



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Comunicación organizacional y eficacia laboral del personal de  
salud de un hospital de Lima, 2023**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Cochachi Canchan, Judith Roxana (orcid.org/0000-0002-7715-1451)

**ASESORES:**

Dra. Huauya Leuyacc, María Elena (orcid.org/0000-0002-0418-8026)

Mg. Quiñones Castillo, Karlo Ginno (orcid.org/0000-0002-2760-6294)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA - PERÚ

2023

## **DEDICATORIA**

La presente tesis la dedico primero a Dios, por haberme dado la oportunidad de vivir, a mis padres por el apoyo que me brindaron en los momentos que más necesitaba.

## **AGRADECIMIENTO**

El principal agradecimiento a Dios quien me ha guiado y me ha dado la fortaleza para seguir adelante, y a todas las personas que de una y otra forma me apoyaron en la realización de esta tesis.

A mi asesora de tesis la Dra. Huauya Leuyacc María Elena le agradezco por brindarme sus conocimientos, enseñanzas para la culminación de mi tesis.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, HUAUYA LEUYACC MARIA ELENA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "COMUNICACION ORGANIZACIONAL Y EFICACIA LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DE UN HOSPITAL DE LIMA, 2023", cuyo autor es COCHACHI CANCHAN JUDITH ROXANA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 22 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
HUAUYA LEUYACC MARIA ELENA DNI: 10354243 ORCID: 0000-0002-0418-8026	Firmado electrónicamente por: MAHUAUYALE el 01- 08-2023 15:38:08

Código documento Trilce: TRI - 0610955





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, COCHACHI CANCHAN JUDITH ROXANA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "COMUNICACION ORGANIZACIONAL Y EFICACIA LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DE UN HOSPITAL DE LIMA, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
COCHACHI CANCHAN JUDITH ROXANA DNI: 42758877 ORCID: 0000-0002-7715-1451	Firmado electrónicamente por: JCOCHACHICA el 01- 08-2023 23:18:28

Código documento Trilce: INV - 1232452

## Índice de contenidos

	Pág.
CARÁTULA .....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR .....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR .....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	vi
ÍNDICE DE TABLAS .....	vii
RESUMEN .....	viii
ABSTRACT .....	ix
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1 Tipo y diseño de Investigación.....	11
3.2 Variables y operacionalización.....	11
3.3 Población, muestra, muestreo.....	12
3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos .....	13
3.5 Procedimientos .....	14
3.6 Método de análisis de datos .....	14
3.7 Aspectos éticos.....	14
IV. RESULTADOS.....	16
V. DISCUSIÓN.....	23
VI. CONCLUSIONES .....	29
VII. RECOMENDACIONES.....	30
REFERENCIAS.....	31
ANEXOS	

## Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1.	Distribución de datos generales del personal de salud de un hospital de lima 2023.	16
Tabla 2.	Comunicación organizacional y sus dimensiones del personal de salud de un hospital de lima, 2023.	17
Tabla 3.	Eficacia Laboral y sus dimensiones del personal de salud de un hospital de lima, 2023.	18
Tabla 4.	Relación entre la comunicación organizacional y la eficacia laboral del personal de salud de un hospital de lima, 2023	19
Tabla 5.	Relación entre la comunicación ascendente y la eficacia laboral del personal de salud de un hospital de lima, 2023	20
Tabla 6.	Relación entre la comunicación descendente y la eficacia laboral del personal de salud de un hospital de lima 2023.	21
Tabla 7.	Relación entre la comunicación horizontal y la eficacia laboral del personal de salud de un hospital de lima 2023.	22

## RESUMEN

Estudio cuantitativo de corte transversal con el objetivo de medir el nivel asociativo entre la comunicación organizacional y la eficacia laboral que se desarrolla en el personal de enfermería de una institución de Lima, como muestra de estudio se tuvo a 108 personal de enfermería, quienes resolvieron las dos cuestionarios: En el caso de la comunicación organizacional se hizo uso de un cuestionario de 15 ítems, de 3 dimensiones: Comunicación ascendente, descendente y horizontal con 5 preguntas para cada dimensión con escala tipo Likert. Referente a la eficacia laboral se utilizó un cuestionario de 20 ítems, de 3 dimensiones Cumplimiento de objetivos de 10 preguntas, también la satisfacción de usuarios y Eficacia organizativa con 5 preguntas cada uno, con escala tipo Likert. Como resultados la variable comunicación organizacional según el 49.07% es regular, según el 36.11% bueno y según el 14.81% malo, asimismo la eficiencia laboral se presenta en el 47.22% como regular, en el 34.26% óptimo y en el 18.52% deficiente. Se concluyo de acuerdo al nivel correlación moderada de 0.699 Spearman significativa al 0.000, que entre las variables de estudio existe una relación directa de intensidad fuerte.

**Palabras clave:** Comunicación organizacional, eficacia laboral, comunicación horizontal.



## ABSTRACT

Quantitative cross-sectional study with the objective of measuring the associative level between organizational communication and work effectiveness that is developed in the nursing staff of an institution in Lima, as a study sample we had 108 nursing staff, who solved the two questions: In the case of organizational communication, a 15-item questionnaire was used. 3 dimensions: Upstream, downstream and horizontal communication with 5 questions for each dimension with Likert scale. Regarding work effectiveness, a 20-item questionnaire was used, with 3 dimensions Fulfillment of objectives of 10 questions, also user satisfaction and organizational effectiveness with 5 questions each, with Likert scale. As results the organizational communication variable according to 49.07% is regular, according to 36.11% good and according to 14.81% bad, also work efficiency is presented in 47.22% as regular, in 34.26% optimal and in 18.52% deficient. It was concluded according to the moderate correlation level of 0.699 Spearman significant to 0.000, that among the study variables there is a direct relationship of strong intensity.

**Keywords:** Organizational communication, work effectiveness, horizontal communication.

## **I. INTRODUCCIÓN**

El sector salud es uno de los trabajos con un mayor alto índice de riesgo laboral, esto de acuerdo a la Organización Mundial de la Salud (2022), siendo preocupante que solo unas pocas instituciones de salud cuentan con gestión de seguridad y salud ocupacional. Asimismo, la pandemia generó un alto costo adicional y presentó peligros para la integridad física y bienestar del personal de sanitario, más del 30% de los establecimientos de salud no tienen un sistema adecuado en su comunicación organizacional, además de que no se brinda a los profesionales de la salud los elementos más ideales para sus funciones (Unicef, 2022).

Por otro lado, en la actualidad, hay una mayor preocupación por parte de los directivos por sus trabajadores y de las condiciones en las cuales ellos realizan sus labores, pero para ello es necesario que se establezcan un buen nivel de comunicación, siendo esto parte esencial en la satisfacción de los trabajadores y que genera un mayor compromiso de ellos (Pedraza, 2018). El estudio de la comunicación se desarrolla en diferentes ciencias, como la antropología, sociología ciencias administrativas, etc., siendo esencial en el desarrollo de las organizaciones (Rentería et al., 2023). Es por lo cual el desarrollo de una comunicación eficaz entre la directiva y sus trabajadores incrementa la posibilidad de generar un nivel más alto de satisfacción en el personal lo que se evidencia un nivel favorecedor para mayor productividad laboral (Quispe y Paucar, 2019).

Sin embargo, en las últimas décadas, con el auge de las llamadas iniciativas Posnueva Gestión Pública, los conceptos de desempeño y eficiencia en el trabajo han sufrido cambios importantes (Borgonovi et al., 2018). Los estudiosos de la gestión pública refieren que la eficacia del personal no debe centrarse únicamente en el resultado de la eficiencia y la productividad, sino que primero debe verse como un resultado más amplio para promover los intereses de las organizaciones públicas (Noh et al., 2020). El sector salud tampoco ha escapado a estas tendencias, debido al contexto epidemiológico cambiante de la sociedad moderna, donde se concentra el esfuerzo en un nivel más complejo en los resultados a nivel de la población e integrar sus acciones con otros proveedores y actores del sector salud (Noh et al., 2020).

A nivel de Latinoamérica de acuerdo al Banco Mundial (2023) a pesar de los avances en la medicina, que se han desarrollado en tres décadas, la pandemia que hubo en los últimos años demostró que en la región se enfrenta a deficiencias en el sistema de salud principalmente en su organización. Gran parte de estos sistemas, en la región se desempeñan por debajo del promedio de la institución desarrollo económico (OCDE). Siendo la división del sistema de salud una de las problemáticas más graves generando despilfarro de recursos, lo que incrementa las tareas y disminuye la eficiencia en el servicio lo que perjudica el acceso a la salud, esto a pesar de que el presupuesto se ha incrementado en un 25% en la región (Organización Panamericana de la Salud, 2022).

A nivel nacional, instituciones que son parte del grupo del Ministerio de Salud, en donde se atiende a pacientes de diversas patologías, donde la calidad no solo se basa en el buen trato también en brindar soluciones oportunas, recursos necesarios para poder ofrecer una mayor eficacia en el trabajo. Pero en la práctica no hay un cumplimiento estricto de los estándares y exigencias de los pacientes, mostrando deficiencias en su estructuras y recursos, además de una falta de compromiso de sus trabajadores, de una gestión eficiente lo que causa un servicio que en ocasiones no cumple con los estándares de los pacientes (Soto, 2019).

Lo que también se ha observado en una institución de salud de la capital, donde el personal de salud tiene una alta carga laboral, lo que se ve afectando aún más por una falta de coordinación y comunican con los jefes de acuerdo algunos trabajadores de salud, no son escuchados, de igual forma existe algunas quejas por parte de los usuarios en cuanto a demoras y una falta de entendimiento con los profesionales, es por ello necesario evaluar dos componentes esenciales en la gestión de la institución como lo es la comunicación dentro de la institución y la eficacia de trabajo del personal estudiado.

Ante lo expuesto se plantea la pregunta ¿Qué relación existe entre la comunicación organizacional y la eficacia laboral del personal de salud de un hospital de Lima, 2023?;

Y específicos como: ¿Qué relación existe entre la comunicación ascendente y la eficacia laboral del personal de salud de un hospital de Lima, 2023?

¿Qué relación existe entre la comunicación descendente y la eficacia laboral del personal de salud de un hospital de Lima, 2023?,

¿Qué relación existe entre la comunicación horizontal y la eficacia laboral del personal de salud de un hospital de Lima, 2023?

Asimismo, el estudio se justifica teóricamente porque brinda un análisis de las teorías y conceptos existente sobre la comunicación organizacional y la eficacia laboral, esto con el fin de poder cubrir brechas de conocimiento sobre la relación de estos elementos. De igual forma, este estudio se justifica metodológicamente ya que brinda herramientas para la recolección de datos que podrá ser usada en otros estudios que tengan objetivos similares al presente estudio y de manera práctica el estudio brindará resultados de los niveles de las variables y de la magnitud del problema para concientizar a las autoridades de la importancia de genera una buena comunicación organizacional en la eficacia laboral en función de elevar la calidad del servicio brindando.

Por lo cual el objetivo general fue, determinar la relación que existe entre la comunicación organizacional se relaciona con la eficacia laboral del personal de salud de un hospital de Lima, 2023.

Así mismo como objetivos específicos se tiene: Evaluar la relación que existe entre la comunicación ascendente y la eficacia laboral del personal de salud de un hospital de Lima, 2023;

Identificar la relación que existe entre la comunicación descendente y la eficacia laboral del personal de salud de un hospital de Lima, 2023;

Corroborar la relación que existe entre la comunicación horizontal y la eficacia laboral del personal de salud de un hospital de Lima, 2023.

Se formuló como hipótesis general que: Existe una relación significativa entre la comunicación organizacional y la eficacia laboral del personal de salud de un hospital de Lima, 2023.

Y como específicas; Existe una relación significativa entre la comunicación ascendente y la eficacia laboral del personal de salud de un hospital de Lima, 2023.

Existe una relación significativa entre la comunicación descendente y la eficacia laboral del personal de salud de un hospital de Lima, 2023.

Existe una relación significativa entre la comunicación horizontal y la eficacia laboral del personal de salud de un hospital de Lima, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

Aragadvay (2022) realizó en Ecuador un trabajo para poder identificar el impacto de la comunicación dentro de una institución de salud y como ello es asociado con el nivel de desempeño laboral del personal de salud. El enfoque se apoya en métodos cuantitativos no experimentales, transversales, descriptivos y correlacionales. Se encontró que los patrones en la comunicación y la motivación de los trabajadores en más del 60% se relacionan con la comunicación interna, por lo que se evidencia que entre los elementos en estudio la asociación es fuerte.

Rivera (2019) en México tuvo el propósito de evaluar la asociación que se presenta entre la comunicación dentro de la institución de salud y su asociación con el desempeño del personal, a través de un estudio cuantitativo, observacional con 117 empleados como muestra, de los cuales la mayoría tenía edades alrededor de los 30 a 40 años en un 64% con un tiempo en la institución de más de año y medio en un 49% siendo es su mayoría enfermeras en un 70%, presentándose que la comunicación es regular en un 54% por otro la el desempeño laboral del personal el nivel encontrado fue regular en un 48%, se concluyó que la comunicación en un 19% incide significativamente en el desempeño laboral.

