



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Relaciones interpersonales y comunicación laboral del personal de enfermería de emergencia en un hospital de Lima, 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Crisostomo Romero, Milagros Saby (orcid.org/0000-0003-0659-9686)

ASESORES:

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

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

**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 - PERU

2023

## **DEDICATORIA**

El presente es dedicado a mis hijos  
Heily y Carlos, quienes me motivaron  
A enfrentar nuevos retos.

A mi esposo, quien me apoyó en  
este proceso de crecimiento  
Personal y académico.

A mi padre quien me acompaña desde  
el cielo y a mi madre quien me anima  
a culminar esta etapa.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad César Vallejo por darme la oportunidad de crecer profesionalmente.

Al Dr. Jimmy Orihuela, quien ha sido de gran ayuda por sus acertadas orientaciones en la elaboración de este estudio.

A los asesores por motivar la perseverancia en el fin del proceso. Al personal de enfermería del servicio de emergencia que me dieron su apoyo y participación en este estudio.

A mis compañeras de estudio y trabajo, Quienes me apoyaron mucho con su comprensión y compañía en este arduo camino.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

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

Yo, KARLO GINNO QUIÑONES CASTILLO, 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: "

RELACIONES INTERPERSONALES Y COMUNICACIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DE EMERGENCIA EN UN HOSPITAL DE LIMA, 2023", cuyo autor es CRISOSTOMO ROMERO MILAGROS SABY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, 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, 26 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
KARLO GINNO QUIÑONES CASTILLO DNI: 09796313 ORCID: 0000-0002-2760-6294	Firmado electrónicamente por: KGQUINONESC el 01-08-2023 19:28:14





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, CRISOSTOMO ROMERO MILAGROS SABY estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO 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: "

RELACIONES INTERPERSONALES Y COMUNICACIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DE EMERGENCIA EN 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
MILAGROS SABY CRISOSTOMO ROMERO	Firmado electrónicamente
DNI: 41525804 ORCID: 0000-0003-0659-9686	por: MCRISOSTOMOR el 26-07-2023 19:11:09

A

Código documento Trilce: TRI - 0619697



## ÍNDICE DE CONTENIDOS

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	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.1.1 Tipo de investigación	13
3.1.2 Diseño de investigación	13
3.2. Variables y Operacionalización	13
3.3 Población (criterio de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	14
3.3.1 Población	14
3.3.2 Muestra	14
3.3.3 Muestreo	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	18
Análisis descriptivos	18
Prueba de Hipótesis general	25
Prueba de Hipótesis específica N°1	26
Prueba de Hipótesis específica N°2	27

Prueba de Hipótesis específica N°3	28
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	33
VII. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	35
ANEXOS	41

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Datos generales del personal de enfermería de emergencia de un hospital de Lima, 2023	18
Tabla 2 Relaciones interpersonales y sus dimensiones del personal de enfermería de emergencia de un hospital de Lima, 2023	19
Tabla 3 Comunicación laboral y sus dimensiones del personal de enfermería de emergencia de un hospital de Lima, 2023	20
Tabla 4 relaciones interpersonales y comunicación laboral del personal de enfermería de emergencia de un hospital de Lima, 2023	21
Tabla 5 Tabla cruzada de dimensión comunicación y comunicación laboral del personal de enfermería de emergencia de un hospital de Lima, 2023	22
Tabla 6 Tabla cruzada de dimensión actitud y comunicación laboral del personal de enfermería de emergencia de un hospital de Lima, 2023	23
Tabla 7 Tabla cruzada de dimensión trato y comunicación laboral del personal de enfermería de emergencia de un hospital de Lima, 2023	24
Tabla 8 Relación entre las relaciones interpersonales y comunicación laboral del personal de enfermería de emergencia en un hospital, 2023	25
Tabla 9 Relación entre la dimensión comunicación y comunicación laboral del personal de enfermería de emergencia en un hospital, 2023	26
Tabla 10 Relación entre dimensión trato y comunicación laboral del personal de enfermería de emergencia en un hospital, 2023	27
Tabla 11 Relación entre dimensión actitud y comunicación laboral del personal de enfermería de emergencia en un hospital, 2023	28

## RESUMEN

En el presente estudio, tuvo el objetivo de determinar la relación que existe entre las relaciones interpersonales y la comunicación laboral en el personal de enfermería de emergencia en un hospital de Lima, 2023. El tipo de investigación fue básica, de enfoque cuantitativo; de corte transversal y diseño no experimental, correlacional. La población estuvo conformada por 45 integrantes del personal de enfermería que laboran en el servicio de emergencia. Se aplicó 2 instrumentos tipo cuestionario, uno para medir las relaciones interpersonales que tiene 20 ítems y consta de tres dimensiones: comunicación, trato y actitud; el otro instrumento mide la comunicación, consta de 15 ítems y tiene 3 dimensiones: ascendente, descendente y horizontal, ambos instrumentos pasaron por juicio de expertos. Al utilizar el test paramétrico, el coeficiente de correlación de Pearson tuvo valor 0,750 ( $p=0,000$ ) que indica una correlación positiva alta entre la variable relaciones interpersonales y comunicación laboral. Se concluyó que si existe una relación estadísticamente significativa entre las relaciones interpersonales y la comunicación laboral en el personal de enfermería de emergencia en un hospital de Lima, 2023.

Palabras clave: Relaciones interpersonales, comunicación laboral, profesional de salud.

## ABSTRACT

In the present study, the objective was to determine the relationship that exists between interpersonal relationships and work communication in emergency nursing personnel in a hospital in Lima, 2023. The type of research was basic, with a quantitative approach; cross-sectional and non-experimental, correlational design. The population consisted of 45 members of the nursing staff who work in the emergency service. Two questionnaire-type instruments were applied, one to measure interpersonal relationships that has 20 items and consists of three dimensions: communication, relationship and attitude; the other instrument measures communication, consists of 15 items and has 3 dimensions: ascending, descending and horizontal, both were validated instruments by expert judgment. When using the parametric test, the Pearson correlation coefficient had a value of 0.750 ( $p=0.000$ ), which indicates a high positive correlation between the variable interpersonal relations and work communication. It concluded that there is a statistically significant relationship between interpersonal relationships and work communication in emergency nursing staff in a hospital in Lima. 2023,

Keywords: interpersonal relationships, work communication, health professional.

## I. INTRODUCCIÓN

La comunicación tiene un papel importante para la salud, informar conocimientos o reforzar conductas, que faciliten la toma de decisiones para mejorar su salud (1); quiere decir que busca motivar a las personas en tomar acciones necesarias para el cuidado de su salud(2). En Enfermería, la comunicación se considera un arte, basado en los preceptos de Florence Nightingale (3). La comunicación en el trabajo es una pieza indispensable de la organización y los recursos humanos son el principal componente dentro de ésta (4). En el ambiente de la salud, el fomentar un desenvolvimiento armonioso favorece el trabajo dentro del equipo y lograr un servicio de calidad (5).

A nivel mundial, Toro afirmó que el rol más importante en la empresa lo desarrolla el recurso humano, al gestionar adecuadamente buenas relaciones personales con los clientes (6). La comunicación es el proceso que fomenta la participación de los integrantes, coordinación y trabajo en equipo (7). Durante la Pandemia Covid-19, los enfermeros y técnicos conformaron parte de la primera línea de atención y brindando los cuidados básicos a los pacientes, desempeñando un rol importante en la calidad de atención (7); ante esta situación Huang propone, fomentar la comunicación y trabajo en equipo basado en protocolos claros respetando cada rol profesional (8).

En la Región de las Américas, los enfermeros realizaron un importante papel en la atención de los usuarios, promoción, prevención, la gestión de la salud y la educación (9). Hernández et al, afirma que es necesario crear climas saludables donde se fomente buenas relaciones entre los compañeros en los lugares de trabajo (10). Según Fernandes et al, encontró que la comunicación eficaz favorece la buena práctica profesional y la salud mental de sus trabajadores; es por ello que las instituciones deben poner énfasis en el desarrollo de acciones para proporcionar un ambiente armonioso a sus trabajadores (11). Lucas concluye, la comunicación de entre dos o más personas que puede favorecer la práctica de buenas relaciones que forma parte de proceso enfermero, de la ciencia y del cuidado (12).

A nivel nacional, encontramos que el personal de enfermería enfrenta aún conflictos en su trabajo, como explica Galdós, las enfermeras tuvieron relaciones

interpersonales nivel medio en desfavorable (13) Núñez, encontró una relación de significativa débil para las relaciones interpersonales y manejo de conflictos (14). Franco encontró una correlación directamente proporcional de gestión del talento humano y comunicación laboral (15). Los enfermeros y técnicos son parte importante dentro de los equipos multidisciplinarios de las organizaciones de salud, para el cual se integra usando una buena comunicación y fomentando relaciones interpersonales (16).

A nivel local, Calderón, en su estudio encontró que 42,7% de los encuestados refieren tener una comunicación efectiva deficiente mientras que para el trabajo en equipo lo encuentra 42.7% nivel moderado (17). En un hospital de Lima, el servicio de emergencia, observó que el personal de enfermería trabaja de manera poco organizada y desunida, se percibe manifestaciones: “yo no estoy en esa área”, “yo no atendí a esa paciente”, “avísale a quien le corresponde”, no hay compañerismo; los coordinadores y la jefatura toman decisiones mientras que los demás trabajadores no son informados oportunamente; esto provoca fricciones en sus relaciones interpersonales así como en la comunicación ascendente, generando obstáculos en el flujo de atención al paciente.

En vista a esta situación surgió la siguiente interrogante de investigación: ¿Qué relación existe entre las relaciones interpersonales y la comunicación laboral del personal de enfermería de emergencia en un hospital de Lima, 2023?

El presente se justifica teóricamente basado en la teoría de Chiavenato y Robbins. Es claro que la atención del paciente refleja el estado de comunicación interpersonal dentro del equipo médico. Humanizar la formación profesional y técnica es necesaria para restaurar la calidad de la atención (18). Este estudio muestra cuán importante es que los directivos inviertan en mejorar la comunicación de su personal a cargo para conseguir un trabajo articulado; para humanizar la atención es necesario mejorar las relaciones interpersonales.

Además tiene una justificación práctica; ya que se pudo establecer medidas y actividades de mejora para el desarrollo del personal, es por ello que los resultados son relevantes para la actual gestión, quien es responsable de dirigir al equipo y se podrá programar actividades y/o estrategias dentro de sus POI del servicio que favorezcan tanto las buenas relaciones interpersonales como la comunicación

durante la jornada laboral. Las estrategias que se pueden aplicar de manera periódica son: talleres de integración, seminarios, charlas, capacitaciones en coach ontológico y liderazgo; fomentando así un clima armonioso entre los trabajadores para dar una atención de alta calidad.

Tiene una justificación metodológica, pues sigue una secuencia de pasos sistemáticos, para este estudio se utilizó dos instrumentos a los que se le realizó la prueba de validez y confiabilidad necesaria para medir ambas variables, así mismo se realizó la prueba piloto, se aplicó los criterios metodológicos que permitieron conocer la relación de las variables relaciones interpersonales y comunicación laboral en enfermeros y técnicos.

Para ello se hizo el planteamiento del objetivo general: Determinar la relación que existe entre las relaciones interpersonales y la comunicación laboral en el personal de enfermería de emergencia en un hospital de Lima, 2023.

Los objetivos específicos que se consideraron para este estudio son:

- Establecer la relación de la dimensión comunicación con comunicación laboral en el personal de enfermería de emergencia de un hospital de Lima, 2023.
- Establecer la relación de la dimensión trato con comunicación laboral en el personal de enfermería de emergencia de un hospital de Lima, 2023.
- Establecer la relación de la dimensión actitud con comunicación laboral en el personal de enfermería de emergencia de un hospital de Lima, 2023.

La hipótesis general formulada fue, existe una relación significativa entre las relaciones interpersonales y la comunicación laboral del personal de enfermería en un hospital de Lima, 2023.

Las hipótesis específicas que se consideraron fueron las siguientes:

- Existe una relación significativa entre la dimensión comunicación y la comunicación laboral en el personal de enfermería de emergencia de un hospital de Lima, 2023.

