



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Comunicación efectiva y trabajo en equipo de los enfermeros
quirúrgicos en una Institución de salud, Lima 2022.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Alejos Valderrama, Marlene Rossana (orcid.org/0000-0002-7581-9649)

ASESOR:

Dr. Quinteros Gómez, Yakov Mario (orcid.org/0000-0003-2049-5971)

CO-ASESOR:

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

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de los Servicios de Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA - PERÚ

2023

Dedicatoria

A Dios por las bendiciones recibidas.

A María y Rosendo, las personas que dieron luz a mi vida, guían mi camino, que con amor y comprensión me aconsejan llevándome al éxito.

A mis hijos Alexia y Joe por el amor que me dan el cual me impulsa a conseguir mis metas.

Agradecimiento

A Dios por brindarme sabiduría, entendimiento y la bendición de una familia maravillosa que me brinda su apoyo incondicional en las decisiones más importantes en mi vida.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA.....	24
3.1 Tipo y diseño de investigación	24
3.2 Variables y operacionalización.....	25
3.3 Población, muestra y muestreo.....	27
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	28
3.5 Procedimientos	32
3.6 Método de análisis de datos	32
3.7 Aspectos éticos	33
IV. RESULTADOS.....	34
4.1 Estadísticos descriptivos.....	34
4.2 Estadística inferencial	38
V. DISCUSIÓN	42
VI. CONCLUSIONES	48
VII. RECOMENDACIONES.....	49
REFERENCIAS	50
ANEXOS	58

Índice de tablas

Tabla 1: Validación del Instrumento V1-V2	30
Tabla 2: Prueba Modelo Confiabilidad, V1: Comunicación efectiva.	31
Tabla 3: Prueba Modelo Confiabilidad, V2: Trabajo en equipo.	31
Tabla 4 Estadísticos descriptivos de la variable comunicación efectiva, percibido por los enfermeros quirúrgicos en una Institución de Salud, Lima 2022.	34
Tabla 5: Estadísticos descriptivos de las dimensiones de la variable comunicación efectiva, percibido por los enfermeros quirúrgicos en una Institución de Salud, Lima 2022.....	35
Tabla 6: Estadísticos descriptivos de la variable trabajo en equipo, percibido por los enfermeros quirúrgicos en una Institución de Salud, Lima 2022	36
Tabla 7: Estadísticos descriptivos de las dimensiones de la variable trabajo en equipo, percibido por los enfermeros quirúrgicos en una Institución de Salud, Lima 2022.	37
Tabla 8: Relación entre comunicación efectiva y trabajo en equipo de los enfermeros quirúrgicos en una Institución de Salud, Lima 2022.....	38
Tabla 9: Relación entre la comunicación transmisora de la cultura organizacional y el proceso del trabajo en equipo de los enfermeros quirúrgicos, en una Institución de Salud, Lima 2022.	39
Tabla 10: Relación entre la comunicación fuente de motivación y el contexto del trabajo en equipo de los enfermeros quirúrgicos, en una Institución de Salud, Lima 2022.	40
Tabla 11: Relación entre la comunicación facilitadora en resolución de conflictos y la composición del trabajo en equipo de los enfermeros quirúrgicos, en una Institución de Salud, Lima 2022.	41

Índice de figuras

Figura 1: Niveles de la Variable Comunicación efectiva.....	83
Figura 2: Niveles de las Dimensiones de la Variable Comunicación efectiva.....	84
Figura 3: Niveles de la Variable trabajo en equipo.	85
Figura 4: Niveles de las Dimensiones de la Variable Trabajo en equipo.....	86

Resumen

La investigación realizada tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la comunicación efectiva y trabajo en equipo de los enfermeros quirúrgicos en una Institución de Salud, Lima 2023. Con una población censal de 70 enfermeros especialistas, que laboran en el área quirúrgica de una Institución de Salud.

Se desarrollo una investigación aplicada, descriptiva de corte transversal con un enfoque cuantitativo, no experimental. Se realizó indagación por encuesta constituida por dos cuestionarios, cada cuestionario con 25 ítems y escala de Likert, obteniendo un resultado de 0.94 en Alfa de Cronbach para la confiabilidad, la recolección por Google forms y cuestionario físico, Los resultados muestran que el 41% tiene un nivel medio de comunicación efectiva durante su desenvolvimiento laboral, en referencia al trabajo en equipo un 44% de los enfermeros quirúrgicos tienen un nivel medio durante su interacción y la ejecución de sus funciones, en la prueba estadística se obtuvo un $p=0.000$ y un $Rho=+0.800$ lo que lleva a la conclusión que se encuentra relación estadística significativa de buena intensidad para las variables comunicación efectiva y el trabajo en equipo.

Palabras clave: Comunicación efectiva, equipo, Institución de Salud, enfermeros quirúrgicos.

Abstract

The main objective of the research carried out was to determine the relationship between effective communication and teamwork of surgical nurses in a Health Institution, Lima 2023. With a census population of 70 specialist nurses, who work in the surgical area of a Health Institution. Health.

An applied, descriptive, cross-sectional investigation was developed with a quantitative, non-experimental approach. A survey inquiry consisting of two questionnaires was carried out, each questionnaire with 25 items and a Likert scale, obtaining a result of 0.94 in Cronbach's Alpha for reliability, the collection by Google forms and a physical questionnaire. The results show that 41% have a medium level of effective communication during their work development, in reference to teamwork, 44% of surgical nurses have a medium level during their interaction and the execution of their functions, in the statistical test a $p=0.000$ and a $Rho=+0.800$ which leads to the conclusion that a significant statistical relationship of good intensity is found for the variables effective communication and teamwork.

Keywords: Effective communication, team, Health Institution, surgical nurses.

I. INTRODUCCIÓN

Desde el inicio de las sociedades por la interacción social de sus miembros la comunicación a cobrado vital importancia y es considerado un elemento básico. Esta interacción se da entre dos actores importantes el emisor y el receptor donde participan los signos, significados y códigos, para su desarrollo. (Zayas, 2010)

Abordando el tema podemos decir que la comunicación es la acción que busca transmitir y compartir los pensamientos, mensajes o sentimientos a los receptores, en sí, el propósito no es solo comunicar es establecer acuerdos, cumplir con los objetivos en cualquier ámbito de interacción entre dos o más personas, esta puede darse a través de palabras, o mediante el envío y recepción de mensajes. (Moreno, 2009)

Considerando el planteamiento sobre comunicación en salud formulado por la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2010) debemos desarrollar una comunicación en salud a través de estrategias comunicacionales, estas no solo informarán si no también influirán en las decisiones del usuario y mejorando su salud, de forma individual o colectiva. Considerando que la comunicación en salud es de mucha importancia en la prevención, el desarrollo de una buena comunicación durante las campañas de salud consigue mayor adherencia a la continuidad terapéutica y mejora la prevención de enfermedades.

Una buena comunicación efectiva se puede desarrollar y debe ser considerada como un proceso complejo, el cual requiere de cierto entrenamiento para lograr ser de calidad. La comunicación en las instituciones de salud permite el fortalecimiento y desarrollo institucional logrando concretar acciones comunicativas, considerando la complejidad de comunicarse de forma efectiva. (Rodas, 2017) La comunicación es un determinante de la realidad donde los cortocircuitos durante este proceso, específicamente entre los colaboradores que proporcionan cuidados de salud afectan considerablemente la seguridad y son los causales de la interrupción del proceso de atención con calidad.

Dentro de los objetivos internacionales formulados por Joint Commission International (2019) considera como prioridad el cuidado de la salud del ser humano,

busca prevenir las fallas en comunicación, durante las indicaciones verbales sean estas presenciales o por vía telefónica, busca que las organizaciones desarrollen mejoras en la comunicación del personal de salud durante el proceso de atención, de esta forma se evitarán errores de comunicación que perjudiquen al usuario externo.

Las personas al interactuar, intercambian ideas y conocimientos a esto se denomina intercomunicación. Durante el desarrollo de sus competencias los enfermeros intercambian información centrada en la continuidad del cuidado, siendo esta información importante y fundamental para la atención de los pacientes, esto permite elaborar criterios de cuidados específicos para cada uno de ellos según su necesidad, influye en las consideraciones a tomar para garantizar el cuidado y seguridad del mismo (Ochoa, 2016). El objetivo de mantener una comunicación efectiva, es brindar un cuidado óptimo del paciente durante el desarrollo de su atención, donde la finalidad principal será garantizar la continuidad del proceso de atención en la búsqueda de restablecer la salud del ser humano con necesidad quirúrgica para la asistencia de su salud.

Como parte importante del trabajo multidisciplinario, encargado de la atención de los pacientes, el personal de enfermería debe adquirir determinados conocimientos y técnicas para establecer una comunicación efectiva que le permita interactuar con los demás profesionales aprendiendo a comunicarse, mejorando el trabajo en equipo, disminuyendo los errores en el proceso de atención, con especial énfasis en la atención quirúrgica pediátrica, uno de los principales problemas, se da por déficit de comunicación efectiva durante el proceso de atención quirúrgico. (Vítolo, 2017)

En Centro quirúrgico las fallas u omisiones de comunicación en el equipo de trabajo puede impactar significativamente en la atención del paciente y su seguridad, demoras innecesarias durante el desempeño de actividades programadas para la atención quirúrgica incrementando de una u otra manera la morbimortalidad del paciente. Vítolo (2017). La intercomunicación entre el personal de enfermería es insuficiente y no le permite un desempeño de trabajo en equipo con calidad. Villanueva y Gonzáles (2015).

Para Ferrario *et al.* (2012) La comunicación efectiva es una herramienta importante en el trabajo en equipo, proporciona intercambio de datos informativos importantes y necesarios para el proceso de cuidar y brindar seguridad al paciente quirúrgico garantizando un flujo de atención con calidad.

En el centro quirúrgico pediátrico, a través de la observación, se puede encontrar una disminución de la productividad, demora en el desarrollo de la programación quirúrgica, comunicación ineficaz que no permite concretar bien el reporte durante las coordinaciones prequirúrgicas, observándose muchas veces grupos de trabajo con mucha colaboración, integrados demostrando compañerismo, pero también se observa grupos no integrados con carencia de valores.

Según la normativa dada por el MINSA en referencia a la Historia Clínica (NTS N°139-2018), nos dice que se estandariza las actividades prestacionales, permite evitar errores en la información concerniente a la atención personalizada de cada usuario permite que el personal de salud brinde información referente al paciente y de esta forma se garantice la calidad y seguridad del paciente.

Por las situaciones expuestas se formula el problema general para la presente investigación ¿Cuál es la relación entre la comunicación efectiva y trabajo en equipo de los enfermeros quirúrgicos de una Institución de Salud, Lima 2022?, continuando con los específicos, ¿Cuál es la relación de la comunicación trasmisora de la cultura organizacional y el proceso del trabajo en equipo de los enfermeros quirúrgicos en una Institución de Salud, Lima 2022?, ¿Cuál es la relación entre la comunicación fuente de motivación y el contexto del trabajo en equipo de los enfermeros quirúrgicos en una Institución de Salud, Lima 2022? y ¿Cuál es la relación entre la comunicación facilitadora en resolución de conflictos y la composición del trabajo en equipo de los enfermeros quirúrgicos en una Institución de Salud, Lima 2022?

En el análisis de los problemas se plantean los Objetivos, se parte del objetivo General, determinar la relación entre la comunicación efectiva y trabajo en equipo de los enfermeros quirúrgicos en una Institución de Salud, Lima 2022, dentro de los Objetivos específicos, se busca determinar la relación entre la comunicación trasmisora de la cultura organizacional y el proceso del trabajo en equipo de los

enfermeros quirúrgicos en una Institución de Salud, Lima 2022; determinar la relación entre la comunicación fuente de la motivación y el contexto del trabajo en equipo de los enfermeros quirúrgicos en una Institución de Salud, Lima 2022; y el último Objetivo específico determinar la relación entre la comunicación facilitadora en resolución de conflictos y la composición del trabajo en equipo de los enfermeros quirúrgicos en una Institución de Salud, Lima 2022.

Dentro de la búsqueda de potenciales resultados se plantea la Hipótesis general, existe relación entre la comunicación efectiva y el trabajo en equipo de los enfermeros quirúrgicos en una Institución de Salud, Lima 2022 y como hipótesis específicas existe relación entre la comunicación trasmisora de la cultura organizacional y el proceso del trabajo en equipo de los enfermeros quirúrgicos en una Institución de Salud, Lima 2022; existe relación entre la comunicación fuente de la motivación y el contexto del trabajo en equipo de las enfermeras quirúrgicas en una Institución de Salud, Lima 2022; y la hipótesis específica existe relación entre la comunicación facilitadora en resolución de conflictos y la composición del trabajo en equipo de los enfermeros quirúrgicos en una Institución de Salud, Lima 2022.

La investigación se Justificación teóricamente gracias a los aportes conceptuales y teorías formuladas, para la variable independiente comunicación efectiva se considera a los aportes dados por De la Cruz (2014) y para la variable dependiente trabajo en equipo a los aportes brindados por Robbins (2017), las cuales son la base para la investigación planteada permiten dar el sustento y determinar la relación de las variables.

En la justificación práctica busca servir de inspiración en la continuidad de investigaciones futuras, en otras instituciones servidoras de salud beneficiando a las organizaciones y a los profesionales en enfermería en la atención de pacientes mejorando el desempeño laboral durante el ejercicio profesional especializado. Considerando que es una investigación novedosa por ser tratada en centro quirúrgico pediátrico, sirve de material de consulta para otros investigadores y para las gestiones encaminadas a mejorar el trabajo en equipo en las áreas quirúrgicas.

Justificación metodológica, está investigación brinda los alcances de los resultados obtenidos y encaminan el trabajo hacia la necesidad de mejorar la comunicación en busca de metas conjuntas, se describe también los resultados procesados que son el reflejo del trabajo en el contexto real, brindando información importante para la gestión, permite dar a conocer la importancia de adquirir habilidades comunicativas en el desarrollo de actividades laborales lo cual permitirá a los gestores de una Institución de salud replantear sus planes de trabajo.

II. MARCO TEÓRICO

Ampliando los conocimientos teóricos referentes a la investigación formulada, se mencionan los antecedentes internacionales.

Andrade et al. (2012) formuló como objetivo en su investigación, identificar las formas de comunicación de enfermería en el servicio de Terapia Intensiva en un institución de salud en Argentina, ellos mencionan como el profesional de enfermería tiene que desarrollar diversas formas de comunicarse, estas pueden ser a través de gestos y expresiones corporales, realizan esta forma de comunicación a través de gramática de señas, y de esta forma poder brindar atención de cuidados de enfermería a los pacientes. En el estudio se recolectaron datos de los profesionales en enfermería a través del cuestionario estructurado, encontrando que el 96% posee conocimientos con capacidad comunicativa y un 42 % del personal utiliza los gestos para comunicarse con ellos. En la encuesta se presentó la interrogante, si recibían capacitación en técnicas de comunicación dadas por la Institución, donde desempeñan sus actividades laborales, el total de encuestados refieren que no han recibido capacitación, el 61% muestra interés por capacitarse y brindar una mejor atención. Ellos concluyeron que los profesionales de enfermería no conocen el lenguaje de señas y que no recibieron capacitación en formas de comunicación para la atención de pacientes con discapacidad auditiva.

Bustamante (2013) en su tesis de doctorado, busca describir la utilización de la comunicación interna durante el desempeño de la promoción de la salud en Madrid, ante la necesidad el autor investiga sobre la comunicación interna y como esta puede actuar en beneficio de la población. El autor utilizó una metodología de estudio de caso, esto a través de las técnicas de entrevista, análisis y aplicación, contextualizando y abordando la comunicación interna y su repercusión en el ámbito laboral específicamente en la promoción de la salud. Después de procesamiento de datos se llegó a la conclusión que la comunicación cumple un rol importante en la labor de salud y constituye un modelo de intercambio entre individuos considerándose como una nueva necesidad organizacional a cubrir para brindar una promoción de salud adecuada a la población. La relación e interacción comunicativa de los miembros de una organización bien desarrolla permite una promoción más eficiente.

Ibáñez (2015) menciona como estimar el impacto de la comunicación verbal y no verbal entre todos los implicados en proceso de atención de salud en Unidades quirúrgicas en un hospital de España, el autor busca a través del análisis exhaustivo de los conceptos teóricos determinar cómo las habilidades comunicativas mejoran el cuidado del paciente durante su atención quirúrgica. Estudio de metodología cualitativa, donde se obtiene la manifestación de los investigados en relación al tema planteado y llega a la conclusión que existe una comunicación distante por parte de los profesionales de salud; con un lenguaje poco claro y escasa delicadeza, no permiten que el paciente se exprese dando la percepción de insensibilidad, creando ansiedad en el paciente como resultante de una comunicación verbal no desarrollada, de igual manera sucede en la interacción de los profesionales de salud. El autor recomienda como prioridad la capacitación para utilizar mejor las habilidades comunicativas, contar con gestores formados en técnicas de comunicación, fomentar reuniones del equipo multidisciplinario donde fortalezcan sus habilidades comunicativas.

Moreno (2017) plantea como determinar la comunicación y su relación en la satisfacción de los pacientes que acuden al laboratorio de un Hospital en Ecuador, investigación con metodología descriptiva, multicausal, cualicuantitativa, busca comprender los fenómenos sociales mediante la observación, realiza la investigación con 15 colaboradores más una muestra de 268 usuarios externos del Hospital en estudio, en la investigación utiliza la encuesta como técnica y de instrumento el cuestionario, lo cual permitió la recolección de la información, determinó el grado de relación entre las variables planteadas, presenta como resultados obtenidos, el 63% de los usuarios externos refieren que si reciben información sobre su atención, el 37% refiriere que no se les informa, en referencia a que si el personal mantiene contacto visual y emplea gestos y movimientos que hacen más idónea la atención. Se obtuvo, el 49% considera que, si lo emplean, 51% que no lo emplean al comunicarse; en referencia a la satisfacción se obtuvo que el 22% considera que los servidores de salud demuestran sus habilidades al promocionar sus servicios. Después del análisis estadístico se determinó que un adecuado proceso de comunicación mejora la satisfacción de los usuarios del hospital Ambato.