Molina et al. (2021) en Argentina tuvo el objetivo de identificar los canales por el cual se desarrolla la comunicación institucional y como ello se asocia con las estrategias organizacionales, en donde a través de un estudio observacional y descriptivo se obtuvo que las estrategias se desarrollaron en un nivel regular, hubo diferencias según nivel profesional con un p menor del 0.05. se evidencio que el desempeño encontrado se asocia significativamente con el nivel de la comunicación y estrategias que se desarrollan dentro de la institución

Por su parte Aguirre (2020) realizó en Ecuador un estudio para identificar la estrategia de comunicación interna institucional y su incidencia en la imagen de la institución. Método científico, tipo cualitativo-cuantitativo, muestra de 399 personas. Se encontró que el 72% entendió la estructura organizacional del GADM Riobamba, mientras que el 28% no entendió la estructura organizacional de la institución. Se concluyó que el GADM Riobamba no cuenta con un plan estratégico de comunicación y por lo tanto, una estrategia que se presente diariamente en base a las necesidades de la institución en el momento no contribuiría significativamente a

la construcción de su imagen corporativa. Otro estudio es el de Bravo, E. y Gonzalez, J. (2021) realizaron en Argentina su trabajo para describir la asociación entre la comunicación interna y la gestión de conflictos. Se realizó un estudio descriptivo transversal. Con una muestra de 99 enfermeras. Con base en las métricas de comunicación interna y manejo de conflictos, se determinó que se desarrolla una comunicación institucional de nivel alto, pero en el aspecto ascendente es bajo. Se evidenció que la comunicación interna afecta la gestión de conflictos.

Entre los antecedentes nacionales se tiene a Sánchez (2023) que buscó medir el nivel de asociación que se genera entre la comunicación institucional y la eficiencia de trabajo del personal de enfermería en establecimientos de salud, Rioja, Perú, 2022. El estudio fue básico, nivel pertinente, métodos cuantitativos, con 131 trabajadores para evaluar como muestra. Sus resultados mostraron que en un 45% la comunicación organizacional se presenta en un nivel regular, al igual que la eficiencia laboral según el 49%. Se encontró que las variables presentan una correlación significativa, con un  $r_s$  de 0.838 y un valor  $p$  de 0.00, por lo que concluyeron que la comunicación en la institución en un nivel alto de desarrollo generaría mejor productividad en las labores del personal de salud.

Otro estudio es el de Santa Cruz (2020) en Chiclayo que buscó proponer estrategias de comunicación interna para desarrolla mejores condiciones para un buen clima organizacional. El estudio fue de método descriptivo con enfoque cualitativo con un nivel observacional, y recolectó datos a través de una encuesta a 100 funcionarios del hospital. En conclusión, encontramos que la cultura organizacional se encuentra en un nivel bajo. Por ello, con el fin de optimizar las relaciones laborales y personales entre los empleados, se han propuesto estrategias de comunicación interna encaminadas a mejorar los resultados obtenidos.

También esta Damián et al. (2021) que busco identificar el nivel asociativo entre la comunicación dentro de la institución de salud y el desempeño del profesional de salud. Estudio descriptivo correlacional de 100 profesionales. Los resultados muestran que el desempeño es alto en el 51%, y la comunicación interna regular según el 57%, por lo que se evidencia que hay una existencia relacional significativa entre los elementos de investigación dando a comprender que una

mejor comunicación interna significara mejores niveles de respetabilidad y performance laboral del trabajador de salud.

Por su parte Bernaola (2019) buscó esclarecer el nivel asociativo entre la comunicación institucional y el performance laboral del personal de salud. Estudio de correlación descriptiva de corte transversal, una muestra de 60 empleados que utilizaron cuestionarios. Se halló que la comunicación de sus empleados era adecuada y su desempeño laboral alcanzaba niveles óptimos. Encontraron un nivel asociativo entre los elementos de estudio con un coeficiente de 0.588 significativo al 0.000.

En el mismo contexto Fernández (2021) buscó identificar cómo la comunicación efectiva de enfermería incide en la satisfacción del paciente. Estudio aplicado, nivel explicativo. La población estuvo conformada por 57 trabajadores y 336 pacientes. El 15,8% dijo tener una comunicación efectiva insuficiente. En cuanto a la satisfacción de los pacientes, el 47,6% respondió que los centros de salud no brindan a los pacientes un ambiente de espera cómodo. Se concluyó que la comunicación efectiva por parte de los profesionales de enfermería tiene una incidencia significativa en la satisfacción del paciente.

Asimismo, como parte del capítulo se desarrolla el marco teórico con teorías y conceptos, cabe mencionar que la teoría es en inicio una idea de los que se observa para poder explicar dicho fenómeno a través de información y datos observados y experimentados (Daros, 2022).

Como primera variable se tiene a la comunicación organizacional la cual se enfoca en generar relaciones e interacción con todos los componentes de una institución. De manera similar, la comunicación organizacional se desarrolla en varias instituciones, considerada como el conjunto de información e intercambios entre las personas que integran la institución, como en el entorno que la rodea (Akdemir, 2019).

Asimismo, la comunicación es parte de cualquier negocio que involucre a los trabajadores. El término se usa no solo para las comunicaciones corporativas (comunicaciones comerciales), sino también para las comunicaciones institucionales y organizacionales, pero debe extenderse a las comunicaciones de terceras organizaciones. (Míguez y Costa, 2019).

De igual manera la coordinación de los líderes en cuanto a la comunicación dentro de una organización es esencial para poder desarrollar un buen nivel en los procesos aplicados en el logro de objetivos, es por ello que la comunicación debe ser transparente (Yue et al., 2019).

Otro punto importante en la comunicación es la tecnología donde las empresas y organizaciones están utilizando para generar una mejor comunicación, como aplicativos, correos y redes sociales, para poder establecer una conexión más cercana con sus trabajadores (Gupta et al., 2021). De igual forma los gerentes de hoy en día deben dominar las nuevas tecnologías para aportar en una constante mejora de la comunicación organizacional (Li et al., 2021).

Asimismo, según Robbins (2017) la comunicación formal puede ser ascendente, descendente y horizontal.

La comunicación ascendente según Robbins y Judge (2017) fluye a los niveles más altos del grupo u organización. La comunicación ascendente permite a los gerentes comprender el sentir de sus trabajadores dentro de sus labores, sus colegas y la organización en su conjunto, del mismo modo, la información comienza en un nivel de la jerarquía, y luego a niveles superiores, permite comprobar la comprensión de la información recibida y desarrollar ideas, sugerencias y proposiciones (Fernández y Fernández, 2015).

La base de este tipo de comunicación ascendente es que la comunicación tiene un sentido en donde los mandos inferiores pueden expresarse como parte de sus derechos labores y proponer planes de mejora, permitirles participar y escuchar sus sugerencias y opiniones lo que les permite tener propuestas para mejorar el clima laboral mejores alternativas (Ataguba et al., 2020), por lo que es importante mantener una buena comunicación con los miembros de las organizaciones relacionadas con el trabajo (AlHamad, et al., 2022).

Como segunda dimensión está comunicación descendente que es un método para comunicar de manera efectiva las instrucciones de la oficina ejecutiva y crear documentos oficiales (Ríos, 2020). Este tipo de comunicación se desarrolla en niveles diferentes desde lo más alto de la jerarquía a los niveles bajos de la estructura organizacional, puede dar forma a las opiniones, transmitir objetivos, influir en las actitudes y preparar a los trabajadores con el fin de adaptarse al cambio (AlHamad, et al., 2022).



Los medios impresos, como los tabloneros de anuncios, y los medios digitales, como el correo electrónico, son los canales más utilizados para la comunicación descendente (Medina, 2015). Este tipo de comunicación fluye desde el "alto mando" de la organización hasta los niveles inferiores (UpSpain, 2018).

Otra de las dimensiones es la comunicación horizontal considerada como un proceso social laboral que se desarrolla en un intercambio simbólico, donde los individuos comparten libre e igualmente sus experiencias a través de la participación y el diálogo (Guerrero, 2022). También en este caso todos los usuarios tienen la misma posibilidad de ganar visibilidad y pueden interactuar de la misma manera (Ewing et al., 2019).

Las redes relacionales han pasado de estar basadas en esquemas autoritarios a ser reemplazadas por consensos comunitarios, este proceso de comunicación es fácil de entender porque es un proceso bidireccional de intercambio informacional entre los integrantes de la organización, siempre que pertenezcan al mismo nivel, independientemente de que la intervención de la autoridad tenga un impacto positivo en el corto plazo (Yue et al., 2019).

Por otro lado, en cuanto a la primera variable eficacia laboral la eficacia está relacionada con el logro de los objetivos/resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas. Esto significa que la eficacia es de mayor importancia para las organizaciones para que puedan alcanzar la productividad (Palmadera, 2017).

según Chiavenato (2011) define la eficacia laboral, como la forma ideal de proceder con un desempeño laboral, donde se busca lograr el máximo nivel en el cumplimiento de objetivos institucionales, políticos, normativos que logren la alta estandarización de los procesos.

La noción de eficiencia laboral se refiere a la capacidad de un grupo de trabajadores para completar las tareas asignadas en el plazo más óptimo y con un consumo mínimo de recursos (Crehana, 2018). La eficacia del trabajo en equipo está íntimamente ligada a los resultados de alto impacto que se pueden lograr minimizando las interferencias y distracciones que obstaculizan el capital humano (Feng y Savani, 2020).

Se debe tener en cuenta que la eficiencia del trabajo en equipo no es intercambiable con la productividad (Kianto et al., 2019). Más bien, destaca la

capacidad de cultivar una atmósfera de trabajo que conduzca a un trabajo en equipo saludable, lo que, a su vez, puede conducir a un aumento en la productividad general (Martins, 2023).

Como primera dimensión está el cumplimiento de objetivos que se define como el proceso de análisis periódico que mide el valor en medidas objetivas que determinan qué tan eficientemente los empleados de una organización están desempeñando sus funciones (Sánchez, 2023). Las metas son una parte importante de un plan de acción para lograr tus metas porque corresponden a cada acción que tomas para lograrlas (Bartkowski et al., 2020).

Así mismo, existen diferentes tipos de objetivos temporales; referentes a metas a corto, mediano y largo plazo. objetivos cualitativas y cuantitativas, evaluadas por métricas utilizadas para rastrear la viabilidad de metas o proyectos (Davidescu et al., 2020). Como su nombre lo indica, los objetivos de desempeño se utilizan para medir el desempeño de los elementos humanos involucrados en el establecimiento de objetivos (Ukko et al., 2019).

Debido a este tipo de objetivos, se definen responsabilidades y se asignan tareas a realizar en un plan de acción (Yuan et al., 2020). Objetivos de resultado que están orientadas hacia lograr los objetivos. Objetivos del proceso, establecidos para realizar tareas. (Syakur et al., 2020)

Como segunda dimensión esta la satisfacción de usuarios, que es la percepción y calificación que el usuario tiene sobre el servicio o producto ofrecido (Firth et al., 2019). Es decir, el estado psicológico de las respuestas intelectuales, materiales y emocionales del usuario a la satisfacción de necesidades o deseos de información (Handayani et al., 2020).

La valoración de esta condición es consistentemente una decisión positiva y valorativa, pues se contrastan los objetivos y expectativas con los logros alcanzados (Chen et al., 2020). Una vez más, como afirman Sanz et al. (2017), la expresión contentamiento es ampliamente utilizada dentro del sistema de salud, lo que significa una evaluación de la calidad del servicio en el cumplimiento de los requisitos de los pacientes.

Como tercera dimensión se tiene a la eficacia organizativa, la cual se puede entender que el nivel en que una organización logra sus objetivos depende muchas veces de la calidad en las estrategias organizacionales y su nivel en la toma de

decisiones (Rodríguez et al., 2013). En este sentido la eficacia es un elemento de múltiples factores y dimensiones que buscan incidir positivamente en el logro de los objetivos con los mínimos recursos de la organización (Murtiningsih et al., 2019).

Asimismo, la eficacia organizativa se define como un concepto que mide la eficiencia con la que una organización logra sus objetivos con la ayuda de determinados recursos sin ejercer un estrés innecesario sobre los empleados (Hirebook, 2018).

La Teoría de la Autoeficacia es la que se relaciona con la variable eficacia laboral, la cual buscó investigar cómo la autoeficacia afecta los factores cognitivos, conductuales, situacionales y emocionales de los individuos. Albert Bandura (1977), cambió el foco de interés de la psicología del objeto al sujeto, aclaró cómo opera la motivación, enfatizó la importancia del juicio individual y demostró que la autoeficacia sirve en el control del miedo y el comportamiento de evitación (Apablaza y Lira, 2013).

Como resultado, se evidenció que el funcionamiento humano priorizará el cambio y la adaptabilidad desde un punto de vista cognitivo social. La capacidad de autorreflexión y autorregulación depende de una variedad de factores conductuales, personales y ambientales (Lippke, 2020).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de la investigación

**3.1.1. Tipo de investigación:** Estudio aplicada en el campo científico utiliza como una forma de indagación para explorar y avanzar en nuestra comprensión de un hecho o dominio en particular. Este método se conoce comúnmente como investigación pura o investigación fundamental (Hernández y Mendoza, 2018). De igual forma es de nivel descriptivo correlacional, porque busca establecer los rasgos primarios de los elementos de estudio y determinan el grado de correlación entre ellas. (Dzul, 2015). Asimismo, el estudio trabaja con un enfoque cuantitativo porque utilizará la estadística y las mediciones ordinales para poder establecer un patrón de comportamiento de las variables (Ñaupas et al, 2013).