- Existe una relación significativa entre la dimensión trato y la comunicación laboral en el personal de enfermería de emergencia de un hospital de Lima, 2023.
- Existe una relación significativa entre la dimensión actitud y la comunicación laboral en el personal de enfermería de emergencia de un hospital de Lima, 2023.

## I. MARCO TEÓRICO

Según el antecedente nacional revisado, Núñez (2022), realizó su estudio con metodología básica, cuantitativo, correlacional, transversal, se aplicó dos cuestionarios validados y medidos mediante el test no paramétrico Rho de Spearman= $0.354$  y  $p=0,000<0,05$  ( $p= 0,006\%$ ). Resultados: la variable relaciones interpersonales tuvo para nivel regular 55%, 35% desfavorable y 10% favorable; en sus dimensiones señaló para comunicación es regular 70%, la actitud 53.3% regular y trato nivel 53.3%, regular en manejo de conflictos se tiene nivel regular 60%, favorable 21,7% y desfavorable el 18,3%. Conclusión tiene una relación baja para relaciones interpersonales con manejo de conflictos (14).

Toledo (2020), se buscó relación de comunicación organizacional con satisfacción laboral de enfermeros especialistas en cuidados intensivos del Hospital de Lima. Es un estudio correlacional, se empleó dos cuestionarios, usó la Prueba  $r$  de Pearson, con  $p\leq 0,000$ . Se obtuvo para satisfacción alta 78,7% y comunicación organizacional buena 57,4%. Además encontró relación de satisfacción laboral con comunicación organizacional y sus dimensiones ascendente, descendente, horizontal, funciones del puesto e identificación laboral. Conclusión: la comunicación organizacional tiene relación significativa con satisfacción laboral de las enfermeros (19).

Franco (2021), tuvo el objetivo de buscar relación para gestión del talento humano con comunicación laboral en los enfermeros. Fue tipo básica, cuantitativo, descriptivo correlacional de corte transversal, aplicó 2 instrumentos validado por juicio de expertos, nivel de confianza 0.790 y 0.801 para cada instrumento. Tuvo como resultado correlación positiva para las variables estudiadas; sus dimensiones, aptitud, actitud y compromiso obtuvo una correlación positiva muy fuerte con la comunicación laboral y concluyó que las variables tienen correlación directa (15).

Calderón (2019), buscó determinar una relación para la comunicación efectiva con trabajo en equipo del profesional de enfermería; su estudio fue básica, enfoque cuantitativo; de corte transversal y diseño no experimental, correlacional; aplicó 2 instrumentos, tipo cuestionario, con  $r = 0.625$  en Rho Spearman, valor de  $p = 0,000$ , que señala la correlación positiva moderada. Concluyó que la comunicación

efectiva se relaciona de manera significativa con trabajo en equipo del profesional de enfermería (17).

Lecca (2020), se propuso determinar la relación entre la comunicación y el estrés laboral en el personal asistencial de dos Centros de Salud-MINSA durante la pandemia por COVID-19. Estudio descriptivo y correlacional de diseño transversal; se usó la prueba de Spearman  $R=0,317$  y Sig.  $P=0,021$  y el resultado obtenido fue 67,9% corresponde a comunicación laboral poco adecuada y 43,3% muestra un leve estrés, con ello concluyó, la comunicación laboral se relaciona de manera significativa con el estrés (20).

Según los antecedentes internacionales, Bravo (2021), se propuso describir la relación que existe entre la comunicación interna y el manejo de conflictos que se presentan entre los colaboradores y la coordinación de enfermería de un Servicio de Alta Complejidad Coronaria. Se realizó un estudio descriptivo, de corte transversal, la muestra estuvo constituida por 99 enfermeros. Se utilizaron dos instrumentos, uno sobre Comunicación Organizacional y el cuestionario relacionado al manejo de conflictos. Resultados: Al correlacional la comunicación interna y el manejo de conflictos se encontró una correlación positiva estadísticamente significativa ( $r= 0,2605$ ;  $P=0,0092$ ; IC= 0,0665 a 0,4355), se demostró que la comunicación interna y su percepción por parte del personal influye en el manejo de conflictos que se presentan entre los colaboradores y la coordinación de enfermería del servicio (21).

Díaz (2020), buscó las habilidades sociales de los enfermeros para la comunicación en el cuidado en un hospital público; tuvo enfoque cuantitativo, descriptivo y transversal. La muestra estuvo conformado por enfermeros y pacientes hospitalizados utilizó 3 instrumentos. Resultados en enfermeros 60% obtuvo en empatía y comunicación nivel medio, para conocimientos 67% enfermeras obtuvo nivel bajo, 63.3% de pacientes percibe nivel alto; se concluyó: los enfermeros necesitan afianzar estrategias para comunicación efectiva (22).

Moreno (2018), buscó analizar la importancia de las relaciones interpersonales dentro del clima laboral en un centro de estudios. Fue estudio transversal, cualitativo con apoyo cuantitativo se empleó la encuesta y la observación.

Resultados con nivel de significancia de  $p < 0.10$  con IC 90%, en comunicación/cultura organizacional  $\rho = 0.28$ ,  $p < 0.035$ ; disponibilidad de recurso físico y de conocimiento/comunicación de  $0.22$   $p < 0.094$ , comunicación/motivación de  $0.30$   $p > 0.020$  y en R. Interpersonales /reconocimiento de  $0.22$   $p < 0.090$ . El estudio concluyó que las relaciones interpersonales inciden de manera directa en el clima laboral, favorece el incremento del nivel productivo de la institución estudiada (23).

Arafat (2018), buscó correlación para conflicto interpersonal y satisfacción laboral entre enfermeras de cuidados intensivos. El estudio fue un diseño transversal correlacional, se aplicó 3 instrumentos y los resultados fueron que el 78% tienen conflicto interpersonal; el 82,7% están insatisfechos con su trabajo Conclusiones: el conflicto interpersonal tiene correlación negativa con satisfacción laboral, existiendo diferencias significativas entre los enfermeros estudiados en cuanto a sus características sociodemográficas en cuanto al conflicto interpersonal y el nivel de satisfacción laboral excepto por el sexo que no mostró relación significativa (24).

Heba (2018), La relación interpersonal de los jefes de enfermería y su efecto en el compromiso laboral y el comportamiento laboral proactivo en los hospitales universitarios de Assuit, Egypt; es un estudio descriptivo correlacional (valor  $r = 0,551$ ) y (valor  $p = 0,000^*$ ). Se empleó la correlación de Pearson para variables cuantitativas con valor  $P \leq 0,05$ . Conclusión: correlación positiva para las relaciones interpersonales con el compromiso laboral y el comportamiento laboral proactivo (25).

Muhammad et al (2018), investigó las relaciones interpersonales con desempeño laboral entre los empleados de gobierno local de Gboko del estado de Benue, Nigeria. Este estudio empleó un método de encuesta transversal con método de muestreo intencional. El coeficiente de confiabilidad fue de  $0,74$  alfa de Cronbach. El análisis estadístico implicó el uso de la técnica de correlación de Pearson y la prueba t independiente. Resultados indicaron relación significativa para relación interpersonal y desempeño laboral, con  $r (df=136) = 3,28$ ;  $p < 0,05$ . Hubo una diferencia significativa entre empleados hombres y mujeres en el papel de la relación interpersonal en el desempeño laboral  $t (136 df) = -1.905$ ;  $p < 0,05$ . Estos

hallazgos fueron discutidos en línea con los factores que restringen la relación y las diferencias en los empleados masculinos y femeninos sobre el papel de la relación interpersonal en el desempeño laboral (26).

La comunicación es transmisión de información entre los individuos; es decir, hacer conocido una información. es uno de los procesos iniciales del ser humano fundamental en la sociedad (27). La comunicación se da entre un emisor y un receptor. El mensaje es codificado y se transmite por algún medio o canal al receptor, quien lo traduce o decodifica el mensaje enviado por el emisor; es decir, se traslada el significado entre las personas intervinientes. Se tiene que comunicación verbal directa emplea código lingüístico que son reforzados con elementos no verbales, como son los gestos, señales, símbolos y otros (28). La comunicación es una interacción donde se intercambian mensajes (29).

Esta comunicación dentro de una organización cumple cuatro funciones: el control, indica cómo seguir las normas o políticas dentro de la organización; la motivación para que el trabajador realice bien su rol; la expresión de sus emociones y dar conocimiento necesaria para la toma de decisiones. Es importante mantener un flujo de comunicación claro entre los superiores y subalternos (28).

La comunicación fluye de forma vertical de tres maneras: comunicación hacia abajo o descendente, desde un nivel superior hacia otro. Puede ser oral o escrita, puede hacer uso de la tecnología para dar a conocer las metas, instrucciones de trabajo, políticas y procedimientos de la organización, favoreciendo el compromiso en sus trabajadores. La limitación es que los trabajadores no manifiestan sus opiniones e ideas. Comunicación hacia arriba o ascendente, desde los trabajadores a sus líderes o gerentes. Éste informa a los gerentes respecto al compromiso de sus empleados con su trabajo. Permite recaudar ideas de cómo mejorar el trabajo y favorece la retroalimentación de las funciones y metas (28).

Comunicación lateral u horizontal, se da entre los miembros del mismo nivel, permite disminuir el tiempo y agiliza los procesos o coordinaciones. Se originan de manera informal; el mensaje transmitido puede tergiversarse y crear conflictos en la institución (28).

El emisor decide usar el canal formal o informal. Los canales formales son establecidos por una organización a fin de transmitir mensajes relacionados con las actividades profesionales de los miembros. Los canales no formales son vías de comunicación que se crean en forma espontánea y surgen entre los trabajadores.

Las redes formales de las organizaciones pueden ser muy complicadas, para su análisis están divididas en grupos, esas tres redes son la cadena, rueda y todos los canales. La cadena sigue los niveles de jerarquía y resulta positiva si lo más importante es que sea exacto. La rueda propicia la presencia de un líder quien informa a los demás. La red de todos los canales permite que todos los miembros del grupo se comuniquen activamente, son libres para contribuir y los trabajadores consiguen estar satisfechos.

Dentro de la comunicación informal tenemos rumores, son gran parte en la comunicación, a los jefes proporcionan temas que sus subalternos creen de importancia y así ellos pueden ayudar aclarar dudas y temores. Los rumores tienen características, son independiente de los directivos, los trabajadores le dan credibilidad y por último son muy utilizados para interés propio de los involucrados. La red informal crea lazos de cercanía y amistad entre quienes comparten la información.

Comunicaciones electrónicas (o e-mail), su uso es frecuente entre los jefes, ya que los mensajes se escriben, editan y almacenan con rapidez, se envían a una persona o a miles en corto tiempo; mensajería instantánea, es transmitir el mensaje en tiempo real, haciendo uso de dispositivos electrónicos portátiles, las redes permite a los usuarios tener una comunicación con la persona que requiera. Los blogs, se escriben comentarios se muestran en orden cronológico, acerca de noticias, eventos y acontecimientos personales, las videoconferencias permite que los empleados realicen reuniones interactivas sin necesidad de que estén todos físicamente en el mismo sitio (28).

El lugar de trabajo, fomenta la participación de los trabajadores en grupos sociales dentro de la organización donde se mantiene una constante interacción social. Reconocer la importancia de las relaciones humanas y favorecer un área saludable

donde cada trabajador consiga manifestarse libremente, logra un mejor desempeño en su rol (17).

Otra concepción de relaciones interpersonales es aprender a relacionarse con sus pares y/o compañeros manteniendo el respeto de su espacio, sus defectos y sus virtudes. Las relaciones interpersonales competentes es el resultado de una comunicación apropiada y eficaz (30). Por tanto, las relaciones interpersonales deben cuidarse permanentemente, ya que pueden irse deteriorando hasta interferir en el trabajo, en lugar de facilitar lo complican generando la desunión (5).

Una relación interpersonal significa fuerte unión entre compañeros que trabajan juntos dentro de una organización. Los empleados establecen y comparten un vínculo especial y provoca que brinden su mejor desempeño. Es importante también que entre las personas practiquen la honestidad para una relación saludable y establezcan un ambiente positivo en el centro de trabajo (31).

