



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Comunicación efectiva y trabajo en equipo en el profesional de enfermería de una institución pública de Lima, 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Ramirez Rengifo, Ingrid Nataly (orcid.org/0009-0007-4548-4132)

ASESORES:

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

Mg. Barreto Perez, Dany Jamnier German (orcid.org/0000-0003-1906-4437)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en
Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSIRARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA – PERÚ

2024

DEDICATORIA

Al Señor Omnipotente por dame la vida e iluminar mis pasos durante mi formación de maestro en gestión de servicios de salud; asimismo, mi adorada familia quienes son los pilares fundamentales para seguir en la lucha por mi superación profesional.

AGRADECIMIENTO

Al asesor Dr. Quinteros Gómez Yakov por su ayuda desinteresada en la revisión y asesoramiento para el logro de mi trabajo; asimismo, los profesionales de enfermería quienes me dieron su valioso apoyo para poder culminar con éxito el estudio.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, QUINTEROS GOMEZ YAKOV MARIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "COMUNICACIÓN EFECTIVA Y TRABAJO EN EQUIPO EN EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA DE LIMA, 2023", cuyo autor es RAMIREZ RENGIFO INGRID NATALY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, 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, 04 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
QUINTEROS GOMEZ YAKOV MARIO DNI: 41147993 ORCID: 0000-0003-2049-5971	Firmado electrónicamente por: YQUINTEROS el 04- 01-2024 21:05:36

Código documento Trilce: TRI - 0720342



ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, RAMIREZ RENGIFO INGRID NATALY estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "COMUNICACIÓN EFECTIVA Y TRABAJO EN EQUIPO EN EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA 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
RAMIREZ RENGIFO INGRID NATALY DNI: 42586522 ORCID: 0009-0007-4548-4132	Firmado electrónicamente por: IRAMIREZRE el 12-01- 2024 06:47:09

Código documento Trilce: INV - 1444986

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
CARÁTULA	
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	18
3.1. Tipo y diseño de investigación	18
3.2. Variables y operacionalización	18
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	19
3.3.1. Población	19
3.3.2. Muestra	20
3.3.3. Muestreo	20
3.3.4. Unidad de análisis	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.4.1. Técnicas	20
3.4.2. Instrumentos de recolección de datos	20
3.5. Procedimientos	22
3.6. Método de análisis de datos	23
3.7. Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS	25
V. DISCUSIÓN	37
VI. CONCLUSIONES	43
VII. RECOMENDACIONES	44
REFERENCIAS	45
ANEXOS	53

ÍNDICE DE TABLAS

		Pág.
Tabla 1	Distribución de frecuencia de la variable comunicación efectiva en el profesional de enfermería de una institución pública de Lima, 2023	26
Tabla 2	Distribución de frecuencia de la dimensión transmisora de la cultura institucional en el profesional de enfermería de una institución pública de Lima, 2023	27
Tabla 3	Distribución de frecuencia de la dimensión fuente de motivación personal en el profesional de enfermería de una institución pública de Lima, 2023	28
Tabla 4	Distribución de frecuencia de la dimensión facilitadora del trabajo en equipo y resolución de conflictos en el profesional de enfermería de una institución pública de Lima, 2023	29
Tabla 5	Distribución de frecuencia de la variable trabajo en equipo en el profesional de enfermería de una institución pública de Lima, 2023	30
Tabla 6	Distribución de frecuencia de la dimensión contexto en el profesional de enfermería de una institución pública de Lima, 2023	31
Tabla 7	Distribución de frecuencia de la dimensión composición en el profesional de enfermería de una institución pública de Lima, 2023	32
Tabla 8	Distribución de frecuencia de la dimensión proceso en el profesional de enfermería de una institución pública de Lima, 2023	33

Tabla 9	Relación entre la variable independiente comunicación efectiva y la variable dependiente trabajo en equipo en el profesional de enfermería de una institución pública de Lima, 2023	34
Tabla 10	Relación entre la dimensión comunicación transmisora de la cultura institucional y la dimensión contexto en el profesional de enfermería de una institución pública de Lima, 2023	35
Tabla 11	Relación entre la dimensión comunicación fuente de motivación del personal y dimensión composición en el profesional de enfermería de una institución pública de Lima, 2023	36
Tabla 12	Relación entre la dimensión comunicación facilitadora del trabajo en equipo y resolución de conflictos con la dimensión proceso en el profesional de enfermería de una institución pública de Lima, 2023	37

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.	
Figura 1	Distribución de porcentaje de la variable comunicación efectiva en el profesional de enfermería de una institución pública de Lima, 2023	26
Figura 2	Distribución de porcentaje de la dimensión transmisora de la cultura institucional en el profesional de enfermería de una institución pública de Lima, 2023	27
Figura 3	Distribución de porcentaje de la dimensión fuente de motivación del personal en el profesional de enfermería de una institución pública de Lima, 2023	28
Figura 4	Distribución de porcentaje de la dimensión facilitadora del trabajo en equipo y resolución de conflictos en el profesional de enfermería de una institución pública de Lima, 2023	29
Figura 5	Distribución de porcentaje de la variable trabajo en equipo en el profesional de enfermería de una institución pública de Lima, 2023	30
Figura 6	Distribución de porcentaje de la dimensión contexto en el profesional de enfermería de una institución pública de Lima, 2023	31
Figura 7	Distribución de porcentaje de la dimensión composición en el profesional de enfermería de una institución pública de Lima, 2023	32
Figura 8	Distribución de porcentaje de la dimensión proceso en el profesional de enfermería de una institución pública de Lima, 2023	33

RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación entre la comunicación efectiva y el trabajo en equipo en el profesional de enfermería de una institución pública de Lima, 2023.

Metodología: El estudio fue de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, corte transversal y nivel descriptivo correlacional. La población y muestra estuvo constituida por 80 enfermeros. Las técnicas fueron dos encuestas y como instrumentos dos cuestionarios validados.