**3.1.2. Diseño de investigación:** El diseño es no experimental de corte transversal, este tipo de diseño indica que no se manipula las variables intencionalmente, sino que las observará en un contexto natural, y transversal porque se desarrolla en un lugar y tiempo determinado (Rodríguez y Mendivelso, 2018).

#### 3.2 Variables y operacionalización

**Variable 1:** Comunicación organizacional

**Definición conceptual:** se enfoca en generar relaciones e interacción con todos los componentes de una institución. De manera similar, la comunicación organizacional se desarrolla en varias instituciones, considerada como el conjunto de información e intercambios entre las personas que integran la institución, como en el entorno que la rodea (Akdemir, 2019).

**Definición operacional:** para medir la comunicación organizacional se utilizó un cuestionario de 15 ítems de 3 dimensiones según Robbins (2017), que consideró tres dimensiones; la comunicación ascendente, descendente y horizontal con un 5 ítem cada dimensión.

**Indicadores:** Comunicación ascendente (Sugerencias, Confianza, Retroalimentación); Comunicación descendente (Evaluación, Instrucciones,

Información oportuna); Comunicación horizontal (Clima laboral, Coordinación, Comunicación, Lenguaje)

**Escala de medición:** El instrumento trabajó con una escala ordinal tipo Likert de Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5).

**Variable 2:** Eficacia laboral

**Definición conceptual:** está relacionada con el logro de los objetivos/resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas. Esto significa que la eficacia es de mayor importancia para las organizaciones para que puedan alcanzar la productividad (Palmadera, 2017).

**Definición operacional:** La eficacia laboral fue medido por un cuestionario de 20 ítems que considera las dimensiones según Chiavenato (2011); Cumplimiento de objetivos con 10 preguntas, satisfacción de usuarios con 5 preguntas y eficacia organizativa con 5 preguntas.

**Indicadores:** Cumplimiento de objetivos (resultados obtenidos, resultados esperados, resultado óptimo, beneficiarios reales, beneficiarios programados); Satisfacción de usuarios (Satisfacción de los beneficiarios, satisfacción de entidades gubernamentales, satisfacción del personal); Eficacia organizativa (Crecimiento, imagen y posición relativa de la organización, situación económica, financiera y presupuestaria)

**Escala de medición:** El instrumento trabajó con una escala ordinal tipo Likert de Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5).

### **3.3 Población, muestra, muestreo**

#### **3.3.1. Población:**

Considerado como un conjunto de personas que presentan características similares y aspectos en común en el estudio de un fenómeno (Hernández y Mendoza, 2018), en el presente caso se presentó como población a 150 trabajadores de salud.

#### **Criterios de inclusión:**

Personal de salud que desea participar en el estudio, personal de salud contratado.

**Criterios de exclusión:** Personal de salud que no firme el consentimiento informado, personal de salud de licencia.

### **3.3.2. Muestra**

La muestra es una colección tomada de una población que sirve como un subconjunto representativo se utiliza para examinar los fenómenos universales y cuantificables que enfrentan los individuos (López, 2018). En este caso se usó la **ecuación de población finita** para obtener a la cantidad de la muestra por lo que la muestra fueron 108 trabajadores de salud (ver anexo 7).

### **3.3.3. Muestreo**

Probabilístico aleatorio simple implica la selección de unidades de una manera que asegure la misma probabilidad de ser elegido (Arias, 2021).

### **3.3.4. unidad de análisis**

Se consideró a cada uno de los trabajadores de salud que cumplen con ciertas reglas que serán incluidas.

## **3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos**

### **Técnica**

Como técnica se utilizó la encuesta, estructura ordinal que permite la recolección efectiva de información que se obtiene de una muestra representativa, muy utilizada en investigaciones sociales (Hernández et al., 2014).

### **Instrumentos**

En el caso de la comunicación organizacional se hizo uso de un cuestionario de 15 ítems, de 3 dimensiones: Comunicación ascendente, descendente y horizontal con 5 preguntas para cada dimensión con una escala tipo Likert.

Referente a la eficacia laboral se utilizó un cuestionario de 20 ítems, de 3 dimensiones Cumplimiento de objetivos de 10 preguntas, también la satisfacción

de usuarios y Eficacia organizativa con 5 preguntas cada uno), con una escala tipo Likert.

En el caso de validación de instrumentos pasaron por la opinión de 3 personas especializadas, expertos (dos magister y una doctora) las cuales calificaron según criterios que los instrumentos son aplicables.

Para el proceso de la confiabilidad de los instrumentos fue a partir de una prueba piloto y el uso del coeficiente de Alfa de Cronbach, donde los resultados obtuvieron valores de 0.887 para la variable comunicación organizacional y 0.870 para la variable eficacia laboral.

### **3.5 Procedimientos**

Se procedió primero con la solicitud de la autorización al director de un hospital de Lima para poder aplicar los instrumentos al personal de salud, con ello poder aplicar las encuestas de manera presencial con un promedio 30 minutos por encuestado esto tuvo una demora de tres a cuatro semanas aproximadamente, para no interrumpir las actividades del personal.

### **3.6 Método de análisis de datos**

Luego de que se recolectó la información mediante las encuestas aplicadas a la muestra de estudio, se revisó cada respuesta para poder tabularlas, codificando cada una de ellas, para poder elaborar la base de datos por variable y dimensiones, dicha base de datos fue analizada estadísticamente mediante el programa SPSS 25.0, que arroja resultados descriptivos en tabla de frecuencias y porcentajes para poder interpretar los niveles en los cuales se presentaron las variables y dimensiones para responder a los objetivos de estudio. Por otro lado, también se aplicó un análisis estadístico inferencial a través de la prueba de normalidad que indicó que los datos fueron no paramétricos es por ello que para comprobar las hipótesis de estudio se aplicó la prueba no paramétrica de Rho de Spearman.

### **3.7 Aspectos éticos**

El desarrollo del estudio respetó tres principios éticos, la no maleficencia; donde respetó la integridad del personal de salud y de su información, asimismo, su participación no significó ningún riesgo; la beneficencia solo se busca el beneficio

del personal de salud con el aporte en la reducción de la problemática hallada en función de mejorar su servicio mediante una buena comunicación organizacional y eficiencia laboral. La autonomía y la justicia; se respetó el derecho de participar o no como decisión propia de cada integrante de la muestra además de que todo el personal fue tratado con el respeto que merece por igual. Se cumplió con todo ello con un objetivo plenamente académico social y científico (Segura, 2018).



## IV. RESULTADOS

### 4.1 Resultados descriptivos

**Tabla 1**

*Distribución de datos generales del personal de salud de un hospital de lima 2023.*

<b>Datos generales</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Frecuencia acumulada</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Sexo</b>				
Hombre	33	33	30.56	30.56
Mujer	75	108	69.44	100.00
<b>Edad</b>	<b>Frecuencia</b>		<b>Porcentaje</b>	
22 a 30 años	30	30	27.78	27.78
31-39 años	53	83	49.07	76.85
40 a más	25	108	23.15	100.00
<b>Tiempo de servicio</b>				
1 año	25	25	23.15	23.15
Mas de 1 año	58	83	53.70	76.85
Mas de 5 años	25	108	23.15	100.00
<b>Total</b>	<b>108</b>		<b>100.00</b>	

*Fuente:* Elaboración propia.

En la tabla 1, se observa que el 69.44% de la muestra son mujeres y el 30.56% son hombres, de igual forma se halló que el 49.07% tiene una edad de 31 a 39 años, el 27.78% tienen entre 22 a 30 años y el 23.15% tiene 40 años a más. En el caso del tiempo de servicio se encontró que el 53.70% tiene más de 1 año, el 23.15% tiene más de 5 años y otro 23.15% tienen 1 año en el servicio.

**Tabla 2**

*Comunicación organizacional y sus dimensiones del personal de salud de un hospital de lima, 2023.*

Niveles	Comunicación organizacional		Comunicación ascendente		Comunicación descendente		Comunicación horizontal	
	F	%	F	%	F	%	F	%
<b>Malo</b>	16	14.81	13	12.04	15	13.89	18	16.67
<b>Regular</b>	53	49.07	62	57.41	61	56.48	54	50.00
<b>Bueno</b>	39	36.11	33	30.56	32	29.63	36	33.33
<b>Total</b>	108	100.00	108	100.00	108	100.00	108	100.00

*Fuente:* Elaboración propia.

En la tabla 2, se observa que la comunicación organizacional es regular en el 49.07% buena en el 36.11% y según el 14.81% se desarrolla en un nivel malo. En el caso de la dimensión comunicación ascendente según el 57.41% es de nivel regular, según el 30.56% de nivel bueno y según el 12.04% de nivel malo. La comunicación descendente según el 56.48% es de nivel regular, según el 29.63% bueno y según el 13.89% de nivel malo. Finalmente, la comunicación horizontal presenta según el 50.00% es regular, 33.33% bueno y 16.67% malo.

**Tabla 3**

*Eficacia Laboral y sus dimensiones del personal de salud de un hospital de lima, 2023.*

Niveles	Eficacia laboral		Cumplimiento de objetivos		Satisfacción de usuarios		Eficacia organizativa	
	F	%	F	%	F	%	F	%
<b>Deficiente</b>	20	18.52	17	15.74	22	20.37	15	13.89
<b>Regular</b>	51	47.22	53	49.07	50	46.30	61	56.48
<b>Optimo</b>	37	34.26	38	35.19	36	33.33	32	29.63
<b>Total</b>	108	100.00	108	100.00	108	100.00	108	100.00

*Fuente:* Elaboración propia.

En la tabla 3, se observa que la eficiencia laboral se presenta en el 47.22% en un nivel regular, en el 34.26% en un nivel óptimo y en el 18.52% en un nivel deficiente. En el caso del cumplimiento de objetivos el 49.07% presenta un nivel regular, el 35.19% un nivel óptimo y el 15.74% un nivel deficiente. En el caso de la satisfacción de usuarios, el 46.30% presenta un nivel regular, el 33.33% un nivel óptimo y el 20.37% un nivel deficiente. En cuanto a la eficacia organizativa el 56.48% presenta un nivel regular, el 29.63% un nivel óptimo y el 13.89% un nivel deficiente.

## 4.2 Resultados inferenciales

### Contrastación de hipótesis

#### Hipótesis General

Ha: Existe una relación significativa entre la comunicación organizacional y la eficacia laboral del personal de salud de un hospital de Lima, 2023.

Ho: No existe una relación significativa entre la comunicación organizacional y la eficacia laboral del personal de salud de un hospital de Lima, 2023.

**Tabla 4**

*Relación entre la comunicación organizacional y la eficacia laboral del personal de salud de un hospital de lima, 2023*

			Comunicación organizacional	Eficacia laboral
Rho de Spearman	Comunicación organizacional	Coef. Corr.	1,000	,699**
		Sig. bi	.	,000
		N	108	108
	Eficacia laboral	Coef. Corr.	,699**	1,000
		Sig. bi	,000	.
		N	108	108

*Fuente: Elaboración propia.*

**Interpretación:** Según lo observado en la tabla 4 entre los elementos estudiados hay una relación directa con intensidad fuerte, representado por un coeficiente de correlación moderado de 0.699 significativo al 0.000, por lo que se valida la hipótesis alterna y se invalida la nula.

### Hipótesis específica 1

Ha: Existe una relación significativa entre la comunicación ascendente y la eficacia laboral del personal de salud de un hospital de Lima, 2023.

Ho: No existe una relación significativa entre la comunicación ascendente y la eficacia laboral del personal de salud de un hospital de Lima, 2023.

**Tabla 5**

*Relación entre la comunicación ascendente y la eficacia laboral del personal de salud de un hospital de lima, 2023*

			Comunicación ascendente	Eficacia laboral
Rho de Spearman	Comunicación ascendente	Coef. Corr.	1,000	,585**
		Sig. bi	.	,000
		N	108	108
	Eficacia laboral	Coef. Corr.	,585**	1,000
		Sig. bi	,000	.
		N	108	108

*Fuente:* Elaboración propia.

### Interpretación:

Según lo observado en la tabla 5 entre los elementos estudiados hay una relación directa con intensidad fuerte, representado por un coeficiente de correlación moderado de 0.585 significativo al 0.000, por lo que se valida la hipótesis alterna y se invalida la nula.

## Hipótesis específica 2

Ha: Existe una relación significativa entre la comunicación descendente y la eficacia laboral del personal de salud de un hospital de Lima, 2023.

Ho: No existe una relación significativa entre la comunicación descendente y la eficacia laboral del personal de salud de un hospital de Lima, 2023.

**Tabla 6**

*Relación entre la comunicación descendente y la eficacia laboral del personal de salud de un hospital de lima 2023.*

			Comunicación descendente	Eficacia laboral
Rho de Spearman	Comunicación descendente	Coef. Corr.	1,000	,620**
		Sig. bi	.	,000
		N	108	108
	Eficacia laboral	Coef. Corr.	,620**	1,000
		Sig. bi	,000	.
		N	108	108

*Fuente:* Elaboración propia.