Otra conceptualización es compartir los conocimientos y sentimientos, además la forma de actuar y afrontar entre los individuos acorde a nuestra salud mental que interviene en la creación de soluciones y tomas de decisiones (5).

Teoría de las relaciones humanas, es la corriente administrativa iniciada con el experimento de Hawthorne y que da importancia a las personas, a los grupos y a la organización informal, en oposición de la Teoría Clásica. Dentro de la organización es lugar principal en que tiene muchas relaciones humanas porque se conforman grupos y mantienen una constante interacción social. Dentro de los grupos establecen normas no formales y actitudes que influyen en el comportamiento (27).

La relación entre enfermera paciente está definido como relación humana conformada por un individuo con necesidad de atención de salud y la enfermera preparada identifica y responde a esa necesidad. La enfermera brinda cuidados y establece relaciones dentro de un contexto social e institucional; debido a ello la enfermera es considerada como una herramienta terapéutica, pues cuenta con el conocimiento, experiencia y virtudes en las que reitera su compromiso con el cuidado (32).

El manual de Relaciones Interpersonales considera 3 dimensiones para éstas, son comunicación, trato y actitud.

La comunicación es la interacción humana, por ella los individuos intercambian mensajes, valores y posturas en ideas; constituye una necesidad para el desenvolvimiento en la sociedad y es parte importante dentro de la organización. Ésta debe tener las siguientes características: flexibilidad, agudeza (ágil para actuar), receptividad, preparación cuidadosa y uso del silencio. Ésta necesita ser clara y realista, siendo comprensible para los interlocutores. Dentro de las relaciones interpersonales permite que los intervinientes se sientan bien y establezcan vínculos basados en gustos y preferencias comunes (30).

El trato, es una forma como se relaciona una persona con otras (33), a todos nos gusta que nos traten bien. La calidad de atención es relacionada de forma directa con el trato interpersonal del recurso humano, es decir es proporcional a sus relaciones interpersonales (14). En general, el buen trato está relacionado con el respeto y la solidaridad, que puede ser expresado de manera verbal o física; el reconocimiento, empatía, comunicación, interacción igualitaria y negociación (34). El buen trato en el ámbito laboral debe estar basado en el respeto, equidad, trabajo en equipo y empatía (35).

Las actitudes son aquellos enunciados de los individuos que permiten evaluar como favorable o desfavorable a los elementos como personas, objetos o situaciones; es decir expresan el sentimiento que tiene respecto a algo. Tiene componentes: cognitivo, afectivo y comportamiento (28) dependen de su moral (27). Todas las personas poseen su personalidad propia y única que puede influir cuando está en contacto con otros, puede cambiar su comportamiento y/o actitudes y viceversa.

La actitud es apreciación de las personas sobre los objetos, personas o situaciones que influyen en su comportamiento de cierta manera (5). Las actitudes comunes que logran buenas relaciones en los trabajadores son el ser respetuoso, empático, solidario, leal, responsable, cooperativo y ser buen compañero.

El enfermero debe valorar a sus compañeros del gremio como personas y profesionales, debe impulsar su desarrollo en el campo científico, sociocultural, personal y ético. El enfermero actúa basado en valores, requiere que sea honesto y leal ante sus colegas, dirige sus acciones y sus responsabilidades profesionales favoreciendo las relaciones interpersonales (36).

Dentro de las directivas mundiales se consideran acciones que cuiden la salud mental en los trabajadores, evitar sobrecarga de trabajo, conductas negativas y otros se fomenta entornos de trabajo saludables y brindando atención a quienes lo necesiten (37).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1. Tipo de investigación

Este estudio es tipo básico, responde a una necesidad específica al haber sido identificada mediante la aplicación del conocimiento científico (38), de enfoque cuantitativo.

##### 3.1.2. Diseño de investigación

Es de diseño no experimental; porque no se manipulará a las variables, solo se observarán los fenómenos en su ambiente; y de corte transversal porque la recolección de los datos se dio en un tiempo establecido; es correlacional, porque buscó relación entre las variables relaciones interpersonales y comunicación laboral en una muestra o contexto en particular en un momento determinado (39).

#### 3.2 Variables y operacionalización

Este estudio analizó la relación entre dos variables que son de naturaleza cualitativa pero serán medidas mediante un instrumento (Ver anexo I); las variables son las siguientes:

##### **Variable 1: Relaciones interpersonales**

Definición conceptual: Compartir los conocimientos y sentimientos, además la forma de actuar y afrontar entre los individuos acorde a nuestra salud mental que interviene en la creación de soluciones y toma de decisiones (5).

Definición operacional: Medición con el Cuestionario de Relaciones Interpersonales del Minsa, adaptado/confiabilidad: Núñez R. María, se aplicó prueba de confiabilidad, consta de 20 ítems (40).

Dimensiones: Comunicación, trato y actitud

Escala de medición: Favorable, regular y desfavorable.

##### **Variable 2: Comunicación laboral**

Definición conceptual: Proceso de interacción en que los individuos transmiten mensajes dentro de una organización (28).

Definición operacional: Medición con el Test de Comunicación Organizacional de Portugal, contiene 15 enunciados; para identificar el flujo de la comunicación (41).

Dimensiones: Ascendente, descendente y horizontal.

Escala de medición: Alto, medio y bajo.

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

**3.3.1 Población:** Conjunto de elementos o personas que comparten criterios específicos (42). Para este estudio la población estará conformado por el personal de enfermería que es integrado por profesionales y técnicos que desempeñan servicio de emergencia en un hospital en Lima; esta consta de 70 participantes quienes conforman 5 equipos de trabajo en horario rotativo, cada equipo es conformado por 11 personas, 8 de turno diurnos, 2 administrativos y 5 de vacaciones y/o licencia.

#### **Criterios de inclusión**

Licenciados y técnicos de enfermería que trabaja en el servicio de emergencia.

Licenciados y técnicos de enfermería con vínculo laboral mayor de 2 años.

#### **Criterios de exclusión**

Licenciados y técnicos de enfermería que esté de vacaciones en el periodo de recolección de datos.

Licenciados y técnicos de enfermería que no quiera participar en el estudio.

**3.3.2 Muestra:** Es una parte del universo o población en que se realiza la investigación con el fin de extrapolar los resultados al total de la población (43). La muestra debe ser estadísticamente representativa, para este estudio fue determinado el tamaño de la muestra por medio de la aplicación Epi Info 7.2 para aplicación de encuestas o recolección de datos y realizar análisis de éstos (31). En este estudio la población estuvo conformada por 70 participantes, con una frecuencia esperada de 50% con una precisión del 5%, potencia del 80% y el nivel de confianza al 95% obteniéndose una muestra representativa de 45 participantes (Anexo IX).

**3.3.3 Muestreo:** Es el proceso que se emplea para escoger la muestra de la población total a estudiar (43). Para este estudio se emplea el muestreo probabilístico aleatorio simple, donde se establece que cada uno de los participantes tienen la probabilidad de ser elegido, a través de un software se generó una secuencia de números aleatorios que serán tomados del marco muestral establecido y así identificar la muestra representativa.

**3.3.4 Unidad de Análisis:** Un personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital.

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

La recopilación de los datos de estudio se realizó por medio de la encuesta en forma virtual (google form), se empleó como instrumento dos cuestionarios que el participante llenó de manera anónima (Ver anexo II), el tiempo aproximado del llenado fue de 20 min.

Cuestionario de Relaciones Interpersonales, cuyo autor es MINSA en 2011, fue modificado por Sandoval e Ilto en 2021, este instrumento tiene validez internacional pero ha sido adaptado por Núñez R. María en 2022, por lo cual pasó por juicio de tres expertos para su validación. La confiabilidad se calculó el coeficiente de Alfa de Cronbach 0.930 (Anexo V). Este formulario consta de 20 ítems, del 1 al 6 mide la dimensión comunicación, del 7 al 13 mide la dimensión actitud y del 14 al 20 mide la dimensión trato. Este instrumento tiene respuesta múltiple: siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1); la puntuación valorada será: de 74 a 100 como favorable, 47 a 73 será regular y de 20 a 46 como desfavorable (5) .

El Test de Comunicación Organizacional del 2005, es un instrumento validado por Churata L. (2019) para este estudio se realizó juicio de tres expertos para su validación. Para la confiabilidad se aplicó el coeficiente de Alfa de Cronbach 0.821 (Anexo V), tiene 15 enunciados, cinco iniciales evalúa comunicación ascendente, cinco siguientes evalúa comunicación descendente y los finales enunciados la comunicación horizontal. Este cuestionario es de respuesta múltiple: siempre (5), frecuentemente (4), algunas veces (3), Ocasionalmente (2) y nunca (1). El mayor puntaje obtenido será de 75 acorde a los siguientes rangos: donde desde 60 a 75

se considerará alto o adecuada Comunicación Organizacional, entre 45 a 59 será valor medio o Comunicación Organizacional promedio y los valores de 1 a 44 será el valor bajo o inadecuada comunicación Organizacional (41).

### **3.5 Procedimientos**

La recopilación de datos para el estudio se inició por la entrega de una carta de presentación proporcionada por la Universidad Cesar Vallejo entregada en mesa de partes del hospital de Lima. Se conversó con la enfermera jefe de servicio de emergencia para la aplicación de los dos instrumentos al personal de enfermería previa aceptación de consentimiento informado, se aplicó de manera personal, ya que se respondió en formato de google form y fue llenado en sus dispositivos portátiles en el momento que estuvo disponible sin afectar la jornada laboral.

Posteriormente se revisó todas las encuestas sean debidamente llenados y se vinculó todas las respuestas con un formato de Excel, así se obtuvo los resultados correctamente registrados y codificados por dimensiones con puntuación total y parcial de acuerdo a los instrumentos para cada variable, estos datos migraron al paquete estadístico SPSS 26.

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

Los datos recolectados se distribuyeron usando Microsoft office Excel, de acuerdo al número de ítems, dimensiones y variables así como los puntajes obtenidos de la suma parcial y total para cada instrumento, luego se exportó al paquete estadístico SPSS 26 para su análisis descriptivo e inferencial con lo que se construyó una tabla de distribución de frecuencias e inferencial.

Se procedió a realizar la prueba de normalidad (ver Anexo VI), la muestra está conformada por 45 participantes y se aplica de la prueba de Kolmogorov-Smirnov, se tuvo el valor de significancia mayor a 0,05 por lo que se optó utilizar una técnica estadística tipo paramétrica, el coeficiente de correlación de Pearson, debido a que se tuvo una distribución normal de los datos (44).

### **3.7 Aspectos éticos**

En esta investigación se consideró elaborar el consentimiento informado bajo el Código de Ética proporcionado por la Universidad César Vallejo (Ver anexo III).

La aplicación de esta investigación estuvo enmarcado en los siguientes principio de Autonomía conforma parte del consentimiento informado, tratando los aspectos en relación con la información, los niveles de consentimiento, las decisiones de sustitución, la protección a la intimidad y confidencialidad de los datos y se comprueba además cómo se analizarán los resultados. (45). La participación para este estudio es voluntaria, los enfermeros y técnicos fueron libres de tomar la decisión para participar o no, es su derecho y será respetado en todo momento, salvaguardando su dignidad y libertad.

Asimismo se consideró el principio de justicia, en investigación se relaciona con criterios de inclusión para los participantes (46). El investigador debe ofrecer beneficios que sean compartidos equitativamente a sujeto de estudio(45). Todos tuvieron la posibilidad de riesgo o beneficio, sin considerar de su condición social, étnica o de género. Se puede afirmar que lo justo se relaciona con lo bueno y lo correcto (47). En esta investigación, los participantes tienen la misma oportunidad de poder integrar parte del estudio, serán tratados por igual, para ello se les brindará la información de manera clara y precisa especificando que sus respuestas son de carácter anónimo, privado y confidencial.