Resultados: La comunicación efectiva con nivel moderado 65%, eficiente 22.5% y deficiente 12.5%; según dimensiones transmisora de la cultura institucional moderado 47.5%, deficiente 27.5% y eficiente 25%; fuente de motivación del personal moderado 45%, eficiente 35% y deficiente 20%; y facilitadora de la resolución de conflictos moderado 42.5%, deficiente 42.5% y eficiente 15%. El trabajo en equipo regular 70%, bueno 15% y malo 15%; según dimensiones contexto regular 40%, malo 32.5% y bueno 27.5%; composición fue regular 40%, bueno 30% y malo 30%; y proceso regular 62.5%, bueno 20% y malo 17.5%. **Conclusiones:** La Prueba de Correlación de Spearman, p -valor = 0.001, $Rho = 0.527$; entonces, existe relación significativa positiva moderada entre la comunicación efectiva y el trabajo en equipo en el profesional de enfermería de una institución pública de Lima, 2023.

Palabras clave:

Comunicación efectiva, trabajo en equipo, profesional de enfermería

ABSTRACT

Objective: Determine the relationship between effective communication and teamwork in the nursing professional of a public institution in Lima, 2023.

Methodology: The study was of an applied type, quantitative approach, non-experimental design, cross-sectional and correlational descriptive level. The population and sample consisted of 80 nurses. The techniques were two surveys and two validated questionnaires as instruments. **Results:** Effective communication with a moderate level 65%, efficient 22.5% and deficient 12.5%; according to dimensions, transmitter of the institutional culture, moderate 47.5%, deficient 27.5% and efficient 25%; source of staff motivation moderate 45%, efficient 35% and poor 20%; and facilitator of conflict resolution moderate 42.5%, poor 42.5% and efficient 15%. Regular teamwork 70%, good 15% and bad 15%; According to dimensions, regular context 40%, bad 32.5% and good 27.5%; composition was regular 40%, good 30% and bad 30%; and regular process 62.5%, good 20% and bad 17.5%.

Conclusions: Spearman Correlation Test, $p\text{-value} = 0.001$, $Rho = 0.527$; Therefore, there is a significant positive moderate relationship between effective communication and teamwork in the nursing professional of a public institution in Lima, 2023.

Keywords:

Effective communication, teamwork, nursing professional

I. INTRODUCCIÓN

La comunicación eficaz es un elemento vital del profesional de enfermería durante sus intervenciones preventivas, terapéuticas, educativas e informativas que se imparte mediante el diálogo entre los compañeros y usuarios (Maza *et al.* 2023); asimismo, el trabajo en equipo promueve un ambiente laboral saludable, centrado en el paciente y objetivos compartidos, que fomenta cuidados de calidad resolutive, relaciones sólidas, menores costes sanitarios, propiciando un ambiente curativo y satisfacción laboral de enfermería (Paravic *et al.* 2021).

La comunicación eficaz y el trabajo en equipo garantiza el cuidado seguro, oportuno y continuo al paciente hospitalizado, basado en la cohesión y la confianza a fin de reducir errores médicos y de enfermería, lo que resulta en una mayor satisfacción del paciente y una mejor atención de enfermería que no sólo mejora la eficiencia, eficacia y seguridad del paciente, sino que también conduce estar en un lugar de trabajo saludable, satisfactorio y de calidad asistencial (Santillán, 2022).

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS,2022) la seguridad del paciente sigue siendo problema importante por la incidencia de eventos adversos que se reporta de 1 en 10 pacientes hospitalizados; relacionados con algún procedimiento, presencia de infecciones nosocomiales, errores con la medicación, cuidados o diagnóstico; estimándose más 4.2 millones de muertes anuales por errores o daños debido a falta de una comunicación efectiva.

Tal como indica la Organización Panamericana de la Salud (OPS,2022) las fallas en el trabajo en equipo y comunicación entre profesionales sanitarios han sido uno de las principales causales que contribuyen a errores médicos y eventos adversos; y, en consecuencia, en la reducción de las atenciones e insatisfacción del usuario; dando como resultado una comunicación inefectiva y escaso trabajo en equipo que es fundamental para una atención sanitaria segura y oportuna.

En este sentido el Ministerio de Salud del Perú (MINS,2022) señala la ocurrencia de eventos adversos con una incidencia anual entre 1 en 13, estando relacionados con errores del cuidado de enfermería, fallas en el manejo de la vía aérea y de accesos vasculares, presencia de infección asociada al cuidado, y los errores de medicación; esto ocurre por la escasa contribución, disposición y comunicación entre los profesionales sanitarios para alcanzar los objetivos

deseados.

De acuerdo con Baek *et al.* (2022) la presencia de eventos adversos hospitalarios son las causales de impactos perjudiciales como son la discapacidad, lesiones e incluso la muerte en los pacientes hospitalizados; sin embargo, se pueden prevenir a través de una comunicación eficiente y el trabajo en equipo de manera positiva, siendo un componente importante y fundamental de la seguridad del paciente porque es un puente de transacción entre el equipo de salud, pacientes y familia.

Según Ahsan *et al.* (2021) las barreras que conducen a la ineficacia en la comunicación incluyen la baja competencia entre profesionales de la salud, escasas habilidades sociales y una capacitación mínima en seguridad del paciente; por ello, es necesario la concienciación del equipo de salud como de los enfermeros sobre la importancia de mejorar la calidad del servicio para reducir los incidentes o eventos adversos; además, desarrollar y mejorar las habilidades de comunicación.

Como lo hace notar Bragadóttir *et al.* (2023) las fallas del trabajo en equipo en el ámbito hospitalario son a consecuencia de errores o accidentes por mala comunicación que no solo es causada por el intercambio ineficaz de información, también se debe a diferencias en jerarquía, influencia superior y poder interpersonal; es así que la comunicación ineficaz provoca retrasos y errores en la atención; por lo tanto, esto puede desmedrar la calidad de los servicios brindados al paciente.

