020), quienes también informaron una mayor frecuencia para el nivel de motivación regular, debido a las escasas oportunidades de crecimiento en el equipo y oportunidades parciales de responsabilidad y avance en la carrera. Solís (2018) no estuvo de acuerdo con los resultados, pues las enfermeras del

Instituto Nacional Materno Perinatal no sintieron compromiso o sentido de pertenencia con su equipo, lo que dió paso a un nivel de motivación malo.

El nivel de capacitación el nivel bajo fue el de mayor frecuencia y por ende la adquisición de conocimientos, habilidades y destrezas que fomenten la cooperación entre trabajadores y el alcance de los objetivos planteados (Castagnola *et al.*, 2020). Esta situación puede adjudicarse al empleo del e – learning durante la pandemia por COVID-19, que, a pesar de mantener la continuidad de las capacitaciones o actividades educativas, reveló dificultades que impidieron el desarrollo correcto del proceso y que hoy se reflejan en el comportamiento de los trabajadores, como la baja calidad en la información transmitida o poca disponibilidad de los profesionales de enfermería por la sobredemanda hospitalaria. Piélagó (2018) obtuvo resultados diferentes a los nuestros, ya que el personal de salud del Hospital de Huaycán consideró que existe un nivel de capacitación bueno, especialmente en la instrucción de cada una de las funciones del puesto y adquisición de habilidades para trabajar en equipo (habilidades sociales, profesionales y personales). Esta diferencia se encuentra asociada a la temporalidad de los estudios, pues Piélagó llevó a cabo su investigación antes de la pandemia, contexto que favorecería la presencialidad y daría paso a las ventajas de la modalidad, como el debate, networking, feedback inmediato, participación y por ende la adquisición de un recurso humano altamente capacitado. Los resultados de Castagnola *et al.* (2020) tampoco coincidieron con lo obtenido, pues exteriorizaron un nivel de capacitación regular, posiblemente atribuido a las disimilitudes que existen en la gestión de recursos humanos, itinerario formativo y políticas organizacionales de cada Microred o nosocomio.

Respecto a la actitud positiva hacia el TE, el nivel encontrado fue medio, quizás por la carga laboral de la profesión y mentalidad individualista de algunas enfermeras; además es necesario mencionar que esta dimensión incide en el comportamiento laboral y en la interacción con los compañeros, jefes y directivos (De Oliveira *et al.*, 2020; Fahlberg, 2018). Ruiz (2018) difirió totalmente, ya que en un grupo de enfermeras asistenciales manifestó una actitud desfavorable hacia el trabajo en

equipo, en particular hacia la complementariedad (sinergia, conocimientos, colaboración, reconocimiento o gratitud e integración), coordinación (participación activa, liderazgo democrático y transformacional, organización de funciones, establecimiento de espacios de reunión y desempeño armonioso), comunicación (comunicación no verbal, habilidades relacionales, retroalimentación constante, asertividad y toma de decisiones compartidas) y confianza (libertad de expresión, autoconfianza, empoderamiento o fortaleza, confidencialidad y sinceridad), probablemente porque en este nosocomio, las enfermeras se encuentran más preocupadas por sus objetivos e interés individuales, no mantienen una buena relación, no se preocupan por aclarar malentendidos, no actúan con discreción y no son proactivas.

Por otro lado, el análisis inferencial reportó una correlación moderada y significativa entre la CO y el TE de los profesionales de enfermería, tal vez porque la clave del éxito de un grupo de colaboradores es la calidad con la que los integrantes intercambian información; además la coordinación, establecimiento de los objetivos, intercambio de conocimientos y toma de decisiones en un colectivo de trabajo solo se puede concretar mediante la transmisión o intercambio de mensajes entre un emisor y receptor. Calderón (2020) obtuvo el mismo resultado en los profesionales de enfermería del Hospital III Suarez Angamos-Miraflores donde sostiene que la comunicación es un elemento esencial de la integración e interacción del recurso humano en el marco operacional de las instituciones sanitarias. Pacheco (2022) sus resultados son similares a lo encontrado en la presente investigación, ya que el autor considera que la CO favorece el TE, por medio de la creación de estrategias y canales de comunicación que propicien una mayor integración del colectivo, mejores resultados y menor cantidad de conflictos, sin espacios para la creación de rumores.

Algunos autores han atribuido una intensidad menor a la relación e incluso han rechazado la linealidad y proporcionalidad de la CO y TE; un ejemplo claro de ello es el estudio de Chávez y Peralta (2021), quienes informaron una relación baja y significativa entre las variables en personal de la Municipalidad Distrital de Bellavista-

Lima o el estudio de Damián (2020), que reportó la ausencia de relación entre la CO y TE en funcionarios de la gerencia del observatorio de criminalidad del Ministerio Público peruano, aduciendo que la cooperación colectiva se condiciona únicamente al diseño de las funciones y puestos, y que la ausencia de relación puede adjudicarse a la presencia de otros factores.

La comunicación ascendente y motivación mostraron una correlación moderada y significativa, quizás porque el flujo de información ascendente aún es deficiente, al igual que la atención de los jefes hacia los subordinados. La importancia de este tipo de comunicación se fundamenta en los datos asociados a los requerimientos, percepciones y opiniones de los profesionales de enfermería, ya que estos permitirían implementar medidas que impulsen la ejecución de determinadas acciones y la persistencia de las mismas para su culminación (motivación). Calderón (2020) obtuvo el mismo resultado, aceptó la hipótesis del investigador: “existe relación directa, moderada y significativa entre las variables comunicación efectiva y fuente de motivación”, quizás porque la transmisión de información a los superiores busca satisfacer necesidades específicas de los empleados, que impulsan la motivación laboral. Sin embargo, algunos autores como Damián (2020) identificaron relación entre la comunicación ascendente y el TE, que incluye entre sus indicadores a la motivación, posiblemente porque en el Ministerio Público del Perú el trabajo entre funcionarios no suele involucrar a los gerentes.

La comunicación descendente y actitud positiva no existe relación entre las variables, tal vez porque el intercambio de información entre la jefatura y los subordinados aún no se perenniza y por ende sus ventajas, como la transmisión de conocimientos, delegación rauda de responsabilidades, respaldo laboral, proporción de motivaciones o alicientes y contribución con el crecimiento personal y profesional de cada empleado, lo que impediría la instauración de una visión optimista o esperanzadora hacia el trabajo y la vida misma (actitud positiva). Los jefes de enfermería son responsables de marcar la pauta y crear un clima y actitud positiva en sus empleados, pues ellos no solo brindan oportunidades de desarrollo profesional,

sino que también comparten información necesaria para alentar y apoyar a las enfermeras en sus esfuerzos por lograr los objetivos de la organización. Tanto Damián (2020), Chávez y Peralta (2021) no llegaron a la misma conclusión, probablemente porque las variables evaluadas no fueron las mismas, pues la correlación aconteció entre la comunicación descendente y el TE general, que incluiría entre sus indicadores a la actitud positiva, y entre la comunicación ascendente y el pensamiento positivo, que tiene el poder de cambiar la postura, estado de ánimo, creencias o comportamientos de los individuos. Este escenario debe ser considerado una oportunidad, ya que además de agregar un enfoque novedoso a la investigación, otorga la oportunidad de identificar brechas en ese tópico.

La comunicación horizontal y capacitación tampoco evidenciaron correlación, presuntamente por la falta de actualización y adquisición de conocimientos, habilidades y competencias comunicativas, que dan paso a la transmisión de información errada o precaria entre profesionales de un mismo rango jerárquico o de una misma división, unidad o departamento. Damián (2020) informó una correlación baja y significativa entre las variables comunicación horizontal y TE en empleados del Ministerio Público del Perú, este último incluyó entre sus indicadores a la capacitación; mientras que Chávez y Peralta (2021) establecieron una correlación moderada y significativa entre el mismo conjunto de variables, lo que revela una comunicación horizontal media entre colegas, la conformación de equipos más eficientes y mayor capacidad para lograr los objetivos en comparación de sus contrapartes. Además, es importante destacar que entre las características de los equipos de alto rendimiento sobresale el conocimiento y comunicación, pues ambos aspectos generan mayor eficiencia en el trabajo y el respectivo logro de las metas organizacionales.