### **Interpretación:**

Según lo observado en la tabla 6 entre los elementos estudiados hay una relación directa con intensidad fuerte, representado por un coeficiente de correlación moderado de 0.620 significativo al 0.000, por lo que se valida la hipótesis alterna y se invalida la nula.

### Hipótesis específica 3

Ha: Existe una relación significativa entre la comunicación horizontal y la eficacia laboral del personal de salud de un hospital de Lima, 2023.

Ho: No existe una relación significativa entre la comunicación horizontal y la eficacia laboral del personal de salud de un hospital de Lima, 2023.

**Tabla 7**

*Relación entre la comunicación horizontal y la eficacia laboral del personal de salud de un hospital de lima 2023.*

			Comunicación horizontal	Eficacia laboral
Rho de Spearman	Comunicación horizontal	Coef. Corr.	1,000	,661**
		Sig. bi	.	,000
		N	108	108
	Eficacia laboral	Coef. Corr.	,661**	1,000
		Sig. bi	,000	.
		N	108	108

*Fuente:* Elaboración propia.

### Interpretación:

Según lo observado en la tabla 7 entre los elementos estudiados hay una relación directa con intensidad fuerte, representado por un coeficiente de correlación moderado de 0.661 significativo al 0.000, por lo que se valida la hipótesis alterna y se invalida la nula.

## V. DISCUSIÓN

En la muestra del estudio se encontró que 69.44% son mujeres, con una edad de 31 a 39 años en un 49.07% y más de 1 año en el servicio con un 53.70%, lo que guarda similitud con el estudio de Rivera (2019), en su mayoría tenía edades alrededor de los 30 a 40 años en un 64% con un tiempo en la institución de más de año y medio en un 49% siendo es su mayoría enfermeras en un 70%. Indicando que mayormente la población de este grupo de salud en su mayoría son mujeres en edades medianas.

Por otro lado, en el caso de la comunicación organizacional se encontró que según el 49.07% fue regular al igual que sus dimensiones comunicación ascendente en un 57.41%, descendente 56.48% y horizontal 50.00%, lo que concuerda con Sánchez (2023) donde sus resultados mostraron que en un 45% la comunicación organizacional se presenta en un nivel regular, esto al igual al estudio de Damián et al. (2021) donde sus resultados muestran que la comunicación que se desarrolla dentro de la institución es regular (57%).

Cabe mencionar que la comunicación organizacional se desarrolla en varias instituciones, considerada como el conjunto de información e intercambios entre las personas que integran la institución, como en el entorno que la rodea. La comunicación es parte de cualquier negocio que involucre a los trabajadores (Toribio, 2017). Siendo esencial en el desarrollo de una institución de salud donde la información tiene que ser precisa y oportuna para poder desarrollar los procesos de manera eficiente más aun cuando el servicio es primordial para la población.

Se puede mencionar que la comunicación desde el punto de vista institucional es una herramienta esencial para que todos los procesos se desarrollen con normalidad, donde se pueda informar a cada una de las áreas las metas que se debe cumplir, avisar oportunamente ante alguna deficiencia en el personal, o alguna problemática dentro de los procesos, así como el desarrollo normal de estos, con el fin de mantener al tanto a la jefatura y gerencia para que tomen las acciones oportunas y no se interrumpa el flujo de los procesos en el cumplimiento de los objetivos institucionales.



En el caso de la eficacia laboral en el presente estudio, se halló que se presenta en un nivel regular en un 47.22%, tanto en aspectos como el cumplimiento de objetivos 49.07%, la satisfacción de usuarios 46.30% y la eficacia organizativa 56.48%, lo que también se puede evidenciar en el estudio de Rivera (2019) en México presentándose que la comunicación es de nivel medio en un 54% y el desempeño del personal el nivel encontrado fue regular en un 48% con una eficiencia media, cabe decir que la noción de eficiencia laboral se refiere a la capacidad de un grupo de trabajadores para completar las tareas asignadas en el plazo más óptimo y con un consumo mínimo de recursos (Crehana, 2018). La eficacia del trabajo en equipo está íntimamente ligada a los resultados de alto impacto que se pueden lograr minimizando las interferencias y distracciones que obstaculizan el capital humano.

La eficacia laboral en el ámbito del servicio de la salud, es un aspecto muy relevante puesto que de ello depende la salud de la población, pero muchas veces estos profesionales a pesar de la preparación y formación tiene ciertas dificultades pero por factores externos como al falta de personal, de condiciones adecuadas de sus gerencias entre otros, por lo que muchas veces su eficacia se ve deteriorada por aquellos aspectos, aun así el profesional de la salud siempre busca alcanzar el logro y el nivel necesario para ofrecer un desempeño eficaz acorde a las necesidades de la población.

Según la hipótesis general, se concluyó de acuerdo al nivel correlación moderada de Spearman de 0.699 significativa al 0.000, que entre las variables de estudio que existe una relación directa de intensidad fuerte. Lo que concuerda con el estudio de Sánchez (2023) donde se encontró que el nivel de asociación entre las variables fue significativo, con un rs de 0.838 y un valor p de 0.00, evidenciando una comunicación interna alta genera que la productividad del personal será alta. Lo que se asemeja también al estudio de Aragadvay (2022) en Ecuador pudo evidenciar que los patrones en la comunicación y la motivación laboral en más del 60% se relacionan con la comunicación interna, por lo que se evidencia que entre los elementos en estudio la asociación es fuerte.

Al igual que Rivera (2019) en México, donde se pudo hallar que la comunicación en un 19% incide en el desempeño laboral, por lo que se evidencia que a un mejor nivel de comunicación institucional genera mejores resultados en el performance del personal. Lo que también concuerda con Damián et al. (2021) donde se evidencia que existe correlación significativa entre los elementos de investigación dando a comprender que una mejor comunicación interna significara mejores niveles de respetabilidad desempeño laboral.

Cabe mencionar que la comunicación organizacional; está relacionada con el logro de los objetivos/resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas. Esto significa que la eficacia es de mayor importancia para las organizaciones para que puedan alcanzar la productividad (Palmadera, 2017).

Es por ello que el desarrollo de una buena comunicación institucional es clave para fomentar una mayor eficacia laboral del personal dentro de una institución, por lo mismo es que se debe mejorar la comunicación organizacional en todos sus aspectos y mecanismos. De igual forma se puede decir que la comunicación organizacional es un factor importante que genera aspectos positivos en el desarrollo de un servicio tan importante como lo es el servicio de salud, puesto que dicha comunicación permite una mejor coordinación y cooperación entre los integrantes para ofrecer un servicio de calidad y seguro, más fuerte sea esta relación habrá un mejor resultado es decir a un mejor nivel de comunicación organizacional habrá una mayor eficacia laboral por parte del personal de salud.

Según la hipótesis específica 1; se concluyó de acuerdo al nivel correlación moderada de Spearman de 0.585 significativa al 0.000, que entre la comunicación ascendente y la eficacia laboral existe una relación directa de intensidad fuerte. Lo que concuerda con Bravo, E. y Gonzalez, J. (2021) en Argentina en donde con base en las métricas de comunicación interna y manejo de conflictos, se determinó el puntaje alto de comunicación institucional pero deficiente en su aspecto ascendente. Se evidenció que la comunicación interna afecta la gestión de conflictos y esto a su vez afecta el desempeño del personal interrumpiendo los procesos que debe ejecutarse en un tiempo determinado.

Asimismo, la base de este tipo de comunicación ascendente es que la comunicación tiene un sentido ascendente, lo que significa que los mandos inferiores tienen derecho a expresar sus ideas y proponer planes de mejora, permitirles participar y escuchar sus sugerencias y opiniones, lo que les permite de propuestas para mejorar el clima laboral mejores alternativas, por lo que es importante mantener una buena comunicación con los miembros de las organizaciones relacionadas con el trabajo (Remicio, 2021). Por su parte Robbins y Judge (2017) dicen que esta comunicación fluye a los niveles más altos del grupo u organización. La comunicación ascendente permite a los gerentes comprender el sentir de sus trabajadores dentro de sus labores, sus colegas y la organización en su conjunto, del mismo modo, la información comienza en un nivel de la jerarquía, y luego a niveles superiores, permite comprobar la comprensión de la información recibida y desarrollar ideas, sugerencias y proposiciones (Fernández y Fernández, 2015).

Es relevante comprender que la comunicación tiene que ir en varias direcciones donde se considere hasta los niveles más bajos dentro de una organización para poder tener una participación conjunta, que pueda expresarse en función de lograr los objetivos institucionales, lo cual es necesario para poder comprender las necesidades de cada área y con ello poder establecer las acciones necesarias para cubrir las deficiencias y lograr un mejor servicio en este caso de salud.

Según la hipótesis específica 2; se concluyó de acuerdo al nivel correlación moderada de Spearman de 0.620 significativa al 0.000, que entre la comunicación descendente y la eficacia laboral existe una relación directa de intensidad fuerte. Lo que tiene concordancia con Santa Cruz (2020) en Chiclayo que buscó proponer estrategias de comunicación interna para desarrolla mejores condiciones para un buen clima organizacional, encontrando que la cultura organizacional se encuentra en un nivel bajo.

Por ello, con el fin de optimizar las relaciones laborales y personales entre los empleados, se han propuesto estrategias de comunicación interna encaminadas a mejorar los resultados obtenidos, lo que indica que la comunicación

es clave para mejorar el nivel del clima de trabajo y por ende del desempeño de sus trabajadores, lo que no concuerda con el estudio de Aguirre (2020) en Ecuador donde encontró que su institución no cuenta con un plan estratégico de comunicación y por lo tanto, una estrategia que se presente diariamente en base a las necesidades de la institución en el momento no contribuiría significativamente a la construcción de su imagen corporativa.

Cabe mencionar que la comunicación descendente es un método para comunicar de manera efectiva las instrucciones de la oficina ejecutiva y crear documentos oficiales. La comunicación descendente, desarrolla en niveles diferentes desde lo más alto de la jerarquía a los niveles bajos de la estructura organizacional, puede dar forma a las opiniones, transmitir objetivos, influir en las actitudes y preparar a los trabajadores con el fin de adaptarse al cambio (Rios, 2020).

En este punto la comunicación indica una estructura que debe seguir para poder formalmente comunicar los procesos dentro de la organización con lo cual poder ejercer coordinadamente las acciones necesarias para cumplir con los objetivos y lograr un mejor desempeño y eficiencia en las funciones de todos los trabajadores. Este proceso genera un orden el cual permite que la comunicación siempre sea fluida y pueda llegar a tiempo para poder, sea el caso, actuar de manera drástica o gradual dependiendo de la información que se comunica y la situación encontrada.

Según la hipótesis específica 3, se concluyó de acuerdo al nivel correlación moderada de Spearman de 0.661 significativa al 0.000, que entre la comunicación horizontal y la eficacia laboral existe una relación directa de intensidad fuerte. Lo que tiene concordancia con Molina et al. (2021) en Argentina que evidenciaron que el desempeño encontrado se asocia significativamente con el nivel de la comunicación y estrategias que se desarrollan dentro de la institución al igual que Bernaola (2019) donde halló que la comunicación de sus empleados era adecuada y su desempeño laboral alcanzaba niveles óptimos, concluyendo que existe una asociación significativa. En el mismo contexto Fernández (2021) concluyó que la comunicación efectiva del trabajador de salud incide significativamente en la satisfacción del paciente.

Cabe mencionar que la comunicación horizontal; se considera como un proceso social laboral que se desarrolla en un intercambio simbólico, donde los individuos comparten libre e igualmente sus experiencias a través de la participación y el diálogo (Guerrero, 2022). Lo cual es muy importante porque como se ha evidenciado favorece mucho a la eficiencia laboral de los trabajadores porque ejerce una participación más democrática y coordinada donde la confianza y seguridad del grupo trae mejores resultados en búsqueda de los objetivos organizacionales.

Como se puede observar la comunicación organizacional se enfoca en generar relaciones e interacción con todos los componentes de una institución. De manera similar, la comunicación organizacional se desarrolla en varias instituciones, considerada como el conjunto de información e intercambios entre las personas que integran la institución, como en el entorno que la rodea (Akdemir, 2019).

Es por ello y según resultado que se relacionan con varios aspectos de una organización en especial con la eficacia de sus trabajadores a la hora de desarrollar sus funciones, lo que involucra su desempeño en general, pero con una deficiente comunicación en la organización solo se generaría caos, y desorden ya que no habría conexión entre sus partes lo cual es importante para una buena coordinación de los procesos y que estos apunten a un mejor nivel de servicios y lograr cumplir con lo que se ha planificado anteriormente, como objetivos institucionales.