De acuerdo con Suárez (2022) hay ciertos factores que son considerados cruciales del desarrollo de una comunicación efectiva entre miembros del equipo, tales como el contacto visual, escucha activa, confirmación de la comprensión del mensaje, liderazgo claro, involucramiento de miembros del equipo, discusiones saludables relevantes y conciencia situacional, se refiere a la comprensión del entorno actual y la capacidad de anticipar problemas futuros con mucha precisión.

Al respecto Costello *et al.* (2021) afirma que las enfermeras que se integran intencionadamente del trabajo en equipo obtienen mejores respuestas y resultados de los pacientes; asimismo, las enfermeras diariamente pueden ganar experiencias mutuas a través de la comunicación efectiva enfermero-enfermero, inspirándose mediante una cohesión y confianza para alcanzar objetivos mutuos, promoviendo relaciones que impacta positivamente en el bienestar del paciente.

En la actualidad a su vez, en una institución pública de Lima se ha evidenciado que a diario los enfermeros al realizar su labor asistencial están inmersos en un ambiente de trabajo con elevada carga laboral por el escaso personal de enfermería, condiciones de trabajo inadecuadas debido a la infraestructura, falta de equipamiento, hacinamiento de pacientes, horas extenuantes de trabajo, entre otros problemas; dando como resultado la presencia de enormes dificultades para mantener una comunicación efectiva, teniendo pensamientos individuales, escasa integración y compromiso, y una desigualdad en la carga de trabajos, siendo estos factores deficiencias reflejadas dentro del ámbito laboral.

Por todo ello, se fórmula el siguiente problema general: ¿Cuál es la relación entre comunicación efectiva y trabajo en equipo en el profesional de enfermería de una institución pública de Lima, 2023?; y los problemas específicos son: a) ¿Cuál es la relación entre comunicación transmisora de la cultura institucional y del contexto en el profesional de enfermería; b) ¿Cuál es la relación entre comunicación fuente de motivación del personal y composición en el profesional de enfermería; y c) ¿Cuál es la relación entre comunicación facilitadora del trabajo en equipo y resolución de conflictos con el proceso en el profesional de enfermería?.

La justificación teórica, el estudio consolidó los conocimientos científicos sobre la comunicación efectiva y el trabajo en equipo de enfermería para brindar una atención segura al paciente, fortalecer la cohesión y reducir errores, lo que resulta en una mayor satisfacción del paciente y mejor atención médica; por ello, la comunicación es un elemento esencial de enfermería en lo preventivo, terapéutico, rehabilitación y la promoción de la salud; además, se logra a través de un diálogo asertivo, mediante un trabajo colaborativo y desarrollo de habilidades sociales.

La justificación práctica, los resultados del estudio fueron brindados a la institución de salud, con la finalidad de dar un impacto en la praxis de mediante el uso de comunicación positiva para promover el trabajo en equipo y mejorar una cultura de seguridad y terminación terapéutica exitosa del paciente, aumentando así la confianza y respeto en los miembros del equipo y responder adecuadamente a la información que comparten para crear un entorno donde el personal se sienta seguro y cómodo.

La justificación metodológica, el estudio servirá como referencial investigativo con el aporte de su realidad problemática, estudios previos, bases

teóricas, y su metodología con enfoque cuantitativo, método descriptivo, diseño correlacional; dada con la aplicación de sus instrumentos altamente validados y confiables.

Teniendo como objetivo general: Determinar la relación entre comunicación efectiva y trabajo en equipo en el profesional de enfermería de una institución pública de Lima, 2023; asimismo, los objetivos específicos: a) Determinar la relación entre comunicación transmisora de la cultura institucional y del contexto en el profesional de enfermería; b) Determinar la relación entre comunicación fuente de motivación del personal y composición en el profesional de enfermería; y c) Determinar la relación entre comunicación facilitadora del trabajo en equipo y resolución de conflictos con el proceso en el profesional de enfermería.

Además, como hipótesis general se plantea lo siguiente: Existe relación entre comunicación efectiva y trabajo en equipo en el profesional de enfermería de una institución pública de Lima, 2023; asimismo, las hipótesis específicas son: a) Existe relación entre comunicación transmisora de la cultura institucional y del contexto en el profesional de enfermería; b) Existe relación entre comunicación fuente de motivación del personal y composición en el profesional de enfermería; y c) Existe relación entre comunicación facilitadora del trabajo en equipo y resolución de conflictos con el proceso en el profesional de enfermería.

II. MARCO TEÓRICO

Se revisaron diferentes precedentes de la investigación donde encontramos diversos estudios a nivel internacional relacionados a nuestro tema de investigación y son los siguientes:

Dietl *et al.* (2023) realizaron un estudio en Alemania, en dos nosocomios universitarios obstétricos en zona urbana. El estudio identifica y analiza los diferentes protocolos de comunicación en los trabajadores de salud que debe esforzarse en proporcionar una comunicación eficaz en la atención para contribuir en la mejora de seguridad del paciente y maximizar su satisfacción del mismo; buscaron determinar la relación que existe entre la comunicación y la seguridad del paciente. Participaron del estudio 137 trabajadores, es una investigación descriptiva, correlación y transversal. Los resultados reportaron una comunicación regular 43%, mala 34% y buena 23%; y la seguridad del paciente medio 43%, bajo 33% y alto 24%. Las conclusiones fueron que la comunicación interdisciplinaria e interprofesional es imprescindible en la seguridad del paciente ($p=0.000$; $r=0.655$), donde se encontró relación relevante entre ambas variables.

Rodas (2023) realizó un estudio en México, en una Empresa de Quetzaltenango de nivel superior, tipo privado y área urbana. El investigador nos dice que el trabajo en equipo eficaz junto con los procesos de una atención confiable, es esencial para brindar de manera constante una atención de alta calidad que abordan los comportamientos del equipo de comunicación efectiva muy estructurada, eficaz y de lenguaje crítico. Donde su objetivo determinar la relación que existe entre comunicación efectiva y trabajo en equipo en trabajadores, en un estudio descriptivo, correlacional y transversal. Los participantes fueron 35 trabajadores, su instrumento fueron dos cuestionarios. Los resultados de la investigación reportaron en los trabajadores una comunicación efectiva alta con un 89% y baja con un 11%; y un trabajo en equipo fueron alto con un 95% y bajo con un 5%. Las conclusiones fueron existe relación proporcional entre las variables ($p=0.000$, $r=0.530$); es decir, tanto la comunicación efectiva y el trabajo en equipo previenen riesgos en la seguridad del trabajador y desempeño del equipo.