La beneficencia es el principio que previene el daño o perjuicio a las personas, en otros casos se encarga de contrarrestar el daño presente buscando proporcionar el mayor beneficio a los demás (48). Para esto, se necesita analizar los riesgos/beneficios de los participantes, que asegure una tasa riesgo/beneficio positivo para ellos (47). El objetivo del estudio se dirigió a favorecer la sana convivencia y la coordinación del trabajo dentro del equipo, a través de estrategias que los responsables plantearán para beneficiar al personal estudiado.

Por último, se consideró a la no maleficencia, es no hacer daño, quiere decir que el investigador tomará precauciones durante el proceso de investigación evitando los posibles daños que éste puede causar a los participantes(49).

Para la aplicación de los instrumentos se redactará un consentimiento informado que será correctamente llenado por el participante, esto reflejará su deseo de participar de manera voluntaria (50). (Ver anexo II).

## V. RESULTADOS

### Análisis descriptivos

Tabla 1

*Características generales del personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de Lima, 2023.*

CARACTERISTICAS		N	%
EDAD	20 – 39	13	29%
	40 – 59	23	51%
	> 60 años	9	20%
SEXO	Femenino	35	78%
	Masculino	10	22%
TIEMPO DE SERVICIO	5 a 10 años	11	24%
	6 meses a 4 años	7	16%
	>10 años	27	60%
CONDICION LABORAL	Contratado	14	31%
	Nombrado	31	69%

Nota: Base de datos

En la tabla 1, en cuanto a las variables demográficas tenemos que el género predominante es el femenino (78%); con respecto al tiempo de servicio en la institución la mayor frecuencia lo encontramos en aquellos que llevan laborando más de 10 años (60%), seguido entre 5 a 10 años (24%); de acuerdo a la condición laboral tenemos el predominio de personal nombrado (69%).

Tabla 2

*Relaciones interpersonales y sus dimensiones del personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de Lima, 2023.*

Valor	Relaciones interpersonales		Comunicación		Trato		Actitud	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Favorable	21	47%	9	20%	12	27%	20	44%
Regular	24	53%	36	80%	31	69%	25	56%
Desfavorable	0	0%	0	0%	2	4%	0	0%
Total general	45	100%	45	100%	45	100%	45	100%

Nota: Base de datos

En la tabla 2 las relaciones interpersonales en los trabajadores encuestados, fue evaluado con el cuestionario mencionado y se observó que el 53% lo identificó como de nivel regular ante el 47% que lo reconoció como nivel favorable. Asimismo, se evaluaron las dimensiones de las Relaciones Interpersonales las cuales son comunicación, trato y actitud; se encontró que para la comunicación predomina un nivel regular 80%, en la dimensión trato se encontró mayor frecuencia en nivel regular en 69% y para la actitud, el nivel regular tuvo un 56% ante un 44% como favorable.

Tabla 3

*Comunicación laboral y sus dimensiones del personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de Lima, 2023.*

Valor	Comunicación Laboral		Ascendente		Descendente		Horizontal	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Alto	7	16%	13	29%	22	49%	14	31%
Medio	33	73%	31	69%	22	49%	29	64%
Bajo	5	11%	1	2%	1	2%	2	4%
Total	45	100	45	100%	45	100%	45	100%

Nota: Base de datos

En la tabla 3, la variable Comunicación Laboral, sus dimensiones reflejaron que en la comunicación ascendente predomina el nivel medio con un 69%, en la comunicación descendente el nivel alto y medio obtiene el mismo valor de 49% y para la comunicación horizontal se obtuvo mayor predominio el nivel medio con el 64%.

Tabla 4

*Relaciones Interpersonales y Comunicación Laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de Lima, 2023.*

			Relaciones interpersonales		
			Favorable	Regular	Total
Comunicación laboral	Alto	N	7	0	7
		%	15,6%	0,0%	15,6%
	Medio	N	13	20	33
		%	28,9%	44,4%	73,3%
	Bajo	N	1	4	5
		%	2,2%	8,9%	11,1%
Total		%	46,7%	53,3%	100,0%

Nota: Base de datos

En la tabla 4, vemos que del 15,6% (7) para el nivel alto de comunicación laboral, el 15,6% (7) alcanzan nivel favorable en relaciones interpersonales en nivel regular y desfavorable no se obtuvieron datos. Del 73,3% (33) tienen nivel medio en comunicación laboral, 28,9% (13) alcanza el nivel favorable en relaciones interpersonales mientras que el 44% (20) alcanza el nivel regular. Del 11,1% (5) tienen nivel bajo en comunicación laboral, el 2,2% (1) tienen nivel favorables en relaciones interpersonales y el 8,9% (4) alcanza un nivel regular.

Tabla 5

*Tabla cruzada de dimensión comunicación y comunicación laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de Lima, 2023.*

Dimensión			Comunicación Laboral			
			Alto	Medio	Bajo	Total
Comunicación	Favorable	N	6	3	0	9
		%	13,3%	6,7%	0,0%	20,0%
	Regular	N	1	30	5	36
		%	2,2%	66,7%	11,1%	80,0%
Total	N		7	33	5	45
	%		15,6%	73,3	11,1%	100,0%

Nota: Base de datos

En la tabla 5, en la dimensión comunicación vemos que del 80% (36) encuestados tiene nivel regular; 2,2 % (1) señalan que la comunicación laboral alcanza un nivel alto; el 66,7 % (30) encuestados afirman que alcanzan un nivel medio en comunicación laboral, 11,1% (5) afirman que la comunicación laboral alcanza un nivel bajo. Del 20% (9) encuestados tienen favorable para dimensión comunicación, el 13,3% (6) alcanza nivel alto y el 6,7% (3) alcanza un nivel medio.

Tabla 6

*Tabla cruzada de dimensión actitud y comunicación laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de Lima, 2023.*

Dimensión			Comunicación laboral			
			Alto	Medio	Bajo	Total
Actitud	Favorable	N	6	13	1	20
		%	13,3%	28,9%	2,2%	44,4%
	Regular	N	1	20	4	25
		%	2,2%	44,4%	8,9%	55,6%
Total		N	7	33	5	45
		%	15,6%	73,3%	11,1	100%

Nota: Base de datos

De la Tabla 6, del 44,4% (20) encuestados con nivel favorable para la dimensión actitud, el 13,3% (6) alcanzan el nivel alto en comunicación laboral, el 28,9% (13) alcanza nivel medio y el 2,2% (1) para nivel bajo. Del 55,6% (25) encuestados con nivel regular en la dimensión actitud, el 2,2% (1) alcanza nivel alto en la comunicación laboral, el 44,4% (20) alcanza el nivel medio y el 8,9% (4) alcanza nivel bajo.

Tabla 7

*Tabla cruzada de dimensión trato y comunicación laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de Lima, 2023.*

Dimensión			Comunicación laboral			
			Alto	Medio	Bajo	Total
Trato	Favorable	N	6	6	0	12
		%	13,3%	13,3%	0,0%	26,7%
	Regular	N	1	26	4	31
		%	2,2%	57,8%	8,9%	68,9%
	Desfavorable	N	0	1	1	2
		%	0,0%	2,2%	2,2%	4,4%
Total	N	7	33	5	45	
	%	15,6%	73,3%	11,1	100%	

Nota: Base de datos

De la tabla 7, vemos del 26,7% (12) encuestados que tienen nivel favorable para la dimensión trato, el 13,3% (6) alcanzan el nivel alto para comunicación laboral, el 13,3% (6) para nivel medio y ningún dato para nivel bajo. Del 68,9% (31) que tienen nivel regular en la dimensión trato, el 2,2% (1) alcanza el nivel alto 57,8% (26) alcanzan el nivel y el 8,9% alcanza nivel bajo. Del 4,4%(2) de individuos en nivel desfavorable de la dimensión trato, el 2,2% (1) alcanzan nivel medio al igual q el nivel bajo.

## Análisis bivariado

Prueba de contrastación de hipótesis general

H0: No existe relación estadísticamente significativa entre Relaciones Interpersonales y Comunicación Laboral en el personal de enfermería en el servicio de emergencia en un hospital, 2023.

H1: Existe relación estadísticamente significativa entre Relaciones Interpersonales y Comunicación Laboral en el personal de enfermería en el servicio de emergencia en un hospital, 2023.

Tabla 8

*Relación entre las relaciones interpersonales y comunicación laboral en el personal de enfermería en el servicio de emergencia en un hospital, 2023.*

		Relaciones Interpersonales	Comunicación Laboral
Relaciones Interpersonales	Correlación de Pearson	1	,750**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	45	45
Comunicación Laboral	Correlación de Pearson	,750**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	45	45

Nota: Base de datos

Se obtuvo como resultado un coeficiente de correlación de Pearson de 0,750, el cual representa una correlación positiva alta, además presenta un valor de significancia de 0,000, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada, esto indica que existe relación estadísticamente significativa para la variable Relaciones Interpersonales con Comunicación Laboral.

### Prueba de hipótesis específica 1

H0: No existe relación estadísticamente significativa entre dimensión comunicación de relaciones interpersonales y comunicación laboral en el personal de enfermería en el servicio de emergencia en un hospital, 2023.

H1: Existe relación estadísticamente significativa entre dimensión comunicación de relaciones interpersonales y comunicación laboral en el personal de enfermería en el servicio de emergencia en un hospital, 2023.

Tabla 9

*Relación entre la dimensión comunicación y comunicación laboral en el personal de enfermería en el servicio de emergencia en un hospital, 2023.*

		Dimensión Comunicación	Comunicación Laboral
Dimensión	r	1	,689**
Comunicación	Sig.		,000
	N	45	45
Comunicación	r	,689**	1
Laboral	Sig.	,000	
	N	45	45

Nota: Base de datos

En la tabla 9 se obtuvo como resultado 0,689 coeficiente de correlación de Pearson, tiene correlación positiva alta, valor de significancia de 0,000, entonces se acepta la hipótesis planteada, indica si existe relación estadísticamente significativa entre dimensión comunicación de relaciones interpersonales y comunicación laboral de colaboradores

## Prueba de hipótesis específica 2

H0: No existe relación estadísticamente significativa entre dimensión trato de relaciones interpersonales y comunicación laboral en el personal de enfermería en el servicio de emergencia en un hospital, 2023.

H1: Existe relación estadísticamente significativa entre dimensión trato de relaciones interpersonales y comunicación laboral en el personal de enfermería en el servicio de emergencia en un hospital, 2023.

Tabla 10

*Correlación dimensión trato y comunicación laboral en el personal de enfermería en el servicio de emergencia en un hospital, 2023.*

		Dimensión Trato	Comunicación Laboral
Dimensión Trato	r	1	,783**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	45	45
Comunicación Laboral	r	,783**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	45	45

Nota: Base de datos

En la tabla 10 se obtuvo como resultado 0,783 coeficiente de correlación de Pearson, representa como una correlación positiva alta, además presenta un valor de significancia de 0,000, se acepta la hipótesis planteada, entonces si existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión trato y comunicación laboral.

### Prueba de hipótesis específica 3

H0: Existe relación estadísticamente significativa entre dimensión actitud de relaciones interpersonales y comunicación laboral en el personal de enfermería en el servicio de emergencia en un hospital, 2023.

H1: No existe relación estadísticamente significativa entre dimensión actitud de relaciones interpersonales y comunicación laboral en el personal de enfermería en el servicio de emergencia en un hospital, 2023.

Tabla 11

*Correlación entre dimensión actitud y comunicación laboral en el personal de enfermería en el servicio de emergencia en un hospital, 2023.*

		Dimensión Actitud	Comunicación Laboral
Dimensión Actitud	r	1	,597**
	Sig.		,000
	N	45	45
Comunicación Laboral	r	,597**	1
	Sig.	,000	
	N	45	45

Nota: Base de datos

En la tabla 11 tiene como coeficiente correlación de Pearson 0,597, lo cual representa como correlación positiva moderada, valor de significancia de 0,000, entonces acepta la hipótesis alterna, si existe relación estadísticamente significativa de dimensión actitud y comunicación laboral.