Miller & Debra (2021) En su investigación mencionan como identificar las barreras que dificultan el uso del I-PASS durante los reportes de enfermería, la

investigación se realizó en un hospital pediátrico de Estados Unidos, con el propósito de estandarizar la herramienta nemotécnica I-PASS. Esta es una herramienta muy usada en las transferencias de turno, este tipo de proceso estandarizado se desarrolla desde el 2015 en EEUU y Canadá. La investigación es de tipo descriptiva, donde se recolecta información a través de encuestas, utilizó escala de Likert y una aplicación web segura denominada REDCap, a través de la cual se obtienen datos para procesarlos posteriormente, 98 profesionales de enfermería fueron encuestadas usando aplicaciones como los códigos de respuesta rápida (QR), correos electrónicos, siendo los resultados, el 94% de las encuestadas tenían conocimiento para ubicar la herramienta en la historia clínica, el 98% de las encuestadas considera que recibieron información importantes mediante la aplicación del I-PASS, 48% de las enfermeras considera que si ha utilizado información durante el reporte. En referencia a las barreras para usar I-PASS se obtuvo, el 21% consideran que no existen barreras, el 30% consideran que si existen barreras. Se ha identificado que había muchos factores que causan interrupción durante el reporte estas son consideradas barreras entre las más importantes, se identificó a las llamadas telefónicas, las admisiones y los familiares. El reducir estas barreras y desarrollar mejor la adherencia al uso de la nemotécnica, mejora la atención en los hospitales pediátricos. Concluyeron que un inadecuado reporte pone en riesgo la seguridad y calidad de atención, es importante considerar una comunicación de transferencia estandarizada para mejorar el proceso de atención.

Doo & kim (2020), buscan identificar los problemas de comunicación que causan inseguridad en las áreas de atención hospitalaria durante el desempeño laboral, contaron con una población muestral de 301 enfermeras de los hospitales en Corea del Sur, donde obtuvieron datos a través de los cuestionarios, los resultados fueron analizados por el programa de IBM SPSS 25, siendo los reportes más importantes encontrados es que el 80% tiene conocimiento de que se cuenta con manual de prevención, el 47% no informan incidentes de seguridad, el 86% informan que no conocen el manual, en conclusión se identifica que los problemas de comunicación y el silencio organizacional tiene efecto sobre la seguridad del paciente, mientras que los valores interiorizados y la violencia horizontal ejercen un efecto indirecto en esta seguridad, recomiendan mejorar las estrategias comunicacionales con capacitaciones, mantener mejor comunicación con los pacientes.

Silva *et al.* (2014) menciona como objetivo analizar los efectos del trabajo en la salud de los enfermeros que interactúan en hospitales quirúrgicos de universidades en el Sur del Brasil, ellos investigaron como el trabajo en hospitales y la interacción de los trabajadores puede impactar de forma negativa en ellos alterando las relaciones sociales y la salud de estos tanto en el aspecto físico y mental. Ellos usaron en su investigación el método cuantitativo, con corte transversal, en total se estudió a los profesionales que laboran en seis hospitales constituyendo una muestra de 65 profesionales de enfermería, a los cuales se les pregunto a través de una encuesta sus hábitos de vida, trabajo con una escala de tipo Likert. Obtuvieron como resultado que el 87% son mujeres, el 54% se encuentran satisfechos por contar con compañero en el desempeño de funciones, en referencia a efectos del trabajo, se obtuvo 44% en referencia a daños físicos, 65% refirió daños sociales, el 84% identifico que tenían efectos de daños psicológicos. Los autores llegaron a la conclusión que, durante la realización de labores en el desempeño de la atención, se producen efectos perjudiciales para la salud.

Gözde & Ebru (2020) mencionan como objetivo evaluar las actitudes de colaboración médico enfermera en las unidades quirúrgica en Turquía, es conocido la importancia de la colaboración entre dos profesiones importantes durante el proceso de atención quirúrgica acortando tiempos y generando calidad, disminución del estrés en entornos de trabajos complejos; como lo es la atención quirúrgica de los pacientes. En la investigación se tuvo una muestra de 195 personas distribuidas en 129 enfermeras y 99 cirujanos, de tres importantes hospitales docentes públicos. Ellos utilizaron para recolectar sus datos la escala de actitudes de Jefferson con escala de Likert, para demostrar la colaboración médico enfermera, e aplicaron cuestionarios en los servicios quirúrgicos y las salas de cuidados intensivos. Se encontró como resultado, que ambos grupos tienen diferentes percepciones, sobre colaborar en el trabajo quirúrgico. 34% son médicos, 63% son profesionales de enfermería, Edad promedio, médicos 29 años, enfermeros 27 años, 69% de enfermeras trabajan en salas quirúrgicas y 31% en UCI. Los profesionales de enfermería tienen mayor actitud positiva para colaboración en relación a los médicos asistentes, el 88% de los profesionales de enfermería encuestados son mujeres y el 67% de los encuestados médicos son varones. Tienen como conclusión de su estudio que existe una

percepción de parte de los médicos que demuestran un pensamiento jerárquico sobre los enfermeros constituyendo una barrera en el desempeño laboral en ambientes quirúrgicos.

Carhuas (2016) menciona como objetivo determinar la asociación entre la comunicación y satisfacción del usuario en un centro de salud materno en del callao. En su investigación enfatiza el desarrollo de habilidades comunicacionales en el profesional de enfermería lo cual crea ambientes de confianza y lazos de afectividad. La investigación fue descriptiva causal asociativa de diseño no experimental y de corte transversal, el recolectaron datos de 60 pacientes, que señalan que hay asociación entre la comunicación de enfermería y la satisfacción del paciente. Se tiene como resultados que el 50% del total de encuestados refieren que se tiene una buena comunicación, mientras que para el 7% es regular y un 43% lo considera mala la comunicación del personal de enfermería. El autor encuentra asociada la comunicación al trato cortés y pueden afectar la percepción del usuario y recomienda capacitación y gestión del talento humano.

Quispe (2016) menciona como objetivo de su investigación, determinar la relación que existe entre la calidad de la comunicación y la percepción del cuidado de los colaboradores de salud en un Hospital de Chinca, el autor en la presente investigación busca contribuir en el desarrollo de la comunicación efectiva durante la interacción de los diversos profesionales de la salud y el paciente. La metodología usada por el autor para la presente investigación es descriptiva, correlacional, con enfoque cuantitativo. La población constituida por 150 pacientes, y a través de la encuesta, como instrumento el cuestionario para ambas variables y con técnica de recolección de datos. Como resultados tuvo que un 42% considera mala la calidad de comunicación específicamente en la dimensión interacción, en la dimensión del mensaje el 38% lo considera mala, en referencia a la seguridad en el cuidado el 36% lo considera mala, el 40% en empatía, la percepción de la dimensión de confianza un resultado de 37% considera que fue buena. Por ello concluyó que existe una inadecuada comunicación con el paciente de parte de los profesionales de salud, Para la percepción del paciente la calidad de comunicación es mala en las dimensiones interacción, seguridad, diligencia y mensaje. Recomienda implementar capacitaciones

y talleres que permitan al personal de enfermería desarrollar habilidades comunicativas para interrelacionarse con el paciente.

Ushiñahua y Rimarachín (2018) mencionan en su tesis el objetivo de determinar las características de la comunicación enfermero paciente postquirúrgico en un Hospital de Tarapoto, para los autores la comunicación es una habilidad que debe ser utilizada durante la atención de pacientes y durante el trabajo multidisciplinario con el equipo de trabajo para optimizar la calidad de atención. Investigación de metodología cuantitativo, descriptivo, de corte transversal, se investigó a una población conformada por 60 usuarios externos sometidos a cirugía, utilizaron como técnica la entrevista y de instrumento la encuesta. Para el procesamiento de datos se utilizó Excel con SPS V24 y dentro de los resultados se encontró que el 75% considera como positivo de mayor trascendencia la escucha activa presente en la dimensión verbal, el 98% de los encuestados considera positivo la comunicación no verbal con mayor predominio la postura y el respeto. Por ello concluyen que es positiva la relación entre el servidor de salud y el usuario postquirúrgico. Las recomendaciones brindadas por los autores es gestionar capacitaciones y talleres para desarrollar destrezas para comunicarse a los profesionales de la salud, considerar tan importante la comunicación verbal y no verbal durante el desempeño de las funciones.

Calderón (2019) menciona como objetivo en su investigación determinar la relación entre la comunicación efectiva y trabajo en equipo realizado en un hospital de Miraflores. Investigación con metodología básica, cuantitativa, transversal y diseño no experimental. Trabajo en la investigación con una población de 82 Licenciadas de enfermería, aplico 2 dos encuestas como instrumento. Dentro de los resultados obtuvo, el 43% del total de encuestados consideran que la comunicación es moderada, un 40% lo considera deficiente en el hospital III Suarez Angamos y un 17% del total de consideran que la comunicación efectiva es eficiente en dicho hospital, considerando que no se cumple durante el desempeño de las competencias la retroalimentación. En el trabajo en equipo obtuvo que el 42.7% de los profesionales de enfermería consideran que el trabajo en equipo es moderado, un 40.2% consideran que es deficiente, mientras que un 17% consideran que es eficiente el trabajo en equipo. La recomendación obtenida de la presente investigación es potenciar la comunicación a través de capacitaciones sobre el tema de comunicación efectiva, lo que les permita

desarrollar habilidades comunicativas considerando que ciertos errores pueden cambiar la calidad y seguridad de la atención perjudicando de una u otra forma a usuario externo.

Arana y Aranda (2018), mencionan el objetivo de determinar la relación de la comunicación asertiva y el desempeño laboral de los enfermeros en un centro hospitalario de Huamachuco, para los investigadores la comunicación asertiva crea buenas relaciones interpersonales en el ambiente laboral lo cual ayuda a mejorar el desempeño, contribuyendo de forma positiva en la obtención de la calidad asistencial en el Hospital de Leoncio Prado. Es una investigación cuantitativa, de corte transversal, con un estudio descriptivo correlacional, se aplicó a una población de 50 profesionales de enfermería utilizando para la primera variable una escala de comunicación asertiva de Pradelli & Esqueda del 1996 y para la variable de desenvolvimiento laboral la escala de evaluación de Soria del 2016. Obtuvieron como resultado después del análisis de chi cuadrado y del debido procesamiento de datos con el software SPSS 24, que el 58% presentan una comunicación asertiva alta, el 34% en el nivel regular y el 8% el nivel bajo, en referente a la segunda variable de investigación el 52% de enfermeros profesionales un nivel alto, el 36% de nivel regular y el 12% de nivel bajo. Dentro de sus recomendaciones están las capacitaciones en temas de comunicación asertiva a los profesionales de enfermería para desarrollar habilidades al comunicarse a través de códigos adecuados los cuales garantizan mejoras durante el desarrollo del desempeño laboral.

Romani (2018) presento el objetivo de relacionar el trabajo en equipo y la satisfacción laboral en profesionales de enfermería de un Hospital del Callao. El trabajo en equipo es de mucha importancia en toda organización cumple mucho con los factores de competitividad, cohesión que llevan a alcanzar niveles de calidad, por ello es importante identificar el aporte de los integrantes para llegar al logro esperado. Investigación presentada por el autor es de metodología cualitativa con un diseño no experimental, descriptivo y correlacional, trabajaron con 71 enfermeros como muestra no probabilística, encuestando a través de cuestionarios con 16 preguntas cada una. Los resultados de esta investigación después del análisis inferencial fue que 82% del total de enfermeros indican que existe un nivel medio en la percepción del trabajo en equipo y un 90% de igual nivel la satisfacción laboral. En la tesis concluye que existe

asociación significativa entre las variables planteadas con mayor predominio los indicadores de compromiso y la coordinación.

Paucar y Quispe (2019), presentan como objetivo de su investigación determinar la relación de las habilidades de comunicación de las enfermeras y percepción sobre comunicación en pacientes de los servicios de hospitalización en un hospital de la ciudad de Huancavelica, para los autores es importante demostrar habilidades comunicativas durante la atención de los pacientes, ellos a través de los sentidos pueden percibir o recoger la información brindada. La investigación uso como método de tipo básico, correlacional, de diseño no experimental, considerando una población de 25 pacientes y 25 enfermeros, se utilizó guía de observación y los cuestionarios estructurados, se obtuvo los resultados que el 72% de los pacientes encuestados considera que los prestadores de cuidados de salud tienen empatía, el 84% que los enfermeros brindan una eficaz comunicación. En conclusión, las habilidades comunicativas de las enfermeras en las áreas hospitalarias son eficaces. Los pacientes perciben el desarrollo o aplicación de habilidades de comunicación de los enfermeros como empático.

Pérez (2020) en su investigación presenta como objetivo determinar las relaciones interpersonales y la importancia del uso de habilidades comunicativas entre los enfermeros de un hospital docente en la ciudad de Chiclayo, en su investigación priorizan la repercusión de las habilidades comunicativas en las relaciones interpersonales y en el cuidado humanizado como proceso de cuidado de calidad. Este estudio es de tipo cuantitativo descriptivo, con un diseño no experimental y correlacional. Realizó encuestas basadas en la teoría de H. Peplau y escala de Likert. Se conto con una muestra de 40 enfermeros de un hospital docente, los cuales manifestaron como resultado en referencia a la relación de variables que el 10% identifica que tiene una adecuada relación en el trabajo, el 73% una relación interpersonal medianamente favorable en relación al desarrollo de habilidades comunicativas, 13% adecuada interacción y desfavorable habilidad comunicativa, tuvo el estudio como resultado que el valor de Pearson no es significativa, por lo que el autor afirma como conclusión que no se tiene evidencias para las variables, planteadas en el estudio.

Fernández (2021) en el objetivo de su investigación busco establecer como la comunicación efectiva del personal de salud influye en la satisfacción del usuario externo en una red de atención de salud de la ciudad de Chiclayo, investigación aplicada, no experimental, con una muestra de estudio de 336 usuarios externos. Dentro de sus resultados se tiene que el 16% de los colaboradores no se comunica utilizando el lenguaje no verbal, un 26% de los colaboradores responden con demora a los mensajes enviados por los canales informáticos en referencia a datos del paciente importantes para la atención de este. En referencia a la segunda variable se obtuvo que 47% de los usuarios encuestados consideran que el entorno no es adecuado, el 50% de los usuarios se encuentran insatisfechos con el servicio en relación al tarifario, el 82% reportan insatisfacción con los medios tecnológicos empleados en la atención, el 75% de los usuarios refieren que no cuentan con un área donde atiendan sus disconformidades en referencia a la atención. El autor concluyó que si influye en la satisfacción del paciente la comunicación efectiva de los colaboradores de salud.

Ocon (2021) tuvo como objetivo establecer la influencia entre la práctica del líder y el trabajo en equipo de los usuarios externos de un centro de salud mental en el departamento de Cuzco, para el autor el trabajo en equipo y la interacción con el líder permite desarrollar a las organizaciones. En este vínculo el líder, es el guía de los colaboradores durante el desenvolvimiento laboral lo cual puede permitir el desarrollo de habilidades. La metodología usada por el autor es básica, de enfoque cuantitativa, no experimental, transversal y correlacional, conto con una muestra de 83 participantes todos profesionales, para la primera variable se empleó para el Liderazgo el cuestionario de Kouzes y Posner para la segunda variable se empleó un cuestionario adaptado de Jaimes y Paucar, Después del procesamiento de datos tenemos que el 53% refieren que la práctica del líder es buena, 45% que es regular, en la dimensión de modelar el camino por parte del líder las respuestas con 81% lo considera buena, el 18% lo considera regular. En referencia a la variable dos sobre trabajo en equipo se obtuvo, el 75% lo considera bueno, el 25% regular. El autor recomienda mejorar el trabajo en equipo a través de capacitación y especialización sobre el desarrollo de complementariedad durante el desempeño y la interacción laboral.

Jaimes y Paucar (2019) mencionan como objetivo describir el trabajo en equipo de los colaboradores en un establecimiento de salud en Huacho. Presentaron como

una investigación básica, descriptiva, no experimental, de corte transversal y cuantitativa. Utilizaron la encuesta de la Dra. Salazar de 20 ítems. Obtuvieron como resultado de su investigación los siguientes niveles de trabajo en equipo 88% lo considera de nivel alto, 11% lo considera de nivel medio, y bajo un 1%, en la dimensión de coordinación se obtuvo un mayor porcentaje de 47% como respuesta para el nivel medio, en la dimensión de comunicación el 92% considera de nivel alto, en la dimensión de confianza se considera el mayor porcentaje al 70% nivel alto y el Compromiso un total de 86% al nivel alto, por lo que concluyen que el centro de salud en estudio cuentan con colaboradores con un alto nivel de trabajo en equipo, complementariedad alta entre ellos, buena comunicación y compromiso. Recomiendan fortalecer el trabajo en equipo con capacitaciones continuas que permitan desarrollar habilidades, confianza e identificación con las metas institucionales.

Cedrón (2020) en su investigación plantea como determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral, estudio realizado en el departamento de la Libertad, fue una investigación descriptiva y correlacional donde recopiló datos a través de dos cuestionarios, tuvo como población de estudio a 106 colaboradores, los resultados más resaltantes fueron que el 51% de los colaboradores refieren, que la motivación por parte de la institución es baja, el mismo resultado se tuvo para el desempeño que fue 60% bajo, concluyendo que existe relación en los objetivos propuestos para este autor, el estudio se desarrolló durante la pandemia COVID-19, el autor recomienda la innovación en programas con plataformas que incluyan la tecnología de la información y permitan un trabajo con mayor alcance en la comunicación interna que permita al colaboradores sentirse protegidos y valorados ante las exigencias laborales exigidas por el COVID-19

La investigación planteada se tiene 2 variables. Como Variable independiente: Comunicación Efectiva.

Comunicación según De la Cruz (2014) lo define como, toda información proporcionada de una persona a otra persona, asumiendo la responsabilidad de lo que comunica, tomando técnicas adecuadas para transmitir ideas claras y concretas, esta se desarrolla entre dos actores el emisor y el receptor, se utiliza un canal para el envío del mensaje, llevando la idea compartida. Las personas al interactuar logramos una

conexión importante para intercambiar mensajes, este evento se da con familiares, amigos y durante el desarrollo de actividades académicas y sociales.