Jácome y Lucero (2023) realizaron un estudio en el centro de Ecuador en el distrito de Latacunga, tipo público y urbana. Los investigadores respaldan, lo significativo del trabajo en equipo en las instituciones públicas mediante el progreso

de la cultura corporativa y su impacto en el trabajo interprofesional para elevar así la efectividad en la calidad de atención al usuario. Tuvieron como objetivo determinar la relación que existe entre la cultura organizacional y trabajo en equipo; en un estudio descriptivo, corte transversal y diseño correlacional, tuvieron la participación de 172 trabajadores. Se emplearon dos cuestionarios validados con las variables de estudio. Los resultados reportaron una cultura organizacional eficiente 88%, moderada 11% y deficiente 1%; y el trabajo en equipo fueron muy alto 88%, medio 10% y bajo 2%. Las conclusiones del presente estudio fueron que existe relación importante entre las variables ($p=0.000$; $r=0.620$); ya que causan efecto positivo en la resolución, motivación, desempeño y seguridad en los trabajadores.

Belsuzarri *et al.* (2023) en su investigación en la ciudad de Oruro en Bolivia, tipo público y área urbana. Los autores señalan que el progreso de las habilidades sociales es crucial para trabajar en equipo ya que depende en gran medida de la filosofía, la diferenciación y la continuidad de la metodología utilizada por los estudiantes, que es lo que marcará una diferencia real en su desarrollo. Teniendo de objetivo determinar la relación que existe entre habilidades sociales y el trabajo en equipo en estudiantes de un Colegio, su estudio fue cuantitativo, descriptivo, correlacional y transversal, con la participación de 120 estudiantes y tuvieron como instrumento dos encuestas validadas. Sus resultados reportaron habilidades sociales adecuadas en un 89% e inadecuadas en un 11%; y trabajo en equipo bueno en un 88% y regular en un 12%. Sus conclusiones fueron que existe relación entre sus variables ($p=0.000$; $r=0.582$); es decir, que las habilidades sociales en los estudiantes hacen que el trabajo en equipo se logre satisfactoriamente y eficazmente.

Mosquera *et al.* (2023) realizaron una investigación en Colombia, donde buscaron determinar la relación que existe entre el estilo de liderazgo y el trabajo en equipo en todos los miembros del Grupo Juvenil Fe Colectiva de Padilla en el Municipio de Padilla ciudad de Cauca, nivel social, tipo público y área urbana. La metodología fue descriptivo correlacional y corte transversal, su muestra fue con 16 jóvenes. Los resultados del estudio reportaron que los miembros juveniles una comunicación efectiva media 55% y alta 45%; y un trabajo en equipo regular 52% y buena 48%. Las conclusiones del estudio fueron que una comunicación efectiva

óptima conlleva a resultados positivos del trabajo en equipo con una mayor participación de los miembros ($p=0.000$; $r=0.759$). Trabajar en equipo eficaz con habilidades de comunicación serán la base para el éxito como miembro y como líder mediante la escucha y trato de comprender tanto la tarea como a todos los miembros de su grupo a medida que se involucran.

Guzmán (2022) realizó un estudio de investigación en una ciudad mexicana, nivel universitario, tipo público y área urbana. El investigador señala que el trabajo en equipo en el lugar de trabajo es esencial porque cuando los miembros del equipo trabajan juntos, mejora el desempeño organizacional y beneficia a la empresa en su conjunto a través de la comunicación y mayor efectividad individual, aportando beneficios en todos los aspectos. Su objetivo era determinar la relación que existe entre la comunicación efectiva y el trabajo en equipo en todos los empleados de la Institución de Educación Superior en San Juan del Río de Querétaro, el estudio descriptivo, correlacional y transversal, colaboraron 31 empleados. Los resultados reportaron una comunicación efectiva nivel medio 75.2% y alto 24.8%; asimismo, el trabajo en equipo regular 72.3% y buena 27.7%. Las conclusiones fueron que la comunicación y el trabajo en equipo ($p=0.001$, $r=0.690$) están directamente relacionadas lo cual conlleva a tener un desempeño profesional óptimo.

Cortez (2022) realizó un estudio en la capital de Venezuela en un área urbana de tipo público. Señala que el trabajo en equipo es una gran oportunidad para contribuir al proyecto educativo involucrado y, lo más importante, puede mostrar sus fortalezas y habilidades mediante manifestaciones de la comunicación efectiva. Su objetivo era determinar la relación que existe entre la comunicación efectiva y el trabajo en equipo de los educadores del Centro Educativo Nacional Social Barrio Nuevo Fuerte Tiuna, estudio descriptivo, correlacional y transversal, participaron 35 educadores, donde su instrumento fueron dos encuestas validadas. Los resultados reportaron una comunicación efectiva regular con un 60% y buena con un 40%; asimismo, un trabajo en equipo de los docentes fue deficiente con un 20% y eficiente en un 80%. Las conclusiones fueron que tanto la comunicación efectiva como el trabajo en equipo ($p=0.000$, $r=0.665$) les conlleva a realizar un trabajo satisfactorio, eficiente al estar comunicados eficazmente.

Paravic y Lagos (2021) realizaron un estudio en Chile, cuyo objetivo fue determinar la relación entre el trabajo en equipo y calidad de atención en salud en

trabajadores de salud en un Hospital de Santiago, nivel III, tipo público y área urbana el estudio descriptivo, correlacional y transversal, teniendo la participación de 100 trabajadores de salud, su instrumento fueron dos cuestionarios validados. Los resultados reportaron un trabajo en equipo medio 95% e intermedio 5%; asimismo, brindan una calidad de atención regular 70%, buena 20% y mala 10%. Las conclusiones fueron que el trabajo en equipo y calidad de atención están relacionadas con brindar una cultura de seguridad favorable a los pacientes ($p=0.000$, $r=0.567$). Trabajar en equipos eficaces mejora los resultados clínicos, aumenta la satisfacción profesional y proporciona apoyo crucial en los trabajadores de salud como valor fundamental en la atención médica que aumenta los beneficios en la organización sanitaria.