#### IV. Discusión

El presente capítulo se muestra el análisis de los hallazgos obtenidos en este estudio, la prueba de Pearson determinó una correlación positiva alta entre las variables estudiadas, se observó el 53% de los encuestados afirman el nivel regular para relaciones interpersonales, esto quiere decir que los trabajadores aún tienen dificultades en su entorno laboral que afecta el clima organizacional de su servicio incidiendo en su labor. En comunicación laboral el 73% afirma que es nivel medio, las dimensiones que predominaron fueron la dimensión ascendente y horizontal, esto nos muestra que la comunicación tiene aún sus deficiencias en el flujo, no hay una comunicación clara desde el jefe hacia los colaboradores, esto se refleja en la falta de compromiso e identificación con la institución, cada uno realizara su función pero no lo hacen de manera coordinada y esto dificulta la atención del usuario en el servicio de emergencia.

Estos resultados son similares a Moreno , en su estudio, encontró que el mantener buenas relaciones interpersonales en los trabajadores se favorece el incremento del nivel productivo en la institución (23), esto quiere decir que las relaciones interpersonales practicadas adecuadamente incide dentro del equipo de trabajo y en el logro de los objetivos de la organización, además para lograr los objetivos es necesario la coordinación de todos los colaboradores y directivos, esto se consigue a través de un flujo de comunicación adecuado.

Asimismo, para Heba, en su investigación encontró correlación positiva entre las relaciones personales con el compromiso laboral y el comportamiento laboral proactivo (25). De igual forma Muhammad et al, encontró una relación significativa entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral (26). Sabiendo que las relaciones interpersonales se basan en la manera de actuar de los individuos y que estas influyen dentro de la organización, es necesario cultivarlas de manera adecuada entre los trabajadores y jefes para que se favorezca el mantenimiento de un ambiente armonioso en el centro de labores y así obtener la integración del equipo con ayuda de una buena comunicación.

Para el objetivo específico N° 1, relación de dimensión comunicación de las relaciones interpersonales y comunicación laboral, tras la aplicación de la prueba de Pearson nos interpreta como una correlación positiva alta, quiere decir que estas variables se relacionan de manera directa. En relación al estudio de Moreno, también encontró que su dimensión comunicación es de gran relevancia dentro del clima organizacional (23), pues este es necesario para las buenas relaciones interpersonales

Bravo demostró la influencia de la comunicación interna y su percepción en el manejo de conflictos, de la misma forma; asimismo Núñez en su dimensión comunicación encontró correlación alta significativa, quiere decir a mayor comunicación mayor es el manejo de conflictos. Acorde a estos estudios podemos deducir que la comunicación adecuada entre los integrantes del equipo conseguirá evitar los conflictos en ellos y se mantendrá un ambiente armónico en ámbito laboral.

Similar al estudio de Díaz, que en su estudio concluyó que los enfermeros necesitan fortalecer estrategias de comunicación adecuada; con respecto a este resultado, el autor descubrió esta necesidad de desarrollo en los enfermeros, debido a que esta interacción entre el equipo de salud se refleja en la atención al usuario, la atención de enfermería está basada en la interacción enfermero paciente, por ello que estas habilidades en comunicación deben ser potenciadas para enriquecer las relaciones interpersonales con sus pares.

Lecca, que la comunicación laboral se relaciona significativamente con estrés, los enfermeros tiene una labor que lo coloca en la primera línea de atención al usuario, el laborar en un servicio de emergencia sugiere una labor llena de conocimientos y aptitudes, además de valores y habilidades sociales para su atención, un inadecuado uso de la comunicación laboral puede conllevar a conflicto y/o dificultades que desencadenen en estrés, ya que la comunicación favorece la integración y articulación del trabajo que contribuye a mejorar la atención y relaciones interpersonales.

Dado que, su principal función de la comunicación es la transmisión del mensaje que puede ser informativo o emocional, este debe emplear buenas técnicas desde

el emisor al receptor; es por ello que la manera como se relacionan los trabajadores va a influir en su conducta y en la forma de expresarse tal como lo demuestran los estudios anteriores. Además, es importante mantener una comunicación adecuada dentro de la institución respetando las líneas de jerarquía.

Para el objetivo específico N° 2, en la dimensión trato de las relaciones interpersonales, la prueba de Pearson tuvo un coeficiente de correlación positiva alta, estos resultados se relacionan con lo encontrado por Núñez en su investigación que para la dimensión trato y manejo de conflictos en enfermeros, existe una correlación baja, quiere decir que si el trato es adecuado entonces no hay conflicto. Díaz encontró en su estudio, 60% de enfermería obtuvo en nivel medio en empatía y comunicación, de este se puede inferir que las enfermeras requieren de aplicar mejores técnicas para fomentar la empatía. Por lo tanto es de suma importancia que los trabajadores desarrollen sus habilidades blandas de respeto, empatía, solidaridad, cooperación y manejo de conflictos que son parte de la cultura organizacional de la institución y como se desarrolle este dentro de la institución será plasmado en la atención de la población.

Para el objetivo específico N° 3 la dimensión actitud en las relaciones interpersonales y comunicación laboral, la prueba de Pearson indica una correlación positiva moderada, estos resultados se relacionan de manera similar con el estudio de Franco donde su dimensión actitud de la variable gestión tiene una correlación positiva fuerte con la comunicación laboral, y es que la actitud siendo un enunciado o juicio ante un elemento resulta ser importante que este sea desarrollado de manera proactiva, quiere decir que el personal desarrolle las cualidades que favorezcan potenciar una actitud positiva en el ámbito laboral.

En oposición a los resultados de Núñez, quien en su estudio encontró una relación significativamente baja entre la dimensión actitud y manejo de conflictos podemos deducir que si el personal de enfermería tiene una actitud positiva y proactiva presta a resolver problemas o situaciones difíciles evitando los conflictos entre ellos, la cual favorece a mantener buenas relaciones interpersonales.

El trabajo en equipo es una de las habilidades de gran importancia en el personal de salud, la atención del usuario es multidisciplinaria ya que se busca la salud

integral, es por ello que las instituciones de salud deben estar atentos al desarrollo de sus trabajadores, en el equipo de enfermería contamos con personas de diferentes edades, sexo y escuelas, su atención requiere uniformidad de criterios y aplicar correctamente los flujos de la atención, es decir tenemos que preparar al equipo de participantes a convivir en su ámbito laboral aplicando técnicas adecuadas para formar lazos de confraternidad entre ellos y se puedan aplicar valores que mejoren sus relaciones manteniendo un clima organizacional adecuado donde se practique la buena comunicación laboral.

Los resultados del estudio son relevantes, pues al exponer las debilidades que tienen los enfermeros y técnicos, se busca mejorar las relaciones interpersonales y la comunicación laboral de este equipo, además al demostrarlo a través del método científico, ayudará a realizar y organizar estrategias de solución, mejorando la toma de decisiones y buscar la unidad dentro de su ámbito laboral, este será base para próximos estudios.

## **V. Conclusiones**

1. Existe una relación positiva entre Relaciones Interpersonales y Comunicación Laboral en el personal de enfermería de emergencia en un hospital, 2023.
2. Existe relación positiva y moderada entre dimensión comunicación de relaciones interpersonales y comunicación laboral en el personal de enfermería de emergencia en un hospital, 2023.
3. Existe relación positiva y moderada entre dimensión trato y comunicación laboral en el personal de enfermería de emergencia en un hospital, 2023.
4. Existe relación entre dimensión actitud y comunicación laboral en el personal de enfermería de emergencia en un hospital, 2023.

## **VI. Recomendaciones**

Se recomienda a la jefa de enfermeras del servicio de emergencia, fomentar mejores relaciones interpersonales y una adecuada comunicación laboral en sus equipos de trabajo, coordinar con el personal correspondiente para la obtención de talleres, becas, capacitaciones virtuales o en espacios abiertos, para favorecer los vínculos de amistad y coordinación de su personal a cargo.

Se sugiere a jefa de enfermeras fortalecer los conocimientos de la comunicación asertiva al personal a su cargo, una capacitación presencial y dinámica como talleres vivenciales, son adecuados para refrescar las habilidades comunicativas, recordar empleo adecuado de los canales formales así como el uso de las redes de la comunicación favorecerán una mejora en el flujo de la comunicación laboral.

Se sugiere a la jefa de enfermeras fomentar el buen trato entre el personal de enfermería, el abordaje saludable entre sus miembros permite una mejora de coordinación en sus acciones y procedimientos respetando los flujogramas de atención y se desarrolla un trabajo oportuno que favorezca la armonía en el equipo y en la atención de calidad del paciente.

Se sugiere a la jefa de enfermeras integrar al personal en reuniones que fomenten una actitud positiva en el ambiente laboral, el reconocimiento de méritos, la motivación, el respeto e igualdad entre todos genera un ambiente positivo en el cual el personal se sentirá satisfecho e identificado con la institución impulsando su mejoría en el trabajo en equipo.

## REFERENCIAS

1. Minsa. Documento técnico modelo de abordaje de promoción de la salud en el Perú. Disponible en: [http://bvs.minsa.gob.pe/local/promocion/203\\_prom30.pdf](http://bvs.minsa.gob.pe/local/promocion/203_prom30.pdf)
2. Sanz-Valero L. Comunicación para la salud laboral. *Med Segur Trab.* Septiembre 2019;65(256):173-6. [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0465-546X2019000300173](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2019000300173).
3. Sherifali D. The Year of the Nurse, Florence Nightingale and COVID-19: Reflections From Social Isolation. *Can J Diabetes.* 1 de junio de 2020;44(4):293-4. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7189848/>
4. Armijos Mayon FB, Bermúdez Burgos AI, Mora Sánchez NV, Armijos Mayon FB, Bermúdez Burgos AI, Mora Sánchez NV. Gestión de administración de los Recursos Humanos. *Rev Univ Soc.* Diciembre de 2019;11(4):163-70 [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S2218-36202019000400163&lng=es&nrm=iso&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2218-36202019000400163&lng=es&nrm=iso&tlng=en).
5. Ministerio de Salud. *Manual\_de\_relaciones\_interpersonales20191017-26355-7epudj.pdf* [Internet]. [citado 9 de mayo de 2023]. Disponible en: [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/391512/Manual\\_de\\_relaciones\\_interpersonales20191017-26355-7epudj.pdf?v=1571312915](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/391512/Manual_de_relaciones_interpersonales20191017-26355-7epudj.pdf?v=1571312915)
6. Cabrera A del T. Gestión de las relaciones interpersonales para lograr el éxito en la empresas de servicio. *Rev Interam Ambiente Tur - RIAT.* 14 de octubre de 2015;11(1):75-83. <https://riat.atalca.cl/index.php/test/article/view/305>
7. Cassiani SHDB, Munar Jimenez EF, Umpiérrez Ferreira A, Peduzzi M, Leija Hernández C. La situación de la enfermería en el mundo y la Región de las Américas en tiempos de la pandemia de COVID-19. *Rev Panamá Salud Pública.* 15 de mayo de 2020; 44:e64.
8. Huang Y, Zhao N. Generalized anxiety disorder, depressive symptoms and sleep quality during COVID-19 epidemic in China: a web-based cross-sectional survey [Internet]. *medRxiv*; 2020 . p. 2020.02.19.20025395. Disponible en: <https://www.medrxiv.org/content/10.1101/2020.02.19.20025395v2>

9. Cassiani SHDB, Munar Jimenez EF, Umpiérrez Ferreira A, Peduzzi M, Leija Hernández C. La situación de la enfermería en el mundo y la Región de las Américas en tiempos de la pandemia de COVID-19. Rev Panam Salud Pública. 15 de mayo de 2020;44:e64.
10. Hernández González WA, HSE. Enfermería21. 2019. Relaciones interpersonales entre enfermeros para su bienestar. Disponible en: <https://www.enfermeria21.com/revistas/aladefe/articulo/316/relaciones-interpersonales-entre-enfermeros-para-su-bienestar/>
11. Jacondino MB, Martins CL, Thofehn MB, Garcia BL, Fernandes HN, Joner LR. Vínculos profesionales en el trabajo de enfermería: elemento importante para el cuidado. Enferm Glob. Abril de 2014; 13(34):148-59.
12. Warmling L, De Souza PA. The Importance of Communication among the Members of the Nursing Team. Creat Educ. 2018;09(06):993-9.
13. Galdós L. et al. Relaciones interpersonales en enfermeras del hospital III REGIONAL Honorio Delgado. Arequipa 2017.
14. Núñez R. Maria. Relaciones interpersonales y manejo de conflictos en profesionales de enfermería de emergencia de un Hospital Público Chiclayo, 2022.
15. Franco\_LYE-SD.pdf [Internet]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84398/Franco\\_lye-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84398/Franco_lye-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
16. Saldarriaga Sandoval LJ. Enfermería en la pandemia de Coronavirus en el Perú. NURE Investig Rev Científica Enferm. 2020;(107):7.
17. Calderón Huaranca LV. Comunicación efectiva y trabajo en equipo del profesional de enfermería del Hospital III Suarez Angamos, Miraflores, 2019. Repos Inst - UCV 2020; <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/52943>
18. Espinoza M. La comunicación interpersonal en los servicios de salud. Punto Cero. julio de 2003;8(7):20-30.