Continuando con el desarrollo se considera la definición mencionada por De la Cruz (2014) en referencia a la comunicación efectiva es como el engranaje que permite que los seres humanos interactúen, la influencia de una persona en otra, a esto lo denomina comunicación. De la Cruz considera que toda comunicación debe ser simple, creíble, tener consistencia, breve y sensorial, transmitir mensajes inspiradores, debe permitir ser contextualizado el mensaje e interactuar con preguntas. Toda comunicación dentro de las organizaciones debe ser respetuosas y con valores institucionales

Se tiene otros importantes aportes, en comunicación como son los que se mencionan, tenemos a Fonseca (2000), menciona que comunicar es una cualidad del ser humano en la que se comparte emociones e ideas racionales, se da cuando interactuamos y nos permite intercambiar ideas basadas en nuestras experiencias, para Stanton et al.(2004), es transmitir información sea esta verba o no verbal es comunicar, busca expresar la idea del que informa y debe ser captada por quien la espera, para Lamb et al. (2006), es el proceso de intercambio de símbolos con determinados significados, así define la comunicación, para Chiavenato (2005), la comunicación es el proceso fundamental de ser humano en la organización social, allí se intercambia información o mensaje y por último se considera el concepto de Robbins y Coulter (2013) quien define a la Comunicación como la transferencia de ideas y la comprensión de símbolos con determinados significados.

Después del análisis de los autores se plantea la definición conceptual de comunicación, es un proceso de interacción entre las personas se da en determinado momento y espacio donde se comparte ideas con información comprensible por el receptor.

Comunicarnos efectivamente nos permite asumir un rol responsable, integro, la persona que lo ponga en práctica tendrá la capacidad de comunicar sus ideas de forma clara y concreta en referencia al tema u objetivo. Este tipo de comunicación plantea soluciones en comunicación y retroalimentación de forma oportuna al equipo

de trabajo minimizando errores y mejorando la calidad que conlleva al beneficio de la organización y el paciente.

Las características importantes consideradas por De la Cruz (2014) para desarrollar una comunicación efectiva se consideran la Claridad, las personas deben tener mensajes consistentes claros, coherentes al manifestar sus ideas; la integridad, Los intercomunicadores deben mantener una empatía al comunicarse, dentro de los valores institucionales debe considerar fomentar la interacción de la comunicación agradable y empático; los diálogos informales, La comunicación es efectiva cuando de usan diferentes modos de comunicarnos entre los profesionales; el equilibrio, se debe considerar un plan de comunicación efectiva en las organizaciones y mantener informados a los integrantes; la moderación, se debe comunicar solo lo que se necesita informar, siendo esta concisa sin excesos; la difusión, debe darse por escrito y por canales formales; la evaluación, todo medio de comunicación debe ser vigilado; la eficiencia y la efectividad, requiere de recursos que garanticen la eficiencia de estos mensajes, que deben ser alcance a total en referencia al receptor.

Obstáculos presentes durante el desarrollo de la comunicación efectiva según Robbins y Judge (2017) se considera al filtrado, de beneficio al emisor, creando cambio del mensaje; la percepción selectiva solo se escucha lo que le conviene a una de las partes y lo que fomenta las dificultades de transmisión; la sobrecarga de información, se hace con la intención de que la persona no reciba la información completa de manera intencionada, la información no es precisa; las emociones, lo toman como le convenga dificultando el entendimiento del mensaje; la distorsión del lenguaje, cuando se usa significados secundarios para confundir al oyente; el silencio ocultamiento de la información, se dan directivas que no son retroalimentadas con el personal; el miedo a la comunicación, guardar silencio aun teniendo conocimiento de la información, no está alineado a los objetivos no transmite acuerdos y directivas de trabajo; las mentiras, cambia el mensaje y confunde a los demás.

Los tipos de comunicación, se consideró por su forma, por su tiempo, por su ámbito.

Por su forma podemos decir que la Comunicación de forma verbal, Según Pavia (2012) en este tipo, se encuentra unida al habla, busca dar a conocer ideas y sentimientos del emisor, a través de un proceso en el que participan las estructuras del lenguaje que varía entre personas, en la que se debe tener ciertas características comunes para que se dé el proceso comunicativo, puede ser este formal o informal. Este proceso comunicativo se desarrolla en el desempeño laboral, puede indicar tareas, presentación de ideas, interacción en reuniones. En esta comunicación rápida permite la interacción de personas, la retroalimentación permite conocer el grado de comprensión del mensaje enviado y poder aclarar las ideas transmitidas.

La comunicación de forma no verbal, según Baena y Montero (2014) lo considera un lenguaje gesticulado, donde interviene las miradas, acciones, postura, que pueden ser percibidos por el receptor, cobra importancia porque se trasmite cierto significado refuerza el mensaje que envía el emisor. Dentro de la comunicación de forma no verbal, encontramos a la Comunicación escrita, esta según Paiva (2012) es la que transmite las ideas, es decir el mensaje por escrito al receptor, constituyen sus ventajas que puede ser revisada antes de su emisión, es permanente, sirve como medio de consulta posterior, dentro de las desventajas tenemos que no se puede realizar retroalimentación, puede ser interpretada de diferentes maneras y así llegar a tergiversar el verdadero mensaje. Se deben tener ciertas consideraciones durante la redacción, esta debe ser concreta simple, no hacer uso de palabras que causen confusión, mostrar siempre cortesía y amabilidad.

Por su tiempo; la comunicación directa, es la que se da en un mismo momento, se da en reuniones, entrevistas, llamadas telefónicas o videoconferencias, intercomunicación como proceso en un mismo tiempo; la comunicación Diferida se da cuando se envía el mensaje sea este escrito o a través de audio y pasa cierto tiempo para que sea recepcionada.

Por su ámbito de desarrollo, encontramos a la comunicación interna, es la que se da en el interior de las organizaciones busca informar, temas propios de ella, busca el dialogo correcto entre los trabajadores fortaleciendo la buena relación laboral para cumplir objetivos institucionales; la comunicación externa, es la que se da entre un

miembro o representante de la institución y otro externo con finalidad de publicidad, relaciones públicas y otras acciones de mercadeo.

En la comunicación en las organizaciones, según De Castro (2014) la considera como un tipo de comunicación que se da en una organización entre los líderes y los colaboradores, es una política de las organizaciones, genera confianza en los empleados disminuye las tergiversaciones debe de ser retroalimentada para permitir el flujo de ideas, siendo una de las características de esta comunicación la formalidad, la organización de ideas a transmitir esta permite transmitir información al colaborador de formas distintas como: descendente, ascendente, horizontal, diagonal.

Otro tipo de comunicación es la informal, es la que se da entre los colaboradores sin considerar la jerarquía, puede ser positivo por genera la retroalimentación de las indicaciones, pero también puede ser negativa por genera rumores o murmuraciones equivocadas de las indicaciones. Se puede evitar si la organización mantiene una comunicación fluida con información clara y constante.

Se tiene también la proporcionada por la tecnología de la información, según Losada (2010) estos son los transmisores que utiliza la organización para comunicarse con los colaboradores deben ser estudiados por los líderes para tomar las mejores decisiones al usar estas como política en su comunicación. Dentro de los más usados encontramos al memorándum, informes, actas, manuales, boletines, panel de anuncios, reuniones, teléfono y correo electrónico.

Como la Variable dependiente el trabajo en equipo.

En la actualidad las organizaciones desarrollan capacidades integrales y contextuales son una visión cambiante que dure en el tiempo y permita que los colaboradores se adapten al trabajo en equipo lo cual les brindara satisfacción y mejora para alcanzar las metas trazadas.

Se presenta las siguientes definiciones para la variable dependiente, según Robbins (2017) Es el trabajo realizado por los colaboradores, se caracteriza porque los miembros tienen un mismo fin laboral y juntos logran mejorar los resultados de trabajo,

cada integrante debe sumar esfuerzo para un resultado de calidad, en esta interacción se desarrolla habilidades sociales, donde cada uno de ellos aporta ideas que permitan obtener resultados en menor tiempo, los grupos que no llegan a tener sinergia positiva, es porque los integrantes no están involucrados con las metas del grupo.

Según Arroyo (2017) El trabajo colectivo de las personas permiten la interdependencia que tiene un solo objetivo común para el colectivo, cada integrante debe asumir una función de forma responsable que sea el soporte de su grupo durante el desempeño laboral, requieren tener coordinación, organización y compromiso de los miembros del equipo en equidad de aportes algunos de ellos son el conocimiento la experiencia y la fortaleza física, garantizando el avance positivo del equipo de trabajo.

Según Barroso (2007) El trabajo en equipo brinda beneficios como mejora la productividad, el producto de servicio, disminución de costos, direcciona el talento, permite responder a cambios y en ocasiones democratizar la organización.

Entre la característica a considerar tenemos a los mencionados por Cardona & Wilkinson (2006) en los integrantes de grupo existen diferentes tipos de liderazgo como el creativo es el que tiene la capacidad de resolver los inconvenientes de forma creativa con imaginación, aborda las situaciones de manera innovadora, presenta ciertas dificultades y vulnerabilidad porque no le gusta dar explicación ni detalles.

El investigador de recursos, se da cuando se cumple el rol de extrovertido, entusiasta, comunicativo, se mantiene investigando las mejores opciones y tiene contactos. Debe mantener cuidado en no ser oportunista y puede disminuir su interés ante las adversidades.

El coordinador, es el del rol responsable, inspira confianza. Traza los objetivos e incentiva la comunicación en las coordinaciones de trabajo para involucrar a todos en el proyecto común. Puede ser considerado como manipulador esta es una debilidad.

El impulsor, es un rol retador, dinámico, permite el crecimiento obtiene capacidad y puede sobreponerse a las dificultades. Puede herir la sensibilidad de los demás integrantes del grupo.

El evaluador, es el rol serio, a través de análisis revisa las mejores opciones y desarrolla estrategias. Puede ser de poca inspiración para el grupo.

El cohesionador, cumple un rol de colaborador y coopera con su grupo, es calmado y diplomático, es el que sabe escuchar y no entra en conflictos. En situaciones críticas puede verse confundido.

El implementador, en este rol disciplinado, conservador, genera confianza dentro del grupo es práctico y tienen capacidad de solucionar interrogantes.

El finalizador, cumple el rol de ser perfeccionista, ansioso por terminar las actividades, busca en el trabajo identificar las omisiones y errores que prolonguen el tiempo y retrasen la tarea, para eliminarlos. No tiene la capacidad de delegar funciones por lo que permite la participación conjunta del grupo.

El especialista, es el rol autónomo, tiene conocimiento y habilidades, pero tiene la limitación de ser muy centrado en una especialidad.

Existen muchos obstáculos durante el trabajo en equipo, se mencionan que estos dependen de la forma de desenvuelve el trabajo en equipo, se detalla los que considerados importantes para la presente investigación.

El primer obstáculo es la comunicación ineficaz entre sus miembros. Un importante aliado del trabajo en equipo es la buena comunicación, está siempre fluida, clara y transparente entre sus miembros.

El segundo obstáculo lo constituye la necesidad de Reconocimiento personal, esto puede darse por cualquier miembro, busca el beneficio personal, crea conflicto entre los miembros del equipo.

El tercer obstáculo son los roles adquiridos como personales, un claro ejemplo el que cree saber todo, crea tensión y malestar entre los miembros otros que se puede

mencionar es el que discute por todo, estando siempre inconforme, el que habla sin fundamento, dificultando la pronta toma de acuerdos durante las reuniones.

El cuarto obstáculo es la falta de confianza, puede generar desconfianza en los objetivos institucionales, se puede mejorar trabajando la empatía y mejorando el desarrollo de habilidades blandas.

El quinto obstáculo es el temor al conflicto, los integrantes del grupo actúan a la defensiva ante las propuestas de trabajo o la distribución dadas por el líder.

El sexto obstáculo es la falta de compromiso, limita el desenvolvimiento exitoso del trabajo en equipo no me identifico con las decisiones tomadas por el líder del grupo.

El séptimo obstáculo es evadir responsabilidades, realiza el trabajo indicado, pero no asume responsabilidad al desempeñarlo, no brinda su mayor esfuerzo por lo que no está involucrado.

El trabajo en grupo, Según Robbins (2009) es el aporte positivo de cada miembro con un buen nivel de desempeño que juntos logren diferenciar el trabajo en equipo del individual, es el trabajo potencial que toda organización requiere para lograrlo que los miembros consigan la sinergia, lo cual incrementa la productividad.

Dentro de las características podemos encontrar que estos equipos de trabajo deben lograr complicitad, un vínculo donde todos estén esforzándose sin presión ni supervisión estricta, ellos logran automotivarse con el diálogo constante cuentan con un espíritu común, integrados sin comportamientos de disconformidad.

Existen técnicas que permiten que los equipos de trabajo desarrollen un buen desempeño para lograr los objetivos trazados por la organización, entre estas tenemos que el líder debe promover la integración y el conocimiento a todos los integrantes. Buscar la identificación del grupo con distintivos como uniformes de color distintos, usar un lema que distinga al área. Motivarlos con capacitación, valores y recompensa

a los esfuerzos. Incentivan a la participación de los miembros del equipo durante la elaboración de los formatos y guías de trabajo.

El trabajo en equipo logra muchas ventajas para que las organizaciones alcancen el objetivo, logrando que cada integrante de la organización genere el mayor desempeño de trabajo, se debe considerar la particularidad de este. Se consigue mejorar la calidad del proceso, la identificación del colaborador con el área, mejora la interacción personal de los miembros y por lo tanto crea un compromiso organizacional.

Se debe considerar el aporte importante de cada colaborador, este brinda conocimientos de experiencias importantes, si sumamos los aportes tendremos un trabajo más enriquecido y de calidad beneficioso para la resolución de inconvenientes durante el desempeño del proceso.

La identificación con el equipo logra un mayor desempeño y encuentra en esta la motivación, logra que el equipo trabaje con mayor comunicación y compromiso. Según Sánchez (2014) para lograr un buen trabajo en equipo se debe desarrollar ciertas habilidades personales y sociales en cada integrante del equipo, entre estas tenemos: el desarrollo de liderazgo a través del conocimiento siendo este el motivador de su grupo y compartiendo la misión y objetivos institucionales, la capacidad de intercomunicarse considerando dentro de ella la escucha activa, la integración de cada miembro buscando la participación del colaborador reconociendo sus habilidades particulares, el aporte o colaboración de cada miembro de forma coordinada logrando el objetivo común.

III.METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Para desarrollar la investigación se utilizó la metodología considerándose esta de tipo aplicada, porque en ella se muestra información relevante al estudio y los problemas identificados, haciendo uso del conocimiento en práctica y aplicándose en grupo de personas en beneficio de estas tal como lo conceptualiza Vargas (2009), es también descriptiva como lo menciona Hernández (2010) la investigación descriptiva, detalla las especificaciones y propiedades como rasgos características del estudio que se esté analizando.

Es un estudio correlacional por que busca describir las cualidades de las variables y determinar la relación existente entre ellas. Tal como lo menciona Valderrama (2017) Una investigación descriptiva correlacional, es la denominada así, por que establece el nivel de relación de las variables.

La investigación es transversal porque esta va describiendo las variables durante el procesamiento de datos por lo que se denomina transversal descriptivo, Hernández et al (2014)

La investigación es de diseño no experimental, según Hernández (2008) se considera no experimental, cuando tiene la característica de no realizar manipulación en las variables, donde no se realiza ninguna intervención que puede modificar los resultados.

La investigación tiene un enfoque cuantitativo, tal como lo menciona Hernández *et al.* (2014) es la que se da cumpliendo secuencias específicas de desarrollo científico en donde nos indican que es la demostración numérica de ciertos patrones, se obtienen resultados y permite probar las hipótesis.

3.2 Variables y operacionalización

En la primera variable Independiente, comunicación efectiva, se considera la definición dada por De la Cruz (2014) para el autor la comunicación efectiva es el engranaje que permite que los seres humanos interactúen, la influencia de una persona en otra, a esto lo denomina comunicación. De la Cruz considera que toda comunicación debe ser simple, creíble, tener consistencia, breve y sensorial, transmitir mensajes inspiradores, debe permitir ser contextualizado el mensaje e interactuar con preguntas. Toda comunicación dentro de las organizaciones debe ser respetuosas y con valores institucionales

Según menciona De la Cruz (2014) Se considera tres dimensiones para la variable comunicación efectiva.

En la dimensión 1 considera a la Comunicación trasmisora de la cultura organizacional, la cultura de toda institución reúne características únicas y distintas lo cual permiten ser diferenciadas esto define la cultura institucional y la forma de esta organización. La comunicación es esencial en las instituciones. Permite que los colaboradores interrelación de manera efectiva entre el equipo de trabajo. Se valora la convivencia y un agradable clima organizacional como un aporte significativo a las inter relaciones. La cultura organizacional es esencial para cumplir los objetivos institucionales.

En la dimensión 2 considera a la comunicación Fuente de motivación, es un factor de cambio para una organización al establecer lineamientos en su política interna. Para lograr una comunicación asertiva, debe existir un adecuado proceso para transmitir información. Las organizaciones actuales necesitan que sus colaboradores estén motivados con la empresa, tener especial cuidado en las maneras y el momento para formalizar una llamada de atención o reclamo.

En la dimensión 3 considera a la comunicación facilitadora en resolución de conflictos Impulsar un trabajo articulado debido a que se realizan coordinaciones proyectadas en la etapa de planificación. Es importante tener ideas claras y una

interacción social acertada con el equipo de trabajo. En caso de discrepancias, se debe tener la capacidad para resolverlo de manera adecuada.

Valverde (2018) menciona que cuando las personas trabajan de manera organizada pueden cumplir sus metas trazadas. Para Lomonosov (2015) manifiesta que, con el paso de tiempo, la forma de comunicarnos ha cambiado siendo uno de los principales elementos que lo modificaron son la globalización durante la interacción de los participantes.

Baekdal (2016) menciona: El cambio de la comunicación se da de forma gradual brindando aporte de progreso a las personas y a las organizaciones. la tecnología con sus grandes bondades permite contar con la comunicación efectiva, a través de un mensaje oportuno y veraz.

La primera variable, Comunicación efectiva es la variable independiente se operacionalizo a través del cuestionario de Comunicación efectiva de 25 ítems.

Se utilizó como escala de medición ordinal.

En la Variable 2: Trabajo en equipo (Variable Dependiente).

Según Robbins (2009) es el aporte positivo de cada miembro con un buen nivel de desempeño que juntos logren diferenciar el trabajo en equipo del individual, es el trabajo potencial que toda organización requiere para lograrlo que los miembros consigan la sinergia, lo cual incrementa la productividad.