Esteban *et al.* (2021) realizaron una investigación en Colombia, donde su objetivo era determinar la relación que existe entre el trabajo en equipo y la comunicación efectiva en una empresa del sector telecomunicaciones colombiana de la empresa ITS Incomunicación SAS, nivel superior, multinacional y área urbana, estudio descriptivo, correlacional y transversal, conformado por 200 trabajadores, emplearon como instrumento dos cuestionarios validados. Los resultados reportaron un trabajo en equipo de los trabajadores deficiente 82% y eficiente 18%; asimismo, la comunicación efectiva fue mala 65% y buena 35%. Las conclusiones fueron que las variables de la investigación están relacionadas positivamente para el logro de objetivos comunes ($p=0.000$, $r=0.665$). Las habilidades colaborativas comunicacionales son fundamentales en el lugar de trabajo al ser beneficioso para algunas empresas colombianas, pero cooperar con colegas pueden generar mejores resultados a largo plazo, para muchas organizaciones el trabajo en equipo es sustancial para el éxito proyectado.

Julín y Lanza (2020) realizaron un estudio en Honduras, donde su objetivo era determinar la relación que existe entre la comunicación efectiva y el trabajo en equipo en los trabajadores que laboran en la empresa APTIV Service Sociedad de Responsabilidad Limitada, nivel tecnológico, tipo privado y área urbana, el estudio cuantitativo, descriptivo y transversal, con la colaboración de 41 trabajadores, utilizaron como instrumentos dos cuestionarios validados. Los resultados de la investigación reportaron comunicación efectiva regular con un 54%, mala con un 32% y buena con un 14%; y trabajo en equipo fue medio con un 51%, bajo con un

32% y alto con un 17%. Las conclusiones fueron que se requieren más capacitaciones centradas en comunicación efectiva y trabajo en equipo de entornos seguros y confiables ($p=0.000$; $r=0.722$). Además, comunicarse eficazmente logra alcanzar un objetivo común de manera eficiente dentro del equipo de trabajo que permite un mejor intercambio de ideas, implementación de proyectos y mejor constitución entre los miembros del equipo de trabajo.

Los antecedentes nacionales relacionados al estudio acerca de la comunicación efectiva y el trabajo en equipo de enfermería son los siguientes:

Alejos (2023) realizó una investigación en un hospital de Lima, nivel III, tipo público y área urbana. Señala que las habilidades de comunicación efectiva en los profesionales de enfermería son esenciales para su éxito en el trabajo asistencial, mediante un trabajo en equipo eficaz en su lugar laboral para ayudarlo a completar tareas de manera más eficiente y al mismo tiempo crear un ambiente agradable y seguro. Su objetivo fue determinar la relación que existe entre comunicación efectiva y trabajo en equipo de enfermeros quirúrgicos, estudio cuantitativo, descriptivo, correlacional y transversal, participaron 70 enfermeros, los instrumentos fueron dos cuestionarios validados. Los resultados reportaron en los enfermeros una comunicación efectiva media en un 41%, baja en un 30% y alta en un 29%; y el trabajo en equipo fue medio en un 44%, bajo en un 30% y alto en un 26%. Las conclusiones del estudio fueron que existe relación destacada entre sus variables de estudio ($p=0.000$; $r=0.800$); es decir, el trabajo en equipo logra fines de manera exitosa y eficiente con menos equivocaciones cuando existe comunicación efectiva adecuada.

Yari (2023) realizó un estudio en un hospital nivel III, tipo público y área urbana en Lima. Su objetivo era determinar la relación que existe entre la comunicación efectiva y el trabajo en equipo en enfermeros, un estudio cuantitativo, descriptivo, correlacional y transversal, participaron 73 enfermeros, su instrumento fueron dos cuestionarios validados. Los resultados reportaron en los enfermeros comunicación efectiva media 36%, baja 34% y alta 30%; y un trabajo en equipo fue medio 44%, bajo 30% y alto 26%. Las conclusiones fueron existe una relación entre las variables ($p=0.000$; $r=0.563$); es decir, la comunicación efectiva debe reconocer el valor del trabajo en equipo en los enfermeros en beneficio de sus pacientes. La comunicación organizacional son una de las habilidades importantes porque

pueden tener un gran impacto en los aspectos de la vida conllevando a un trabajo en equipo con un entorno colaborativo para desarrollar la resolución de problemas.

Asto y Bocanegra (2023) realizaron un estudio de investigación en un nosocomio nivel III, tipo público y área urbana de la provincia de La Libertad, donde tuvieron de objetivo determinar la relación que existe entre la comunicación efectiva y el trabajo en equipo de los trabajadores de salud del área administrativa del Hospital Nacional de Belén especializado asistencial docente, estudio cuantitativo, descriptivo y transversal, participaron 53 trabajadores de salud, como instrumento usaron dos cuestionarios validados. Los resultados reportaron que los trabajadores tuvieron una comunicación efectiva media con 56.6% y alta con 43.4%; y un trabajo en equipo de medio con 68% y en alto con 32%. Por lo tanto, concluyen que existe una relación positiva entre las variables ($p=0.000$; $r=0.676$). La comunicación entre trabajadores es fundamental en el éxito en cualquier equipo de trabajo para compartir pensamientos e ideas de manera efectiva siendo esencial para lograr objetivos comunes, resolver conflictos y construir relaciones sólidas entre miembros del equipo.