## **VI. CONCLUSIONES**

Existe una relación moderada significativa entre la comunicación organizacional y el trabajo en equipo en profesionales de enfermería. Es decir, a mayor comunicación organizacional, mayor será el trabajo en equipo.

Existe una relación moderada significativa entre la comunicación ascendente y la motivación en profesionales de enfermería. Es decir, a mayor comunicación ascendente, mayor será la motivación.

No existe relación significativa entre la comunicación descendente y la actitud positiva en profesionales de enfermería. Esto demuestra que el recibir información sobre su desempeño laboral, utilizar un lenguaje sencillo y recibir instrucciones sobre sus funciones no se asocia a una actitud positiva por parte de los profesionales de enfermería.

No existe relación significativa entre la comunicación horizontal y la capacitación en profesionales de enfermería. Esto demuestra la falta de actualización y adquisición de conocimientos, que dan marcha a la entrega de información errada entre profesionales de una misma unidad o departamento.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Se sugiere a los profesionales de enfermería trabajar en estrategias de CO para generar confianza, a través de la coordinación social donde los actores movilizan el potencial de racionalidad dado con el lenguaje ordinario y de acuerdo a la motivación, de tal manera que el trabajo en equipo se desarrolle positivamente, lo que ayudará a la institución a realizar sus funciones de manera más eficiente.

Se recomienda realizar capacitaciones donde se mejore la capacidad de comunicación ascendente perfeccionando sus habilidades de comunicación, además de emplear la retroalimentación constructiva, lo cual influye en la motivación de los profesionales de enfermería y fomenta el sentido de pertenencia.

Se sugiere fomentar estrategias de sociabilidad y recreación para el profesional, que busquen fortalecer lazos de afinidad y reforzar debilidades, punto crucial para los equipos de trabajo se desarrollen de la manera más adecuada, resaltando la importancia de la comunicación descendente y de la actitud positiva.

Se sugiere llevar a cabo talleres sobre CO, enfocadas al desarrollo de la comunicación asertiva en los distintos niveles de comunicación. Además, promover el adecuado uso de la comunicación horizontal, incluyendo programas de integración de equipos de trabajo, manejo de la comunicación directa, comprensión de la diversidad y manejo de conflictos.

## REFERENCIAS

- Abuzid, H., y Abbas, M. (2017). Impact of teamwork effectiveness on organizational performance vis-a-vis role of organizational support and team leader's readiness: A study of Saudi Arabian government departments work teams. *J. Eng. Applied Sci*, 12(8), 2229-2237. <https://docsdrive.com/pdfs/medwelljournals/jeasci/2017/2229-2237.pdf>
- Al-Araidah, O., Al Theeb, N., Bader, M., y Mandahawi, N. (2018). A study of deficiencies in teamwork skills among Jordan caregivers. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 31(4), 350-360. <https://doi.org/10.1108/IJHCQA-11-2016-0175>
- Alsabri, M., Boudi, Z., Lauque, D., Dias, R., Whelan, J., Östlundh, L., Alinier, G., Onyeji, C., Michel, P., Liu, S., Jr Camargo, C., Lindner, T., Slagman, A., Bates, D., Tazarourte, K., Singer, S., Toussi, A., Grossman, S., y Bellou, A. (2022). Impact of Teamwork and Communication Training Interventions on Safety Culture and Patient Safety in Emergency Departments: A Systematic Review. *Journal of Patient Safety*, 18(1), e351-e361. <https://bit.ly/3FFsg4P>
- Anderson, J., Lavelle, M., y Reedy, G. (2021). Understanding adaptive teamwork in health care: Progress and future directions. *Journal of Health Services Research y Policy*, 26(3), 208-214. <https://doi.org/10.1177/1355819620978436>
- Andrade, G. (2019). The ethics of positive thinking in healthcare. *Journal of Medical Ethics and History of Medicine*, 12, 18. <https://doi.org/10.18502/jmehm.v12i18.2148>
- Auz, M., Vergara, J., Lara, M., y Cañizares, N. (2021). Relación entre las estrategias de comunicación para empleados y el compromiso laboral: Relationship between employee communication strategies and work commitment. *Revista Científica Ecociencia*, 8(5), 1-18. <https://doi.org/10.21855/ecociencia.84.492>
- Bravo, E., y Gonzalez-Argote, J. (2021). Comunicación interna y abordaje de los conflictos en el sector de enfermería. *Revista Científica Arbitrada de la Fundación Mente Clara*, 6, 1-9. <https://doi.org/10.32351/rca.v6.256>

- Buljac-Samardzic, M., Doekhie, K., y Van Wijngaarden, J. (2020). Interventions to improve team effectiveness within health care: A systematic review of the past decade. *Human Resources for Health*, 18(2), 1-10. <https://doi.org/10.1186/s12960-019-0411-3>
- Calderón, L. (2020). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo del profesional de enfermería del Hospital III Suarez Angamos, Miraflores, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/52943>
- Castagnola, V., Castagnola, G., Castagnola, A., y Castagnola, C. (2020). La capacitación y su relación con el desempeño laboral en un hospital infantil público de Perú. *Journal of Business and Entrepreneurial Studies*, 4(3), 80-89. <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-LaCapacitacionYSuRelacionConElDesempenoLaboralEnUn-7887983.pdf>
- Castillo, E., Medina, M., Bernardo, J., Reyes, C, y Ayala, C. (2020). Liderazgo y clima organizacional en trabajadores de establecimientos de salud de una Microred de Perú. *Rev Cubana Salud Pública*, 45(2), 1-7.
- Cencia, Y., y Flores, Y. (2017). *La comunicación organizacional y la gestión del talento humano en el personal administrativo de la municipalidad provincial de Angaraes-2016* [Tesis de grado, Universidad Nacional de Huancavelica]. <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/2322/TESIS-2018-ADMINISTRACION-CENCIA%20CHOCCELAHUA%20Y%20FLORES%20MALLQUI.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Céspedes, F. (2017). *Comunicación organizacional y compromiso organizacional en docentes de instituciones educativas públicas del distrito de San Martín de Porres, 2017* [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3217/Cespedes\\_CFJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3217/Cespedes_CFJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chapman, R., Rahman, A., Courtney, M., y Chalmers, C. (2017). Impact of teamwork on missed care in four Australian hospitals. *Journal of Clinical Nursing*, 26(1-2), 170-181. <https://doi.org/10.1111/jocn.13433>

- Chávez, G., Peralta, V. (2017). *La comunicación organizacional y su incidencia en el trabajo en equipo de la Municipalidad Distrital de Bellavista, 2021* [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73487/Chavez\\_CGT-Peralta\\_LVT-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73487/Chavez_CGT-Peralta_LVT-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Choi, E., Kim, E., y Kim, P. (2018). Effects of the Educational Leadership of Nursing Unit Managers on Team Effectiveness: Mediating Effects of Organizational Communication. *Asian Nursing Research*, 12(2), 99-105. <https://doi.org/10.1016/j.anr.2018.03.001>
- Coello, M. (2022). *Comunicación efectiva y su influencia en el compromiso organizacional de docentes en una institución educativa, Palenque, 2021* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.p e/handle/20.500.12692/77858](https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/77858)
- Comunicare. (2021). *Características de la comunicación organizacional* [Internet]. Comunicare Neuromarketers. <https://www.comunicare.es/caracteristicas-de-la-comunicacion-organizacional/>
- Condor, M., y Valencia, I. (2019). *Motivación y rendimiento laboral de las enfermeras del área madre-niño del Hospital Nacional Edgardo Rebagleategui Martins-EsSalud, Lima, 2018* [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Callao]. [http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/3577/CONDOR%20y%20VALENCIA\\_TESIS\\_POSGRADO\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/3577/CONDOR%20y%20VALENCIA_TESIS_POSGRADO_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Contreras, O., y Garibay, N. (2020). Comunicación organizacional: Historia, desarrollo y perspectivas de un concepto en constante construcción en América Latina. *Inmediaciones de la Comunicación*, 15(2), 43-70. <https://doi.org/10.18861/ic.2020.15.2.3018>
- Crisostomo, R. (2019). *Comunicación organizacional y trabajo en equipo en docentes de instituciones educativas públicas del distrito Los Olivos, 2019* [Tesis de Licenciatura, Universida César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/36639>