Para la investigación planteada se consideraron las siguientes dimensiones planteadas por Robbins y Judge (2017)

En la dimensión 1. Contexto, menciona toda institución necesita de recursos para el desarrollo de operaciones, las labores deben ser distribuidas por partes iguales esto permite incrementar el interés y participación de todo el equipo ello conseguirá brindar un mejor servicio con mayor compromiso y confianza.

Para que toda organización tenga un buen desempeño laboral debe contar con un contexto que le permita mejorar el trabajo en las organizaciones. Miranda (2017)

Los resultados satisfactorios en el trabajo en equipo utilizan siempre recursos adecuados, no solo fortalece al equipo, crea un clima de confianza.

En la dimensión 2. Composición, hace referencia a la composición, en ella se menciona la importancia de los integrantes y las capacidades de estos, según esas capacidades se obtiene el alto rendimiento en el desempeño, por lo que se debe equilibrar los grupos de trabajo para optimizar el trabajo en equipo, y alcanzar calidad en el desempeño.

En la dimensión 3. Proceso, presenta similitud con la eficiencia del trabajo en equipo, pero este debe cumplir un fin con metas específicas y que disminuya el tiempo de ocio durante el desarrollo del trabajo en equipo y debe llevar al equipo a lograr la interdependencia, es decir tener capacidad de avanzar hacia el logro de sus objetivos con eficiencia.

La variable 2 Trabajo en equipo es la variable dependiente. Se operacionalizo a través del cuestionario de "trabajo en equipo" conformado por 25 ítems. (Anexo N°1 y N°2)

Se utilizó la escala de medición ordinal.

3.3 Población, muestra y muestreo

Población: En la investigación planteada sobre comunicación efectiva y trabajo en equipo se considera una población de 70 profesionales de enfermería, que en el tiempo de desarrollo de la investigación se encuentran laborando, esto basado en la consideración de Hernández *et al.* (2014) menciona que la población es censo, se considera todos integrantes de la población como universo de estudio.

En los criterios de inclusión, se considera a todos los enfermeros que laboran en centro quirúrgico de una Institución de Salud, bajo cualquier condición

de contrato y desempeñan labor asistencial, cubriendo las 24 horas de trabajo, estas están presentes durante el desarrollo de la investigación y aceptan participar voluntariamente.

En los criterios exclusión, se considera a los enfermeros que no labora en el centro quirúrgico, Jefaturas del servicio, personal administrativo, otros profesionales de salud, personal de limpieza.

Muestra: Para la muestra, Pineda et al (1994) Considera a una parte de la población y a través del cual se puede generalizar los resultados obtenidos, no fue utilizado para la presente investigación.

En referencia a la muestra no probabilística o dirigida según Hernández et al. (2014), Considera a solo una parte de la población y la elección se da por las características planteadas en la investigación.

En esta investigación se trabajará con población censal y no se realizará muestra

Muestreo: Es la aplicación de la estadística para asignar la muestra, en la investigación presentada no se aplica muestreo.

Como unidad de análisis: en la investigación presente se considera al colaborador que labora en centro quirúrgico y es profesional de enfermería especialista en centro quirúrgico, de una institución de Salud.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En la investigación se trabajó como técnica la encuesta, esta permite recolectar datos por indagación a través de preguntas, obteniéndose respuestas descriptivas necesarias para la elaboración de datos. La encuesta es la técnica más usada en investigaciones referentes a aspectos de Salud. Casas. et al. (2002).

Como instrumentos de recolección de datos se tuvo a dos cuestionarios, con preguntas cerradas, cada uno de ellos con 25 ítems, cada cuestionario corresponde a cada una de las variables definida para esta investigación

Los instrumentos permiten al investigador recolectar datos posteriormente se almacenan para ser analizados, se utiliza para la presente investigación la escala de Likert, se utiliza como instrumento el cuestionario. Según: Valderrama (2016) los cuestionarios son preguntas estructuradas y no permiten la intervención de otra persona como puede ser el investigador.

Ficha N°1: Cuestionario para comunicación efectiva

Autor original: Ignacio De la Cruz (2015)

Modificado y Adaptado por: Marlene Alejos Valderrama

Año: Noviembre del 2022

Dimensiones: Se considera tres dimensiones, la comunicación transmisora de la cultura organizacional, comunicación fuente de motivación y la comunicación facilitadora en resolución de conflictos.

Ítems: 25

Aplicación: Personal de enfermería de Centro quirúrgico.

Tiempo de desarrollo estimado: 10 minutos. (Anexo N° 3).

Ficha N°02: Cuestionario para medir trabajo en equipo

Autor original: Robbins y Judge (2017)

Modificado y Adaptado por: Marlene Alejos Valderrama

Año: Noviembre del 2022

Dimensiones: Se considero tres dimensiones el contexto, la composición y el proceso.

Ítems:25

Aplicación: personal de enfermería de centro quirúrgico.

Tiempo de desarrollo estimado: 10 minutos (Anexo N°4).

Se utiliza el cuestionario para la primera variable sobre comunicación efectiva formulado por Ignacio De la Cruz (2014), el cual tiene el objetivo de medir la comunicación efectiva en las enfermeras del Centro quirúrgico pediátrico.

Se utiliza el cuestionario para la segunda variable sobre el trabajo en equipo formulado por Robbins y Judge (2017), el cual tiene el objetivo de medir el trabajo en equipo en las enfermeras del Centro quirúrgico pediátrico

Según menciona Valderrama (2016) la validez es el reflejo de lo exacto y se obtiene como medida para determinar las características aplicables, se expresa en grados y determina la validez del instrumento estudiado.

El instrumento que se presenta se adaptó del original, cambiando algunas preposiciones para su mejor comprensión y para considerar la mayor semejanza con la realidad estudiada en la presente investigación, la cual fue corroborada por el juicio de 3 expertos, para obtener la validez del instrumento y su confiabilidad, quienes calificaron y determinaron el promedio aplicable, determinando de esta forma la validez de los instrumentos. Se debe mencionar que se consideró tres aspectos importantes como son: Pertinencia, relevancia y claridad. De acuerdo a las calificaciones se obtuvo un resultado de V de Aiken= 0.99, lo que indica que el instrumento es válido. (Anexo N°6)

Tabla 1

Validación del Instrumento V1-V2

Experto	Observaciones
Mg. Yulissa Morales Chumpitaz	Es aplicable
Mg. Jessi Jurado Ordoñez	Es aplicable
Mg. Liz Ugaz Cachay	Es aplicable

La Confiabilidad del Instrumento, se obtiene a través de Alfa de Cronbach, este hace referencia a la aplicabilidad del instrumento. En la tabla 2 se detalla esta confiabilidad después de aplicar en 10 participantes los cuestionarios para las dos

variables, estos no pertenecen a la población de estudio y lo realizan de forma voluntaria. Estos resultados obtenidos son procesados por el programa de SPSS versión 25 el cual nos da el grado de confiabilidad.

La confiabilidad es conceptualizada para Sánchez y Reyes (2016) como la consistencia de puntajes a las que son sometidas las respuestas de un grupo de datos. Obtenidas por la aplicación de un test donde la estabilidad y constancia es lograda.

Tabla 2

Prueba Modelo Confiabilidad, V1: Comunicación efectiva.

Estadística de confiabilidad

Alfa Cronbach	N.º de Preguntas
0,888	25

Interpretación: Para la variable 1 “Comunicación efectiva” conformada por 25 interrogantes. Se tubo un resultado de 0,888 de confiabilidad según “Alfa de Cronbach”. Con lo cual se confirma la confianza del Instrumento para la primera variable.

Tabla 3

Prueba Modelo Confiabilidad, V2: Trabajo en equipo.

Estadística de confiabilidad

Alfa Cronbach	N.º de Preguntas
0,899	25

Interpretación: La variable 2 “Trabajo en equipo” conformada por 25 interrogantes. Se tubo un resultado de 0,899 de confiabilidad según “Alfa de Cronbach”. Con lo cual se confirma la confianza del Instrumento para la segunda variable.

3.5 Procedimientos

En la investigación después de obtener la validación y obtener la confiabilidad de Cronbach de la prueba piloto, se envía carta de presentación dada por la universidad para formalizar el trámite en la Institución de Salud (Anexo N°8), donde se aplica los instrumentos en la población correspondiente al estudio de investigación, para mejorar el proceso de recolección de datos estos se obtuvieron de forma física y por formulario virtual, para después ser procesado con análisis estadístico descriptivo con herramientas tecnológicas como el Excel (Anexo N° 7) y el programa de IBM SPSS, se obtuvieron los resultados que nos permitió finalmente plantear la discusión y la obtención de las conclusiones y la formulación de las recomendaciones.

3.6 Método de análisis de datos

Para el análisis se utilizó el alfa de Cronbach en el programa SPS V25, y se contó con el juicio 3 expertos en temas de investigación, se obtuvo el valor de 0.888. para la variable 1 “Comunicación efectiva” y un valor de 0.899 para la Variable 2.

Según Elorza & Medina (1999) precisa que se debe usar el método Pearson cuando las distribuciones de las variables no son contrarias y si estas son contrarias se debe usar el método Rho Spearman la cual involucra el uso de rangos, números de orden y realiza comparaciones de estos, este es muy útil cuando la asociación es lineal permite determinar la dependencia o independencia de las variables en estudios.

Se realizó el análisis de datos con ayuda del programa SPSS versión 25, en donde se asignaron valores a la base de datos, posteriormente se obtuvieron datos porcentuales de las variables y dimensiones en estudio para la presente investigación constituyendo la estadística descriptiva, se continuo con la prueba de Hipótesis donde se obtuvieron las correlaciones, los resultados obtenidos fueron base para la elaboración de los resultados plasmados en tablas y figuras y sus respectivas interpretaciones, considerada como estadística inferencial.

3.7 Aspectos éticos

La investigación presente considera el principio de la Autonomía: El profesional de Enfermería acepta participar según su voluntad y deseo, en la investigación, toda la información brindada por este es de carácter confidencial. los profesionales de enfermería participan de manera voluntaria en esta investigación. (Anexo N°5)

Principio de la No maleficencia: El participante puede contestar el cuestionario y retirarse en el momento que lo considere, el investigador no debe mostrar incomodidad durante este episodio.

Considerar que no existe sesgos, no existe interpretación subjetiva, los datos solo serán utilizados para la investigación y deberán ser tratados de forma anónima.

Durante la recolección de datos por los cuestionarios se trató a todos los participantes con respeto y se protegió su identidad.

IV. RESULTADOS

4.1 Estadísticos descriptivos.

Variable Independiente

Tabla 4

Estadísticos descriptivos de la variable comunicación efectiva, percibido por los enfermeros quirúrgicos en una Institución de Salud, Lima 2022.

Nivel	Comunicación efectiva	
	FI	%
Bajo	21	30.0
Medio	29	41.4
Alto	20	28.6
Total	70	100

Interpretación: En el estudio se tiene como primera variable a la comunicación efectiva y el desenvolvimiento de esta en el desarrollo de funciones de los enfermeros quirúrgicos. En la tabla N°4, se observa que, de 70 enfermeros encuestados, el mayor porcentaje lo constituye el nivel medio con un 41%, el nivel bajo con un 30% y el nivel alto con un 29%. Teniendo una tendencia de medio-bajo en referencia a comunicación efectiva.

Tabla 5

Estadísticos descriptivos de las dimensiones de la variable comunicación efectiva, percibido por los enfermeros quirúrgicos en una Institución de Salud, Lima 2022.

Dimensión	D1 C. trasmisora de la cultura organizacional		D2 C. Fuente de motivación		D3 C. facilitadora en resolución de conflictos	
	FI	%	FI	%	FI	%
Bajo	22	31.4	25	35.7	25	35.7
Medio	27	38.6	31	44.3	33	47.1
Alto	21	30.0	14	20.0	12	17.1
Total	70	100.0	70	100.0	70	100.0

Interpretación: En la tabla 5, se mostró los niveles de frecuencia de las dimensiones de la variable comunicación efectiva, donde se encontró que el nivel medio obtiene el mayor porcentaje en todas las dimensiones, entrando al detalle tenemos que el 38% en la dimensión de comunicación como transmisora de la cultura organizacional, para la dimensión comunicación como fuente de motivación se tiene un 44% en el nivel medio y para la dimensión comunicación como facilitadora en resolución de conflictos se obtuvo un 47% en el nivel medio, se puede observar que los porcentajes del nivel bajo son mayores que los del nivel alto en las tres dimensiones de estudio.

Variable Dependiente.

Tabla 6

Estadísticos descriptivos de la variable trabajo en equipo, percibido por los enfermeros quirúrgicos en una Institución de Salud, Lima 2022

Nivel	Trabajo en equipo	
	FI	%
Bajo	21	30.0
Medio	31	44.3
Alto	18	25.7
Total	70	100

Interpretación: En la tabla 6 se muestra los resultados descriptivos obtenidos para la variable Trabajo en equipo, se encontró que el nivel medio fue el que presento el mayor porcentaje con 44%, seguido del nivel bajo con un 30% y con un nivel alto el 25%, encontrándose que los resultados refieren que el trabajo en equipo desempeñado por los enfermeros quirúrgicos se encuentra en un nivel medio con tendencia al nivel bajo.

Tabla 7

Estadísticos descriptivos de las dimensiones de la variable trabajo en equipo, percibido por los enfermeros quirúrgicos en una Institución de Salud, Lima 2022.

Dimensión	D4 Contexto		D5 Composición		D6 Proceso	
	FI	%	FI	%	FI	%
Nivel						
Bajo	28	40.0	21	30.0	26	37.1
Medio	30	42.9	30	42.9	26	37.1
Alto	12	17.1	19	27.1	18	25.8
Total	70	100.0	70	100.0	70	100.0

Interpretación: En la tabla 7, se mostró los niveles de frecuencia de las dimensiones de la variable trabajo en equipo, donde se encontró que el nivel medio obtiene el mayor porcentaje en todas las dimensiones, entrando al detalle tenemos que el 30% en la dimensión del contexto, para la dimensión composición se tiene un 43% en el nivel medio y para la dimensión proceso se obtuvo un 37% en el nivel medio, se puede observar que los porcentajes del nivel bajo son mayores que los del nivel alto en las tres dimensiones de estudio por lo que se observa una tendencia al nivel bajo.

4.2 Estadística inferencial

Hipótesis general:

Hi: Existe relación entre la comunicación efectiva y el trabajo en equipo de los enfermeros quirúrgicos en una Institución de Salud, Lima 2022.

Ho: No existe relación entre la comunicación efectiva y el trabajo en equipo de los enfermeros quirúrgicos en una Institución de Salud, Lima 2022.

Tabla 8

Relación entre comunicación efectiva y trabajo en equipo de los enfermeros quirúrgicos en una Institución de Salud, Lima 2022.

Rho de Spearman		Comunicación Efectiva	Trabajo en equipo
Comunicación Efectiva	Coeficiente de correlación	1.000	0.800**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	70	70
Trabajo en Equipo	Coeficiente de correlación	0.800**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	70	70

Interpretación: Según los resultados obtenidos en la prueba inferencial, se verificó que $p=0.000$ por lo se rechaza H_0 , lo que indica, que existe relación entre la variable comunicación efectiva y trabajo en equipo, siguiendo con los resultados obtenidos tenemos el resultado de $R=0.800$ lo que demuestra que la relación entre las variables Comunicación Efectiva y trabajo en equipo, es buena.

Hipótesis específica 1:

Hi: Existe relación entre la comunicación transmisora de la cultura organizacional y el proceso del trabajo en equipo de los enfermeros quirúrgicos en una Institución de Salud, Lima 2022.

Ho: No existe relación entre la comunicación transmisora de la cultura organizacional y el proceso del trabajo en equipo de los enfermeros quirúrgicos en una Institución de Salud, Lima 2022.

Tabla 9

Relación entre la comunicación transmisora de la cultura organizacional y el proceso del trabajo en equipo de los enfermeros quirúrgicos, en una Institución de Salud, Lima 2022.

Rho de Spearman		Trans-C.Org.	Proceso
C. transmisora de la Cultura organizacional	Coeficiente de correlación	1.000	.480**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	70	70
Proceso Del Trabajo En equipo.	Coeficiente de correlación	0.480**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	70	70

Interpretación: Según los resultados obtenidos en la prueba inferencial, se verificó que $p=0.000$ por lo que se rechaza H_0 , lo que indica, que existe relación entre las dimensiones comunicación transmisora de la cultura organizacional y el proceso del trabajo en equipo, siguiendo el análisis de los resultados obtenidos se tiene que el $R=0.480$ nos sugiere que la relación entre las dimensiones antes descritas es intensidad baja.

Hipótesis específica 2:

Hi: Existe relación entre la comunicación fuente de motivación personal y el contexto del trabajo en equipo de los enfermeros quirúrgicos en una Institución de Salud, Lima 2022.

Ho: No existe relación entre la comunicación fuente de motivación y el contexto del trabajo en equipo de los enfermeros quirúrgicos en una Institución de Salud, Lima 2022.

Tabla 10

Relación entre la comunicación fuente de motivación y el contexto del trabajo en equipo de los enfermeros quirúrgicos, en una Institución de Salud, Lima 2022.

	Rho de Spearman	C.Fuent-Motiv	Contexto
C Fuente de motivación	Coeficiente de correlación	1.000	.620**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	70	70
Contexto	Coeficiente de correlación	.620**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	70	70

Interpretación: Se aprecia en el cuadro los resultados obtenidos en la prueba inferencial, se verificó que $p=0.000$ por lo que rechaza H_0 lo que indica que existe relación entre la dimensión comunicación fuente de motivación y la dimensión contexto del trabajo en equipo, se puede también verificar que si existe relación entre las dimensiones y estas tienen un $R=0.620$ lo cual nos permite afirmar que la relación entre ellas es moderada.

Hipótesis específica 3:

Hi: Existe relación entre la comunicación facilitadora en resolución de conflictos y la composición del trabajo en equipo de los enfermeros quirúrgicos en una Institución de Salud, Lima 2022.

Ho: No existe relación entre la comunicación facilitadora en resolución de conflictos y la composición del trabajo en equipo de los enfermeros quirúrgicos en una Institución de Salud, Lima 2022.

Tabla 11

Relación entre la comunicación facilitadora en resolución de conflictos y la composición del trabajo en equipo de los enfermeros quirúrgicos, en una Institución de Salud, Lima 2022.