19. Toledo R. et al. Relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de un hospital de Essalud, Lima, Peru [tesis]. [huanuco]: Universidad Nacional Hermilio Valdizán; 2021.
20. Lecca-Flores JP, Lora-Loza MG, Rodriguez Vega JL, Pérez Martinto PC. Comunicación laboral y estrés en tiempos de covid-19. Centros de salud Minsa Llacuabamba y Parcoy. Rev Cient Epistem. 16 de noviembre de 2020;4(3):96-118.
21. Bravo EA, Gonzalez-Argote J. Comunicación interna y abordaje de los conflictos en el sector de enfermería. Rev Científica Arbitr Fund MenteClara [Internet]. 20 de diciembre de 2021;6(0). Disponible en: [www.fundacionmenteclara.org.ar/revista/index.php/RCA/article/view/256](http://www.fundacionmenteclara.org.ar/revista/index.php/RCA/article/view/256)
22. Diaz O. et al. Habilidades sociales de comunicación en el cuidado humanizado de enfermería: Un diagnóstico para una intervención socioeducativa. Esc Anna Nery. 3 de febrero de 2020;24:e20190238.
23. Moreno Perea SI, Perez Sanchez EO, Moreno Perea SI, Perez Sanchez EO. Relaciones interpersonales en el clima laboral de la universidad tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba. Rev CES Derecho. junio de 2018;9(1):13-33.
24. Arafat AS, Zaki N, El-Kashif ML. The correlation between interpersonal conflict and jobsatisfaction among intensive care nurses.
25. Heba Mostafa Ali 1, Samah Mohamed Abdallah. Head Nurses' Interpersonal Relationship and Its Effect on Work Engagement and Proactive Work Behavior at Assuit University Hospitals Egypt. Assiut Sci Nurs J. 1 de abril de 2018;6(13):116-25.
26. Muhammad K, Toryila AS, Saanyol DB. The Role of Interpersonal Relationship on Job Performance among Employees of Gboko Local Government Area of Benue State, Nigeria. 2018;4(5).

27. Chiavenato I. Introducción a la teoría general de la administración. Séptima edición. México: Mc Graw-Hill/Interamericana Editores, S. A. de C.V. Séptima edición. México.2007.pag 90.
28. Robbins S, Judge T. Comportamiento organizacional. Décimo tercera edición. México: Pearson Educación,2009.
29. Riley, J. Comunicación en enfermería. Novena edición. España: Edit. Elsevier Health Sciences, 2021.
30. Wiemann M. La Comunicación en las Relaciones Interpersonales. Primera edición. España: editorial UOC, editorial Aresta; 2011. 161 p.
31. Bailey M. Communication failures linked to 1,744 deaths in five years, US malpractice study finds [Internet]. STAT. 2016 [citado 23 de abril de 2023]. Disponible en: <https://www.statnews.com/2016/02/01/communication-failures-malpractice-study/>
32. Raile M. Modelos y teorías en enfermería. Octava edición: España: Elsevier Inc, 2014.
33. Goleman D. La Inteligencia Emocional. Primera edición. Editorial Kairós: 2010.
34. Bueno, Carmen. La política y el programa nacional de seguridad y salud en el trabajo. El caso de Chile. 1a ed. Santiago de Chile: OIT.2019. [https://ilo.primo.exlibrisgroup.com/discovery/delivery/41ilo\\_inst:41ilo\\_v2/1264669890002676](https://ilo.primo.exlibrisgroup.com/discovery/delivery/41ilo_inst:41ilo_v2/1264669890002676).
35. Lagomarsino N. Política buen trato laboral.pdf [Internet]. Chile; 2020. Disponible en: [www.hbvaldivia.cl/portal/wpcontent/uploads/2021/02/politica-buen-trato-laboral-1.pdf](http://www.hbvaldivia.cl/portal/wpcontent/uploads/2021/02/politica-buen-trato-laboral-1.pdf)
36. Colegio de enfermeros del Perú. Código de ética y deontología. 2009. Disponible en: [https://www.cep.org.pe/wp-content/uploads/2021/10/codigo\\_etica\\_deontologia.pdf](https://www.cep.org.pe/wp-content/uploads/2021/10/codigo_etica_deontologia.pdf)

37. World Health Organization and International Labour Organization. Mental health at work. Geneva 2022. [www.ilo.org/global/topics/safety-and-health-at-work/areasofwork/workplace-health-promotion-and-well-being/wcms\\_856976/lang-es/index.htm](http://www.ilo.org/global/topics/safety-and-health-at-work/areasofwork/workplace-health-promotion-and-well-being/wcms_856976/lang-es/index.htm)
38. Carrasco, S. Metodología de la investigación científica. Primera edición. Perú: Editorial San Marcos; 2005.
39. Monje C. Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa. Guía didáctica. Colombia: universidad surcolombia; 2011. 217p. <http://efaidnbmnnnibpcajpcglcfindmkaj/https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>.
40. Panduro P. Relaciones interpersonales y manejo de conflictos en profesionales de enfermería de emergencia en un hospital público de Chiclayo. Perú 2022. [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/3972/Relaciones\\_PanduroRuiz\\_Paola.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/3972/Relaciones_PanduroRuiz_Paola.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
41. Instituto Departamental de Bellas Artes. Cuestionario de Comunicación Organizacional. [Internet]. [citado 15 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://bellasartes.edu.co/images/talentohumano/cuestionarioComunicacionOrganizacional.pdf>
42. Sampieri R. Metodología de la Investigación. Editorial Mc GrawHill; cuarta edición, Mexico 2006.
43. López P. Población muestra y muestreo. Punto Cero (online). Cochabamba, 2004; vol.09.[http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-02762004000100012&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012&lng=es&nrm=iso).
44. Castilla L. Metodología en investigación en Ciencia de la Salud. El Manual Moderno Mexico: 2001.
45. Acevedo P. Aspectos éticos en la investigación científica. Cienc. enferm. [Internet]. 2002 Jun; 8(1):15-18. Disponible en: [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-95532002000100003&lng=es](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532002000100003&lng=es).

46. Arguedas O. Elementos básicos de bioética en investigación. Acta Médica Costarric. [Internet]. 2010 June]; 52(2): 76-78. Available from: [http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0001-60022010000200004&lng=en](http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0001-60022010000200004&lng=en).
47. Revista Médica Honduras [Internet]. Principios de la ética de la investigación y su aplicación. Vol80-2-2012-9.pdf [Internet]. [citado 11 de julio de 2023]. Disponible en: <http://www.bvs.hn/RMH/pdf/2012/pdf/Vol80-2-2012-9.pdf>
48. Ferro M, Molina L, Rodríguez G . La bioetica y sus principios. Acta Odontológica Venez. [Internet]. 2009 Jun; 47(2): 481-487. Disponible en: [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0001-63652009000200029&lng=es](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0001-63652009000200029&lng=es).
49. Piscoya J. Principios éticos en la investigación biomédica. spmi [Internet]. 30 de junio de 2019;31(4):159-64. Disponible en: <https://revistamedicinainterna.net/index.php/spmi/article/view/10>.
50. Urosa C. El consentimiento informado en la investigación clínica. Rev. Venez. Endocrinol. Metab. [Internet]. 2017 [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1690-31102017000300001&lng=es](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1690-31102017000300001&lng=es).

### ANEXO I Tabla de operacionalización de las variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Valor	Escala de medición
Variable relaciones interpersonales	El intercambio de conocimientos, emociones, así como las diferentes actitudes entre las personas, enmarcados por la salud mental y que tienen el talento para intervenir positivamente en la resolución de problemas(5)	Se medirá con el Cuestionario de Relaciones Interpersonales (MINSA, 2011), adaptado por Sandoval e lto en 2021, adaptado/confiabilidad: Nuñez R. María en 2022, consta de 20 ítems (14).	Comunicación  Actitud  Trato	Flexibilidad Asertividad Estimulo Uso del silencio Escucha empática Respeto empatía Lealtad Cooperación Compañerismo Buenos modales Amabilidad Estimulo Apoyo de los jefes	Favorables (74-100) Regulares (47-73) Desfavorables (20 - 46)	Ordinal
Variable comunicación laboral	La comunicación es el proceso mediante el cual las personas intercambian información dentro de una organización (27).	Se medirá con El Test de Comunicación Organizacional de Portugal (2005) contiene 15 enunciados; para identificar el flujo de la comunicación: ascendente, descendente y horizontal (41).	Ascendente  Descendente  Horizontal	Atención Confianza Información Leguaje claro Confianza Coordinación Leguaje claro	Alto o adecuada (60 a 75) Medio o promedio (45 a 59) Bajo (1 a 44)	Ordinal

## ANEXO II

### INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS: CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

Instrucciones: El presente cuestionario tiene una lista de preguntas, lea cuidadosamente cada una de ella y elija la respuesta que mejor convenga. Por favor solo dé una respuesta a cada pregunta y no deje ninguna en blanco. Toda la información que se obtenga será manejada confidencialmente. Gracias por su colaboración.

Datos demográficos:

Edad: 20 – 39 ( )      40 – 59 ( )      > 60 años ( )

Sexo: Masculino ( )      Femenino ( )

Tiempo de servicio: 6 meses a 4años ( )    5 a 10 años ( )    >10 años ( )

Condición laboral: Nombrado ( )    Contratado ( )

Se presenta una columna de cinco categorías:

5: Siempre; 4: Casi siempre; 3: A veces; 2: Casi nunca; 1: Nunca

N		PREGUNTAS	5	4	3	2	1
A S C E N D E N T E	1	¿Se le brinda atención cuando va a comunicarse con su jefe?					
	2	¿Cree que los comentarios o sugerencias que les hace a sus superiores son tomados en cuenta?					
	3	¿Sus superiores le hacen sentir la suficiente confianza y libertad para discutir problemas sobre el trabajo?					
	4	¿Se les permite hacer retroalimentación (preguntar) acerca de la información que recibieron?					
	5	¿Tiene confianza con su jefe para poder hablar sobre problemas personales?					
D E S C E N D E N T E	6	¿Recibe información de su jefe sobre su desempeño?					
	7	¿Recibe toda la información que necesita para poder realizar eficientemente su trabajo?					
	8	¿Cree que su jefe utiliza un lenguaje sencillo cuando se dirige a usted?					
	9	¿Las instrucciones que recibe de su jefe son claras?					
	10	¿Su jefe le da la información de manera oportuna?					
H O R I Z O N T A L	11	¿Existe un clima de confianza entre compañeros?					
	12	¿Cree que hay integración y coordinación entre sus compañeros del mismo nivel para la solución de tareas y problemas?					
	13	¿Cree que la comunicación entre sus compañeros del mismo nivel es de manera abierta?					
	14	¿Cree que se oculta cierta información entre compañeros del mismo nivel?					
	15	¿El lenguaje que emplean sus compañeros del mismo nivel es claro?					

## CUESTIONARIO DE RELACIONES INTERPERSONALES

### Instrucciones

A continuación, se presenta una serie de enunciados, deberá leer y responder en la medida que se identifica con las situaciones planteadas, no hay respuestas correctas, ni incorrectas, lo importante es que responda por completo con la máxima sinceridad posible.