Sigcho y Albornoz (2023) realizaron un estudio en un distrito de Lima, nivel III, tipo público y área urbana. Los autores señalan que la comunicación eficaz ayuda a generar confianza entre los miembros del equipo, animándolos a compartir ideas y comentarios libremente, cuando los miembros del equipo confían entre sí, pueden trabajar juntos de manera más efectiva y lograr los mejores resultados. Tuvieron de objetivo determinar la relación que existe entre la comunicación efectiva y el trabajo en equipo en los docentes que laboran en la Escuela de Educación Básica, el estudio es cuantitativo, descriptivo, correlacional y transversal, la muestra fueron 68 docentes, se empleó como instrumento dos cuestionarios validados. Los resultados reportaron en los docentes una comunicación efectiva eficiente 72.1% y bueno 27.9%; y el trabajo en equipo fue bueno 64.7% y eficiente 35.3%. De tal manera concluyeron que existe relación notable entre las variables de estudio ($p=0.062$; $r=0.618$); es decir, la buena comunicación entre los educadores les conlleva a tener un trabajo en equipo eficiente y positivo.

Gamboa (2023) realizó un estudio en la provincia de Ayacucho, en el Municipio de Huanta, con promotores de desarrollo local, sector público y área

urbana. Su objetivo era determinar la relación que existe entre la comunicación efectiva y el trabajo en equipo en los trabajadores, estudio cuantitativo, descriptivo, correlacional, conformada por 70 trabajadores, los instrumentos fueron dos cuestionarios validados. Los resultados reportaron en los trabajadores una comunicación efectiva baja 50%, media 44.3% y alta 5.7%; y un trabajo en equipo bajo 47.1%, medio 41.4% y alto 11.4%. Concluyen que la comunicación efectiva está relacionada positivamente con el trabajo en equipo ($p=0.001$; $r=0.398$). Por lo tanto, una comunicación clara en los trabajadores municipales ayuda a garantizar que todos los miembros del equipo que comprendan todas sus funciones y responsabilidades, los objetivos del equipo y los medios necesarios para lograrlos, por lo que permite que el equipo trabaje de manera más eficiente y efectiva.

Delgado (2022) realizó un estudio en la provincia de Arequipa, en una institución privada de turismo de nivel superior, tipo privada y área urbana. teniendo como objetivo determinar la relación que existe entre la comunicación eficaz y trabajo en equipo entre los educadores de un Instituto de Turismo, estudio cuantitativo, descriptivo, correlacional y transversal, participaron 62 docentes, los instrumentos fueron dos cuestionarios validados. Los resultados del presente estudio reportaron una comunicación eficaz alta 72.6% y media 27.4%; y un trabajo en equipo promedio de alto 61.3% y medio en 38.7%. Las conclusiones fueron que la comunicación efectiva se relaciona positivamente con el trabajo en equipo ($p=0.000$; $r=0.595$). Por lo tanto, la comunicación eficaz en los docentes es de consideración en el juicio de toma de decisiones, porque permite a los integrantes del equipo compartir abiertamente sus ideas y opiniones; y cuando tienen influencia en dicho proceso, se obtienen mejores decisiones con más probabilidades de contar con el apoyo del equipo de trabajo para lograr la resolución de los problemas.

Culqui (2022) realizó un estudio en Cajamarca en una empresa minera, tipo privada y área rural. Siendo su objetivo determinar la relación entre la comunicación efectiva y trabajo en equipo de los trabajadores en una Empresa Minera Cajamarca SAC., el estudio cuantitativo, descriptivo, correlacional y transversal, teniendo la colaboración de 20 trabajadores. Los resultados del estudio reportaron una comunicación efectiva media 45%, baja 31% y alta 24%; y un trabajo en equipo promedio medio 44%, bajo 32% y alto 24%. Las conclusiones fueron que el trabajo en equipo se relaciona con la comunicación independientemente de las

características del equipo o la tarea ($p=0.000$; $r=0.630$). La comunicación efectiva en los trabajadores es clave del trabajo en equipo para elevar la productividad y eficiencia, y sin una comunicación efectiva la jerarquía del trabajo mostrará impactos negativos y, en consecuencia, ésta afectará el trabajo.

Pérez y Torres (2020), realizaron un estudio en un distrito de Lima sur, nivel superior, tipo privada y área urbana, el objetivo determinar la relación entre la comunicación efectiva y el trabajo en equipo de los trabajadores del área de operaciones y comercialización de la Empresa de Transporte de Santa Anita, su estudio cuantitativo, descriptivo, correlacional y transversal, participaron 40 trabajadores, el instrumento fueron dos cuestionarios validados. Los resultados del estudio reportaron una comunicación efectiva deficiente 67.5%, óptimo 17.5% y regular 15%; y un trabajo en equipo deficiente 52.5%, regular 27.5% y óptimo 20%. Las conclusiones fueron que la comunicación efectiva está relacionada con el trabajo en equipo ($p=0.000$; $r=0.795$). La comunicación ayuda a fomentar mejores relaciones entre miembros del equipo creando un ambiente positivo y colaborativo donde se sienten escuchados y respetados, es más probable que genere mejores resultados para el equipo en su conjunto.

Calderón (2019), realizó una investigación en un hospital de Lima sur, nivel III, tipo público y área urbana. El objetivo determinar la relación entre la comunicación efectiva y el trabajo en equipo de los enfermeros, un estudio cuantitativo, descriptivo, correlacional y transversal; participaron 82 enfermeros, los instrumentos fueron dos cuestionarios validados. Los resultados reportaron una comunicación efectiva medio 43%, mala 40% y buena 17%; asimismo, un trabajo en equipo moderado 42%, deficiente 41% y eficiente 17%. Las conclusiones del estudio fueron que la comunicación efectiva y el trabajo en equipo son primordiales para garantizar una atención segura y eficiente ($p=0.000$; $r=0.625$). La comunicación efectiva aumenta la colaboración entre equipos de trabajo facilitando una adecuada toma de decisiones, resolución de conflictos e innovación para construir equipos sólidos en los enfermeros asistenciales.