- Costa, D., Ramos, D., Gabriel, C., y Bernardes, A. (2018). Patient safety culture: evaluation by nursing professionals. *Enfermagem*, 27, 1-7. <https://doi.org/10.1590/0104-070720180002670016>
- Damián, G. (2020). *La comunicación organizacional y trabajo en equipo en los trabajadores del Ministerio Público, Lima 2019*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40680/Damian\\_CG.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40680/Damian_CG.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- De La Cruz, M. (2021). *Gestión administrativa, comunicación organizacional en la productividad laboral de la Red de Salud Huamanga—2020* [Tesis Doctoral, Universidad Cesar Vallejo]. <https://bit.ly/3YuASUJ>
- De Oliveira, P., Januário, C., Vieira, L., Miranda, L., Servio, T., y Tavares, G. (2019). A Carga de trabajo de enfermería requerida por los pacientes durante la hospitalización en una UCI: estudio de cohorte. *Enfermería Global*, 19(59), 450-459. <https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v19n59/1695-6141-eg-19-59-450.pdf>
- Delice, F., Rousseau, M., y Feitosa, J. (2019). Advancing Teams Research: What, When, and How to Measure Team Dynamics Over Time. *Frontiers in Psychology*, 10, 1324. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.01324>
- Deressa, A., y Zeru, G. (2019). Work motivation and its effects on organizational performance: The case of nurses in Hawassa public and private hospitals: Mixed method study approach. *BMC Research Notes*, 12, 213. <https://doi.org/10.1186/s13104-019-4255-7>
- Díaz, D., y Colmenares, B. (2019). *Comunicación organizacional como fundamento para la productividad en empresas competitivas*. [Tesis de grado, Universidad ECCI]. <https://repositorio.ecci.edu.co/bitstream/handle/001/984/Comunicacion%20organizacional%20como%20fundamento%20para%20la%20productividad%20en%20empresas%20competitivas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Díaz, R., y Colmenares, K. (2019). *Comunicación organizacional interna y satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Hualgayoc Bambamarca* [Tesis de grado, Universidad Peruana Unión]. <https://repositorio.ecci.edu.co/bitstream/handle/001/984/Comunicacion%20organizacional%20como%20f>

- undamento%20para%20la%20productividad%20en%20empresas%20competitivas.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Dueñas, C. (2021). *Clima organizacional y trabajo en equipo en el personal del hospital de Quillabamba, 2021*. [Tesis de grado, Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco]. <https://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/20.500.12918/5819>
- Etchegaray, J., Ottosen, M., Dancsak, T., y Thomas, E. (2020). Barriers to Speaking Up About Patient Safety Concerns. *Journal of Patient Safety*, 16(4), 230. <https://doi.org/10.1097/PTS.0000000000000334>
- Fahlberg, B. (2018). ¿Por qué es importante la actitud en los cuidados paliativos? *Nursing*, 35(4), 11-12. <https://doi.org/10.1016/j.nursl.2018.07.004>
- Fedor, J. (2016). La Comunicación. *Salus*, 20(3), 5-6. <https://www.redalyc.org/pdf/3759/375949531002.pdf>
- Giao, H., Vuong, B., y Duy, D. (2020). A Model of Organizational Culture for Enhancing Organizational Commitment in Telecom Industry: Evidence from Vietnam. *WSEAS Transactions on Business and Economics*, 17, 215-224. [https://www.researchgate.net/publication/340594106\\_A\\_Model\\_of\\_Organizational\\_Culture\\_for\\_Enhancing\\_Organizational\\_Commitment\\_in\\_Telecom\\_Industry\\_Evidence\\_from\\_Vietnam](https://www.researchgate.net/publication/340594106_A_Model_of_Organizational_Culture_for_Enhancing_Organizational_Commitment_in_Telecom_Industry_Evidence_from_Vietnam)
- Gropper, M. (2021). *Miller's Anesthesia* (9na edición).
- Gómez, E. (2020). *Liderazgo transformacional y trabajo en equipo del personal de enfermería de hospitalización, de una institución de salud privada, Lima - 2019*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Gomez\\_SEM-SD%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Gomez_SEM-SD%20(2).pdf)
- Guevara, P. (2016). *Factores determinantes en el Desempeño laboral de la empresa Buon Giorno de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua*. [Tesis de grado, Universidad Técnica De Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/23781/1/469%20MKT.pdf>
- Guevara, M., y Arroyo, L. (2015). El cambio de turno: Un eje central del cuidado de enfermería. *Enfermería Global*, 14(37), 401-418
- Gobierno de México (2017). *Trabajo en equipo*. GOB. [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/189737/Trabajo\\_en\\_Equipo.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/189737/Trabajo_en_Equipo.pdf)

- Hernández, W., y Hinojos, E. (2019). Relaciones interpersonales entre enfermeros para su bienestar. *Enfermería* 21, 9(4), 40-47.
- Hernández, R., Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixta*. Mc Graw Hill Education. México
- Huaynate, E. (2019). *Relación del compromiso organizacional y desempeño docente en las instituciones educativas publicas de Educación Básica Regular del Distrito de Huánuco 2017*. [Tesis doctoral, Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. <http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/4656>
- Jiménez, D. (2018). *Clima Laboral y Compromiso Organizacional en los Docentes de la Institución Educativa ANN GOULDEN del Distrito de Piura 2017*. [Tesis de grado, Universidad Alas Peruanas]. <https://repositorio.uap.edu.pe/xmlui/handle/20.500.12990/5941>
- Kaiser, J., y Westers, J. (2018). Nursing teamwork in a health system: A multisite study. *Journal of Nursing Management*, 26(5), 555-562. <https://doi.org/10.1111/jonm.12582>
- Larrea, S., Mejía, M., y Arriola, N. (2018). Trabajo en equipo y satisfacción laboral en profesionales de Enfermería del Hospital de Ventanilla. *Investigación Valdizana*, 12(3), 165-170. <https://doi.org/10.33554/riv.12.3.152>
- Lee, M., y Raschke, R. (2016). Understanding employee motivation and organizational performance: Arguments for a set-theoretic approach. *Journal of Innovation y Knowledge*, 1(3), 162-169. <https://doi.org/10.1016/j.jik.2016.01.004>
- Makary, M., y Daniel, M. (2016). *Medical error-the third leading cause of death in the US*. *BMJ Clinical Research* Ed. 353, i2139. <https://doi.org/10.1136/bmj.i2139>
- McEwan, D., Ruissen, G., Eys, M., Zumbo, B., y Beauchamp, M. (2017). The Effectiveness of Teamwork Training on Teamwork Behaviors and Team Performance: A Systematic Review and Meta-Analysis of Controlled Interventions. *PLoS ONE*, 12(1), e0169604. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0169604>
- Molina, D. (2021). *Trabajo en equipo: Definición, ventajas y roles*. IEBS. <https://www.iebschool.com/blog/habilidades-de-trabajo-en-equipo-cuales-son-y-como-potenciarlas-agile-scrum/>