Rho de Spearman		C. facilitadora.	composición
Comunicación Facilitadora en Resolución de conflictos	Coeficiente de correlación	1.000	.715**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	70	70
Composición	Coeficiente de correlación	0.715**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	70	70

Interpretación: Según los resultados obtenidos en la prueba inferencia, se verificó que $p=0.000$, por lo que rechaza H_0 , esto indica que existe relación entre las dimensiones comunicación facilitadora en resolución de conflictos y la composición del trabajo en equipo, continuando con el análisis se tiene una $R=0.715$ lo cual demuestra que la relación entre las dimensiones analizadas es de intensidad buena.

V. DISCUSIÓN

En la investigación realizada sobre comunicación efectiva como variable independiente, se encontró que el nivel medio-bajo, se registra con mayor frecuencia con un 71%, información obtenida del cuestionario aplicado a los enfermeros quirúrgicos encuestados. Esto es similar a lo encontrado en la investigación de Bustamante (2013) en los hospitales de Madrid, en dicha investigación se hace referencia a la comunicación interna, la que obtuvo un nivel de 60% como regular y deficiente, percepción referida por colaboradores encuestados. En esta investigación el autor menciona cómo se puede promocionar la salud utilizando adecuadamente la comunicación interna entre los colaboradores. El resultado obtenido para la variable comunicación efectiva, no coincide con los resultados reportados por Armas y Mori (2019) investigación que fue realizada en un Hospital de Belén de la ciudad de Trujillo, donde se obtuvo que el nivel de comunicación en las unidades críticas es alto con un 52%, este estudio de investigación fue aplicado en áreas críticas, el autor refiere que el enfermero de estas áreas hospitalarias utiliza técnicas de comunicación que le permiten mantener una comunicación buena, logrando que el usuario comprenda el mensaje emitido por el servidor de salud durante su atención.

En referencia a la dimensión Transmisor de la cultura institucional, el nivel de frecuencia obtenido con mayor puntaje después del procesamiento de datos, encontramos al nivel medio-bajo con un 70% según los resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los enfermeros quirúrgicos, donde se contempla poca identificación con los objetivos institucionales, el desconocimiento de los lineamientos planteados por la organización a través de una intercomunicación clara de los líderes a los colaboradores. Los resultados obtenidos en la investigación en referencia a esta dimensión, tienen similitud con la investigación de Moreno (2017) en un hospital de Ecuador, tuvo como resultado: 60% de los encuestados refieren que no conocen, la cultura institucional, no tienen claridad de la misión, visión y metas de la institución donde labora, lo cual dificulta el cumplimiento de sus funciones. De igual forma encontramos similitud con el estudio realizado por Rubén (2019) donde se identificó que los enfermeros de un Hospital II en el Callao, tienen percepción media-baja de

70% en la cultura organizacional de la institución donde laboran, esto debido a poca efectividad de retroalimentación y falta de estrategias institucionales.

Para la dimensión fuente de motivación personal, se obtuvo un nivel medio con 44% seguido de 35% nivel bajo, resultados del procesamiento de datos, este resultado es debido a que no se realiza adecuadamente un reconocimiento a la labor y el esfuerzo del colaborador al final del alcance de metas, o porque no se propicia la empatía y lazos de unión entre los enfermeros quirúrgicos. Se encuentra similitud con la investigación realizada por Rosales (2016) donde se tuvo como resultado 49% para el medio con tendencia al un nivel bajo, en referencia a la motivación del personal de enfermería en un área crítica de un Hospital de Lima esto debido a que cada persona tiene una motivación diferente, cuando se a gran mayoría de colaboradores se sienta motivado tendrá la capacidad de alcanzar los objetivos con mayor prontitud.

Se encuentra que no existe coincidencia con los resultados obtenidos para la dimensión de motivación, así tenemos que Cajo (2019) en su investigación sobre comunicación interna y la motivación obtuvo como resultado en el nivel de frecuencia medio con un 73% en referencia al desarrollo de funciones dentro de una institución o empresa, se determinó, que los colaboradores reciben motivación por parte de la organización reconociendo el buen desempeño y la dedicación durante la realización de sus labores, en una empresa privada en la ciudad de Chiclayo.

Los resultados obtenidos para la dimensión facilitadora en resolución de conflictos, se obtuvo un 47% en el nivel medio, seguido del nivel bajo. Este resultado se debe a que en el Institución de Salud no se realizan reuniones continuas o mensuales estas con carácter informativo, el personal muy poco participa en la elaboración de planes de mejora, durante los reportes no se evidencia claridad en la comunicación y se obvian datos importantísimos para la continuidad de la atención que ponen en riesgo la seguridad del paciente. Se encuentra que guarda similitud con los resultados obtenidos por Calderón (2019) en su investigación obtuvo un mayor porcentaje el nivel deficiente con un 40% en su estudio aplicado a una población de 82 Licenciados de enfermería en un Hospital de Lima.

En referencia a esta dimensión De la Cruz (2015) sostiene que todo tipo de trabajo colaborativo debe ser planificado y coordinar las actividades de forma clara esto fomenta compañerismo y evita las discrepancias, fomenta la capacidad de dialogo entre los colaboradores.

En la investigación realizada se tiene como variable dependiente Trabajo en equipo, se obtuvo un resultado en el nivel de medio de 44% seguido por el nivel bajo, por lo que se puede decir que el trabajo en equipo es el vínculo de complicidad al que llegan los integrantes y donde todos los miembros se esfuerzan sin presión, logrando automotivarse entre los miembros con dialogo constante llegando a la integración y realizando un desempeño diferenciado como grupo. Se encontró coincidencia con el estudio realizado de Paucara (2012) en la que obtiene una frecuencia de desacuerdo de 53% como resultado en referencia a los objetivos y metas comunes que influyen en el desempeño del trabajo en equipo, a través del informe del estudio podemos interpretar que los profesionales de enfermería no se relacionan de manera conjunta para desempeñar sus actividades laborales con un compromiso de esfuerzo para desempeñar funciones con eficiencia.

En la investigación realizada por Jaimes y Paucar (2019) ellos obtienen un resultado distinto a la investigación presentada, teniendo un porcentaje de 88% en el nivel alto, lo que confirma que el trabajo en equipo en establecimientos de salud, pequeños y en zonas rurales, logran tener sinergia y complicidad al desempeñar su labor asistencial y logrando un trabajo en equipo más eficiente.

En los resultados obtenidos para la dimensión Contexto, se obtuvo un mayor porcentaje en el nivel medio 43% seguido del nivel bajo, en el servicio de centro quirúrgico no se les permite a los enfermeros liderar los equipos de trabajo y se cuenta con deficiente relación de confianza entre los colaboradores y por lo general no se cuenta con el número suficiente de personal para realizar la programación y tareas asignadas al área. El resultado obtenido en la investigación realizada es muy similar al obtenido por Paucara (2012) en su investigación donde se identifica la existencia de roles aprobados por los integrantes de equipos de trabajo, se encuentra un mayor porcentaje en desacuerdo con un 53% del total de encuestados, en un hospital de la Paz Bolivia.

En los resultados obtenidos para la dimensión Composición, se obtuvo un mayor porcentaje en el nivel medio 43% seguido del nivel bajo, en este tipo de dimensión se debe entender que cada miembro del equipo tiene una asignación diferente, esta debe ser distribuida considerando sus que cada uno tiene cualidades únicas y diferentes lo que puede, dar una composición variada dentro del equipo de trabajo.

Se encuentra similitud con el estudio realizado por Ocon (2021) donde obtuvo como resultado de frecuencia un 44% el nivel regular, después de realizar la encuesta a personal de salud. En referencia a la complementariedad de cada uno de los integrantes de los equipos de trabajo, lo cual permite aprovechar la diversidad de habilidades para desempeñar las tareas, esta particularidad de cada miembro permite complementarse y por consiguiente hacen el trabajo en equipo sea más eficiente durante el desempeño y permiten llegar a la meta con el aporte de todos los miembros de este.

En los resultados obtenidos para la dimensión Proceso, se obtuvo un mayor porcentaje en el nivel medio-bajo con 37% en ambos casos, en la población de estudio se obtuvo como respuesta que no todos los miembros del equipo de trabajo se encuentran comprometidos con un propósito común, se encuentra que algunos integrantes realizan un trabajo individualizado y a pesar de tener clara las metas no se logra la eficacia, a esto se suma el ausentismo laboral que crea ciertos conflictos.

No se encuentra similitud son los resultados informados en el estudio de investigación de Jaimes y Paucar (2019) en el que se obtiene que el compromiso del personal asistencias de un establecimiento de salud, tiene un porcentaje de 96% para el nivel alto, lo que significa que los integrantes del equipo de trabajó de dicho establecimiento realizan las tareas con responsabilidad, aportando esfuerzo para lograr en conjunto los objetivos de la Institución de salud.

En el análisis de la hipótesis general, se encontró que existe correlación estadísticamente significativa siendo esta positiva moderada, entre la comunicación efectiva y el trabajo en equipo. Se encontró coincidencia con el estudio de

investigación realizado por Paucara (2012) en el que menciona que existe relación significativa entre la comunicación y las relaciones interpersonales en los equipos de trabajo, el investigador manifiesta que esto se debe a que una comunicación indebida con información incompleta causa incertidumbre en los miembros del equipo de trabajo, creando entre los miembros inseguridad, desconfianza y altera el clima laboral de forma negativa por consecuente afecta el logro de los objetivos, por el contrario si se mantiene una buena comunicación desde los líderes de la organización hacia los colaboradores, esta es beneficiosa y debe mantenerse de forma fluida, permitiendo expresar a los miembros del equipo de trabajo sus desacuerdos lo cual desarrolla una mayor sinergia en el equipo de trabajo. También se encuentra coincidencia con la investigación presentada por Calderón (2019) donde indica que existe correlación positiva moderada entre comunicación efectiva y trabajo en equipo. Mantener una comunicación clara, coherente permite que los miembros de un equipo de trabajo mantengan la confianza y comprendan la información que se les brinda sin alterar el mensaje, el propósito de la indicación debe ser comprendida adecuadamente, evitando los obstáculos que pueden distorsionar una comunicación efectiva.

La teoría planteada por De la Cruz (2014) refiere que la comunicación efectiva es muy fundamental y necesario para lograr integrar a los colaboradores y permite que estos interactúen y mantengan vínculos estratégicos con los objetivos organizacionales.

En referencia a las hipótesis específicas

En el estudio se encontró que existe relación estadísticamente significativa entre la trasmisión de la cultura organizacional y el proceso del trabajo equipo de los enfermeros quirúrgicos en una Institución de Salud, Lima 2022. Existe similitud con el estudio de investigación presentado por Achahui y Condori (2021) donde ellos hacen referencia a la importancia del conocimiento de la cultura organizacional por parte de los colaboradores, esto permite crear la diferencia entre instituciones, conocer de forma clara los objetivos principales, los valores y las normas transmitidas por los líderes de las organizaciones crean un valor de identificación institucional, generando conductas y hábitos positivos entre los colaboradores miembros de los equipos de trabajo, lo cual mejora la eficacia del trabajo durante el desempeño laboral.

Según Robbins (2009) la cultura institucional se brinda a través de capacitaciones de la organización a los colaboradores, donde se les incentiva a compartir estos objetivos institucionales.

En la investigación se evidencio la relación estadísticamente significativa entre la comunicación fuente de motivación y el contexto del trabajo en equipo de los enfermeros quirúrgicos en una Institución de Salud, Lima 2022, lo que guarda similitud con el estudio de investigación realizado por Cajo (2019) en su investigación se encontró relación significativa entre comunicación interna y motivación laboral en una organización privada. Cuando se habla de motivación se tiene que hacer referencia a ciertos factores como necesidad de logro, de poder, de afiliación, esto se da principalmente por la competitividad propia de cada individuo. Estas motivaciones laborales facilitan la integración del equipo de trabajo logrando un mayor rendimiento, debido a que si los miembros de este equipo se encuentran motivados mejoran su aporte laboral y garantizan el logro de los objetivos institucionales.

Según Robbins y Judge (2017) refiere que la carga de trabajo debe ser distribuida entre todos los miembros de equipo de trabajo, y que la institución debe brindar los insumos necesarios para realizar el trabajo, con la finalidad de lograr un mejor servicio creando confianza y compromiso de los colaboradores.

En el estudio se evidencio la relación estadísticamente significativa entre la dimensión comunicación facilitadora en resolución de conflictos y la composición del trabajo en equipo de los enfermeros quirúrgicos en una Institución de Salud, Lima 2022, en la revisión con la investigación de Flores y Terán (2018) se encontró similitud, con la existencia de la relación entre las relaciones interpersonales y conflictos laborales, variables estudiadas por Flores. Describiendo que en las situaciones conflictivas se presentan debido a que no todas las personas tiene la misma forma de opinar y conceptualizar las cosas, por ello una comunicación efectiva con características de claridad mejoran las situaciones de conflicto crean relaciones interpersonales con mayor tolerancia, una mala interpretación del mensaje puede generar tergiversaciones y muchas veces conflictos entre los miembros de los equipo de trabajo, por eso la comunicación efectiva cumple el propósito de asignar actividades laborales sin malas interpretaciones.

VI. CONCLUSIONES

Al encuestar al personal de enfermería, se determinó que la correlación es positiva y de buena intensidad, demostrando que desarrollando buena comunicación efectiva se tendrá un mejor desarrollo del trabajo en equipo mejorando el desempeño de los enfermeros quirúrgicos en una Institución de salud.

Se determinó, que existe relación estadísticamente significativa entre la comunicación trasmisora de la cultura organizacional y el proceso del trabajo en equipo de los enfermeros quirúrgicos en una Institución de Salud, siendo esta de intensidad baja, conocer los valores institucionales y la misión, visión de la institución, fomenta la identificación de los miembros del equipo de trabajo con su organización, lo cual permite un mejor desempeño al realizar un proceso de trabajo con calidad y eficiencia hacia las metas institucionales.

Se determinó, que la relación existente entre la comunicación fuente de motivación tiene relación estadísticamente significativa con el contexto del trabajo en equipo de los enfermeros quirúrgicos en una Institución de Salud, siendo esta de intensidad moderada entre las dimensiones. La motivación es importante para poder generar en el colaborar actitudes de integración con su trabajo, crea un sentimiento de compromiso, lo cual se refleja en un buen desempeño del trabajo en equipo.

Se determinó, que la relación entre la dimensión Comunicación facilitadora en resolución de conflictos y composición del trabajo en equipo, tienen una relación estadísticamente significativa con una intensidad buena para las dimensiones.

VII. RECOMENDACIONES

El presente estudio de investigación permitió conocer como la comunicación efectiva afianza el trabajo en equipo, en base a los datos obtenidos la institución de Salud, se puede plantear mejorar el plan de desarrollo del personal, considerando capacitaciones y talleres sobre comunicación efectiva, los cuales permitirán que el personal asistencial desarrolle habilidades comunicativas para mejorar el trabajo equipo en el centro quirúrgico.

Se identificó en el estudio, que el personal de asistencial es muy poco motivado, en referente a los logros alcanzados durante el desempeño de sus funciones, por lo que se recomienda mejorar en este aspecto a través de la oficina de bienestar considerar dentro del plan de actividades anuales un cronograma anual, donde se contemplen diversas formas de motivación e integración de los enfermeros, la motivación permite tener al colaborador más identificado con los objetivos institucionales.

Realizar más estudios de investigación en otras áreas o servicios asistenciales, permitirá conocer el desenvolvimiento del trabajo en equipo y determinar debilidades propias de cada servicio, esto brinda un mejor diagnostico en las áreas asistenciales, considerarlo como el inicio y base en la elaboración de planes estratégicos estructurados según la necesidad de cada área.

Elaborar estrategias para que los lideres y jefes de la Institución de Salud desarrollen habilidades comunicativas aplicando la comunicación efectiva, identificando las mejores pautas para el desarrollo del trabajo en equipo y valorando los logros de esta forma de desempeño.