Por tal motivo es importante que las gerencias y jefaturas tengan en claro que presentar una comunicación organización, de alto nivel favorece a todos sus niveles y áreas, porque los mantienen coordinados y una cooperación simbiótica, donde los procesos en su desarrollo son registrados y mantienen evidencia en todos los niveles, con el fin de actuar ante deficiencias, problemas, incidentes etc., que pueda perjudicar el flujo de los procesos y el logro de los objetivos institucionales. Por lo que se comprueba que a mejor comunicación organizacional habrá una mejor eficacia laboral por parte del personal de salud de un hospital de Lima, 2023

## **VI. CONCLUSIONES**

1. Existe una relación directa de intensidad fuerte entre la comunicación organizacional y la eficacia laboral del personal de salud de un hospital de Lima, 2023
2. Existe una relación directa de intensidad fuerte entre la comunicación ascendente y la eficacia laboral del personal de salud de un hospital de Lima, 2023
3. Existe una relación directa de intensidad fuerte entre la comunicación descendente y la eficacia laboral del personal de salud de un hospital de Lima, 2023
4. Existe una relación directa de intensidad fuerte entre la comunicación horizontal y la eficacia laboral del personal de salud de un hospital de Lima, 2023

## VII. RECOMENDACIONES

- Se recomienda al gerente de la institución junto con los jefes de departamento elaborar una guía clara sobre los términos de la comunicación dentro de la institución los medios y canales oficiales que deben ser respetados en su estructura, y sancionar aquello que no cumplan con tal y genera una mala información dentro de la institución.
- Se sugiere al gerente de la institución que establezca un canal abierto para que todo el personal de la institución pueda verter su opinión sobre mejoras en el servicio, molestias e incumplimientos de normas etc. Con el fin de lograr una información más oportuna ante problemáticas presentes en la institución.
- Se pide a los jefes de área, mejorar las habilidades del personal en cuanto al manejo de la información que se comunica a las áreas superiores con el fin de establecer un solo lenguaje estándar para poder establecer un mejor entendimiento de las áreas y niveles jerárquicos en la institución, y lograr una comunicación fluida que apunte al logro de objetivos.
- Se pide al director general del establecimiento de salud y jefes de áreas, mantener una constante comunicación con sus subalternos y personal en general con el fin de mantener un grado de comunicación que genere confianza y pueda desarrollarse una buena comunicación horizontal que genere a su vez un buen clima de trabajo, el cual es productivo para el logro de los objetivos institucionales.

## REFERENCIAS

- Akdemir, Ö. A. (2019). Teachers' organizational communication and their job motivation. *Journal of Education and Learning*, 8(2), 264. <https://doi.org/10.5539/jel.v8n2p264>
- AlHamad, A., Alshurideh, M., Alomari, K., Kurdi, B. A., Alzoubi, H., Hamouche, S., & Al-Hawary, S. (2022). The effect of electronic human resources management on organizational health of telecommunications companies in Jordan. *International journal of data and network science*, 6(2), 429–438. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2021.12.011>
- Apablaza, C. y Lira, M. (2013). La teoría de autoeficacia y el desempeño docente: el caso de Chile. *Revista Estudios Hemisféricos y Polares*. <https://www.semanticscholar.org/paper/26bfc37d79817ef55192f36339b10c818f1b47a6>
- Aragadvay Yungán, Magdalena M. (2022). *Influencia de la comunicación interna en el desempeño del personal en el Hospital Básico Moderno de Riobamba*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/17744>
- Arias, J. y Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques Consulting EIRL. <https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Ataguba, O. A., & Ataguba, J. E. (2020). Social determinants of health: the role of effective communication in the COVID-19 pandemic in developing countries. *Global Health Action*, 13(1), 1788263. <https://doi.org/10.1080/16549716.2020.1788263>
- Banco Mundial. (2023). *El shock de la pandemia debe propiciar una mejora en los sistemas de salud de América Latina y el Caribe*. Banco Mundial. <https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2023/01/24/el-shock-de-la-pandemia-debe-propiciar-una-mejora-en-los-sistemas-de-salud-de-america-latina-y-el-caribe>
- Bandura, A. (1977). Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological review*, 84(2), 191–215. <https://doi.org/10.1037/0033-295x.84.2.191>



- Bartkowski, B., Beckmann, M., Drechsler, M., Kaim, A., Liebelt, V., Müller, B., Witing, F., & Strauch, M. (2020). Aligning agent-based modeling with multi-objective land-use allocation: Identification of policy gaps and feasible pathways to biophysically optimal landscapes. *Frontiers in environmental science*, 8. <https://doi.org/10.3389/fenvs.2020.00103>
- Bernaola Trillo, S (2019). *Comunicación Asertiva Y Desempeño Laboral De Los Trabajadores Del Hospital I Pacasmayo, 2019*. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/33928>
- Borgonovi, E., Anessi, E. y Bianchi, C. (2018). *Outcome-based performance management in the public sector*. Springer International Publishing. <https://link.springer.com/book/10.1007/978-3-319-57018-1>
- Bravo, E. y Gonzalez, J. (2021). Comunicación interna y abordaje de los conflictos en el sector de enfermería. *Revista científica arbitrada de la Fundación MenteClara*, 6. <https://doi.org/10.32351/rca.v6.256>
- Chen, T., Peng, L., Yin, X., Rong, J., Yang, J., & Cong, G. (2020). Analysis of user satisfaction with online education platforms in China during the COVID-19 pandemic. *Healthcare (Basel, Switzerland)*, 8(3), 200. <https://doi.org/10.3390/healthcare8030200>
- Chiavenato, I. (2011) *Administración de recursos humanos El capital humano de las organizaciones*. Novena edición McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. DE C.V. [https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion\\_de\\_recursos\\_humanos\\_-\\_chiavenato.pdf](https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf)
- Crehana (2018) *¿Qué es la eficiencia laboral y cómo fortalecerla?*. <https://www.crehana.com/blog/desempeno/eficiencia-laboral/>
- Damián J, Castillo E, Reyes C, Salas R y Ayala C. (2020). *Comunicación interna y desempeño laboral en profesionales sanitarios peruanos durante la pandemia COVID-19*. Revista MediSur. <https://www.redalyc.org/journal/1800/180069886011/html/>
- Daros, W. R., (2002). *¿Qué es un marco teórico?* *Enfoques*, XIV (1),73-112. [fecha de Consulta 30 de Mayo de 2023]. ISSN: 1514-6006. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=25914108>

- Davidescu, A. A., Apostu, S.-A., Paul, A., & Casuneanu, I. (2020). Work flexibility, job satisfaction, and job performance among Romanian employees—implications for sustainable human resource management. *Sustainability*, 12(15), 6086. <https://doi.org/10.3390/su12156086>
- Dzul M. (2013). *Diseño No-Experimental*. <http://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/handle/123456789/14902>
- Ewing, M., Men, L. R., & O’Neil, J. (2019). Using social media to engage employees: Insights from internal communication managers. *International Journal of Strategic Communication*, 13(2), 110–132. <https://doi.org/10.1080/1553118x.2019.1575830>
- Feng, Z., & Savani, K. (2020). Covid-19 created a gender gap in perceived work productivity and job satisfaction: implications for dual-career parents working from home. *Gender in Management An International Journal*, 35(7/8), 719–736. <https://doi.org/10.1108/gm-07-2020-0202>
- Fernández Jaimes, A. (2020). *Comunicación efectiva del personal asistencial de salud y satisfacción del paciente en la Microred Oyotún, Chiclayo, 2018*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. <http://repositorio.unjpsc.edu.pe/handle/20.500.14067/4968>
- Fernández, D. y Fernández, E. (2017). *Comunicación empresarial y atención al cliente*. (2ª ed.). Barcelona, España: Paraninfo. <https://books.google.com.pe/books?id=kAMoDwAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Firth, J., Minen, M., & Torous, J. (2019). User engagement in mental health apps: A review of measurement, reporting, and validity. *Psychiatric Services (Washington, D.C.)*, 70(7), 538–544. <https://doi.org/10.1176/appi.ps.201800519>
- Ganchozo Farías, J. J., & Moreira Giler, M. A. (2021). *Comunicación organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral de los servidores de la EMMAP-EP de los cantones Tosagua y Junín*. Calceta: ESPAM MFL. <https://repositorio.espam.edu.ec/handle/42000/1461>
- Gómez, N., & Gardenia, R. (2020). *Comunicación organizacional y satisfacción laboral en la Escuela de Educación Básica “Nicolás Augusto González Tola”*

- Guayaquil, Ecuador, 2020. Universidad César Vallejo.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/55520>
- Guerrero, F. (2022). Comunicación horizontal en la creación de una campaña de valores: La comunicación horizontal en la creación de una campaña de valores. *Tsafiqui*, 12(19). <https://doi.org/10.29019/tsafiqui.v12i19.1105>
- Gupta, S., Nawaz, N., Alfalah, A. A., Naveed, R. T., Muneer, S., & Ahmad, N. (2021). The relationship of CSR communication on social media with consumer purchase intention and brand admiration. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, 16(5), 1217–1230. <https://doi.org/10.3390/jtaer16050068>
- Handayani, P. W., Gelshirani, N. B., Azzahro, F., Pinem, A. A., & Hidayanto, A. N. (2020). The influence of argument quality, source credibility, and health consciousness on satisfaction, use intention, and loyalty on mobile health application use. *Informatics in Medicine Unlocked*, 20(100429), 100429. <https://doi.org/10.1016/j.imu.2020.100429>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mc Graw Hill Education.
- Hirebook (2018) *Eficiencia Organizacional: 7 Maneras de Mejorar el Desempeño Laboral*. <https://www.hirebook.com/es/blog/eficiencia-organizacional-maneras-de-mejorar-el-desempeno-laboral>
- Justine, A., & Izurieta, A. (2020). “Estrategias comunicacionales internas del GADM Riobamba y su aporte a la construcción de la imagen corporativa. periodo enero-junio 2019”. Universidad Nacional de Chimborazo 2020. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/6558>
- Kianto, A., Shujahat, M., Hussain, S., Nawaz, F., & Ali, M. (2019). The impact of knowledge management on knowledge worker productivity. *Baltic Journal of Management*, 14(2), 178–197. <https://doi.org/10.1108/bjm-12-2017-0404>
- Lavilla, A. (2022). *Caos en la gestión de salud: más de 110 cambios en altos funcionarios*. Ojo Público. <https://ojo-publico.com/3927/caos-la-gestion-salud-mas-110-cambios-altos-funcionarios>
- Li, J.-Y., Sun, R., Tao, W., & Lee, Y. (2021). Employee coping with organizational change in the face of a pandemic: The role of transparent internal

- communication. *Public Relations Review*, 47(1), 101984.  
<https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2020.101984>
- Lippke, S. (2020). Self-Efficacy Theory. En *Encyclopedia of Personality and Individual Differences* (pp. 4722–4727). Springer International Publishing.  
[https://link.springer.com/referenceworkentry/10.1007/978-3-319-24612-3\\_1167](https://link.springer.com/referenceworkentry/10.1007/978-3-319-24612-3_1167)
- López, J. (2018). *Muestra estadística*. Economipedia.  
<https://economipedia.com/definiciones/muestra-estadistica.html>
- Martins, J. (2023). *Cómo mejorar la eficiencia en el trabajo con solo 9 pasos*. Asana.  
<https://asana.com/es/resources/ways-improve-team-efficiency-work>
- Medina, F., Hernández, E. y Monsalve, L. (2015). Medios de comunicación utilizados en los centros educativos para difundir los procesos de innovación docente. *Revista Lasallista de Investigación*, 12(2),45-53.[fecha de Consulta 4 de Mayo de 2023]. ISSN: 1794-4449. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=69542291006>
- Míguez, M. y Costa, C. (2019). Tendencias de investigación sobre comunicación organizacional: la autoría española en revistas indexadas (2014-2018). *El profesional de la información*, 28(5). <https://doi.org/10.3145/epi.2019.sep.10>
- Molina, R., Valdés Rojas, J., Vasallo, J., López, R. y Ares, L. (2021). Percepción sobre los canales de comunicación y su relación con las estrategias organizacionales en servicios de enfermería. *Salud Ciencia y Tecnología*, 1, 28. <https://doi.org/10.56294/saludcyt202128>
- Murtiningsih, M., Kristiawan, M., & Lian, B. (2019). The correlation between supervision of headmaster and Interpersonal Communication with work ethos of the teacher. *European Journal of Education Studies*, 0(0). <https://doi.org/10.46827/ejes.v0i0.2398>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., Villagómez, A. (2013) *Metodología de la investigación científica y la elaboración de tesis*. 3era edición. Perú.
- Noh, E., Potthoff, S. y Begun, J. W. (2020). A taxonomy of hospitals based on partnerships for population health management. *Health Care Management Review*, 45(4), 321–331. <https://doi.org/10.1097/HMR.0000000000000230>
- Organización Mundial de la Salud (2022) *Una nueva guía de la OIT y la OMS insta a reforzar la protección de los trabajadores sanitarios*.