- Montoya-Robles, M. (2018). Comunicación organizacional: Revisión de su concepto y prácticas de algunos autores mexicanos. *Razón y Palabra*, 22(100), 778-795. <https://www.revistarazonypalabra.org/index.php/ryp/article/view/1134>
- Morales, B. (2018). *Trabajo en equipo en los colaboradores internos de una empresa privada de Lima metropolitana, 2018* [Tesis de grado, Universidad Nacional Federico Villarreal]. <https://bit.ly/3PFoxbZ>
- Muñoz, R., y Pérez, K. (2022). Comunicación organizacional interna y satisfacción laboral en la municipalidad provincial de Hualgayoc-Bambamarca. *Revista Compás Empresarial*, 13(34), 28-41. <https://doi.org/10.52428/20758960.v13i34.223>
- Ñahuincopa, N., y Rivera, A. (2018). *La comunicación organizacional y la eficiencia laboral del personal administrativo en el seguro social de salud Huancavelica-año 2016* [Tesis de grado, Universidad Nacional de Huancavelica]. <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/1974>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación. Cuantitativa - cualitativa y redacción de la tesis*. Ediciones de la U, 5° ed
- Ojeda, R., Podestá, L., y Ruiz, R. (2021). Clima organizacional y cultura de seguridad de enfermería en un Instituto de Salud Materno Perinatal. *Revista Cubana de Enfermería*, 37(2). <https://bit.ly/3FHsRDe>
- Pacheco, V. (2022). *Comunicación organizacional y equipo de trabajo en el centro de salud San Camilo del distrito de Pozuzo, Pasco 2021* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80105/Pacheco\\_QVV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80105/Pacheco_QVV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Parizaca, G., Vera, C. (2021). Resiliencia y motivación laboral en el contexto de la COVID-19 en enfermeras del ámbito comunitarian. *Veritas*, 22(2), 15-19. <https://doi.org/10.35286/veritas.v22i2.306>
- Park, N., Peterson, C., Szvarca, D., Vander, R., Kim, E, y Collon, K. (2016). Positive Psychology and Physical Health. *American Journal of Lifestyle Medicine*, 10(3), 200-206. <https://doi.org/10.1177/1559827614550277>

- Peiró, R. (2021). *Comunicación vertical y horizontal*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/comunicacion-vertical-y-horizontal.html>
- Pérez, L., y Miranda, E. (2021). Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras de un centro quirúrgico de EsSalud, Lima 2017. *Revista Científica Ágora*, 8(2), 47-52. <https://doi.org/10.21679/arc.v8i2.218>
- Porrás-Balvin, A., y Durand-Barreto, J. (2018). Asociación entre clima organizacional y motivación de enfermeras en un hospital de la Policía Nacional del Perú. *Revista Enfermería Herediana*, 11, 18-6. <https://bit.ly/3HWnrnc>
- QuestionPro. (2021). *Comunicación organizacional: Definición, tipos y características*. QuestionPro Software. <https://www.questionpro.com/blog/es/comunicacion-organizacional/>
- Quispe, M. (2021). *Clima organizacional y trabajo en equipo en el personal de salud de la microred Alca. Arequipa 2021*. [Tesis de grado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/20.500.12773/13452>
- Ramos, W., Paredes, M., Terán, P., y Lema, L. (2017). *Comunicación Organizacional* (Grupo Compás). <http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/501/3/comunicaci%C3%B3n%20organizacional.pdf>
- Rangel, B. (2019). El trabajo en equipo como fundamento en la seguridad del paciente. *Universidad Militar Nueva Granada*, 25, 1-25.
- Ríos, R. (2017). *El trabajo en equipo y su influencia en el desempeño laboral en la municipalidad distrital "Alto De La Alianza"*. [Tesis de grado, Universidad Privada De Tacna]. <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/317/R%C3%ADos-Rivera-Ronald-Juan.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rivera, D., y Ángel, V. (2020). *La cultura organizacional y el impacto en el desempeño de la empresa y en la percepción de sus pacientes frente a sus servicios*. [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Javeriana]. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.10554.49042>
- Rivero, A., Pérez-Castro, J., y Recio, F. (2016). Características de la comunicación durante el Enlace de Turno de Enfermería: Una perspectiva rumbo a la calidad del cuidado. *Revista CONAMED*, 21(Extra 3), 150-157.

- Romaní, S., Ferrer, M., y Zuta, N. (2018). Trabajo en equipo y satisfacción laboral en profesionales de Enfermería del Hospital de Ventanilla. *Investigación Valdizana*, 12(3), 165-170. <https://doi.org/10.33554/riv.12.3.152>
- Rosen, M., Diaz, D., Dietz, A., Benishek, L., Thompson, D., Pronovost, P., y Weaver, S. (2018). Teamwork in Healthcare: Key Discoveries Enabling Safer, High-Quality Care. *The American psychologist*, 73(4), 433-450. <https://doi.org/10.1037/amp0000298>
- Rydenfält, C., Odenrick, P., y Larsson, P. (2017). Organizing for teamwork in healthcare: An alternative to team training. *Journal of Health Organization and Management*, 31(3), 347-362. <https://doi.org/10.1108/JHOM-12-2016-0233>
- Ruiz, N. (2018). *Actitud de la enfermera asistencial hacia el trabajo en equipo*. [Tesis de grado, Universidad Nacional del Altiplano]. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.10554.49042>
- Salguero-Barba, N. G., y García-Salguero, C. P. (2019). Trabajo en equipo, habilidades ejecutivas, administración verdadera. *Revista Científica Multidisciplinaria Polo del Conocimiento*, 4(11), 21. <https://doi.org/10.23857/pc.v4i11.1173>
- Schmutz, J., Meier, L., y Manser, T. (2019). How effective is teamwork really? The relationship between teamwork and performance in healthcare teams: a systematic review and meta-analysis. *BMJ Open*, 9(9), e028280. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2018-028280>
- Skoogh, A., Bååth, C., y Hall-Lord, M. (2022). Healthcare professionals' perceptions of patient safety culture and teamwork in intrapartum care: A cross-sectional study. *BMC Health Services Research*, 22(1), 820. <https://doi.org/10.1186/s12913-022-08145-5>
- Strupat, C. (2022). Social Protection and Social Cohesion in Times of the COVID-19 Pandemic: Evidence from Kenya. *The European Journal of Development Research*, 34(3), 1320-1357. <https://doi.org/10.1057/s41287-022-00541-1>
- Weber, F., Secín, R., y Arias, J. (2021). El trabajo en equipo como parte de un sistema de salud. *Acta Médica Grupo Ángeles*, 19(4), 477-479.

## ANEXOS

### Anexo 1: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	ÍTEMS	RANGOS DE MEDICIÓN	ESCALA DE MEDICIÓN	INSTRUMENTO
Comunicación organizacional	Recepción de mensajes al interior de una organización complicada, donde intervinieron una serie de elementos necesarios para este proceso, expresan "ideas y emociones del emisor como del receptor con la finalidad de establecer relaciones sólidas.	Proceso de transmisión y recibimiento de mensajes dentro de una organización entre los profesionales de enfermería de un hospital de Lima.	Comunicación ascendente	Ítem 1 al 5	Siempre = 60-75 Frecuente = 45-59 Algunas veces = 30- 44 Ocasionalmente =15 - 29 Nunca =1 - 14	Cualitativo ordinal	Cuestionario de comunicación organizacional de Portugal
			Comunicación descendente	Ítem 6 al 10	Siempre = 60-75 Frecuente = 45-59 Algunas veces = 30- 44 Ocasionalmente =15 - 29 Nunca =1 - 14		
			Comunicación horizontal	Ítem 11 al 15	Siempre = 60-75 Frecuente = 45-59 Algunas veces = 30- 44 Ocasionalmente =15 - 29 Nunca = 1 - 14		
Trabajo en equipo	Procedimientos y métodos para el logro de objetivos, a través del compromiso responsable, coordinado y comunicación efectiva de los integrantes de una organización	Esfuerzo integrado y colaborativo de los profesionales de enfermería de un hospital de Lima.	Motivación	Ítem 1 al 13	Optimo = 21 – 25 puntos Alto = 16 – 20 puntos Moderado = 11 – 15 puntos Bajo = 6 – 10 puntos Deficiente = 1 – 5 puntos	Cualitativo ordinal	Cuestionario de trabajo en equipo de Díaz.
			Actitud positiva	Ítem 14 al 24	Optimo = 21 – 25 puntos Alto = 16 – 20 puntos Moderado = 11 – 15 puntos Bajo = 6 – 10 puntos Deficiente = 1 – 5 puntos		
			Capacitación	Ítem 25 al 30	Optimo = 21 – 25 puntos Alto = 16 – 20 puntos Moderado = 11 – 15 puntos Bajo = 6 – 10 puntos Deficiente = 1 – 5 puntos		