REFERENCIAS

- Achahui, B y Condori, M (2021) Cultura organizacional y desempeño laboral de la Dirección Regional de Salud.[Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo, Perú]
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67634/Achahui_DB-Condori_VM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Andrade, R, Distefano,A y Quiroga,C. (2012). Formas de comunicación del personal de enfermería ante pacientes con discapacidad auditiva.[Tesis de pregrado, Universidad nacional de Cuyo, Argentina].
https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/10083/andrade-romina-vanesa.pdf
- Arana, J y Aranda, M. (2019) Comunicación asertiva y desempeño laboral de la enfermera. Hospital Leoncio Prado de Huamachuco. [Tesis de Pregrado Universidad Nacional de Trujillo. Perú].
<https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/11740>
- Armas, B y Mori, S. (2019) Nivel de comunicación del enfermero(a) con el paciente de unidades críticas del Hospital Belén.[Tesis de Pregrado, Universidad Antenor Orrego. Perú]
https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/5945/1/RE_ENFE_BETTY.ARMAS_STEFANY.MORI_COMUNICACION_DEL.ENFERMERO_DATOS.PDF
- Arroyo, E, Montoya, R. (2017) Trabajo y derechos Humanos/ algunos retos contemporáneos. Universidad Juárez del Estado de Durango México.
<https://www.corteidh.or.cr/tablas/34039.pdf>
- Ayala, Charles (2020) Comunicación efectiva y trabajo en equipo en los estudiantes del Instituto Superior Pedagógico Especial María Madre [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle de Perú]
<https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/6356/Charles%20AYALA%20LLAMOCCA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Baena, G. y Montero, S. (2014). Ciencias de la comunicación 1. (1ª. ed.) México, D.F: Grupo editorial Patria. <https://www.editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074383270.pdf>
- Baekdal, T. (2016) Del periódico impreso a la información social y personalizada. Thinkers <https://ethinkersblog.wordpress.com/2017/04/26/del-periodico-impreso-a-la-informacion-social-y-personalizada/#more-743>

- Barroso , F. (2007) Trabajo en equipo, liderazgo y cambio organizacional.[Tesis Maestría. Universidad Anáhuac México]https://issuu.com/victore.cardozodelgado/docs/trabajo_en_equipo__liderazgo_y_camb
- Bustamante, E. (2013) la comunicación interna y la promoción de la salud. [Tesis de Doctoral, Universidad Autónoma de Barcelona. España] <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/117320/ebo1de1.pdf?sequence>
- Calderón, L. (2019) Comunicación efectiva y trabajo en equipo del profesional de enfermería del Hospital III, Suarez Angamos. [Tesis de Maestria, Universidad Cesar Vallejo, Perú] https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52943/Calder%C3%B3n_HLV-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Cajo, E. (2019) Programa de comunicación interna, para fortalecer la motivación laboral en los trabajadores del área operativa de una empresa de seguridad privada en Chiclayo. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo.Perú] https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/50953/Cajo_PEM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Carhuas, C.(2016) Comunicación del profesional de enfermería y satisfacción del usuario del centro Materno Villa los Reyes, Callao.[Tesis de Maestria, Universidad Cesar Vallejo. Perú] https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15013/Carhuas_LCD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cardona, P. Wilkinson, H. (2006) Trabajo en equipo. Ocasional Paper. Universidad de Navarra. Business IESE School <https://arodi.yolasite.com/resources/Trabajo%20en%20equipo-IESE.pdf>
- Casas, J, Repullo, J, Donaldo, J (2002) La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos. Revista atención Primaria, Vlo.31. Pag.527-538. <https://core.ac.uk/download/pdf/82474689.pdf>
- Chiavenato, I. (2009). Comportamiento Organizacional - La dinámica del éxito en las organizaciones. (segunda edición) México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizacion_al._La_dina_mica_en_las_organizaciones..pdf
- De Castro, A. (2014) Comunicación organizacional: técnicas y estrategias. Colombia: Universidad del Norte

<https://books.google.com.pe/books?id=WyKVBAQAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>

De la Cruz, I. (2015). Comunicación efectiva y trabajo en Equipo, Administración y gestión. Cataluña, España: Ministerio de Educación Cultura y Deporte de España. http://descargas.pntic.mec.es/mentor/visitas/comunicacion_efectiva_trabajo_equipo.pdf

Díaz, V, Lopez, A, Bueno, A. (2019). El trabajo en equipo en el personal de enfermería. Visión del TCE. Revista Médica y de Enfermería: Ocronos. España. <https://revistamedica.com/trabajo-en-equipo-personal-enfermeria/>

Doo, E-Y, Kim, M. Effects of hospital nurses' internalized dominant values, organizational silence, horizontal violence, and organizational communication on patient safety. Res Nurs Health. 2020; 43: 499– 510. <https://doi.org/10.1002/nur.22067>

Elorza, H., & Medina Sandoval, J. C. (1999). Estadística para las ciencias sociales y del comportamiento. México: Oxford University <https://www.uv.mx/rmipe/files/2015/09/Estadistica-para-las-ciencias-sociales-del-comportamiento-y-de-la-salud.pdf>

Ferrario, M, Scocco, E y Barbieri, P (2012) Comunicación en el área quirúrgica. Seguridad del paciente. Hospital Británico de Buenos Aires. Argentina https://www.anestesia.org.ar/search/articulos_completos/1/1/1434/c.pdf

Fernández, A (2021) Comunicación efectiva del personal asistencial de salud y satisfacción del paciente en la Microred Oyotún. [Tesis de Maestría. Universidad José Faustino Sánchez Carrión. Perú] <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/4968/ANAL%C3%8D%20MELISSA%20FERN%C3%81NDEZ%20JAIMES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Fernández, S. (2012). Cómo gestionar la comunicación: en organizaciones públicas y no lucrativas (Segunda parte) Narcea, S.A. España. https://books.google.com.co/books?id=NHxrQbpfHpQC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbg_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Flores, I. Terán, R. (2018). Manejo de conflictos laborales para mejorar las relaciones interpersonales en enfermeros de UCIN del Hospital Regional docente de Cajamarca. [Tesis de Maestría. Universidad Cesar Vallejo.] https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27814/flores_si.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Fonseca, M (2000) Comunicación oral y escrita, Pearson educación de México. Segunda Edición. <https://bibliotecaargos.files.wordpress.com/2020/10/comunicacion-o-escrita-2a-ed..pdf>
- Gözde, O. (2020), Nurse-physician collaboration in surgical units: A questionnaire study, Journal of Interprofessional Education & Practice, Volume 21, ISSN 2405-4526, <https://doi.org/10.1016/j.xjep.2020.100386>.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2405452620300665>
- Gutiérrez, H. (2014). Control estadístico de la calidad y seis sigmas. (3. ed.). Programas educativos S.A .McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. México.
<https://www.uv.mx/personal/ermeneses/files/2018/05/6-control-estadistico-de-la-calidad-y-seis-sigma-gutierrez-2da.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. (6ta ed.) México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2018). Metodología de la investigación. (Vol. 4, pp. 310-386) México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A.
- Ibañez, D. (2015). Influencia de los patrones de la comunicación entre el personal sanitario, pacientes y familiares en todo el procedimiento quirúrgico.[Tesis Doctoral. Universidad de Alicante. España]
https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/52098/1/tesis_diego_jose_iba%C3%B1ez%20Gallardo.pdf
- Jaimes, L y Paucar, J. (2019) Trabajo en equipo del personal asistencial de los establecimientos de salud del Distrito de Santa María, Huacho, [Tesis de pregrado. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Perú]
<https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/3179/TRABAJO%20EN%20EQUIPO%20DEL%20PERSONAL%20ASISTENCIAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Lamb, CH. Y Daniel, C (2006) Marketing 8va Ed. Thomson Editores Pág 484
http://190.116.26.93:2171/mdv-biblioteca-virtual/libro/documento/3RI7Yf8YAyK8x303vXXbq1_MARKETING.pdf

- Lomonosov, M (2015) Problema de la comunicación en Psicología Editorial de ciencias sociales, La Habana. Cuba <http://biblioteca.psi.uba.ar/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=1055>
- Losada, J. (2010). Comunicación en la gestión de crisis: lecciones prácticas. Barcelona: Editorial UOC. <https://docer.com.ar/doc/5n8vxv>
- Miller, D. (2021). I-PASS as a Nursing Communication Tool. *Pediatric Nursing*, 47(1), 30-37. <https://www.Proquest.com/scholarly-journals/i-pass-as-nursing-comunication-tool/docview/2492325417/se-2>
- Miranda y Pastor (2017) Comunicación Organizacional y Clima Social en los trabajadores de una Municipalidad del Departamento de Lambayeque <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/827/MIRANDA%20CUBAS%2c%20FRANCISCO%20HUMBERTO%20y%20PASTOR%20NANFU%c3%91AY%2c%20PAOLA%20DEL%20MILAGRO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Moreno, M. (2017) Comunicación y su relación con los pacientes que acuden al laboratorio clínico del hospital de IESS Ambato [Tesis de Maestría. Universidad Técnica de Ambato Ecuador] <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25232/1/26%20GIS.pdf>
- Moreno, L. (2009) Comunicación efectiva para el logro de una Visión compartida. *Revista CULCYT. Cultura científica y tecnológica* Ed. N° 32. Universidad Autónoma de ciudad de Juárez. México. <https://erevistas.uacj.mx/ojs/index.php/culcyt/article/view/333>
- OMS (2010). *Healthy People*, Volumen I. <http://www.healthypeople.gov/2020/default.aspx>
- Ocon, J. (2021) Practica del Lider y su influencia en el trabajo en equipo del personal de los centros de Salud Mental Comunitarios de la ciudad del Cusco. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo. Perú]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73086/Ocon_TJC-SD.pdf?sequence=1
- Ochoa, N. (2016) Intercomunicación en enfermería como variable de seguridad del paciente. [Tesis para especialista. Universidad Nacional de Córdoba Argentina] obtenido en <http://lildbi.fcm.unc.edu.ar/lildbi/tesis/ochoa-n.pdf>

- Paucar, M y Quispe, T (2019) Habilidades de la comunicación de las enfermeras y percepción sobre comunicación en los pacientes en los servicios de hospitalización Hospital e Huancavelica. [Tesis de pregrado. Universidad Nacional de Huancavelica. Perú]
<https://repositorio.unh.edu.pe/items/97b93bce-1bc5-4997-a0d2-105cd49d1129>
- Paucara, M. (2012). Factores Laborales influyentes del trabajo en equipo de enfermería; servicios de cirugía del Hospital de clínicas. [Tesis de Maestría. Universidad Mayor de San Andrés Bolivia]- <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/3996/TM-779.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pavía, I. (2012). Comunicación en las relaciones profesionales España: IC editorial.
https://www.editorialelearning.com/catalogo/media/iverve/uploadpdf/1525966327_UF0520_demo.pdf
- Pérez (2020) Relaciones interpersonales y el uso de habilidades comunicativas entre las profesiones de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Docente Las Mercedes. Universidad Señor de Sipán, obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7230>
- Pineda, E, Alvarado, E, De Canales, F. (1994) Metodología de la Investigación Manual para el desarrollo de personal de salud. Oficina Sanitaria de OPS 2da. edición.
<http://187.191.86.244/rceis/registro/Metodologia%20de%20la%20Investigacion%20Manual%20para%20el%20Desarrollo%20de%20Personal%20de%20Salud.pdf>
- Quispe, I. (2016) Calidad de la comunicación y percepción del cuidado de los profesionales de salud, Hospital de chinca.. [Tesis de Maestría. Universidad San Pedro. Perú]
http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/6981/Tesis_59603.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Romani, Ferrer, y Zuta (2018). Trabajo en equipo y satisfacción laboral en profesionales de Enfermería del Hospital de Ventanilla. [Tesis de Maestría. Universidad Nacional Hermilio Valdizan. Perú].<https://www.redalyc.org/journal/5860/586062189006/html/>
- Robbins, S. P. (2004). Comportamiento organizacional. Pearson educación [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=OWBokj2RqBYC&oi=fnd&pg=PR23&dq=Robbins,+S.+P.+\(2004\).+Comportamiento+organizacional.+Pearson+educaci%C3%B3n&ots=YLa7gncs_6&sig=IzHyp1pV26k01ckE_c18AnkYazM#v=onepage&q=Robbins%20S.%20P.%20\(2004\).%20Comportamiento%20organizacional.%20Pearson%20educaci%C3%B3n&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=OWBokj2RqBYC&oi=fnd&pg=PR23&dq=Robbins,+S.+P.+(2004).+Comportamiento+organizacional.+Pearson+educaci%C3%B3n&ots=YLa7gncs_6&sig=IzHyp1pV26k01ckE_c18AnkYazM#v=onepage&q=Robbins%20S.%20P.%20(2004).%20Comportamiento%20organizacional.%20Pearson%20educaci%C3%B3n&f=false).

- Robbins, S. y Judge, T. (2017). Comportamiento organizacional. (17. ed.). Guanajuato, México: Pearson http://www.pearsonenespanol.com/mexico/educacion-superior/robbins/robbins_comportamiento_organizacional_17e_contenido
- Robbins, P. (2018). La trasmisora de la cultura empresarial. (13 ed.) Barcelona: Pearson Hispanoamérica. www.pearsonenespanol.com
- Rubén, D, Advíncula, A, Serrano, R. (2019) Cultura Organizacional y satisfacción de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de Emergencias del Hospital II Lima Norte Callao. [Tesis de Maestría. Universidad Nacional de Callao]: <http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/4594/TESIS%20RUB%20%89N%20DARIO%20%20ANGELITA%20%20SERRANO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rosales, F (2016) Motivación y clima laboral del personal de enfermería de un hospital público de Lima. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo] https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8712/Rosales_PF.pdf?sequence=1
- Robbins, S. y Coulter M. (2005) Administración Ed, Pearson 8va E., México, , Pág. 256. <https://www.auditorlider.com/wp-content/uploads/2019/06/Administracion-8ed-Stephen-P.-Robbins-y-Mary-Coulter-1.pdf>
- Sánchez, H, Reyes, C. (2015) Metodología y diseños de la investigación científica, Quinta edición. Editorial Business Support Anneth SRL, Lima. Perú. https://www.academia.edu/78002369/METODOLOG%20%8DA_Y_DISE%20%91OS_EN_LA_INVESTIGACI%20%93N_CIENT%20%8DFICA
- Sánchez, M. (2014). Manual comunicación efectiva y trabajo en equipo. Madrid, España: Editorial CEP S.L. https://books.google.com.pe/books?id=8OpCDwAAQBAJ&printsec=copyright&hl=es&source=gbs_pub_info_r#v=onepage&q&f=false
- Silva, Zeitoune, Colomé. (2016). Efectos del trabajo en salud de enfermeros que actúan en clínica quirúrgica de hospitales universitarios. Rev. Latino Americana Enfermagen <https://www.scielo.br/j/rlae/a/tWqWZVd9Dm8z3YGjGGZJs9L/?format=pdf&lang=es>
- Stanton, W. J., Etzel, M. J., Walker, B. J., Báez, E. P., & Martínez, J. F. J. D. (2004). Fundamentos de marketing.

<https://mercadeo1marthasandino.files.wordpress.com/2015/02/fundamentos-de-marketing-stanton-14edi.pdf>

The Joint Commission (2019) National patient Safety Goals.

https://www.jointcommission.org/-/media/tjc/documents/standards/national-patient-safety-goals/historical/npsg_chapter_cah_jan2019.pdf

Ushiñahua, T y Rimarachin, C. (2018) Características de la comunicación enfermero postquirúrgico, servicio de Cirugía Hospital II-2 Tarapoto. [Tesis de Pregrado. Universidad Nacional de San Martín]

<https://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/2685/ENFERMERIA%20-%20Tatiana%20Banassy%20Ushi%C3%B1ahua%20Ram%C3%ADrez%20%26%20Cely%20Rimarachin%20Gallardo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Valderrama, S. (2016). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica: cuantitativa, cualitativa y mixta. 2da Edición (6ta reimpresión). Lima: Editorial San Marcos.

http://www.editorialsanmarcos.com/index.php?id_product=211&controller=product

Valverde, M. (2018). Trabajo en equipo en las instituciones. México: Pearson

<https://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/pela/pl-000381.pdf>

Villanueva, R y González, R (2015) La comunicación entre enfermeras quirúrgicas conviviendo en dos mundos. Revista Index Enfermería Vol. 24 N°4. Universidad de Granada España. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962015000300005.

Vargas, Z. (2009). La Investigación aplicada: Una forma de conocer las realidades con evidencia científica. Revista Educación, 33(1), 155–165.

<https://doi.org/10.15517/revedu.v33i1.538>

Vítolo (2017). Comunicación efectiva en Quirófano. http://www.noble-arp.com/src/img_up/29082008.14.pdf

Zayas, P (2010) La comunicación Interpersonal: https://biblioteca.utec.edu.sv/siab/virtual/elibros_internet/55772.pdf

ANEXOS
ANEXO N° 1

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición		
Comunicación efectiva (V1)	La comunicación es toda información proporcionada de una a otra persona, con responsabilidad, tomando técnicas adecuadas para transmitir ideas claras y concretas, esta se desarrolla entre dos actores el emisor y el receptor, se utiliza un canal para enviar el mensaje, llevando la idea compartida. (De la Cruz 2014)	La variable Comunicación efectiva fue operacionalizada en función a sus dimensiones. A través del cuestionario sobre comunicación efectiva la cual estará conformado por 25 ítems	Comunicación transmisora de la cultura organizacional	Conocimiento de las metas de la organización	1, 2, 3,	Bajo [22-27]		
				Comunicación.	4, 5,6	Medio [28-32]		
				Entorno laboral.	7,8	Alto [33-40]		
			Comunicación facilitadora en resolución de conflictos	Comunicación fuente de motivación	Comunicación	Valores y compañerismo.	9, 10, 11,	Bajo [14-26]
						Aceptación de funciones	12,	Medio [27-31]
						Difusión de documentos.	13	Alto [32-40]
						Motivación.	14,15, 16	
						Actividades y reuniones en quipo.	17,18	Bajo [22-29]
						Integración de equipos de trabajo.	19, 20, 21	Medio [30-34]
						responsabilidad	22, 23, 25	Alto [35-40]
participativo y negociador	24.							

ANEXO N° 2

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición		
Trabajo en equipo (V2)	Es el trabajo realizado por los colaboradores, se caracteriza por que los miembros tienen un mismo fin laboral y juntos logran mejorar los resultados de trabajo, cada integrante suma esfuerzo y la sinergia positiva de los integrantes conlleva a la meta del grupo. (Robbins, 2017)	La variable Trabajo en equipo fue operacionalizada en función a sus dimensiones. A través del cuestionario sobre trabajo en equipo la cual estará conformado por 25 ítems.	Contexto del trabajo en equipo	-		Bajo [12-15]		
				Recurso humano suficiente.	1,2	Medio [16-18]		
				Facilidades tecnológicas	3	Alto [19-25]		
			Composición del trabajo en equipo	Clima laboral	4,5	Aptitud de los miembros	6,7,8	Bajo [26-32]
						logro de objetivos	9	Medio [33-38]
						Asignación de roles	10,11,12,13	Alto [39-44]
						preferencia y afinidad de miembros	14,15	
			Proceso del trabajo en equipo.			Propósito en común	16,17	Bajo [23-33]
						Metas específicas	18	Medio [24-38]
						Eficacia en el trabajo	19	Alto [39-46]
		Capacitaciones programadas		20, 21				
		Niveles de conflicto		22,23,24				
		Grado de responsabilidad	25					

ANEXO Nº 3

CUESTIONARIO: COMUNICACIÓN EFECTIVA

A continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados a su ambiente de laboral. Cada proposición cuenta con cinco alternativas, lea con cuidado y luego marca con un (X) la que describa mejor su ambiente laboral. Responda todas las proposiciones, debe marcar una de las escalas de valoración, recuerde no hay respuestas buenas ni malas, son sólo respuestas.

Escala de Likert: 1. nunca 2. Casi nunca 3. algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre

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

ANEXO Nº 4

CUESTIONARIO PARA MEDIR TRABAJO EN EQUIPO

A continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados a su ambiente de laboral. Cada proposición cuenta con cinco alternativas, lea con cuidado y luego marca con un (X) la que describa mejor su ambiente laboral. Responda todas las proposiciones, debe marcar una de las escalas de valoración, recuerde no hay respuestas buenas ni malas, son sólo respuestas.