- <https://www.who.int/es/news/item/21-02-2022-new-who-ilo-guide-urges-greater-safeguards-to-protect-health-workers>
- Organización Panamericana de la Salud (2022) *Financiación de la atención de la salud*. (2022). <https://www.paho.org/es/temas/financiacion-atencion-salud>
- Palmadera, C. (2017). *La Eficacia laboral y su relación con la productividad en el Hospital Regional de Nuevo Chimbote -2017*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12119>
- Pedraza, N. A. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. *Revista lasallista de investigación*, 15(1), 90–101. <https://doi.org/10.22507/rli.v15n1a9>
- Quispe, R. y Paucar, S. (2020). Satisfacción laboral y compromiso organizacional de docentes en una universidad pública de Perú. *Apuntes Universitarios*, 10(2), 64–83. <https://doi.org/10.17162/au.v10i2.442>
- Ramos, J. (2022). *Influencia de la comunicación organizacional en el desempeño laboral del personal administrativo de la Red de Salud Conchucos Sur- Huari, 2021*. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/82931#:~:text=El%20presente%20estudio%20tuvo%20por,causal%20y%20dise%C3%B1o%20no%20experimental.>
- Rentería, E., Vargas, M. y Márquez, B. (2023). Comunicación y su relación con la satisfacción laboral y compromiso organizacional en el sector hotelero. *Tsafiqui*, 13(20). <https://doi.org/10.29019/tsafiqui.v13i20.1099>
- Rios, A. (2020). *Eficacia de la comunicación descendente en colaboradores de McDonald's, Lima, 2020*. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/61776>
- Rivera Martínez, I. (2019). *Comunicación interna y desempeño laboral de los empleados del Hospital la Carlota en Montemorelos*. <https://dspace.um.edu.mx/handle/20.500.11972/1047>
- Robbins, S. y Judge, T. (2017). *Comportamiento organizacional* (17ª ed.). México D. F., México: Pearson.
- Rodríguez, E., Pedraja, L. y Araneda, C. (2013). El proceso de toma de decisiones y la eficacia organizativa en empresas privadas del norte de Chile. *Ingeniare*.

- Revista Chilena de Ingeniería*, 21(3), 328–336.  
<https://doi.org/10.4067/s0718-33052013000300003>
- Rodríguez, M. y Mendivelso, F. (2018) Diseño de investigación de Corte Transversal. *Rev medica Sanitas* 2018;21(3):141–6.  
<https://revistas.unisanitas.edu.co/index.php/rms/article/download/368/289/646>
- Sánchez Peralta, E. (2023). *Comunicación organizacional y eficacia laboral en trabajadores asistenciales de un establecimiento de salud. Rioja, San Martín Perú 2022*. Universidad César Vallejo.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/111781>
- Sanchez, E. (2023). *Comunicación organizacional y eficacia laboral en trabajadores asistenciales de un establecimiento de salud. Rioja, San Martín Perú 2022*. Universidad César Vallejo.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/111781>
- Santa Cruz Centurión, M. (2020). *Estrategias de comunicación interna para mejorar el clima organizacional de un hospital público de Chiclayo*. Universidad Señor de Sipán. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7780>
- Sanz, M.; Garrido, L. y Caro, C. Factores que influyen en la satisfacción del paciente de diálisis con enfermería. *Enferm Nefrol* 2017 20(1): 66-75.  
[http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2254-28842017000100009&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2254-28842017000100009&lng=es).
- Segura Benedicto, A.; Segura, A. y Fritz Jahr (2018). cuarenta años después del informe Belmont (algunas consideraciones sobre la ética en sanidad ambiental y salud pública). *Rev. Salud Ambient*, 18(1):62-68.  
<https://files.core.ac.uk/pdf/645/201507774.pdf>
- Soto, A. (2019). Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX. *Revista peruana de medicina experimental y salud pública*, 36(2), 304–311. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4425>
- Syakur, A., Susilo, T. A. B., Wike, W., & Ahmadi, R. (2020). Sustainability of communication, organizational culture, cooperation, trust and leadership style for lecturer commitments in higher education. *Budapest International*

- Research and Critics Institute (BIRCI-Journal): Humanities and Social Sciences*, 3(2), 1325–1335. <https://doi.org/10.33258/birci.v3i2.980>
- Ukko, J., Nasiri, M., Saunila, M., & Rantala, T. (2019). Sustainability strategy as a moderator in the relationship between digital business strategy and financial performance. *Journal of Cleaner Production*, 236(117626), 117626. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2019.117626>
- Unicef. (2022). *La pandemia enfatiza la desprotección de la salud y el bienestar de los trabajadores sanitarios*. Noticias ONU. <https://news.un.org/es/story/2022/02/1504382>
- UpSpain. (2018). *Comunicación interna en la empresa. Tipos, características y herramientas*. Up Spain. <https://www.up-spain.com/blog/comunicacion-en-empresa-caracteristicas-tipos/>
- Yuan, Y., Lu, L. Y., Tian, G., & Yu, Y. (2020). Business strategy and corporate social responsibility. *Journal of Business Ethics*, 162(2), 359–377. <https://doi.org/10.1007/s10551-018-3952-9>
- Yue, C. A., Men, L. R., & Ferguson, M. A. (2019). Bridging transformational leadership, transparent communication, and employee openness to change: The mediating role of trust. *Public Relations Review*, 45(3), 101779. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2019.04.012>

## Anexos

### Anexo 01: Matriz de consistencia

#### Comunicación organizacional y eficacia laboral del personal de salud de un hospital de Lima, 2023.

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables y dimensiones	Metodología:
<p><b>Problema general:</b></p> <p>¿Qué relación existe entre la comunicación organizacional y la eficacia laboral del personal de salud de un hospital de Lima, 2023?</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre la comunicación organizacional se relaciona con la eficacia laboral del personal de salud de un hospital de Lima, 2023.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>Existe una relación significativa entre la comunicación organizacional y la eficacia laboral del personal de salud de un hospital de Lima, 2023.</p>	<p><b>V1: Comunicación organizacional</b></p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <p>Comunicación ascendente Comunicación descendente Comunicación horizontal.</p>	<p><b>Enfoque:</b></p> <p>Cuantitativo</p> <p><b>Método:</b> Hipotético deductivo</p> <p><b>Tipo:</b> Aplicada</p> <p><b>Nivel:</b> Descriptivo y correlacional</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental</p> <p><b>Corte:</b> transversal</p> <p><b>Estadístico para la contrastación de las hipótesis:</b></p> <p>Rho de Spearman</p> <p><b>Población:</b> 150 trabajadores de salud</p> <p><b>Muestra:</b> 108 trabajadores de salud</p>
<p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>¿Qué relación existe entre la comunicación ascendente y la eficacia laboral del personal de salud de un hospital de Lima, 2023?;</p> <p>¿Qué relación existe entre la comunicación descendente y la eficacia laboral del personal de salud de un hospital de Lima, 2023?;</p> <p>¿Qué relación existe entre la comunicación horizontal y la eficacia laboral del personal de salud de un hospital de Lima, 2023?</p>	<p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Evaluar la relación que existe entre la comunicación ascendente y la eficacia laboral del personal de salud de un hospital de Lima, 2023.</p> <p>Identificar la relación que existe entre la comunicación descendente y la eficacia laboral del personal de salud de un hospital de Lima, 2023.</p> <p>Corroborar la relación que existe entre la comunicación horizontal y la eficacia laboral del personal de salud de un hospital de Lima, 2023.</p>	<p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>Existe una relación significativa entre la comunicación ascendente y la eficacia laboral del personal de salud de un hospital de Lima, 2023.</p> <p>Existe una relación significativa entre la comunicación descendente y la eficacia laboral del personal de salud de un hospital de Lima, 2023.</p> <p>Existe una relación significativa entre la comunicación horizontal y la eficacia laboral del personal de salud de un hospital de Lima, 2023.</p>	<p><b>V2: Eficacia laboral</b></p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <p>Cumplimiento de objetivos Satisfacción de usuarios Eficacia organizativa</p>	



## Anexo 02: Matriz de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
<b>Comunicación organizacional</b>	Comunicación realizada por las instituciones o comunicación institucional, como la de las empresas (comunicación empresarial), si bien su utilización debería extenderse también a la comunicación ejecutada desde las organizaciones del tercer sector (Míguez y Costa, 2019)	La comunicación organizacional será medida por un cuestionario que consta de 15 ítems, considerando 3 dimensiones: Comunicación ascendente (5 ítems), comunicación descendente (5 ítems) y comunicación horizontal (5 ítems).	Comunicación ascendente	Sugerencias Confianza Retroalimentación	Ordinal
			Comunicación descendente	Evaluación Instrucciones Información oportuna	
			Comunicación horizontal	Clima laboral Coordinación Comunicación Lenguaje	
<b>Eficacia laboral</b>	Está relacionada con el logro de los objetivos/resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas. Esto significa que la eficacia es de mayor importancia para las organizaciones para que puedan alcanzar la productividad (Palmadera, 2017).	La eficacia laboral se medido por un cuestionario como herramienta de recopilación de información constituido por 20 ítems, Considerando 3 dimensiones: Cumplimiento de objetivos (10 ítems), satisfacción de usuarios (5 ítems) y Eficacia organizativa (5 ítems)	Cumplimiento de objetivos	Resultados obtenidos Resultados esperados Resultado óptimo Beneficiarios reales Beneficiarios programados	Ordinal
			Satisfacción de usuarios	Satisfacción de los beneficiarios Satisfacción de entidades gubernamentales Satisfacción del personal	
			Eficacia organizativa	Crecimiento, imagen y posición relativa de la organización. Situación económica, financiera y presupuestaria	

## Anexo 03: Instrumentos de recolección de datos

### CUESTIONARIO PARA DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

**INSTRUCCIÓN:** Lea cuidadosamente cada pregunta de este cuestionario y marque con un aspa (X) la alternativa que a Ud. Le parezca correcta, por favor que sea totalmente sincero(a).

#### ESCALA DE MEDICIÓN:

Nunca (1)

Casi nunca (2)

A veces (3)

Casi siempre (4)

Siempre (5)

N°		1	2	3	4	5
<b>Comunicación ascendente</b>						
1	El jefe atiende al personal que quiere comunicarse con él.					
2	Las sugerencias y comentarios son tomados en cuenta por la plana superior, jefes o gerentes.					
3	Se le brinda libertad y confianza para que los problemas presentes en la institución sean discutido con los superiores.					
4	Se permite la retroalimentación del personal sobre una información que recibieron					
5	Los jefes brindan la confianza necesaria como para que el personal pueda expresar sobre sus problemas personales					
<b>Comunicación descendente</b>						
6	Se le informa sobre la evaluación de su desempeño					
7	Se le brinda toda la información necesaria para que pueda realizar eficientemente su trabajo					
8	La comunicación con los jefes se realiza con un lenguaje no tan complejo y entendible para todos.					
9	Las instrucciones que brinda el jefe son claras					
10	El jefe brinda información de manera oportuna a su personal					
<b>Comunicación horizontal</b>						
11	En la institución el clima laboral es de confianza entre los compañeros					
12	Dentro del grupo de trabajo existe una coordinación e integración entre los trabajadores necesarios para la solución de la problemática que se presente.					
13	La comunicación que se desarrolla entre el personal es de manera abierta					

14	Entre el personal se esconden ciertas informaciones que suelen ser importantes					
15	Existe un lenguaje claro entre los trabajadores					

## Anexo 4: CUESTIONARIO PARA DE LA EFICACIA LABORAL

**INSTRUCCIÓN:** Lea cuidadosamente cada pregunta de este cuestionario y marque con un aspa (X) la alternativa que a Ud. Le parezca correcta, por favor que sea totalmente sincero(a).

### ESCALA DE MEDICIÓN:

- Nunca (1)
- Casi nunca (2)
- A veces (3)
- Casi siempre (4)
- Siempre (5)

N°		1	2	3	4	5
<b>Cumplimiento de objetivos</b>						
1	Usted cumple con todo lo establecido en su contrato de trabajo					
2	Usted es proactivo para el desarrollo de un mejor trabajo, inclusive en actividades ajenas a sus funciones					
3	Usted cumple con los tiempos estimados en el desarrollo de sus actividades laborales.					
4	Cumple con las metas propuestas por la institución respecto a su trabajo					
5	Es puntual y no ha tenido faltas el último mes					
6	Sus actividades laborales las realizan en un tiempo adecuados cumpliendo con los estándares nacionales de salud.					
7	En la institución se cumple con los objetivos organizacionales que son acorde a los objetivos del Ministerio de Salud					
8	Usted muestra interés por atender a sus usuarios sin importar el horario o situación por la que usted este pasando.					
9	Los usuarios presentan algunos inconvenientes para recibir atención oportuna					
10	Percibe que la institución brinda cobertura a la mayor cantidad de beneficiarios posibles de acuerdo a su jurisdicción					
<b>Satisfacción de usuarios</b>						
11	El cumplimiento de su trabajo se refleja en el bienestar de los usuarios de la institución					
12	A los usuarios que atiende expresan una confianza hacia usted su servicio					

13	Considera que la institución utiliza correctamente los bienes patrimoniales asignados por el gobierno local					
14	Se encuentra satisfecho con los beneficios laborales brindando por la institución					
15	Considera que la institución muestra interés por el beneficio del personal					
<b>Eficacia organizativa</b>						
16	Considera que la institución cumple con los estándares nacionales siendo una de las mejores instituciones en su rubro					
17	Considera que la institución experimenta un crecimiento constante en infraestructura y recursos para ampliar la cobertura su cobertura y mejorar el servicio brindado					
18	Considera que la institución cuenta con solvencia económica para ampliar sus actividades y mejorar su servicio.					
19	Considera suficiente el presupuesto asignado a la institución para las actividades y demanda que presenta.					
20	Considera que la institución administra correctamente sus finanzas y permite trabajar en un espacio de seguridad y confianza					

## **Anexo 05: Modelo de consentimiento y/o asentimiento informado, formato UCV.**

### **Consentimiento Informado**

Título de la investigación: Comunicación organizacional y eficacia laboral del personal de salud de un hospital de Lima, 2023

Investigador (a) (es): Cochachi Canchan, Judith Roxana

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Comunicación organizacional y eficacia laboral del personal de salud de un hospital de Lima, 2023”, cuyo objetivo es... Determinar la relación que existe entre la comunicación organizacional se relaciona con la eficacia laboral del personal de salud de un hospital de Lima, 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes (posgrado) del programa MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la Universidad César Vallejo del campus Lima aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad. Siendo importante para poder mejorar el servicio de al institucion a través de las variables planteadas.

#### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio): 1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada:” Comunicación organizacional y eficacia laboral del personal de salud de un hospital de Lima, 2023”. 2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 30 minutos y se realizará en el ambiente de cerrado de la institución investigada. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

\* Obligatorio a partir de los 18 años

#### **Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

#### **Riesgo (principio de No maleficencia):**

NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

#### **Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá algún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde 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.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) (Apellidos y Nombres) Cochachi Canchan, Judith Roxana email: ..... y Docente asesor (Apellidos y Nombres) ..... email: .....  
.....

**Consentimiento**

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

Nombre y apellidos: .....

Fecha y hora: .....

Para la garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.

## Anexo 06: carta de presentación a la institución

**POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

*Escuela de Posgrado*

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Lima SJL, 23 de mayo del 2023

N°Carta P.200 – 2023-1 EPG – UCV LE

**SEÑOR(A)**  
**Mc. Juan Carlos Becerra Flores**  
Director.  
HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO

**Asunto:** Carta de Presentación del estudiante **COCHACHI CANCHAN JUDITH ROXANA.**

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **COCHACHI CANCHAN JUDITH ROXANA.** identificado(a) con DNI N.°42758877 y código de matrícula N° 7002852601; estudiante del Programa de MAESTRA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

**COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y EFICACIA LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DE UN HOSPITAL DE LIMA, 2023.**

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar entrevistas y/o encuestas y poder recabar información necesaria.

Con este motivo, le saluda atentamente,



*Cc. Interesado,  
Administrativo (MRCV)*



LIMA NORTE Av. Alfredo Mendiola 6232, Los Olivos. Tel.:(+511) 202 4342 Fax.:(+511) 202 4343  
LIMA ESTE Av. del Parque 640, Urb. Canto Rey, San Juan de Lurigancho Tel.:(+511) 200 9030 Anx.:2510.  
ATE Carretera Central Km. 8.2 Tel.:(+511) 200 9030 Anx.: 8184  
CALLAO Au. Argentina 1795 Tel.:(+511) 202 4342 Anx.: 2650.



## Anexo 07: Validación de expertos

### Juez 1

#### Instrumento 1

#### EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Comunicación organizacional de un hospital de Lima, 2023." La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer de la docencia universitaria. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	<b>Poma Sotelo Rafael Ronald</b>
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X) Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( ) Social ( ) Educativa (X) Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	<b>ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS</b>
<b>Institución donde labora:</b>	<b>Docente en la Universidad Cesar Vallejo</b>
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años (X) Más de 5 años ( )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)</b>	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

**Dimensiones del instrumento:** Comunicación organizacional de un hospital de Lima, 2023.

#### Primera dimensión: Comunicación ascendente

La comunicación ascendente permite a los gerentes comprender el sentir de sus trabajadores dentro de sus labores, sus colegas y la organización en su conjunto, del mismo modo, la información comienza en un nivel de la jerarquía, y luego a niveles superiores, permite comprobar la comprensión de la información recibida y desarrollar ideas, sugerencias y proposiciones (Fernández y Fernández, 2015).

**Objetivos de la Dimensión:** determinar el nivel de la comunicación ascendente

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Sugerencias	1. El jefe atiende al personal que quiere comunicarse con él.	4	4	4	
	2. Las sugerencias y comentarios son tomados en cuenta por la plana superior, jefes o gerentes.	4	4	4	
Confianza	3. Se le brinda libertad y confianza para que los problemas presentes en la institución sea discutido con los superiores.	4	4	4	
Retroalimentación	4. Se permite la retroalimentación del personal sobre una información que recibieron	4	4	4	
	5. Los jefes brinda la confianza necesaria como para que el personal pueda expresar sobre sus problemas personales	4	4	4	

#### Segunda dimensión: comunicación descendente

Es un método para comunicar de manera efectiva las instrucciones de la oficina ejecutiva y crear documentos oficiales (Rios, 2020).

**Objetivos de la Dimensión:** determinar el nivel de la comunicación descendente

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Evaluación	6. Se le informa sobre la evaluación de su desempeño	4	4	4	
Instrucciones	7. Se le brinda toda la información necesaria para que pueda realizar eficientemente su trabajo	4	4	4	
	8. La comunicación con los jefes se realiza con un lenguaje no tan complejo y entendible para todos.	4	4	4	
Información oportuna	9. Las instrucciones que brinda el jefe son claras	4	4	4	
	10. El jefe brinda información de manera oportuna a su personal	4	4	4	

**Tercera dimensión: Comunicación horizontal**

Se considera como un proceso social laboral que se desarrolla en un intercambio simbólico, donde los individuos comparten libre e igualmente sus experiencias a través de la participación y el diálogo (Guerrero, 2022).

**Objetivos de la Dimensión:** determinar el nivel de la comunicación horizontal

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Clima laboral	11. En la institución el clima laboral es de confianza entre los compañeros	4	4	4	
Coordinación	12. Dentro del grupo de trabajo existe una coordinación e integración entre los trabajadores necesarios para la solución de la problemáticas que se presente.	4	4	4	
Comunicación	13. La comunicación que se desarrolla entre el personal es de manera abierta	4	4	4	
	14. Entre el personal se esconden ciertas informaciones que suelen ser importantes	4	4	4	
Lenguaje	15. Existe un lenguaje claro entre los trabajadores	4	4	4	

Firma del evaluador



DNI 31667848

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta: Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la

## Instrumento 2

### Primera dimensión: Cumplimiento de objetivos

Proceso de análisis periódico que mide el valor en medidas objetivas que determinan qué tan eficientemente los empleados de una organización están desempeñando sus funciones (Sánchez, 2023).

**Objetivos de la Dimensión:** determinar el nivel de cumplimiento de objetivos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Resultados obtenidos	1. Usted cumple con todo lo establecido en su contrato de trabajo	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
	2. Usted es proactivo para el desarrollo de un mejor trabajo, inclusive en actividades ajenas a sus funciones	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
Resultados esperados	3. Usted cumple con los tiempos estimados en el desarrollo de sus actividades laborales.	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
	4. Cumple con las metas propuestas por la institución respecto a su trabajo	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
Resultado óptimo	5. Es puntual y no ha tenido faltas el último mes	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
	6. Sus actividades laborales la realiza en un tiempo adecuados cumpliendo con los estándares nacionales de salud.	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
Beneficiarios reales	7. En la institución se cumple con los objetivos organizacionales que son acorde a los objetivos del Ministerio de Salud	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
	8. Usted muestra interés por atender a sus usuarios sin importar el horario o situación por la que usted este pasando.	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
Beneficiarios programados	9. Los usuarios presentan algunos inconvenientes para recibir atención oportuna	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
	10. Percibe que la institución brinda cobertura a la mayor cantidad de beneficiarios posibles de acuerdo a su jurisdicción	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	

### Segunda dimensión: Satisfacción de usuarios

Es la percepción y calificación que el usuario tiene sobre el servicio o producto ofrecido (Firth et al., 2019).

**Objetivos de la Dimensión:** determinar el nivel de la satisfacción de usuarios

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Satisfacción de los beneficiarios	11. El cumplimiento de su trabajo se refleja en el bienestar de los usuarios de la institución	4	4	4	
	12. A los usuarios que atiende expresan una confianza hacia usted su servicio	4	4	4	
Satisfacción de entidades gubernamentales	13. Considera que la institución utiliza correctamente los bienes patrimoniales asignados por el gobierno local	4	4	4	
Satisfacción del personal	14. Se encuentra satisfecho con los beneficios laborales brindando por la institución	4	4	4	
	15. Considera que la institución muestra interés por el beneficio del personal	4	4	4	

### Tercera dimensión: Eficacia organizativa

se puede entender que el nivel en que una organización logra sus objetivos depende muchas veces de la calidad en las estrategias organizacionales y su nivel en la toma de decisiones (Rodríguez et al., 2013).

**Objetivos de la Dimensión:** determinar el nivel de la eficacia organizativa

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Crecimiento, imagen y posición relativa de la organización. Situación económica, financiera y presupuestaria	16. Considera que la institución cumple con los estándares nacionales siendo una de la mejores instituciones en su rubro	4	4	4	
	17. Considera que la institución experimenta un crecimiento constante en infraestructura y recursos para ampliar la cobertura su cobertura y mejorar el servicio brindado	4	4	4	
Crecimiento, imagen y posición relativa de la organización.	18. Considera que la institución cuenta con solvencia económica para ampliar sus	4	4	4	

Situación económica, financiera y presupuestaria	actividades y mejorar su servicio.				
	19. Considera suficiente el presupuesto asignado a la institución para las actividades y demanda que presenta	4	4	4	
	20. Considera que la institución administra correctamente sus finanzas y permite trabajar en un espacio de seguridad y confianza	4	4	4	



Firma del evaluador

DNI 31667848

## Juez 2

### Instrumento 1

#### EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Comunicación organizacional de un hospital de Lima, 2023.” La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer de la docencia universitaria. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	<b>Poma Sotelo Rafael Ronald</b>
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X ) Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( ) Social ( ) Educativa (X) Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	<b>ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS</b>
<b>Institución donde labora:</b>	<b>Docente en la Universidad Cesar Vallejo</b>
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años (X) Más de 5 años ( )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)</b>	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

**Dimensiones del instrumento:** Comunicación organizacional de un hospital de Lima, 2023.

#### Primera dimensión: Comunicación ascendente

La comunicación ascendente permite a los gerentes comprender el sentir de sus trabajadores dentro de sus labores, sus colegas y la organización en su conjunto, del mismo modo, la información comienza en un nivel de la jerarquía, y luego a niveles superiores, permite comprobar la comprensión de la información recibida y desarrollar ideas, sugerencias y proposiciones (Fernández y Fernández, 2015).

**Objetivos de la Dimensión:** determinar el nivel de la comunicación ascendente

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Sugerencias	1. El jefe atiende al personal que quiere comunicarse con él.	3	4	4	
	2. Las sugerencias y comentarios son tomados en cuenta por la plana superior, jefes o gerentes.	4	4	4	
Confianza	3. Se le brinda libertad y confianza para que los problemas presentes en la institución sea discutido con los superiores.	4	4	4	
Retroalimentación	4. Se permite la retroalimentación del personal sobre una información que recibieron	4	4	4	
	5. Los jefes brinda la confianza necesaria como para que el personal pueda expresar sobre sus problemas personales	4	4	4	

#### Segunda dimensión: comunicación descendente

Es un método para comunicar de manera efectiva las instrucciones de la oficina ejecutiva y crear documentos oficiales (Rios, 2020).

**Objetivos de la Dimensión:** determinar el nivel de la comunicación descendente

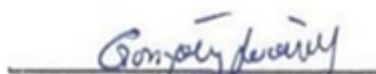
Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Evaluación	6. Se le informa sobre la evaluación de su desempeño	4	4	4	
Instrucciones	7. Se le brinda toda la información necesaria para que pueda realizar eficientemente su trabajo	4	4	4	
	8. La comunicación con los jefes se realiza con un lenguaje no tan complejo y entendible para todos.	4	4	4	
Información oportuna	9. Las instrucciones que brinda el jefe son claras	4	4	4	
	10. El jefe brinda información de manera oportuna a su personal	4	4	4	

**Tercera dimensión: Comunicación horizontal**

Se considera como un proceso social laboral que se desarrolla en un intercambio simbólico, donde los individuos comparten libre e igualmente sus experiencias a través de la participación y el diálogo (Guerrero, 2022).

**Objetivos de la Dimensión:** determinar el nivel de la comunicación horizontal

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Clima laboral	11. En la institución el clima laboral es de confianza entre los compañeros	4	4	4	
Coordinación	12. Dentro del grupo de trabajo existe una coordinación e integración entre los trabajadores necesarios para la solución de la problemáticas que se presente.	4	4	4	
Comunicación	13. La comunicación que se desarrolla entre el personal es de manera abierta	4	4	4	
	14. Entre el personal se esconden ciertas informaciones que suelen ser importantes	4	4	4	
Lenguaje	15. Existe un lenguaje claro entre los trabajadores	4	4	4	

  
 Firma del evaluador  
 DNI 31677361

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta: Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la

## Instrumento 2

### Primera dimensión: Cumplimiento de objetivos

Proceso de análisis periódico que mide el valor en medidas objetivas que determinan qué tan eficientemente los empleados de una organización están desempeñando sus funciones (Sánchez, 2023).