Se presenta una columna de cinco categorías: 5: Siempre; 4: Casi siempre; 3: A veces; 2: Casi nunca; 1: Nunca

N	Items	Escala de valoración					
		5	4	3	2	1	
C O M U N I C A C I O N	1	Si tengo algo que decir y le pido a mi colega que me escuche, lo hace sin dudar, aunque se encuentre con el tiempo limitado.					
	2	Al discutir con un colega, demuestra ella su voluntad de resolver el desacuerdo rápidamente y sin hacer sentir su molestia.					
	3	Cuando se me presenta un problema y le confío a mi colega, ella demuestra interés para ayudar					
	4	En mi servicio, mis colegas mantiene en silencio, escuchan y participan cuando es conveniente					
	5	Cuando hablo con mis colegas sobre una preocupación, me fortalece al sentirme motivada para solucionar el problema					
	6	Cuando las personas no están de acuerdo en algo, lo expresan en forma que no causen ofensa					
A C T I V I D A	7	Aun cuando hay problemas laborales, en el momento menos indicado, el respeto está presente entre los colegas.					
	8	En caso se presente un problema, mis colegas se ponen en mi lugar y demuestran que entienden cómo me siento.					
	9	Es sencillo colocarse en el lugar del otro(a) colega y entender su comportamiento, aunque esto nos incomode.					
	10	Cuando el compañero del servicio tiene un problema, los demás muestran interés en ayudarlo					
	11	En ausencia de sus colegas, algunos enfermeros (as) del servicio hacen comentario negativos sobre ellos.					
	12	Si cumplen las labores asistenciales programadas, por las(os) enfermeras(os) durante su turno.					
	13	Al cambio de turno, el momento del reporte es asumido con responsabilidad por las(os) colegas.					
	14	Cuando una colega está sobrecargada de trabajo, sus compañeros la ayudan voluntariamente					

T R A T O	15	Los(as) colegas del servicio practican las palabras mágicas (gracias, por favor, con permiso, saludos durante su desempeño laboral.					
	16	Los(as) colegas del servicio saludan amablemente al ingresar al ambiente laboral.					
	17	Los(as) colegas actúan en todo momento con sencillez y afecto al momento de interactuar.					
	18	En el servicio, la jefatura y/o directivos, felicitan por onomástico y fechas especiales a sus colegas.					
	19	Percibes que los jefes demuestren interés para resolver los reclamos y quejas que presentan los enfermeros.					
	20	La jefatura del servicio contribuye a que existan buenas relaciones interpersonales.					

## ANEXO IV

### JUICIO DE EXPERTOS

#### Evaluación por juicio de expertos

Propósito: Este juicio ha sido seleccionado para evaluar el instrumento Cuestionario de Comunicación Organizacional. 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 psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

##### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez	Oscar Sabón Jimmy Cales		
Grado profesional	Maestría (x)	Doctor ( )	
	Otro (x)		Soci ( )
Área de formación académica	Educativa ( )	Organizacional ( )	
Áreas de experiencia profesional	Psicología Clínica		
Institución donde labora	INIP		
Tiempo de experiencia profesional en el área	2 a 4 años ( )	Más de 5 años (x)	
Experiencia en investigación	Temas: psicométricos relativos Título del instrumento		
Perímetro (si corresponde)	Validación de Escala de Aprox. Renaval		

##### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

##### 3. Datos de la escala: Comunicación Organizacional

Nombre de la Prueba	Comunicación Organizacional
Autor	Portugal, 2003
Procedencia	
Administración	Individual
Tiempo de aplicación	10min
Ámbito de aplicación	Personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital, 2023.
Significación	El instrumento consta de 15 enunciados divididos en tres dimensiones, donde cada una de ellas tiene 5 ítems.

##### 4. Soporte teórico

(Describir en función al modelo teórico)

Escala/ÍTEA	Subescala (dimensiones)	Definición

##### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación se adjunta el cuestionario Comunicación Organizacional elaborado por \_\_\_\_\_ en el año \_\_\_\_\_. De acuerdo con las siguientes indicaciones califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem comprende fácilmente, es decir, su sintaxis y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunas de las palabras del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene sintaxis y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión y el ítem que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial/lejana con la dimensión.

	3 Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4 Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su relevancia, así como sustentar brevemente sus observaciones que considere pertinentes.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



**Dimensiones del instrumento Cuestionario de Comunicación Organizacional**

Primera dimensión: Comunicación ascendente. Objetivos de la Dimensión: medir el nivel de comunicación ascendente.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención	1,2	4	4	4	
Confianza	3,4,5	4	4	4	

Segunda dimensión: Comunicación descendente. Objetivos de la Dimensión: medir el nivel de comunicación descendente.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Información	6,7,10	4	4	4	
Lenguaje claro	8,9	4	4	4	

Primera dimensión: Comunicación horizontal. Objetivos de la Dimensión: medir el nivel de comunicación horizontal.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Confianza	11,14	4	4	4	
Coordinación	12	4	4	4	
Lenguaje claro	13, 15	4	4	4	

Dr. Jimmy Xela Salazar  
PSICOLOGO  
C. Ph.P. 81002  
Firma del evaluador  
DN\_2 3 58106 23

Nota: el presente formato debe llenar en su totalidad, en caso de haberse realizado el análisis de expertos a posteriori. Por otro parte, el número de ítems que se debe emplear en un juicio depende del nivel de expertise y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gage y Wolf (1993), Grant y Davis (1987), y Lynn (1989) (citados en Alcaraz et al., 2002) sugieren un rango de 8 hasta 26 expertos, Hirtle et al. (2003) mencionan que 10 expertos brindan una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínima responsable para contribuciones de nuevos instrumentos). Si un 50 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Coulter et al., Luzzo et al., 1995, citados en Hirtle et al. (2003).

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento Cuestionario de Comunicación Organizacional. 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 pedagógico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	JESÚS YOLANDA MARÍ HOLGUÍN		
Grado profesional:	Maestría ( )	Doctor (X)	
Área de formación académica:	Clinica (X)	Social ( )	
	Educativa (X)	Organizacional ( )	
Áreas de experiencia profesional:	MINISTERIO DE SALUD MINISTERIO DE EDUCACIÓN		
Institución donde trabaja:	UNIV. CÉSAR VALLEJO.		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )	Más de 5 años (X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde):	Trabajos psicométricos realizados Título del estudio realizado.		

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala: Comunicación Organizacional

Nombre de la Prueba:	Comunicación Organizacional
Autor:	Portugal, 2005
Procedencia:	
Administración:	virtual
Tiempo de aplicación:	10min
Ámbito de aplicación:	Personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital, 2023.
Significación:	El instrumento consta de 15 enunciados dividido en tres dimensiones donde cada una de ellas tiene 5 ítems.

#### 4. Soporte técnico

(Describe en función al modelo técnico)

Escalafón/A	Subescala (dimensiones)	Definición

#### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación se usted le presenta el cuestionario Comunicación Organizacional elaborado por \_\_\_\_\_ en el año \_\_\_\_\_. De acuerdo con las siguientes indicaciones califique cada uno de los ítems según corresponde.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem comprende únicamente un solo ítem, es decir, su sintaxis y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el ítem	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el ítem)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial leve con la dimensión.

RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su calificación, así como solicitarlos brinde sus observaciones que considere pertinentes.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

#### Dimensiones del instrumento:

Primera dimensión: Comunicación

Objetivo de la Dimensión: nivel de comunicación.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Flexibilidad	1	4	4	4	
Aertividad	2	4	3	4	
Estímulo	3	4	4	4	
Uso del silencio	4	4	4	4	
Escucha empática	5,6	4	4	4	

Segunda dimensión: Actitud

Objetivo de la Dimensión: nivel de Actitud

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Respeto	7,8	4	4	4	
Empatía	9	4	4	4	
Lealtad	10,11	4	4	4	
Cooperación	12	4	4	4	
Compañerismo	13,14	4	4	4	

Tercera dimensión: Trato

Objetivo de la Dimensión: nivel de trato.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Buenos modales	15,16	4	4	4	
Amabilidad	17	4	4	4	
Estímulo	18	4	4	4	
Apoyo de los jefes	19,20	4	4	4	

  
Dr. Jesús Valdez Montalvo  
C.O.G.A.

Firma de evaluador  
DNI: 06285885

Fig. el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Roth (1994) así como Powell (2002), aseguran que no existe un consenso respecto al número de ítems a aplicar. Por otra parte, el número de ítems que se debe emplear en un cuestionario depende del nivel de expertise y de la dimensión del constructo. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Greif y Davis (1991), y Lynn (1995) coinciden en McCallister et al. (2003) sugieren un rango de 8 ítems 30 ítems. Hinds et al. (2002) reportaron que 18 ítems brindan una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (satisfacción) recientemente reformulado para construcciones de nuevas instituciones. Si un 80 % de las expertas han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Woolfenden & Luchman, 1995, citada en Hinds et al. (2002).

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento Cuestionario de Comunicación Organizacional. La evaluación del instrumento se da gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente, aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	JESÚS YOLANDA MARI HOLGUÍN		
Grado profesional:	Maestría ( )	Doctor (X)	
Área de formación académica:	Cinco (X)		Social ( )
	Educativa (X)		Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional:	MINISTERIO DE SALUD MINISTERIO DE EDUCACIÓN		
Institución donde labora:	UNIV. CÉSAR VALLEJO.		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )	Más de 5 años (X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica (si corresponde):	Trabajos psicométricos realizados Título del estudio realizado.		

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala: Comunicación Organizacional

Nombre de la Prueba:	Comunicación Organizacional
Autor:	Portugal, 2005
Procedencia:	
Administración:	virtual
Tiempo de aplicación:	10min
Ámbito de aplicación:	Personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital, 2023.
Significación:	El instrumento consta de 15 enunciados dividido en tres dimensiones donde cada una de ellas tiene 5 ítems.

#### 4. Soporte técnico

(Describir en función al modelo técnico)

Enunciado/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición

#### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación se usted le presenta el cuestionario Comunicación Organizacional elaborado por \_\_\_\_\_ en el año \_\_\_\_\_. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem comprende ítem, es claro, su sintaxis y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial ligera con la dimensión.

3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
2. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este.
3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitarle brindar sus observaciones que considere pertinentes.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



**Dimensiones del Instrumento Cuestionario de Comunicación Organizacional:**

Primera dimensión: Comunicación ascendente. Objetivo de la Dimensión: medir el nivel de comunicación ascendente.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención	1,2	4	4	4	
Confianza	3,4,5	4	4	4	

Segunda dimensión: Comunicación descendente. Objetivo de la Dimensión: medir el nivel de comunicación descendente.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Información	6,7,10	4	4	4	
Lenguaje claro	8,9	4	4	4	

Primera dimensión: Comunicación horizontal. Objetivo de la Dimensión: medir el nivel de comunicación horizontal.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Confianza	11,14	4	4	4	
Coordinación	12	4	4	4	
Lenguaje claro	13, 15	4	4	4	

Dr. José María Martín Hualde  
 PSICÓLOGA  
 C.Ps.P. N° 8493  
 Firma del evaluador  
 DNI 062.85485

Por el presente formato debe tener en cuenta:  
 Williams y Babb (1994) así como Powell (2002), señalan que el nivel de consenso respecto al estado de expertise o dominio. Por otra parte, el número de juicios que se debe emplear en un juicio depende del nivel de expertise y de la dimensional del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1992), Grant y Davis (1997), y Lynn (1995) insisten en McClelland et al. (2001) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos. Hyman et al. (2005) recomiendan que 18 expertos (considerar una estimación conservadora de la relación de contenido de un instrumento) juzgarán el instrumento adecuadamente para recomendaciones de mejora instrumentales. En un 80 % de los expertos, por estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Cronbach & Linneman, 1995, citados en Hyman et al. (2005).