Escala de Likert: 1. nunca 2. Casi nunca 3. algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre

N°	ÍTEMS	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
Dimensión 1 Contexto						
1	Se cuenta con recurso humano suficiente dentro del área					
2	En su área de trabajo le permiten liderar equipos de trabajo					
3	La institución brinda facilidades como tecnología e insumos necesarios para poder trabajar con eficiencia.					
4	En el área de trabajo se sostiene un buen clima laboral					
5	Considera que se mantiene una relación de confianza entre compañeros de trabajo.					
Dimensión 2 Composición						
6	Los integrantes del grupo demuestran aptitud para trabajar en equipo					
7	Considera que se emplea la retroalimentación en cada interacción comunicativa					
8	La colaboración del grupo se evidencia en cada turno					
9	La personalidad de cada miembro influye en el logro del objetivo grupal					
10	Considera que cada miembro del equipo tiene bien definido la asignación de roles					
11	Cada miembro del grupo realiza sus funciones sin depender de alguien.					
12	Existen horarios flexibles para poder capacitarse.					
13	Realizan rotación de área de trabajo entre el personal					
14	Existen preferencias de los miembros al trabajar en equipo					
15	La afinidad de caracteres para trabajar en equipo se da en su área.					
Dimensión 3: Proceso						
16	En su área de trabajo todos tienen un propósito en común					
17	En su área de trabajo existe individualismo al realizar las actividades laborales.					
18	La motivación es una herramienta constante utilizada en su área de trabajo					
19	Los integrantes del equipo, tienen claras las metas.					
20	La eficacia del equipo, se logra en el área de trabajo					
21	Las capacitaciones programadas son temas propuestos por el personal del área					
22	La institución cumple con el programa anual de capacitaciones.					
23	Los equipos de trabajo tienen un nivel de conflicto sobre la puntualidad.					
24	Los equipos de trabajo tienen un nivel de conflicto sobre las faltas.					
25	Los equipos de trabajo de cada área demuestran un alto grado de responsabilidad en el desempeño de sus funciones.					

Gracias por su valiosa colaboración

ANEXO Nº 5

Consentimiento Informado

Título de la investigación: Comunicación efectiva y trabajo en equipo de los enfermeros quirúrgicos en una Institución de Salud, Lima 2022.

Investigadora: Marlene Alejos Valderrama.

Propósito del estudio:

Le invitamos a participar en la investigación, cuyo objetivo es determinar la relación entre la comunicación efectiva y el trabajo en equipo de los enfermeros quirúrgicos en una Institución de Salud, Lima, 2022. Esta investigación es desarrollada por una estudiante de la escuela de posgrado, del programa de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud, de la Universidad César Vallejo del campus Tru-olivos, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

Es necesario poder mejorar los conocimientos en comunicación efectiva, poner en práctica esta habilidad, permite que el personal asistencial acorte tiempos en la atención, pueda mantener y continuar con los objetivos institucionales y brinde atención segura a los pacientes.

Procedimiento

Si usted participar en la investigación, esta se realizará de la siguiente forma:

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación ya mencionada.
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 10 minutos y se realizará en las horas libres no laborales. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, son anónimas.

La participación es voluntaria y puede hacer preguntas para aclarar sus dudas, su decisión será respetada, si no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

No existe riesgo o daño al participar en la investigación, se informará los resultados de la investigación.

No se brindará ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va aportar a la salud individual de la persona, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Los datos recolectados son anónimos y no hay forma de identificar al participante. La información brindada es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente. Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigadora: Alejos Valderrama, Marlene, al correo marlenealejos17@gmail.com.

Consentimiento Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

ANEXO Nº 6

Documentos para validar los Instrumentos a través de juicio de expertos

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magíster / Doctor: *Yulissa Morales Chumpitaz*
Presente. -

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión de la Salud, requiero validar los instrumentos a fin de recoger la información necesaria para desarrollar mi investigación, con la cual optaré el grado de Maestro.

El título nombre de mi proyecto de investigación es Comunicación efectiva y trabajo en equipo de las enfermeras quirúrgicas, en una Institución Pediátrica, Lima 2022 y, debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de investigación.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- ✓ Carta de presentación
- ✓ Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones
- ✓ Matriz de operacionalización de las variables
- ✓ Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,


Lic. Marlene Alejos V.

CUESTIONARIO: COMUNICACIÓN EFECTIVA (VARIABLE I)

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

CUESTIONARIO: TRABAJO EN EQUIPO (VARIABLE II)

N°	ITEMS	Pertinencia				Relevancia				claridad				Sugerencias
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Dimensión 1 Contexto														
1	Se cuenta con recurso humano suficiente dentro del área				X				X					X
2	En su área de trabajo le permiten liderar equipos de trabajo				X				X					X
3	La institución brinda facilidades como tecnología e insumos necesarios para poder trabajar con eficiencia.				X				X					X
4	En el área de trabajo se sostiene un buen clima laboral				X				X					X
5	Considera que se mantiene una relación de confianza entre compañeros de trabajo.				X				X					X
Dimensión 2 Composición														
6	Los integrantes del grupo demuestran aptitud para trabajar en equipo				X				X					X
7	Considera que se emplea la retroalimentación en cada interacción comunicativa				X				X					X
8	La colaboración del grupo se evidencia en cada turno				X				X					X
9	La personalidad de cada miembro influye en el logro del objetivo grupal				X				X					X
10	Considera que cada miembro del equipo tiene bien definido la asignación de roles.				X				X					X
11	Cada miembro del grupo realiza sus funciones sin depender de alguien.				X				X					X
12	Existen horarios flexibles para poder capacitarse.				X				X					X
13	Realizan rotación de área de trabajo entre el personal				X				X					X
14	Existen preferencias de los miembros al trabajar en equipo				X				X					X
15	La afinidad de caracteres para trabajar en equipo se da en su área.				X				X					X
Dimensión 3: Proceso														
16	En su área de trabajo todos tienen un propósito en común				X				X					X
17	En su área de trabajo existe individualismo al realizar las actividades laborales.				X				X					X
18	La motivación es una herramienta constante utilizada en su área de trabajo				X				X					X
19	Los integrantes del equipo, tienen clara las metas				X				X					X
20	La eficacia del equipo, se logra en el área de trabajo				X				X					X
21	Las capacitaciones programadas son temas propuestos por el personal del área				X				X					X
22	La institución cumple con el programa anual de capacitaciones.				X				X					X
23	Los equipos de trabajo tienen un nivel de conflicto sobre la puntualidad.				X				X					X
24	Los equipos de trabajo tienen un nivel de conflicto sobre las faltas.				X				X					X
25	Los equipos de trabajo de cada área demuestran un alto grado de responsabilidad en el desempeño de sus funciones.				X				X					X

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):

.....SI HAY SUFICIENCIA.....

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable []

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr./Mg.

DNI: 40943258

Especialidad del validador:
MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

Fecha 05-11-2022

INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO
SALUD PARA TODOS

LIC. ENF. JULIA MORALES CHUMITAL
Enfermera Especialista
CEP: 47961 RNE: 8218

.....
Firma del experto informante

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magíster / Doctor:

Presente. - *Yessi Torrado Ordoñez*

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión de la Salud, requiero validar los instrumentos a fin de recoger la información necesaria para desarrollar mi investigación, con la cual optaré el grado de Maestro.

El título nombre de mi proyecto de investigación es Comunicación efectiva y trabajo en equipo de las enfermeras quirúrgicas, en una Institución Pediátrica, Lima 2022 y, debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de investigación.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- ✓ Carta de presentación
- ✓ Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones
- ✓ Matriz de operacionalización de las variables
- ✓ Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Lic. Marlene Alejos V.

CUESTIONARIO: COMUNICACIÓN EFECTIVA (VARIABLE I)

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

CUESTIONARIO: TRABAJO EN EQUIPO (VARIABLE II)

N°	ITEMS	Pertinencia				Relevancia				claridad				Sugerencias
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Dimensión 1 Contexto														
1	Se cuenta con recurso humano suficiente dentro del área				X				X					X
2	En su área de trabajo le permiten liderar equipos de trabajo				X				X					X
3	La institución brinda facilidades como tecnología e insumos necesarios para poder trabajar con eficiencia.				X				X					X
4	En el área de trabajo se sostiene un buen clima laboral				X				X					X
5	Considera que se mantiene una relación de confianza entre compañeros de trabajo.				X				X				X	
Dimensión 2 Composición														
6	Los integrantes del grupo demuestran aptitud para trabajar en equipo				X				X					X
7	Considera que se emplea la retroalimentación en cada interacción comunicativa				X				X				X	
8	La colaboración del grupo se evidencia en cada turno				X				X					X
9	La personalidad de cada miembro influye en el logro del objetivo grupal				X				X					X
10	Considera que cada miembro del equipo tiene bien definido la asignación de roles.				X				X					X
11	Cada miembro del grupo realiza sus funciones sin depender de alguien.				X				X					X
12	Existen horarios flexibles para poder capacitarse.				X				X					X
13	Realizan rotación de área de trabajo entre el personal				X				X					X
14	Existen preferencias de los miembros al trabajar en equipo				X				X					X
15	La afinidad de caracteres para trabajar en equipo se da en su área.				X				X					X
Dimensión 3: Proceso														
16	En su área de trabajo todos tienen un propósito en común				X				X					X
17	En su área de trabajo existe individualismo al realizar las actividades laborales.				X				X					X
18	La motivación es una herramienta constante utilizada en su área de trabajo				X				X					X
19	Los integrantes del equipo, tienen clara las metas				X				X					X
20	La eficacia del equipo, se logra en el área de trabajo				X				X					X
21	Las capacitaciones programadas son temas propuestos por el personal del área				X				X					X
22	La institución cumple con el programa anual de capacitaciones.				X				X					X
23	Los equipos de trabajo tienen un nivel de conflicto sobre la puntualidad.				X				X					X
24	Los equipos de trabajo tienen un nivel de conflicto sobre las faltas.				X				X					X
25	Los equipos de trabajo de cada área demuestran un alto grado de responsabilidad en el desempeño de sus funciones.				X				X					X

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):

..... *Si hay suficiencia*

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [x]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr./Mg. *Lic. YESSI JURADO ORDOÑEZ*

DNI: *40920169*

Especialidad del validador: *MAGISTER EN GESTION EN SERVICIOS DE SALUD*

Fecha *5-11-22*


insn  Lic. Yessi Jurado O.
CEP 44214 RE 012686

.....
Firma del experto informante

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister / Doctor:

Presente. -

Liz Marilyn Ugaz Bachay

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión de la Salud, requiero validar los instrumentos a fin de recoger la información necesaria para desarrollar mi investigación, con la cual optaré el grado de Maestro.

El título nombre de mi proyecto de investigación es Comunicación efectiva y trabajo en equipo de las enfermeras quirúrgicas, en una Institución Pediátrica, Lima 2022 y, debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de investigación.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- ✓ Carta de presentación
- ✓ Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones
- ✓ Matriz de operacionalización de las variables
- ✓ Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Lic. Marlene Alejos V.

CUESTIONARIO: COMUNICACIÓN EFECTIVA (VARIABLE I)

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

CUESTIONARIO: TRABAJO EN EQUIPO (VARIABLE II)

N°	ITEMS	Pertinencia				Relevancia				claridad				Sugerencias
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Dimensión 1 Contexto														
1	Se cuenta con recurso humano suficiente dentro del área				X				X					X
2	En su área de trabajo le permiten liderar equipos de trabajo				X				X					X
3	La institución brinda facilidades como tecnología e insumos necesarios para poder trabajar con eficiencia.				X				X					X
4	En el área de trabajo se sostiene un buen clima laboral				X				X					X
5	Considera que se mantiene una relación de confianza entre compañeros de trabajo.				X				X					X
Dimensión 2 Composición														
6	Los integrantes del grupo demuestran aptitud para trabajar en equipo				X				X					X
7	Considera que se emplea la retroalimentación en cada interacción comunicativa				X				X					X
8	La colaboración del grupo se evidencia en cada turno				X				X					X
9	La personalidad de cada miembro influye en el logro del objetivo grupal				X				X					X
10	Considera que cada miembro del equipo tiene bien definido la asignación de roles.				X				X					X
11	Cada miembro del grupo realiza sus funciones sin depender de alguien.				X				X					X
12	Existen horarios flexibles para poder capacitarse.				X		X							X
13	Realizan rotación de área de trabajo entre el personal				X				X					X
14	Existen preferencias de los miembros al trabajar en equipo				X				X					X
15	La afinidad de caracteres para trabajar en equipo se da en su área.				X				X					X
Dimensión 3: Proceso														
16	En su área de trabajo todos tienen un propósito en común				X				X					X
17	En su área de trabajo existe individualismo al realizar las actividades laborales.				X				X					X
18	La motivación es una herramienta constante utilizada en su área de trabajo				X				X					X
19	Los integrantes del equipo, tienen clara las metas				X				X					X
20	La eficacia del equipo, se logra en el área de trabajo				X				X					X
21	Las capacitaciones programadas son temas propuestos por el personal del área				X				X					X
22	La institución cumple con el programa anual de capacitaciones.				X				X					X
23	Los equipos de trabajo tienen un nivel de conflicto sobre la puntualidad.				X				X					X
24	Los equipos de trabajo tienen un nivel de conflicto sobre las faltas.				X				X					X
25	Los equipos de trabajo de cada área demuestran un alto grado de responsabilidad en el desempeño de sus funciones.				X				X					X

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):

..... *Sí, hay suficiencia.*

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr./Mg. *Liz Marilyn Ugeux Pachay*

DNI: *45447237*

Especialidad del validador: *Anestesiología - Mgr. en cuidados Paliativos.*

Fecha *31/10/22*


Firma del experto informante

PRUEBA DE VALIDEZ V DE AIKEN

Max	4
Min	1
K	3

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

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

STATGRAPHICS

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

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 $V = 0.70$ o más son adecuados (Charter, 2003)

		J1	J2	J3	V Aiken	Interpretación de la V
ITEM 1	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 2	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 3	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	3	0.89	Valido
ITEM 4	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido

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

V1 PROMEDIO 0.99

V2 PROMEDIO 1

	<i>Claridad</i>	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 5	<i>Relevancia</i>	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 6	<i>Relevancia</i>	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 7	<i>Relevancia</i>	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 8	<i>Relevancia</i>	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 9	<i>Relevancia</i>	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 10	<i>Relevancia</i>	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 11	<i>Relevancia</i>	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	3	0.89	Valido
ITEM 15	<i>Relevancia</i>	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 16	<i>Relevancia</i>	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 17	<i>Relevancia</i>	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 18	<i>Relevancia</i>	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 19	<i>Relevancia</i>	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 20	<i>Claridad</i>	3	4	4	0.89	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 21	<i>Claridad</i>	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 22	<i>Claridad</i>	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 23	<i>Claridad</i>	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 24	<i>Claridad</i>	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 25	<i>Claridad</i>	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	3	4	4	0.89	Valido

ITEM 26	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 27	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 28	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 29	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 30	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	3	4	0.89	Valido
ITEM 31	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 32	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	3	4	0.89	Valido
ITEM 33	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 34	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 35	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 36	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 37	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 38	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 39	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 40	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 41	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 42	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 43	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido

ITEM 43	<i>Relevancia</i>	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 44	<i>Relevancia</i>	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 45	<i>Relevancia</i>	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 46	<i>Relevancia</i>	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 47	<i>Relevancia</i>	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 48	<i>Relevancia</i>	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 49	<i>Relevancia</i>	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 50	<i>Relevancia</i>	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	1.00	Valido

PRUEBA DE CONFIABILIDAD

	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22	Item 23	Item 24	Item 25	Item 26	Item 27	Item 28	Item 29	Item 30	Item 31	Item 32	Item 33	Item 34	Item 35	Item 36	Item 37	Item 38	Item 39	Item 40	Item 41	Item 42	Item 43	Item 44	Item 45	Item 46	Item 47	Item 48	Item 49	Item 50	MA X SUJETO					
Sujeto 1	5	5	4	3	2	3	4	5	5	3	3	4	4	3	2	4	5	3	5	5	4	4	3	3	4	1	5	3	3	4	2	3	3	4	3	4	3	5	3	2	5	4	5	3	4	3	4	4	3	4	162					
Sujeto 2	5	5	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	2	4	3	2	2	3	4	3	4	1	1	5	4	3	4	3	3	3	2	3	5	3	3	2	2	3	4	4	3	2	3	3	2	4	4	3	3	161					
Sujeto 3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	2	2	5	5	1	5	5	5	4	5	5	3	5	221		
Sujeto 4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	2	4	4	2	2	2	4	3	4	2	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	172			
Sujeto 5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	2	3	2	4	3	4	2	3	3	1	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	2	3	4	3	4	4	3	2	2	3	3	4	166				
Sujeto 6	5	5	4	3	2	3	4	5	5	3	3	4	4	3	2	4	5	3	5	5	4	4	3	3	4	1	5	3	3	4	2	3	3	4	3	4	3	5	3	2	5	4	5	3	4	3	4	4	3	4	162					
Sujeto 7	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	2	4	4	2	2	2	4	3	4	2	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	5	3	3	4	3	3	3	3	4	172			
Sujeto 8	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	2	3	2	4	3	4	2	3	3	1	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	2	3	4	3	4	4	3	2	2	3	3	4	166	ALFA	0.94		
Sujeto 9	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	2	2	5	5	1	5	5	5	4	5	5	3	5	221	K	50	
Sujeto 10	5	5	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	2	4	3	2	2	3	4	3	4	1	1	5	4	3	4	3	3	3	2	3	5	3	3	2	2	3	4	4	3	2	3	3	2	4	4	3	3	161	K-1	49			
ARIANZA	0.3	0.3	0	0.3	0.8	0.2	0.2	0.2	0.3	0.6	0.6	0.4	0.3	0.8	0.8	0.4	2.5	1.4	1.7	0.3	0.8	0	1.9	1.4	0.6	3	0.9	0.7	0.8	0.4	1.3	1	0.8	0.3	0.6	0.1	1	1.5	0.3	1.3	0.3	1.2	1.3	0.6	0.8	0.6	1.3	0.7	0	0.4	524.02778	SUMATORIA V	32.6			
																																																					SUMATORIA V	616.1		