**Objetivos de la Dimensión:** determinar el nivel de cumplimiento de objetivos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Resultados obtenidos	1. Usted cumple con todo lo establecido en su contrato de trabajo	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
	2. Usted es proactivo para el desarrollo de un mejor trabajo, inclusive en actividades ajenas a sus funciones	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
Resultados esperados	3. Usted cumple con los tiempos estimados en el desarrollo de sus actividades laborales.	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
	4. Cumple con las metas propuestas por la institución respecto a su trabajo	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
Resultado óptimo	5. Es puntual y no ha tenido faltas el último mes	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
	6. Sus actividades laborales la realiza en un tiempo adecuados cumpliendo con los estándares nacionales de salud.	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
Beneficiarios reales	7. En la institución se cumple con los objetivos organizacionales que son acorde a los objetivos del Ministerio de Salud	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
	8. Usted muestra interés por atender a sus usuarios sin importar el horario o situación por la que usted este pasando.	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
Beneficiarios programados	9. Los usuarios presentan algunos inconvenientes para recibir atención oportuna	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
	10. Percibe que la institución brinda cobertura a la mayor cantidad de beneficiarios posibles de acuerdo a su jurisdicción	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	

### Segunda dimensión: Satisfacción de usuarios

Es la percepción y calificación que el usuario tiene sobre el servicio o producto ofrecido (Firth et al., 2019).

**Objetivos de la Dimensión:** determinar el nivel de la satisfacción de usuarios

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Satisfacción de los beneficiarios	11. El cumplimiento de su trabajo se refleja en el bienestar de los usuarios de la institución	4	3	4	
	12. A los usuarios que atiende expresan una confianza hacia usted su servicio	4	4	4	
Satisfacción de entidades gubernamentales	13. Considera que la institución utiliza correctamente los bienes patrimoniales asignados por el gobierno local	4	4	4	
Satisfacción del personal	14. Se encuentra satisfecho con los beneficios laborales brindando por la institución	4	4	4	
	15. Considera que la institución muestra interés por el beneficio del personal	4	4	4	

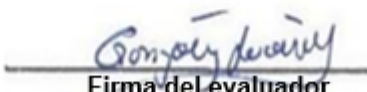
### Tercera dimensión: Eficacia organizativa

se puede entender que el nivel en que una organización logra sus objetivos depende muchas veces de la calidad en las estrategias organizacionales y su nivel en la toma de decisiones (Rodríguez et al., 2013).

**Objetivos de la Dimensión:** determinar el nivel de la eficacia organizativa

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Crecimiento, imagen y posición relativa de la organización. Situación económica, financiera y presupuestaria	16. Considera que la institución cumple con los estándares nacionales siendo una de las mejores instituciones en su rubro	4	4	4	
	17. Considera que la institución experimenta un crecimiento constante en infraestructura y recursos para ampliar la cobertura y mejorar el servicio brindado	4	4	4	
Crecimiento, imagen y posición relativa de la organización.	18. Considera que la institución cuenta con solvencia económica para ampliar sus	4	4	4	

Situación económica, financiera y presupuestaria	actividades y mejorar su servicio.				
	19. Considera suficiente el presupuesto asignado a la institución para las actividades y demanda que presenta.	4	4	3	
	20. Considera que la institución administra correctamente sus finanzas y permite trabajar en un espacio de seguridad y confianza	4	4	4	

  
Firma del evaluador  
DNI 31677361



## Juez 3

### Instrumento 1

#### EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Comunicación organizacional de un hospital de Lima, 2023.” La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer de la docencia universitaria. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	<b>Teresa Narváez Aranibar</b>
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( ) Doctora (X)
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( ) Social ( ) Educativa (X) Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	<b>ADMINISTRACIÓN</b>
<b>Institución donde labora:</b>	<b>Universidad Cesar Vallejo</b>
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (X)
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)</b>	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

**Dimensiones del instrumento:** Comunicación organizacional de un hospital de Lima, 2023.

#### Primera dimensión: Comunicación ascendente

La comunicación ascendente permite a los gerentes comprender el sentir de sus trabajadores dentro de sus labores, sus colegas y la organización en su conjunto, del mismo modo, la información comienza en un nivel de la jerarquía, y luego a niveles superiores, permite comprobar la comprensión de la información recibida y desarrollar ideas, sugerencias y proposiciones (Fernández y Fernández, 2015).

**Objetivos de la Dimensión:** determinar el nivel de la comunicación ascendente

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Sugerencias	1. El jefe atiende al personal que quiere comunicarse con él.	3	4	4	
	2. Las sugerencias y comentarios son tomados en cuenta por la plana superior, jefes o gerentes.	4	4	4	
Confianza	3. Se le brinda libertad y confianza para que los problemas presentes en la institución sea discutido con los superiores.	4	4	4	
Retroalimentación	4. Se permite la retroalimentación del personal sobre una información que recibieron	4	4	4	
	5. Los jefes brinda la confianza necesaria como para que el personal pueda expresar sobre sus problemas personales	4	4	4	

#### Segunda dimensión: comunicación descendente

Es un método para comunicar de manera efectiva las instrucciones de la oficina ejecutiva y crear documentos oficiales (Rios, 2020).

**Objetivos de la Dimensión:** determinar el nivel de la comunicación descendente

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Evaluación	6. Se le informa sobre la evaluación de su desempeño	4	4	4	
Instrucciones	7. Se le brinda toda la información necesaria para que pueda realizar eficientemente su trabajo	4	4	4	
	8. La comunicación con los jefes se realiza con un lenguaje no tan complejo y entendible para todos.	4	4	4	
Información oportuna	9. Las instrucciones que brinda el jefe son claras	4	4	4	
	10. El jefe brinda información de manera oportuna a su personal	4	4	4	

**Tercera dimensión: Comunicación horizontal**

Se considera como un proceso social laboral que se desarrolla en un intercambio simbólico, donde los individuos comparten libre e igualmente sus experiencias a través de la participación y el diálogo (Guerrero, 2022).

**Objetivos de la Dimensión:** determinar el nivel de la comunicación horizontal

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Clima laboral	11. En la institución el clima laboral es de confianza entre los compañeros	4	4	4	
Coordinación	12. Dentro del grupo de trabajo existe una coordinación e integración entre los trabajadores necesarios para la solución de la problemáticas que se presente.	4	4	4	
Comunicación	13. La comunicación que se desarrolla entre el personal es de manera abierta	4	4	4	
	14. Entre el personal se esconden ciertas informaciones que suelen ser importantes	4	4	4	
Lenguaje	15. Existe un lenguaje claro entre los trabajadores	4	4	4	



Firma del evaluador

DNI 10122038

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta: Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte,

## Instrumento 2

### Primera dimensión: Cumplimiento de objetivos

Proceso de análisis periódico que mide el valor en medidas objetivas que determinan qué tan eficientemente los empleados de una organización están desempeñando sus funciones (Sánchez, 2023).

**Objetivos de la Dimensión:** determinar el nivel de cumplimiento de objetivos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Resultados obtenidos	1. Usted cumple con todo lo establecido en su contrato de trabajo	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
	2. Usted es proactivo para el desarrollo de un mejor trabajo, inclusive en actividades ajenas a sus funciones	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
Resultados esperados	3. Usted cumple con los tiempos estimados en el desarrollo de sus actividades laborales.	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
	4. Cumple con las metas propuestas por la institución respecto a su trabajo	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
Resultado óptimo	5. Es puntual y no ha tenido faltas el último mes	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
	6. Sus actividades laborales la realiza en un tiempo adecuado cumpliendo con los estándares nacionales de salud.	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
Beneficiarios reales	7. En la institución se cumple con los objetivos organizacionales que son acorde a los objetivos del Ministerio de Salud	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
	8. Usted muestra interés por atender a sus usuarios sin importar el horario o situación por la que usted esté pasando.	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
Beneficiarios programados	9. Los usuarios presentan algunos inconvenientes para recibir atención oportuna	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
	10. Percibe que la institución brinda cobertura a la mayor cantidad de beneficiarios posibles de acuerdo a su jurisdicción	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	

### Segunda dimensión: Satisfacción de usuarios

Es la percepción y calificación que el usuario tiene sobre el servicio o producto ofrecido (Firth et al., 2019).

**Objetivos de la Dimensión:** determinar el nivel de la satisfacción de usuarios

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Satisfacción de los beneficiarios	11. El cumplimiento de su trabajo se refleja en el bienestar de los usuarios de la institución	4	3	4	
	12. A los usuarios que atiende expresan una confianza hacia usted su servicio	4	4	4	
Satisfacción de entidades gubernamentales	13. Considera que la institución utiliza correctamente los bienes patrimoniales asignados por el gobierno local	4	4	4	
Satisfacción del personal	14. Se encuentra satisfecho con los beneficios laborales brindando por la institución	4	4	4	
	15. Considera que la institución muestra interés por el beneficio del personal	4	4	4	

### Tercera dimensión: Eficacia organizativa

se puede entender que el nivel en que una organización logra sus objetivos depende muchas veces de la calidad en las estrategias organizacionales y su nivel en la toma de decisiones (Rodríguez et al., 2013).

**Objetivos de la Dimensión:** determinar el nivel de la eficacia organizativa

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Crecimiento, imagen y posición relativa de la organización. Situación económica, financiera y presupuestaria	16. Considera que la institución cumple con los estándares nacionales siendo una de las mejores instituciones en su rubro	4	4	4	
	17. Considera que la institución experimenta un crecimiento constante en infraestructura y recursos para ampliar la cobertura su cobertura y mejorar el servicio brindado	4	4	4	
Crecimiento, imagen y posición relativa de la organización.	18. Considera que la institución cuenta con solvencia económica para ampliar sus	4	4	4	

Situación económica, financiera y presupuestaria	actividades y mejorar su servicio.				
	19. Considera suficiente el presupuesto asignado a la institución para las actividades y demanda que presenta.	4	4	3	
	20. Considera que la institución administra correctamente sus finanzas y permite trabajar en un espacio de seguridad y confianza	4	4	4	

Firma del evaluador

DNI 10122038

## Anexo 8: Formula de poblaciones finitas

$$n = \frac{N \cdot Z^2(p \cdot q)}{(N - 1)E^2 + Z^2(p \cdot q)}$$

### Donde:

- N : Población (150)  
Z : Nivel de confianza (95%: 1.96)  
P : Probabilidad de éxito (0.5)  
Q : Probabilidad de fracaso (0.5)  
E : Error estándar (0.05)

### Reemplazando:

$$n = \frac{150 \cdot 1.96^2 (0.5 \times 0.5)}{(150-1) \times 0.05^2 + 1.96^2 (0.5 \times 0.5)}$$

n = 108

## Anexo 9: Confiabilidad de instrumentos

### Confiabilidad comunicación organizacional

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,887	15

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

#### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Item01	40,37	133,137	,588	,878
Item02	39,97	136,999	,524	,881
Item03	40,47	143,430	,326	,888
Item04	39,97	144,240	,288	,890
Item05	40,30	127,597	,737	,871
Item06	39,93	134,961	,563	,879
Item07	40,07	135,789	,556	,879
Item08	40,30	138,907	,474	,883
Item09	40,27	127,926	,789	,869
Item10	40,33	138,437	,599	,878
Item11	40,50	136,879	,572	,879
Item12	40,37	136,516	,525	,880
Item13	40,27	131,168	,615	,877
Item14	40,10	135,334	,564	,879
Item15	40,20	136,648	,516	,881

## Confiabilidad eficacia laboral

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,870	20

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

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Item01	59,30	203,734	,515	,862
Item02	59,73	200,616	,616	,859
Item03	59,27	201,582	,555	,861
Item04	59,67	207,954	,429	,866
Item05	59,27	209,995	,463	,864
Item06	59,57	209,357	,375	,868
Item07	59,53	199,706	,580	,860
Item08	59,83	207,454	,496	,863
Item09	59,70	208,424	,471	,864
Item10	59,40	211,421	,404	,866
Item11	59,70	205,803	,498	,863
Item12	59,23	205,840	,517	,862
Item13	59,37	209,068	,488	,864
Item14	59,47	209,085	,400	,867
Item15	58,97	210,378	,378	,867
Item16	59,00	210,345	,468	,864
Item17	59,43	209,909	,500	,863
Item18	59,27	207,651	,404	,867
Item19	59,43	212,392	,339	,869
Item20	59,00	211,241	,468	,864

## Anexo 10: Prueba de normalidad

**Tabla 4**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación organizacional	,261	108	,000	,791	108	,000
Eficacia laboral	,245	108	,000	,800	108	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla 4 la prueba de normalidad según la sección de Kolmogorov-Smirnov, refiere que los datos de los elementos evaluados muestran una significancia menor al 0.05 por lo tanto se está ante una distribución no paramétrica de datos, y según la naturaleza del estudio se procedió con la aplicación de la regresión logística ordinal, para comprobar las hipótesis de estudio.





**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, HUAUYA LEUYACC MARIA ELENA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "COMUNICACION ORGANIZACIONAL Y EFICACIA LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DE UN HOSPITAL DE LIMA, 2023", cuyo autor es COCHACHI CANCHAN JUDITH ROXANA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 22 de Julio del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
HUAUYA LEUYACC MARIA ELENA <b>DNI:</b> 10354243 <b>ORCID:</b> 0000-0002-0418-8026	Firmado electrónicamente por: MAHUAUYALE el 01- 08-2023 15:38:08

Código documento Trilce: TRI - 0610955