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

PREGUNTA DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS
¿Cuál es la relación entre la comunicación organizacional y trabajo en equipo en profesionales de enfermería de un Hospital de Lima, 2022?	Determinar la relación entre la comunicación organizacional y trabajo en equipo en profesionales de enfermería de un Hospital de Lima, 2022,	Existe relación entre la comunicación organizacional y trabajo en equipo en profesionales de enfermería de un Hospital de Lima, 2022;
1) ¿Cuál es la relación entre la comunicación ascendente y la motivación en profesionales de enfermería de un Hospital de Lima, 2022?	1) Determinar la relación entre la comunicación ascendente y la motivación en profesionales de enfermería de un Hospital de Lima, 2022	1) Existe relación entre la comunicación ascendente y la motivación en profesionales de enfermería de un Hospital de Lima, 2022
2) ¿Cuál es la relación entre la comunicación descendente y la actitud positiva en profesionales de enfermería de un Hospital de Lima, 2022	2) Determinar la relación entre la comunicación descendente y la actitud positiva en profesionales de enfermería de un Hospital de Lima, 2022	2) Existe relación entre la comunicación descendente y la actitud positiva en profesionales de enfermería de un Hospital de Lima, 2022
3) ¿Cuál es la relación entre la comunicación horizontal y la capacitación en profesionales de enfermería de un Hospital de Lima, 2022	3) Determinar la relación entre la comunicación horizontal y la capacitación en profesionales de enfermería de un Hospital de Lima, 2022	3) Existe relación entre la comunicación horizontal y la capacitación en profesionales de enfermería de un Hospital de Lima, 2022



## Sección II: Comunicación Organizacional

### Cuestionario de Comunicación Organizacional

Siempre	Frecuentemente	Algunas veces	Ocasionalmente	Nunca
5	4	3	2	1

N°	Preguntas	5	4	3	2	1
1	Se le brinda atención cuando va a comunicarse con su jefe.					
2	Cree que los comentarios o sugerencias que les hace a sus superiores son tomados en cuenta.					
3	Sus superiores le brindan suficiente confianza y libertad para debatir problemas sobre el trabajo.					
4	Se les permite hacer retroalimentación (preguntar) acerca de la información que recibió para desarrollar correctamente su trabajo.					
5	Tiene confianza con su jefe para poder hablar sobre problemas personales.					
6	Recibe información de su jefe sobre su desempeño laboral					
7	Recibe toda la información necesaria para poder realizar eficientemente su trabajo.					
8	Cree que su jefe utiliza un lenguaje sencillo cuando se dirige a usted.					
9	Las instrucciones que recibe de su jefe sobre sus funciones son claras.					
10	Su jefe le da la información de manera oportuna.					
11	Existe un clima de confianza entre compañeros del equipo de trabajo					
12	Cree que hay integración y coordinación entre sus compañeros del mismo nivel para la solución de funciones y problemas del trabajo					
13	Cree que la comunicación entre sus compañeros del mismo nivel es de manera sincera y transparente.					
14	Cree que se oculta cierta información entre compañeros del equipo de trabajo del mismo nivel.					
15	El lenguaje que emplean sus compañeros del mismo nivel es claro.					

### Sección III: Trabajo en equipo

Optimo	Alto	Moderado	Bajo	Deficiente
5	4	3	2	1

N	ÍTEMS	5	4	3	2	1
1	Se estimula a que los colaboradores participen de la toma de decisiones que afectan en su área de trabajo					
2	El principal atributo de los colaboradores es la capacidad de motivación cuando realizan un trabajo en equipo con objetivos ya establecidos.					
3	En su servicio existe un correcto liderazgo para guiar el trabajo en equipo					
4	Se dialoga cordialmente con los colaboradores que asumen una actitud negativa durante el desarrollo de sus funciones.					
5	El compromiso de los colaboradores que realizan un trabajo en conjunto está dirigido para cumplir la visión de la organización a largo plazo.					
6	Los miembros que realizan un trabajo en equipo tienen mucho empuje y motivación por sus jefes para realizar sus funciones					
7	Los jefes fomentan la integración de equipos de trabajo					
8	Cuando se trabaja en base a metas los colaboradores tienen muy en claro los objetivos que se desean alcanzar.					
9	Los colaboradores se sienten comprometidos con los objetivos de la organización					
10	Los jefes se integran al equipo y estimulan a sus colaboradores para que estén cohesionados cuando realizan sus funciones					
11	Los jefes consideran la decisión que toman los colaboradores					
12	Durante el desarrollo de sus funciones en la que participan varios colaboradores, se establece una comunicación horizontal, flexible por quién asume el mando de liderazgo					
13	Es fácil mantener la motivación en el equipo de trabajo					
14	El compromiso forma parte del equipo de trabajo, para cumplir los objetivos del servicio					
15	Cuando se trabaja para alcanzar un objetivo determinado existe relación y confianza interna entre los colaboradores.					
16	Los colaboradores se muestran proactivos y asumen las responsabilidades que son de su competencia					

17	Se estimulan las actitudes positivas y comportamientos de integración en los colaboradores cuando hacen trabajos comunes.					
18	Los colaboradores que desarrollan una tarea en común analizan los problemas con actitud positiva.					
19	La jefatura se responsabiliza que los colaboradores desarrollen íntegramente sus valores como entusiasmo, actitud hacia el trabajo, positividad, compromiso, etc.					
20	Se fomentan reuniones sociales para mejorar las actitudes empáticas y colaborativas.					
21	Cuando un colaborador incumple con las funciones que previamente se han planificado los demás miembros lo asumen solucionando el problema.					
22	Los equipos de trabajo de los diferentes servicios, permiten con facilidad la integración de un nuevo colaborador					
23	Realizar funciones en conjunto es una preocupación permanente para el logro de los objetivos de la organización					
24	El compañerismo es una conducta que se da en el equipo trabajo					
25	La política organizacional está dirigida a capacitar y perfeccionar al colaborador para el logro de los objetivos					
26	En la práctica se brinda oportunidades de capacitación al colaborador					
27	Para el desarrollo de las actividades laborales las jefaturas consideran que los colaboradores internos necesitan capacitarse para realizar un buen trabajo en equipo					
28	Se fomentan reuniones periódicas para brindar nuevos criterios a los colaboradores que van a desarrollar nuevas funciones en conjunto					
29	A los colaboradores que asumen una función específica se los capacita con guías, manuales, para el logro de las metas					
30	Los colaboradores que realizan una función específica se interesan en fomentar el aprendizaje en equipo					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

## Juicio de expertos

					MD	D	A	MA								
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS					1	2	3	4								
					Relevancia				Pertinencia				Claridad			
N°	Ítems				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
<b>Comunicación Organizacional</b>																
<b>Comunicación ascendente</b>																
1	Se le brinda atención cuando va a comunicarse con su jefe							X				X				X
2	Cree que los comentarios o sugerencias que le hace a sus superiores son tomados en cuenta							X				X				X
3	Sus superiores le brindan suficiente confianza y libertad para debatir problemas sobre el trabajo						X					X				X
4	Se les permite hacer retroalimentación (preguntar) acerca de la información que recibió para desarrollar correctamente su trabajo							X				X			X	
5	Tiene confianza con su jefe para poder hablar sobre problemas personales							X				X				X
<b>Comunicación descendente</b>																
6	Recibe información de su jefe sobre su desempeño laboral							X				X				X
7	Recibe toda la información necesaria para poder realizar eficientemente su trabajo							X				X				X
8	Cree que su jefe utiliza un lenguaje sencillo cuando se dirige a usted						X					X				X
9	Las instrucciones que recibe de su jefe sobre sus funciones son claras							X				X				X
10	Su jefe le da la información de manera oportuna							X				X			X	
<b>Comunicación horizontal</b>																
11	Existe un clima de confianza entre compañeros del equipo de trabajo							X				X				X
12	Cree que hay integración y coordinación entre sus compañeros del mismo nivel para la solución de funciones y problemas del trabajo						X				X					X
13	Cree que la comunicación entre sus compañeros del mismo nivel es de manera sincera y transparente							X				X				X
14	Cree que se oculta cierta información entre compañeros del equipo de trabajo del mismo nivel							X			X					X
15	el lenguaje que emplean sus compañeros del mismo nivel es claro							X				X				X