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

α (Alfa) =

K (numero de items) =

V_i (varianza de cada item) =

V_t (varianza total) =

CONSISTENCIA

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO	AP	AQ	AR	AS	AT	AU	AV	AW	AX	AY	AZ	BA	BB	BC	BD	BE	BF	BG			
37	34	5	5	5	4	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	2	4	2	4	5	3	3	4	5	3	4	3	3	4	33	24	34	19	36	37	91	92		
38	35	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	4	3	3	4	2	3	3	2	4	4	3	3	27	23	26	16	30	31	76	77		
39	36	5	4	5	4	4	5	5	5	5	3	4	5	4	4	4	5	2	4	3	5	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	2	3	5	3	5	5	4	3	3	2	5	37	34	30	19	34	38	101	91							
40	37	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	1	2	3	3	2	2	3	4	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	5	3	3	2	3	4	2	2	3	5	3	3	2	2	4	4	3	23	19	25	13	30	31	67	74				
41	38	5	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4	3	3	3	5	3	3	3	3	4	2	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	2	4	3	2	3	3	4	3	32	30	30	16	32	31	92	79			
42	39	2	2	2	2	5	2	5	3	5	2	3	3	1	2	5	2	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	5	2	2	2	3	2	3	3	23	23	29	15	30	27	75	72					
43	40	5	5	3	4	4	4	3	3	4	5	3	3	3	4	2	4	3	3	4	4	5	3	3	3	4	2	3	3	3	4	4	3	3	5	3	4	4	3	3	3	5	5	5	3	3	4	2	3	4	5	31	28	32	15	35	39	91	89			
44	41	4	4	3	2	3	3	3	4	4	3	3	4	2	3	4	3	2	3	3	5	5	4	2	4	4	3	3	4	2	5	3	3	4	4	2	4	4	5	3	3	4	3	4	5	3	2	2	4	4	4	26	26	32	17	35	35	84	87			
45	42	3	3	4	5	3	3	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	3	4	5	3	4	5	3	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	5	4	5	5	3	3	4	2	4	5	2	4	4	4	4	29	33	33	17	40	36	95	93					
46	43	5	5	3	3	3	4	3	3	4	3	4	5	3	3	3	4	5	3	3	3	5	3	4	3	5	2	2	3	4	4	2	4	4	4	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	5	2	2	4	4	4	29	29	34	15	34	34	92	83			
47	44	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	3	3	3	4	5	3	3	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	2	4	4	3	3	2	4	4	3	3	2	4	4	4	3	3	5	2	4	5	32	31	36	15	33	36	99	84			
48	45	4	4	2	5	5	5	3	2	4	4	4	5	3	3	3	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	2	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	5	5	4	4	4	3	2	4	3	4	30	31	34	15	34	38	95	87				
49	46	5	5	3	4	3	4	3	5	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	5	5	4	3	5	3	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	5	3	5	3	4	5	5	4	4	4	5	4	4	3	5	32	34	38	22	41	43	104	106			
50	47	4	4	4	4	3	4	3	5	3	4	5	3	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	3	4	3	4	2	5	4	4	4	3	5	4	5	3	3	31	32	38	23	39	38	101	100				
51	48	3	3	4	4	2	3	4	4	4	5	4	3	2	2	4	3	4	4	3	4	3	5	3	4	1	2	4	4	5	4	4	5	3	3	4	3	5	3	3	4	4	4	5	3	3	5	27	27	33	16	36	39	87	91							
52	49	3	3	2	4	4	4	3	3	5	5	3	3	2	2	4	4	2	3	4	4	4	2	2	2	3	2	2	3	3	4	3	3	4	4	4	5	1	2	4	5	4	4	4	3	3	3	2	3	3	26	28	26	14	35	32	80	81				
53	50	5	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	5	4	2	3	3	5	4	4	4	3	5	4	4	3	4	5	3	4	5	5	4	4	4	5	3	3	5	32	31	34	17	39	42	97	98		
54	51	4	4	3	2	4	4	4	2	4	4	5	3	3	3	2	3	3	4	4	5	3	2	3	4	4	5	3	5	2	4	4	3	3	3	3	2	4	4	4	2	3	3	3	1	4	4	5	5	3	27	26	34	18	31	34	87	83				
55	52	5	5	3	2	4	3	4	3	2	5	3	3	3	2	3	4	2	4	4	5	4	2	4	3	5	2	2	4	4	3	2	4	5	5	3	4	3	4	3	5	3	4	5	2	3	4	4	3	3	5	29	25	33	15	38	36	87	89			
56	53	4	4	2	3	4	3	4	3	5	5	5	3	2	1	3	4	5	5	3	4	4	2	3	3	3	2	4	4	3	2	2	3	3	5	2	4	4	3	2	2	3	5	2	3	4	4	4	4	3	3	27	28	32	16	30	34	87	80			
57	54	3	3	4	2	4	4	4	3	3	3	3	4	4	5	5	3	3	3	2	4	4	4	4	3	5	4	4	3	3	3	4	4	5	2	1	2	2	3	3	3	4	4	4	3	2	2	1	3	4	4	27	30	32	17	29	31	89	77			
58	55	5	5	5	3	2	3	5	5	5	4	4	4	3	3	4	5	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	5	2	2	4	4	5	5	4	3	4	3	4	4	5	3	2	4	5	5	4	5	3	5	4	3	5	33	32	34	17	37	43	99	97
59	56	5	5	3	2	2	5	4	5	5	4	4	5	2	3	4	4	4	5	3	5	4	3	2	4	4	1	2	5	4	4	4	5	4	5	3	4	5	4	3	3	3	4	5	3	4	3	4	4	5	31	31	34	16	40	38	96	94				
60	57	4	4	5	5	5	5	3	4	5	4	3	4	2	1	3	5	3	4	3	3	4	3	4	5	4	1	2	4	3	4	5	5	4	3	5	4	3	2	4	3	3	5	5	5	3	3	4	4	4	5	35	27	33	14	38	41	95	93			
61	58	5	5	5	4	5	4	3	4	4	5	3	5	2	2	3	4	5	4	3	3	5	3	5	4	4	1	1	5	4	5	4	4	3	3	4	3	4	5	5	4	5	4	3	4	4	5	3	5	3	5	35	28	36	16	39	41	99	96			
62	59	5	5	5	1	3	3	5	5	5	4	3	3	1	4	3	4	3	2	4	4	4	4	3	5	1	3	5	5	4	4	4	3	5	3	4	3	5	3	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	32	28	33	18	40	46	93	104				
63	60	5	5	3	5	1	3	4	5	4	3	4	5	2	1	3	4	3	4	2	5	3	5	3	4	5	1	3	5	4	5	5	3	5	3	4	3	3	2	4	3	4	4	5	5	3	4	4	3	3	5	31	26	34	18	35	40	91	93			
64	61	5	4	4	3	3	4	5	5	3	5	5	3	3	2	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	5	2	2	5	4	4	5	4	5	5	3	4	4	4	3	4	4	4	5	3	4	4	3	3	5	33	29	36	17	41	38	98	96				
65	62	5	5	5	4	1	2	4	5	3	4	4	4	3	2	3	4	4	4	2	4	3	4	3	3	4	1	2	5	4	2	4	3	3	5	2	3	4	5	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	31	27	31	14	35	37	89	86			
66	63	4	4	5	4	1	5	4	5	4	4	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	1	2	3	3	4	4	3	4	4	5	4	5	3	2	3	4	5	3	4	3	1	2	4	4	32	27	29	13	37	33	88	83		
67	64	5	5	4	3	1	4	4	4	5	5	3	5	3	2	4	5	4	5	4	3	4	3	3	2	4	2	3	4	4	3	3	4	3	5	4	3	4	2	3	4	3	4	4	5	4	2	3	4	3	30	32	32	16	35	35	94	86				
68	65	5	5	1	3	1	2	4	5	5	2	2	1	1	1	1	1	4	4	2	3	3	4	1	1	5	1	1	5	4	4	2	2	3	2	3	3	4	5	1	2	4	2	1	2	1	2	3	3	3	26	14	27	15	27	23	67	65				
69	66	4	4	4	4	1	2	3	5	3	4																																																			

ANEXO 8



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Lima, 16 de noviembre de 2022
Carta P. 1246-2022-UCV-VA-EPG-F01/J

Doctora
Zulema Tomas Gonzáles
Directora
Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja.

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a Alejos Valderrama, Marlene Rossana; identificada con DNI N° 15740534 y con código de matrícula N° 7002756225; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAÉSTRA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

Comunicación efectiva y trabajo en equipo de los enfermeros quirúrgicos en una Institución de Salud, Lima 2022.

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestra estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestra estudiante investigador Alejos Valderrama, Marlene Rossana asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

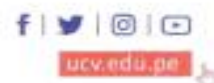
Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



Dra. Estrella A. Esquiagola Aranda
Jefa
Escuela de Posgrado UCV
Filial Lima Campus Los Olivos

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



¡Hola ALEJOS VALDERRAMA MARLENE ROSSANA!

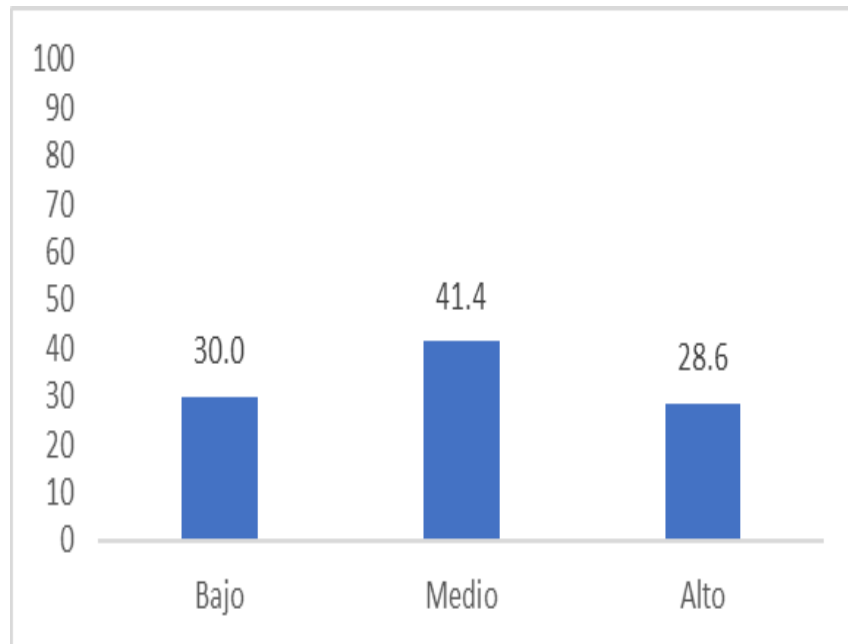
Te damos la bienvenida a
MESA DE PARTES DIGITAL - INSNB

Tu código de verificación es: 335386

ANEXO 9

Figura 1:

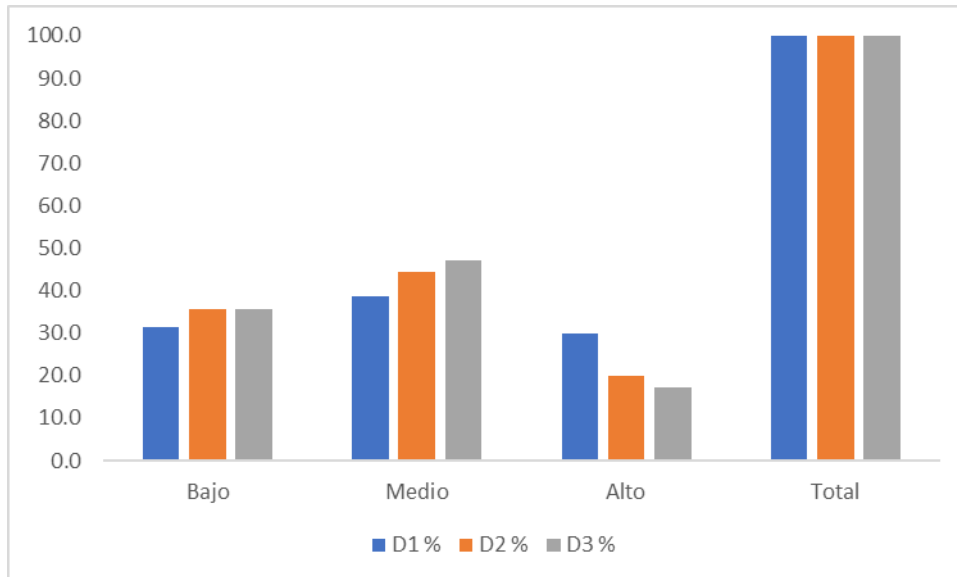
Niveles de la Variable Comunicación efectiva.



Interpretación: En el estudio se tiene como primera variable a la comunicación efectiva y el desenvolvimiento de esta en el desarrollo de funciones de enfermería. En las barras de la figura 1, se observa que, de los 70 enfermeros encuestados, el mayor porcentaje como resultado lo constituye el nivel medio con 41%, el nivel bajo con un 30% y el nivel alto con un 29%. Teniendo una tendencia de medio-bajo en referencia a comunicación efectiva.

Figura 2:

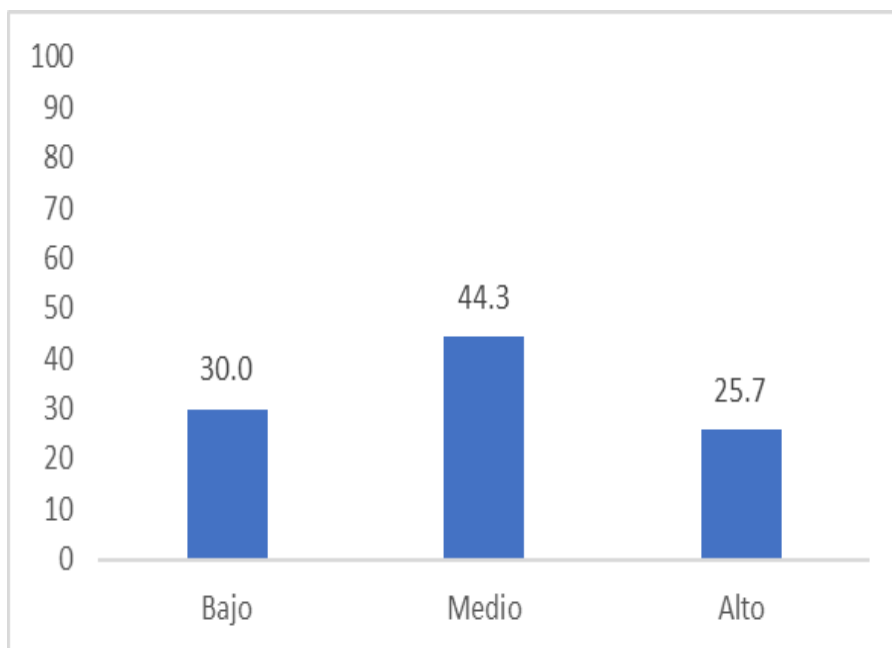
Niveles de las Dimensiones de la Variable Comunicación efectiva.



Interpretación: En la figura 2, se mostró los niveles de frecuencia de las dimensiones de la variable comunicación efectiva, donde se encontró que el nivel medio obtiene el mayor porcentaje en todas las dimensiones, detallando se tiene que el 38% en la dimensión de comunicación como transmisora de la cultura organizacional, para la dimensión comunicación como fuente de motivación se tiene un 44% en el nivel medio y para la dimensión comunicación como facilitadora en resolución de conflictos se obtuvo un 47% en el nivel medio, se puede observar que los porcentajes del nivel bajo son mayores que los del nivel alto en las tres dimensiones de estudio.

Figura 3:

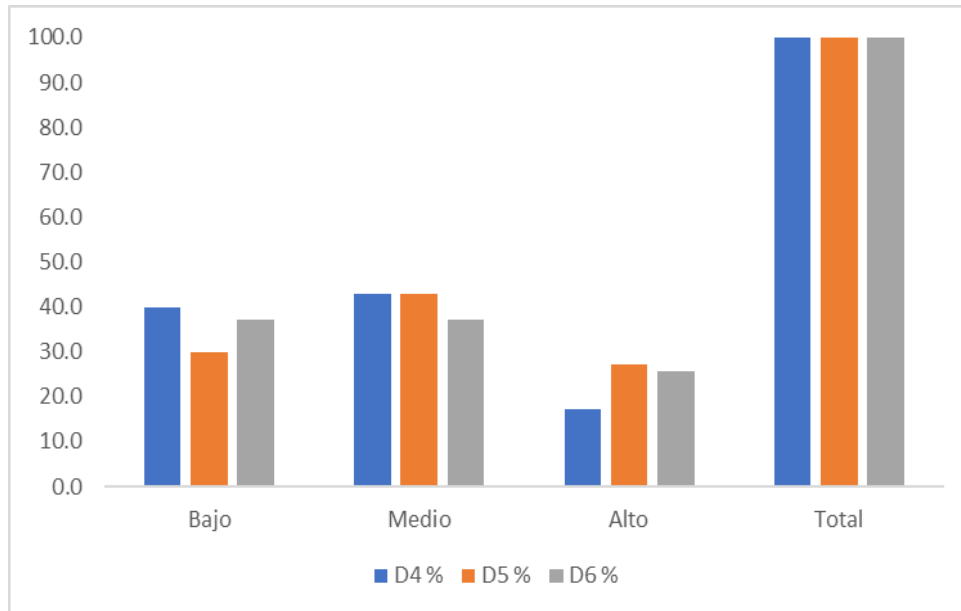
Niveles de la Variable trabajo en equipo.



Interpretación: En la figura 3, se observa los niveles de Trabajo en equipo, se encontró que el nivel medio fue el que presento el mayor porcentaje con 44% en segundo lugar se encuentra el nivel bajo con 30% y con un nivel alto el 25%.

Figura 4:

Niveles de las Dimensiones de la Variable Trabajo en equipo.



Interpretación: En la Figura 4, se observan los niveles de frecuencia de las dimensiones de la variable trabajo en equipo, donde se encontró que el nivel medio obtiene el mayor porcentaje en todas las dimensiones, entrando al detalle tenemos que el 30% en la dimensión del contexto, para la dimensión composición se tiene un 43% en el nivel medio y para la dimensión proceso se obtuvo un 37% en el nivel medio, se puede observar que los porcentajes del nivel bajo son mayores que los del nivel alto en las tres dimensiones de estudio por lo que se observa una tendencia al nivel bajo.



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 Completa titulada: "Comunicación efectiva y trabajo en equipo de los enfermeros quirúrgicos en una Institución de Salud, Lima 2022.", cuyo autor es ALEJOS VALDERRAMA MARLENE ROSSANA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 11.00%, 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 Completa 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

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
QUINTEROS GOMEZ YAKOV MARIO DNI: 41147993 ORCID: 0000-0003-2049-5971	Firmado electrónicamente por: YQUINTEROS el 06- 01-2023 22:25:29

Código documento Trilce: TRI - 0512066