Bernaola (2019) realizó un estudio en un nosocomio de ESSALUD en La Libertad, de nivel III, tipo público y área urbana. El objetivo determinar la relación que existe entre la comunicación asertiva y el desempeño laboral en todos los trabajadores de salud Hospital I Pacasmayo, su estudio fue descriptivo,

correlacional y transversal, participaron 60 trabajadores de salud. Los resultados reportaron una comunicación efectiva adecuada 97% y media 3%; y un desempeño laboral fue óptimo 98% y regular 2%. Las conclusiones fueron que el trabajo en equipo necesita de participación, acoplamiento y una comunicación asertiva entre los trabajadores de salud ($p=0.000$; $r=0.654$). La comunicación asertiva en los trabajadores de salud al ser eficaz es la piedra angular de un lugar de trabajo exitoso y armonioso, ya que fomenta la colaboración, la productividad y un ambiente de trabajo positivo que permite expresar sus necesidades y expectativas respetando así a los demás trabajadores de salud para hacer un trabajo colaborativo con una mística en común.

Las bases teóricas de la primera variable “comunicación efectiva”, es el proceso de intercambiar mensajes entre dos personas para lograr el propósito previsto y el proceso de hacer que el mensaje logre el efecto deseado en la organización; es decir, para comunicarse de manera efectiva, es necesario una forma de transmisión de mensajes para alcanzar las metas trazadas y ayudar a los integrantes del equipo para encontrar soluciones a sus necesidades y problemas (Maza *et al.* 2023).

Otra definición de la comunicación efectiva es el proceso de intercambiar o transferir ideas, información, razonamiento, conocimientos, datos, opiniones o mensajes del emisor a través de un método o canal seleccionado al receptor con un propósito que pueda entenderse con claridad; siendo una comunicación que deja satisfechos tanto al receptor como al emisor, es un proceso cíclico que comienza con el remitente y termina con el remitente cuando el remitente recibe una respuesta o retroalimentación del receptor con el emisor (Assis *et al.* 2022).

Para el enfermero una excelente comunicación es la forma de relacionarse de manera crucial en la búsqueda de una conexión eficaz en la cual tanto el binomio enfermera-usuario-paciente logren una estrecha relación para hacer partícipe de sus vivencias, expectativas, percepciones o dudas; donde una enfermera clínica o un líder de enfermería exitoso, con habilidades de comunicación excepcionales, y poder utilizarlas durante situaciones de alto estrés en el lugar de trabajo siendo unas de las técnicas de comunicación en los enfermeros (Mehralian *et al.* 2023).

La comunicación verbal, se refiere a los elementos comunicacionales donde se especifica del lenguaje humano, esto es lo que te permite tener relaciones en tu

vida diaria, como en tu vida laboral; tanto oral como escrita, dominar la comunicación verbal es fundamental para expresarse correctamente, comprender a tus interlocutores y escucharlos cambiar; por tanto, es una de las claves del mundo profesional, especialmente en la relación con sus clientes (Wanko *et al.* 2022).

La comunicación no verbal, se refiere a los elementos comunicacionales de un intercambio que no tienen un vínculo directo con el significado de nuestras palabras, es decir, con las palabras que utilizamos, estos elementos pueden transmitirse conscientemente, pero mayormente son resultantes de manifestaciones inconscientes (para identificarse y trabajarse), siendo el lenguaje corporal en gran parte de lo que llamamos comunicación no verbal donde se basa en gestos, miradas, tono de voz entre otros rasgos comunicativos (Bellien, 2022).

La primera dimensión comunicación transmisora de cultura institucional, es la información en cuanto a que los enfermeros se encuentren familiarizados con la institución de salud, mayormente con referencia a la misión y visión institucional; asimismo, mediante la aplicación de una comunicación eficaz de enfermería se logra conocer los procesos de enfermería; además, esto conlleva a tener buenas relaciones con sus directivos y pares para encaminarse a una meta en común que hace posible que se perciban relaciones interpersonales satisfactorias, motivacionales y buen desempeño (Zhong *et al.* 2022).

La segunda dimensión comunicación fuente de motivación del personal, son aquellas manifestaciones correctas en cuanto a valores ya sea personales, profesionales e institucionales; existiendo en ello la cultura del compañerismo entre el grupo de trabajo; asimismo, esta comunicación logra el fomento de la unión entre compañeros, donde la unidad de los participantes de la organización tienen claro sus actividades encomendadas, también hace posible que se cumplan los protocolos, haciendo de ello un cumplimiento estricto de las metas de manera oportuna al estar comprometidos y motivados (Petrone, 2021).

La tercera dimensión comunicación facilitadora del trabajo en equipo y la resolución de conflictos, es la forma en cada uno de los integrantes del equipo de trabajo tengan reuniones frecuentes para acordar el trabajo en sí, con actividades integradoras de unión y compañerismo para evitar malentendidos, siguiendo una línea de confianza y respeto con su labor establecida procurando una comunicación

clara y precisa para hacer la continuación de reportes de cada turno con eficiencia y compromiso participativo para elaborarse una planificación de mejora continua, y se logra integrarse una mística integradora (Quaranta, 2019).

La teoría de enfermería relaciones interpersonales de Hildegard Peplau; es una fuerte asociación entre individuos con gustos, aspiraciones e intereses similares en la vida, esencial que las personas lo compartan una relación entre sí; se refiere a un vínculo sólido entre personas que comparten intereses y objetivos; asimismo, en los profesionales de enfermería la comunicación como una de las habilidades comunicativas teniendo un rol trascendental para lograr satisfacer a los usuarios en la resolución de sus problemas en el ámbito hospitalario; esto es más importante, especialmente en pacientes con enfermedades crónicas o que requieren aquellos que cuidados a largo plazo (Raile y Marriner, 2020).

Las bases teóricas de la segunda variable “trabajo en equipo”, se trata de un esfuerzo colectivo para llevar a cabo el trabajo y llevar a buen término una meta; el trabajo en equipo es más un trabajo completo que un grupo, esto requiere cohesión y coordinación entre las partes interesadas, en favor de uno o varios objetivos comunes; por lo tanto, las habilidades y cualidades individuales se velan aquí, para dar paso a una reunión de fuerzas interdependientes (Paravic et al. 2021).