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento Comunicación Organizacional. 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 psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Ornela Sison Jimmy Ornela		
Grado profesional:	Maestría (x)	Doctor ( )	
Área de formación académica:	Ciencias (x)	Social ( )	
	Educativa ( )	Organizacional ( )	
Áreas de experiencia profesional:	Psicología Clínica		
Institución donde labore:	INOP		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )	Más de 5 años (x)	
Experiencia en Investigación Psicológica (si corresponde):	Trabajos psicológicos realizados Tesis de estudio realizado "Valores de la Esfera de Apogeo" Arnold		

### 2. Procedimiento de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala: Cuestionario de Relaciones Interpersonales

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Relaciones Interpersonales
Autor:	MINGA 2011, adaptado por Sandoval e Ilti (2021); Adaptado/validado: Prof. R. María (2022)
Procedencia:	MINGA
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	10 min
Ámbito de aplicación:	Personal de enfermería de emergencia.
Significación:	El cuestionario consta de 20 preguntas, tiene 3 dimensiones: comunicación con 8 preguntas, actitud con 5 preguntas y trato con 7 preguntas. El objetivo es medir el nivel de relaciones interpersonales en el personal de enfermería de emergencia de un hospital, 2022.

### 4. Símbolo teórico

(Describe en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición

### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación se le presenta el cuestionario Comunicación Organizacional elaborado por

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

en el año

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem comprende fácilmente su sentido y semántica sin ambigüedades.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de ellas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial lejana con la dimensión.

<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial e importante, se debe incluir.	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem es altamente está relacionado con la dimensión que está midiendo.
	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su relación, así como solicitamos tomar sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

#### Dimensiones del Instrumento:

Primera dimensión: Comunicación      Objetivo de la Dimensión: nivel de comunicación

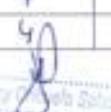
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Flexibilidad	1	✓	✓	✓	
Aserividad	2	✓	✓	✓	
Estímulo	3	✓	✓	✓	
Uso del silencio	4	✓	✓	✓	
Escucha empática	5,6	✓	✓	✓	

Segunda dimensión: Actitud      Objetivo de la Dimensión: nivel de Actitud

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Respeto	7,8	✓	✓	✓	
Empatía	9	✓	✓	✓	
Lealtad	10,11	✓	✓	✓	
Cooperación	12	✓	✓	✓	
Compañerismo	13,14	✓	✓	✓	

Tercera dimensión: Trato      Objetivo de la Dimensión: nivel de trato

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Buenos modales	15,16	✓	✓	✓	
Amabilidad	17	✓	✓	✓	
Estímulo	18	✓	✓	✓	
Aproyo de los jefes	19,20	✓	✓	✓	

  
 \_\_\_\_\_  
 Firma de Evaluador  
 CUI: 23580673

PS: el presente formato debe tomar en cuenta Williams y Walker (1964) en suso Fernald (2005), mencionan que se debe de considerar respecto al nivel de empatía o coherencia. Por otra parte, el número de ítems que se debe emplear en un cuestionario depende del nivel de expertise y de la complejidad del constructo. Así, mientras Galbra y Winer (1983), Green y Davis (1987), y Lynn (1989) indican en McClelland et al. (2001) sugieren un rango de 3 hasta 20 ítems. Hyndle et al. (2002) mencionan que 10 ítems ofrecen una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (conocido internacionalmente para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Kousterian & Lutzman, 1980, citado en Hyndle et al. (2002)).

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento Relaciones Interpersonales. 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 psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Erika María del Carmen Benavides Silva		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor	( )
Área de formación académica:	Clinica (X)	Social	( )
	Educativa (X)	Organizacional	( )
Áreas de experiencia profesional:	MINISTERIO DE SALUD MINISTERIO DE EDUCACIÓN		
Institución donde labora:	INSTITUTO NACIONAL MATERNO PERINATAL		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )	Más de 5 años	( X )
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Titulo del estudio realizado.		



### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala Cuestionario de Relaciones Interpersonales

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Relaciones Interpersonales
Autora:	MINSA 2011, adaptado por Sandoval e Ito (2021). Adaptado/confiabilidad: Nuñez R. María (2022)
Procedencia:	MINSA
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	10 min
Ámbito de aplicación:	Personal de enfermería de emergencia.
Significación:	El cuestionario consta de 20 preguntas; tiene 3 dimensiones: comunicación con 6 preguntas, actitud con 8 preguntas y trato con 6 preguntas. El objetivo es medir el nivel de relaciones interpersonales en el personal de enfermería de emergencia de un hospital, 2023.

4. **Soporte teórico**

(Describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición



5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación a usted le presento el cuestionario Comunicación Organizacional elaborado por ..... en el año ..... De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:** .....

Primera dimensión: Comunicación                      Objetivo de la Dimensión: nivel de comunicación.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Flexibilidad	1	4	4	4	
Asertividad	2	4	4	4	
Estimulo	3	4	4	4	
Uso del silencio	4	4	4	4	
Escucha empática	5,6	4	4	4	



Segunda dimensión: Actitud

Objetivo de la Dimensión: nivel de Actitud

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Respeto	7,8	4	4	4	
Empatía	9	4	4	4	
Lealtad	10,11	4	4	4	
Cooperación	12	4	4	4	
Compañerismo	13,14	4	4	4	

Tercera dimensión: Trato                      Objetivo de la Dimensión: nivel de trato.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Buenos modales	15,16	4	4	4	
Amabilidad	17	4	4	4	
Estimulo	18	4	4	4	
Apoyo de los jefes	19,20	4	4	4	

COLEGIO DE ENFERMEROS DEL PIU  
 CERTIFICO LA AUTENTICIDAD DE LA PRESENTE COPIA  
 ORIGINAL - ME REPARTO EN CASO NECESARIO.  
  
 M<sup>o</sup>. ERIKA MARIA DEL CARMEN BENAVIDES  
 SECRETARIA DE JUNTA DIRECTIVA  
 CONSEJO REGIONAL DE LA SIERRA METROPOLITANA  
 Firmado por: Erika Benavides  
 RESOLUCION N° 008-2022 CRH / CBP / D

DNI 21463499

# Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento Cuestionario de Comunicación Organizacional. 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 psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

## 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Erika Nania del Carmen Benavides Silva		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor	( )
Área de formación académica:	Clinica (X)	Social	( )
	Educativa (X)	Organizacional	( )
Áreas de experiencia profesional:	MINISTERIO DE SALUD MINISTERIO DE EDUCACIÓN		
Institución donde labora:	INSTITUTO NACIONAL MATERNO PERINATAL		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )	Más de 5 años	( X )
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		

## 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

## 3. Datos de la escala Comunicación Organizacional



Nombre de la Prueba:	Comunicación Organizacional
Autora:	Portugal, 2005
Procedencia:	
Administración:	virtual
Tiempo de aplicación:	10min
Ámbito de aplicación:	Personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital, 2023.
Significación:	El instrumento consta de 15 enunciados dividido en tres dimensiones donde cada una de ellas tiene 5 ítems.

4. **Soporte teórico**

(Describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición



5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación a usted le presento el cuestionario Comunicación Organizacional elaborado por ..... en el año ..... De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento** Cuestionario de Comunicación Organizacional.

Primera dimensión: Comunicación ascendente.

Objetivos de la Dimensión: medir el nivel de comunicación ascendente.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención	1,2	4	4	4	
Confianza	3,4,5	4	4	4	



Segunda dimensión: Comunicación descendente

Objetivos de la Dimensión: medir el nivel de comunicación descendente

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Información	6,7,10	4	4	4	
Lenguaje claro	8,9,	4	4	4	

Tercera dimensión: Comunicación horizontal

Objetivos de la Dimensión: medir el nivel de comunicación horizontal

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Confianza	11,14,	4	4	4	
Coordinación	12,	4	4	4	
Lenguaje claro	13, 15	4	4	4	



COLEGIO DE INGENIEROS DEL PERU  
CERTIFICOLA AUTENTICIDAD DE LA PRESENTE COPIA  
ORIGINAL ME REMITO EN CASO NECESARIO

*Erika Benavides*  
M<sup>o</sup>. ERIKA MARIA DEL CARMEN BENAVIDES  
SECRETARIA DE JUNTA DIRECTIVA  
CONSEJO REGIONAL DE INGENIEROS POLITAMA  
C.E.P. N<sup>o</sup> 87088  
RESOLUCION D<sup>o</sup> 001-2022 CRM / CEP / B

DNI 21463499

## ANEXO V

### Estadísticas de fiabilidad

#### *Comunicación laboral*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,821	15

#### *Relaciones interpersonales*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,930	20

## ANEXO VI

### Consentimiento Informado

Título de investigación: Relaciones interpersonales y comunicación laboral del personal de enfermería de emergencia en un hospital de Lima, 2023.

Investigador: Milagros Saby Crisóstomo Romero

Propósito del estudio:

Le invitamos a participar en la investigación titulada: "Relaciones interpersonales y comunicación laboral del personal de enfermería de emergencia en un hospital de Lima, cuyo objetivo es determinar la relación que existe entre las relaciones interpersonales y la comunicación laboral en el personal de enfermería de emergencia en un hospital de Lima en el 2023; esta investigación es desarrollada por la estudiante (pos grado) del programa Maestría en Gestión en los servicios de salud de la Universidad Cesar Vallejo del campus Lima Este, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso del hospital.

Los resultados de la investigación serán beneficiosos para el personal de enfermería en su área de servicio y desarrollo profesional y/o técnico.

#### Procedimiento

Si usted desea participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta de manera virtual, llenará dos instrumentos donde se recogerá los datos personales y responderá algunas preguntas sobre la investigación titulada: Relaciones interpersonales y comunicación laboral del personal de enfermería de emergencia en un hospital de Lima, 2023.
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 20 min y lo podrá realizar de manera virtual, en el momento en que usted se encuentre en un espacio tranquilo para marcar sus respuestas en su totalidad. Las respuestas de estos instrumentos serán codificadas para el manejo del investigador, por lo tanto es anónimo.

Participación voluntaria (principio de autonomía): usted puede realizar las preguntas necesarias para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Si durante su participación no desea continuar, puede retirarse sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia): la participación en este estudio NO implica riesgo al participante dentro de su intimidad ni el ámbito laboral. 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): los resultados obtenidos de la investigación serán entregados a la institución al término del estudio. La finalidad de éste es mejorar las relaciones interrelaciones entre los trabajadores y en la comunicación,

es por ello que no se otorgará ningún tipo de beneficio económico ni de ninguna otra índole ya que se busca conseguir que los directivos valoren el recurso humano e inviertan en actividades que incentiven del desarrollo en su personal para realizar un trabajo en equipo y brindar una atención de alta calidad.

Confidencialidad (principio de justicia): Los datos recolectados son anónimos y no habrá ninguna forma de identificar al participante. El investigador le garantiza que la información que usted nos brinde es de carácter confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas: Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la Investigadora: Milagros Saby Crisóstomo Romero; email: mily\_sasy@hotmail.com y Docente asesor Karlo Ginno Quiñones Castillo; email: kgquinonesc@ucvvirtual.edu.pe

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

Nombre y apellidos: .....

Fecha y hora: .....

**Anexo VII**  
**Autorización de aplicación del instrumento**



*Escuela de Posgrado*

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

Lima SJL, 11 de Mayo del 2023

N°Carta P.036 – 2023-1 EPG – UCV LE

**SEÑOR(A)**  
Félix Ayala Peralta  
Director  
Instituto Nacional Materno Perinatal

**Asunto:** Carta de Presentación del estudiante **CRISOSTOMO ROMERO MILAGROS SABY**

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **CRISOSTOMO ROMERO MILAGROS SABY** identificado(a) con DNI N.º 41525804 y código de matrícula N°7002802452; estudiante del Programa de MAESTRIA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

**RELACIONES INTERPERSONALES Y COMUNICACIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DE EMERGENCIA 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** Av. Argentina 1795 Tel.:(+511) 202 4342 Anx.: 2650.

## ANEXO VIII

### Prueba de confiabilidad

Tabla 10

*Prueba de Kolmogorov-Smirnov*

	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación	,084	45	,200*
Relaciones interpersonales	,085	45	,200*

## ANEXO IX

### Tamaño de la muestra

$$n = \frac{N * p * q * Z^2}{e^2(N - 1) + p * q * z^2}$$

N = tamaño poblacional

p = proporción esperada que cumple la característica deseada

q = proporción esperada que no cumple la característica deseada

Z= nivel de confianza al 95%

e = precisión