21	Cuando un colaborador incumple con las funciones que previamente se han planificado los demás miembros lo asumen solucionando el problema				X				X				X
22	Los equipos de trabajo de los diferentes servicios, permiten con facilidad la integración de un nuevo colaborador				X				X				X
23	Realizar funciones en conjunto es una preocupación permanente para el logro de los objetivos de la organización				X			X					X
24	El compañerismo es una conducta que se da en el equipo trabajo				X				X				X
	<b>Capacitación</b>												
25	La política organizacional está dirigida a capacitar y perfeccionar al colaborador para el logro de los objetivos				X				X			X	
26	En la práctica se brinda oportunidades de capacitación al colaborador				X				X				X
27	Para el desarrollo de las actividades laborales las jefaturas consideran que los colaboradores internos necesitan capacitarse para realizar un buen trabajo en equipo				X				X				X
28	Se fomentan reuniones periódicas para brindar nuevos criterios a los colaboradores que van a desarrollar nuevas funciones en conjunto				X				X				X
29	A los colaboradores que asumen una función específica se los capacita con guías, manuales, para el logro de las metas				X				X				X
30	Los colaboradores que realizan una función específica se interesan en fomentar el aprendizaje en equipo				X				X				X

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE INSTRUMENTOS

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable []

Aplicable después de corregir [  ]

No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador:

Mg. Gestión en Salud

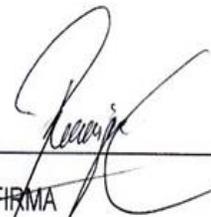
**MANRIQUE YAURI ROSA JACINTA**

DNI: 07211579

Especialidad del validador:

Gerencia en Servicios de la Salud

Fecha: 02 noviembre del 2022

  
FIRMA  
Mg. Manrique Yauri Rosa J.

		1	2	3	4								
		Relevancia				Pertinencia				Claridad			
N°	Ítems	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
<b>Comunicación Organizacional</b>													
<b>Comunicación ascendente</b>													
1	Se le brinda atención cuando va a comunicarse con su jefe				X				X				X
2	Cree que los comentarios o sugerencias que le hace a sus superiores son tomados en cuenta				X				X				X
3	Sus superiores le brindan suficiente confianza y libertad para debatir problemas sobre el trabajo				X				X				X
4	Se les permite hacer retroalimentación (preguntar) acerca de la información que recibió para desarrollar correctamente su trabajo				X				X				X
5	Tiene confianza con su jefe para poder hablar sobre problemas personales				X				X				X
<b>Comunicación descendente</b>													
6	Recibe información de su jefe sobre su desempeño laboral				X			X					X
7	Recibe toda la información necesaria para poder realizar eficientemente su trabajo				X				X				X
8	Cree que su jefe utiliza un lenguaje sencillo cuando se dirige a usted				X				X				X
9	Las instrucciones que recibe de su jefe sobre sus funciones son claras				X				X				X
10	Su jefe le da la información de manera oportuna				X				X			X	
<b>Comunicación horizontal</b>													
11	Existe un clima de confianza entre compañeros del equipo de trabajo				X				X				X
12	Cree que hay integración y coordinación entre sus compañeros del mismo nivel para la solución de funciones y problemas del trabajo				X			X					X
13	Cree que la comunicación entre sus compañeros del mismo nivel es de manera sincera y transparente				X				X				X
14	Cree que se oculta cierta información entre compañeros del equipo de trabajo del mismo nivel				X				X				X
15	el lenguaje que emplean sus compañeros del mismo nivel es claro				X				X				X
<b>Trabajo en equipo</b>													
<b>Motivación</b>													
1	Se estimula a que los colaboradores participen de la toma de decisiones que afectan en su área de trabajo				X				X				X
2	El principal atributo de los colaboradores es la capacidad de motivación cuando realizan un trabajo en equipo con objetivos ya establecidos			X					X				X
3	En su servicio existe un correcto liderazgo para guiar el trabajo en equipo				X				X				X
4	Se dialoga cordialmente con los colaboradores que asumen una actitud negativa durante el desarrollo de sus funciones				X				X				X
5	El compromiso de los colaboradores que realizan un trabajo en conjunto están dirigidas para cumplir la visión de la organización a largo plazo				X			X					X

6	Los miembros que realizan un trabajo en equipo tienen mucho empuje y motivación por sus jefes para realizar sus funciones				X				X				X
7	Los jefes fomentan la integración de equipos de trabajo				X				X				X
8	Cuando se trabaja en base a metas los colaboradores tienen muy en claro los objetivos que se desean alcanzar.				X				X				X
9	Los colaboradores se sienten comprometidos con los objetivos de la organización				X				X				X
10	Los jefes se integran al equipo y estimulan a sus colaboradores para que estén cohesionados cuando realizan sus funciones				X				X				X
11	Los jefes consideran la decisión que toman los colaboradores			X					X				X
12	Durante el desarrollo de sus funciones en la que participan varios colaboradores, se establece una comunicación horizontal, flexible por quién asume el mando de liderazgo				X				X			X	
13	Es fácil mantener la motivación en el equipo de trabajo				X				X				X
	<b>Actitud positiva</b>												
14	El compromiso forma parte del equipo de trabajo, para cumplir los objetivos del servicio				X				X				X
15	Cuando se trabaja para alcanzar un objetivo determinado existe relación y confianza interna entre los colaboradores.				X			X					X
16	Los colaboradores se muestran proactivos y asumen las responsabilidades que son de su competencia				X				X				X
17	Se estimulan las actitudes positivas y comportamientos de integración en los colaboradores cuando hacen trabajos comunes.				X				X				X
18	Los colaboradores que desarrollan una tarea en común analizan los problemas con actitud positiva.				X				X				X
19	La jefatura se responsabiliza que los colaboradores desarrollen íntegramente sus valores como entusiasmo, actitud hacia el trabajo, positividad, compromiso, etc.				X				X				X
20	Se fomentan reuniones sociales para mejorar las actitudes empáticas y colaborativas				X				X				X
21	Cuando un colaborador incumple con las funciones que previamente se han planificado los demás miembros lo asumen solucionando el problema				X			X					X
22	Los equipos de trabajo de los diferentes servicios, permiten con facilidad la integración de un nuevo colaborador				X				X				X
23	Realizar funciones en conjunto es una preocupación permanente para el logro de los objetivos de la organización				X				X			X	
24	El compañerismo es una conducta que se da en el equipo de trabajo				X				X				X
	<b>Capacitación</b>												
25	La política organizacional está dirigida a capacitar y perfeccionar al colaborador para el logro de los objetivos				X				X				X
26	En la práctica se brinda oportunidades de capacitación al colaborador				X				X				X
27	Para el desarrollo de las actividades laborales las jefaturas consideran que los colaboradores internos necesitan capacitarse para realizar un buen trabajo en equipo				X				X				X
28	Se fomentan reuniones periódicas para brindar nuevos criterios a los colaboradores que van a desarrollar nuevas funciones en conjunto				X				X				X
29	A los colaboradores que asumen una función específica se los capacita con guías, manuales, para el logro de las metas				X				X				X
30	Los colaboradores que realizan una función específica se interesan en fomentar el aprendizaje en equipo				X				X				X

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE INSTRUMENTOS

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [  ]

Aplicable después de corregir [  ]

No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador:

Dra. En Gestión Pública y Gobernabilidad

Mg. Gestión de Servicios de la Salud

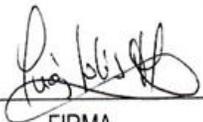
Lic. **SOLIS MACEDO INES**

DNI: 07808812

Especialidad del validador:

Cuidados Intensivos Neonatales

Fecha: 02 noviembre del 2022



FIRMA

Dra. Solis Macedo Ines

**Dra. Inés Solís Macedo**  
Gestión Pública y Gobernabilidad  
Espec: Materno Infantil - Neonatología  
NR:4018

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS					MD	D	A	MA						
					1	2	3	4						
N°	Ítems	Relevancia				Pertinencia				Claridad				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	<b>Comunicación Organizacional</b>													
	<b>Comunicación ascendente</b>													
1	Se le brinda atención cuando va a comunicarse con su jefe			X				X						X
2	Cree que los comentarios o sugerencias que le hace a sus superiores son tomados en cuenta				X			X						X
3	Sus superiores le brindan suficiente confianza y libertad para debatir problemas sobre el trabajo				X			X						X
4	Se les permite hacer retroalimentación (preguntar) acerca de la información que recibió para desarrollar correctamente su trabajo				X			X						X
5	Tiene confianza con su jefe para poder hablar sobre problemas personales				X		X							X
	<b>Comunicación descendente</b>													
6	Recibe información de su jefe sobre su desempeño laboral				X			X						X
7	Recibe toda la información necesaria para poder realizar eficientemente su trabajo				X			X						X
8	Cree que su jefe utiliza un lenguaje sencillo cuando se dirige a usted				X			X						X
9	Las instrucciones que recibe de su jefe sobre sus funciones son claras				X			X						X
10	Su jefe le da la información de manera oportuna			X				X						X
	<b>Comunicación horizontal</b>													
11	Existe un clima de confianza entre compañeros del equipo de trabajo				X			X						X
12	Cree que hay integración y coordinación entre sus compañeros del mismo nivel para la solución de funciones y problemas del trabajo				X			X						X
13	Cree que la comunicación entre sus compañeros del mismo nivel es de manera sincera y transparente				X			X						X
14	Cree que se oculta cierta información entre compañeros del equipo de trabajo del mismo nivel				X		X							X
15	el lenguaje que emplean sus compañeros del mismo nivel es claro				X			X						X
	<b>Trabajo en equipo</b>													
	<b>Motivación</b>													
1	Se estimula a que los colaboradores participen de la toma de decisiones que afectan en su área de trabajo				X			X						X
2	El principal atributo de los colaboradores es la capacidad de motivación cuando realizan un trabajo en equipo con objetivos ya establecidos				X			X			X			
3	En su servicio existe un correcto liderazgo para guiar el trabajo en equipo				X			X						X
4	Se dialoga cordialmente con los colaboradores que asumen una actitud negativa durante el desarrollo de sus funciones				X			X						X
5	El compromiso de los colaboradores que realizan un trabajo en conjunto están dirigidas para cumplir la visión de la organización a largo plazo				X			X						X

6	Los miembros que realizan un trabajo en equipo tienen mucho empuje y motivación por sus jefes para realizar sus funciones			X				X				X
7	Los jefes fomentan la integración de equipos de trabajo				X			X				X
8	Cuando se trabaja en base a metas los colaboradores tienen muy en claro los objetivos que se desean alcanzar.			X				X				X
9	Los colaboradores se sienten comprometidos con los objetivos de la organización			X			X					X
10	Los jefes se integran al equipo y estimulan a sus colaboradores para que estén cohesionados cuando realizan sus funciones			X				X			X	
11	Los jefes consideran la decisión que toman los colaboradores			X				X				X
12	Durante el desarrollo de sus funciones en la que participan varios colaboradores, se establece una comunicación horizontal, flexible por quién asume el mando de liderazgo			X				X				X
13	Es fácil mantener la motivación en el equipo de trabajo			X				X				X
	<b>Actitud positiva</b>											
14	El compromiso forma parte del equipo de trabajo, para cumplir los objetivos del servicio			X				X				X
15	Cuando se trabaja para alcanzar un objetivo determinado existe relación y confianza interna entre los colaboradores.			X			X					X
16	Los colaboradores se muestran proactivos y asumen las responsabilidades que son de su competencia			X				X			X	
17	Se estimulan las actitudes positivas y comportamientos de integración en los colaboradores cuando hacen trabajos comunes.			X				X				X
18	Los colaboradores que desarrollan una tarea en común analizan los problemas con actitud positiva.			X				X				X
19	La jefatura se responsabiliza que los colaboradores desarrollen íntegramente sus valores como entusiasmo, actitud hacia el trabajo, positividad, compromiso, etc.			X				X			X	
20	Se fomentan reuniones sociales para mejorar las actitudes empáticas y colaborativas			X				X				X
21	Cuando un colaborador incumple con las funciones que previamente se han planificado los demás miembros lo asumen solucionando el problema			X				X				X
22	Los equipos de trabajo de los diferentes servicios, permiten con facilidad la integración de un nuevo colaborador			X				X				X
23	Realizar funciones en conjunto es una preocupación permanente para el logro de los objetivos de la organización			X				X				X
24	El compañerismo es una conducta que se da en el equipo de trabajo			X				X				X
	<b>Capacitación</b>											
25	La política organizacional está dirigida a capacitar y perfeccionar al colaborador para el logro de los objetivos			X			X					X
26	En la práctica se brinda oportunidades de capacitación al colaborador			X				X				X
27	Para el desarrollo de las actividades laborales las jefaturas consideran que los colaboradores internos necesitan capacitarse para realizar un buen trabajo en equipo			X				X			X	
28	Se fomentan reuniones periódicas para brindar nuevos criterios a los colaboradores que van a desarrollar nuevas funciones en conjunto			X				X				X
29	A los colaboradores que asumen una función específica se los capacita con guías, manuales, para el logro de las metas			X				X				X
30	Los colaboradores que realizan una función específica se interesan en fomentar el aprendizaje en equipo			X				X			X	

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE INSTRUMENTOS

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [  ]

Aplicable después de corregir [  ]

No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador:

Mg. Gestión en Salud

Lic. **PARDAVE PARDAVE GLADYS INES**

DNI 25837358

Especialidad del validador:

Gerencia en servicios de la salud

Fecha: 02 noviembre 2022

FIRMA

Mg. Pardave Pardave Gladys I.

			$V = V$ de Aiken
<b>Max</b>	4		$\bar{X}$ = Promedio de calificación de
<b>Min</b>	1		$k$ = Rango de calificaciones (Ma
<b>K</b>	3		$I$ = calificación más baja posible

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

**Con valores de V Aiken como  $V \geq 0.70$  o más son adecuados (Charter, 2003)**

		J1	J2	J3	V Aiken	Interpretación de la V
ÍTEM 1	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	3	4	0.89	Valido
	Claridad	3	4	4	0.89	Valido
ÍTEM 2	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ÍTEM 3	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	<b>Pertinencia</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	0.89	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ÍTEM 4	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	3	0.89	Valido
ÍTEM 5	<b>Relevancia</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	0.89	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ÍTEM 6	Relevancia	3	4	4	0.89	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ÍTEM 7	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ÍTEM 8	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	0.89	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ÍTEM 9	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ÍTEM 10	Relevancia	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	3	4	3	0.78	Valido

ÍTEM 11	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ÍTEM 12	Relevancia	3	4	3	0.78	Valido
	Pertinencia	3	3	4	0.78	Valido
	Claridad	4	3	4	0.89	Valido
ÍTEM 13	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ÍTEM 14	Relevancia	4	3	3	0.78	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ÍTEM 15	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ÍTEM 16	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ÍTEM 17	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	3	4	4	0.89	Valido
	Claridad	4	3	3	0.78	Valido
ÍTEM 18	Relevancia	4	4	3	0.89	Valido
	Pertinencia	4	4	3	0.89	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ÍTEM 19	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ÍTEM 20	Relevancia	3	4	4	0.89	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ÍTEM 21	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	3	4	0.89	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ÍTEM 22	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ÍTEM 23	Relevancia	4	4	3	0.89	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ÍTEM 24	Relevancia	4	3	4	0.89	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido

ÍTEM 25	<i>Relevancia</i>	4	4	4	1.00	<b>Valido</b>
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	1.00	<b>Valido</b>
	<i>Claridad</i>	4	3	4	0.89	<b>Valido</b>
ÍTEM 26	<i>Relevancia</i>	4	4	4	1.00	<b>Valido</b>
	<i>Pertinencia</i>	3	4	4	0.89	<b>Valido</b>
	<i>Claridad</i>	4	4	4	1.00	<b>Valido</b>
ÍTEM 27	<i>Relevancia</i>	4	4	4	1.00	<b>Valido</b>
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	1.00	<b>Valido</b>
	<i>Claridad</i>	3	4	4	0.89	<b>Valido</b>
ÍTEM 28	<i>Relevancia</i>	4	4	4	1.00	<b>Valido</b>
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	1.00	<b>Valido</b>
	<i>Claridad</i>	4	4	4	1.00	<b>Valido</b>
ÍTEM 29	<i>Relevancia</i>	4	4	3	0.89	<b>Valido</b>
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	1.00	<b>Valido</b>
	<i>Claridad</i>	4	4	4	1.00	<b>Valido</b>
ÍTEM 30	<i>Relevancia</i>	3	3	4	0.78	<b>Valido</b>
	<i>Pertinencia</i>	4	4	3	0.89	<b>Valido</b>
	<i>Claridad</i>	4	4	4	1.00	<b>Valido</b>
ÍTEM 31	<i>Relevancia</i>	4	4	4	1.00	<b>Valido</b>
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	1.00	<b>Valido</b>
	<i>Claridad</i>	4	3	3	0.78	<b>Valido</b>
ÍTEM 32	<i>Relevancia</i>	4	4	4	1.00	<b>Valido</b>
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	1.00	<b>Valido</b>
	<i>Claridad</i>	4	4	3	0.89	<b>Valido</b>
ÍTEM 33	<i>Relevancia</i>	4	4	4	1.00	<b>Valido</b>
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	1.00	<b>Valido</b>
	<i>Claridad</i>	4	4	4	1.00	<b>Valido</b>
ÍTEM 34	<i>Relevancia</i>	4	4	4	1.00	<b>Valido</b>
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	1.00	<b>Valido</b>
	<i>Claridad</i>	4	3	4	0.89	<b>Valido</b>
ÍTEM 35	<i>Relevancia</i>	4	4	4	1.00	<b>Valido</b>
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	1.00	<b>Valido</b>
	<i>Claridad</i>	4	4	4	1.00	<b>Valido</b>
ÍTEM 36	<i>Relevancia</i>	3	4	4	0.89	<b>Valido</b>
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	1.00	<b>Valido</b>
	<i>Claridad</i>	4	4	4	1.00	<b>Valido</b>
ÍTEM 37	<i>Relevancia</i>	4	4	4	1.00	<b>Valido</b>
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	1.00	<b>Valido</b>
	<i>Claridad</i>	4	4	4	1.00	<b>Valido</b>
ÍTEM 38	<i>Relevancia</i>	4	4	3	0.89	<b>Valido</b>
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	1.00	<b>Valido</b>
	<i>Claridad</i>	3	4	4	0.89	<b>Valido</b>

ÍTEM 39	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ÍTEM 40	Relevancia	4	3	4	0.89	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ÍTEM 41	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ÍTEM 42	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	3	4	0.89	Valido
ÍTEM 43	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ÍTEM 44	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	3	4	4	0.89	Valido
ÍTEM 45	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	3	4	0.89	Valido

$$V = \frac{\bar{x} - l}{k}$$

$V$  =  $V$  de Aiken  
 $\bar{X}$  = Promedio de calificación de jueces  
 $k$  = Rango de calificaciones (Max-Min)  
 $l$  = calificación más baja posible

**COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL**  
**V AIKEN = 0.96**

**TRABAJO EN EQUIPO**  
**V AIKEN = 0.97**

## CONFIABILIDAD MEDIANTE EL ESTADÍSTICO ALFA DE CRONBACH

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	5	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	5	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,974	45

item 37	item 38	item 39	item 40	item 41	item 42	item 43	item44	item45	SUMA X SUJETO
4	2	3	3	3	3	2	2	3	117
2	2	2	2	2	2	3	2	2	102
5	4	4	3	3	3	2	3	4	164
3	3	3	3	3	4	4	4	3	143
4	4	3	4	4	4	4	4	4	152
1.3	1	0.5	0.5	0.5	0.7	1	1	0.7	

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

$\alpha$  (Alfa) =

K (número de ítems) =

$V_i$  (varianza de cada ítem) =

$V_t$  (varianza total) =

ALFA	0.975
K	45
K-1	44
SUMATORIA VI	31.4
SUMATORIA VT	678
CONSISTENCIA	

### Anexo 3: Consentimiento informado aplicado

**“Comunicación organizacional y trabajo en equipo en profesionales de enfermería de un Hospital de Lima, 2022”**

---

**Propósito del Estudio:** Lo estamos invitando a participar en un estudio que tiene como objeto determinar la relación entre la comunicación organizacional y trabajo en equipo en profesionales de enfermería de un Hospital de Lima, 2022.

**Procedimientos:** Si usted acepta participar en este estudio se solicitará únicamente que llene un cuestionario.

**Riesgos y Beneficios:** La ejecución del estudio no generará ningún daño, al contrario, el beneficio que usted obtendrá será mayor, pues al determinar la relación entre las variables de estudio, se podrán establecer medidas preventivas y correctivas que mejoren la calidad profesional de su grupo ocupacional.

**Confidencialidad:** No se divulgará su identidad en ninguna etapa de la investigación, pues toda la información que Ud. brinde será usada solo con fines estrictos de estudio. En caso este estudio fuese publicado se seguirá salvaguardando su confidencialidad, ya que no se le pedirá en ningún momento sus nombres ni apellidos. Se pone en conocimiento que Ud. puede decidir retirarse de este estudio en cualquier momento, sin perjuicio alguno.

#### Consentimiento

Yo, DE LA CRUZ HERRERA VEGA DORIS DENISE CARRERA RUSA he leído y comprendido la información anterior y mis preguntas han sido respondidas de manera satisfactoria. He sido informada y entiendo que los datos obtenidos en la investigación pueden ser publicados o difundidos con fines científicos. Convengo en participar en este estudio de investigación.

Firma del participante:  Firma del investigador: 

DNI: 09492058

Fecha: 15 / 11 / 2022

**“Comunicación organizacional y trabajo en equipo en profesionales de enfermería de un Hospital de Lima, 2022”**

---

**Propósito del Estudio:** Lo estamos invitando a participar en un estudio que tiene como objeto determinar la relación entre la comunicación organizacional y trabajo en equipo en profesionales de enfermería de un Hospital de Lima, 2022.

**Procedimientos:** Si usted acepta participar en este estudio se solicitará únicamente que llene un cuestionario.

**Riesgos y Beneficios:** La ejecución del estudio no generará ningún daño, al contrario, el beneficio que usted obtendrá será mayor, pues al determinar la relación entre las variables de estudio, se podrán establecer medidas preventivas y correctivas que mejoren la calidad profesional de su grupo ocupacional.

**Confidencialidad:** No se divulgará su identidad en ninguna etapa de la investigación, pues toda la información que Ud. brinde será usada solo con fines estrictos de estudio. En caso este estudio fuese publicado se seguirá salvaguardando su confidencialidad, ya que no se le pedirá en ningún momento sus nombres ni apellidos. Se pone en conocimiento que Ud. puede decidir retirarse de este estudio en cualquier momento, sin perjuicio alguno.

**Consentimiento**

Yo, MARIA MERCEDES MESSIA PANANA he leído y comprendido la información anterior y mis preguntas han sido respondidas de manera satisfactoria. He sido informada y entiendo que los datos obtenidos en la investigación pueden ser publicados o difundidos con fines científicos. Convengo en participar en este estudio de investigación.

Firma del participante:  Firma del investigador:   
D.N.I. 15589135

Fecha: 15/11/2022



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

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

Yo, QUINTEROS GOMEZ YAKOV MARIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Comunicación organizacional y trabajo en equipo en profesionales de enfermería de un Hospital de Lima, 2022", cuyo autor es YARI FLORES SILVIA LILY, 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.

LIMA, 06 de Enero del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
QUINTEROS GOMEZ YAKOV MARIO <b>DNI:</b> 41147993 <b>ORCID:</b> 0000-0003-2049-5971	Firmado electrónicamente por: YQUINTEROS el 06- 01-2023 22:30:56

Código documento Trilce: TRI - 0512081