El trabajo en equipo es una contribución en la que cada elemento es consciente de su importancia en la acción de cada grupo y motivado para hacerlo; aparte de las herramientas para garantizar su eficacia (objetivos establecidos, estructura y organizaciones precisas, etc.), esto comienza con el establecimiento de una comunicación eficaz y un alto nivel de interdependencia o interacción, mediante una cooperación y coordinación eficaces (Schilling *et al.* 2022).

Asimismo, la comunicación en equipo es un elemento básico de la dinámica de grupo que debe establecerse de antemano y de manera permanente dentro del equipo siendo el primer baluarte contra cualquier tipo de conflicto interpersonal o laboral, que puede socavar la eficacia e incluso el trabajo en equipo basado en la relación abierta y fluida para establecer una integración (Belsuzarri *et al.* 2023).

La cooperación es el resultado de la implicación del equipo en el concepto de interdependencia, para que el trabajo en equipo sea eficaz, esa cooperación también debe ser fuerte y eficiente; aquí se toman en serio los conceptos de puntualidad y calidad de los resultados. La cooperación se refleja, por ejemplo, en

la voluntad de cada miembro de sustituir un eslabón débil (Bendowska *et al.* 2023).

La coordinación entre los miembros de trabajo de los enfermeros es la actitud que hace que el impulso del equipo sea efectivo; es decir, la coordinación es, de hecho, una garantía del éxito de las acciones del grupo, eliminando cualquier riesgo de confusión; los miembros del equipo están familiarizados con sus respectivas funciones, misiones y las fuerzas son compartidas (Dickerson y Latina, 2019).

El trabajo en equipo en el profesional enfermero es generalmente beneficioso para cualquier agrupación de cualquier tamaño, que se ajuste a objetivos comunes, esto conlleva a la resolución de problemas más rápido, un nivel óptimo de relaciones, cualidades individuales resaltadas y mejoradas, en cuanto a la motivación; además, el trabajo en equipo es esencial todo el tiempo en el contexto del trabajador (Dos Santos *et al.* 2023).

En la primera dimensión contexto, dentro del ámbito laboral se perciben un entorno propicio donde se cuenten con recursos humanos suficientes para poder desempeñar su labor de forma segura y oportuna; asimismo, se perciben que según sea sus capacidades pueden hacer cargo de un grupo de trabajo con una mística de liderazgo de enfermería, todo ello puede ocurrir si se cuentan con una tecnología adecuada a los momentos o realidades percibida, también se debe de contar con insumos suficientes de un clima laboral propicio, finalmente deben estar inmersos en una confianza entre pares (Rodríguez *et al.* 2022).

En la segunda dimensión composición, es un trabajo en equipo donde cada uno de sus integrantes tengan aptitudes con capacidad resolutive, esto se hace posible cuando la retroalimentación se da de manera efectiva con una comunicación efectiva, para poder manifestar un clima colaborativo y de unión; tomándose en cuenta la personalidad única de cada uno de ellos con el logro de objetivo común, con asignación de roles bien definidos, cumpliendo a cabalidad cada una de sus funciones establecidas en el servicio según sus capacidades respetando horarios, rotaciones, preferencias y afinidades (Rosen *et al.*, 2020).

En la tercera dimensión proceso, está encaminado en un objetivo en común lográndose cumplir de forma resolutive su labor asistencial en grupo, existiendo labor de forma individualizada en el trabajo, considerando también motivaciones como herramienta para cumplir sus objetivos, así como sus metas claras del equipo de cada uno de sus integrantes; asimismo, fomentando la eficiencia y eficacia de

los integrantes mediante capacitaciones permanentes sobre temas actualizados en el ámbito hospitalario; además, restando conflictos para disipar su puntualidad, evitando las faltas (Han *et al.* 2023).

La teoría de enfermería del logro de metas de Imogene King, utiliza primero su base de conocimientos para evaluar al paciente y hacer un diagnóstico; luego del diagnóstico, la enfermera crea un plan de intervenciones para resolver los problemas identificados en la evaluación y diagnóstico, una vez creado un plan de atención, se implementan acciones para lograr los objetivos de salud del paciente, esto se da con apoyo del trabajo en equipo si se lograron o no los objetivos; siendo el propósito final ayudar al paciente a alcanzar sus objetivos de estar saludable, al ser más eficaz al trabajar con un paciente para lograr esos objetivos y realmente puede ayudar a los pacientes con un trabajo grupal (Raile y Marriner, 2020).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Es tipo básica, porque busca emplear conocimientos ya existentes, para responder interrogantes planteadas generando soluciones específicas a los problemas (Baena, 2019).

El enfoque cuantitativo, basado en la recopilación de información precisa con el uso de un instrumento mediante la cuantificación estadística (Hernández *et al.* 2019).

El diseño no experimental, porque está basado solo en informaciones observables sin alteraciones, ni cambios en su estado natural (Ñaupas *et al.* 2019).

El corte transversal, que implica recopilar y analizar datos en un período temporal establecido en el transcurso del estudio (Rodríguez y García, 2019).

El nivel correlacional, porque se encarga de la determinación de relación de causa-efecto entre variables independiente-dependiente (Ruiz, 2019).

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Comunicación efectiva

Definición conceptual. Es el proceso de intercambio de información entre personas en las cuales llegan al objetivo previsto y el mensaje deseado; es decir, que el objetivo final sea la comprensión o interpretación de un mismo significado sin alteración de lo transmitido de una forma clara y sencilla (Maza *et al.* 2023).

Definición operacional. Es la comunicación efectiva del enfermero de una institución pública de Lima, según dimensiones comunicación transmisora de la cultura institucional, dimensión fuente de motivación del personal, dimensión facilitadora del trabajo en equipo y resolución de conflictos; y será medido mediante un cuestionario.

Variable 2: Trabajo en equipo

Definición conceptual. Es el esfuerzo colectivo para llevar a cabo el trabajo a buen término una meta que requiere una cohesión y coordinación entre las partes; es decir, sus integrantes tengan la capacidad de una participación de forma activa en búsqueda de una meta en común logrando interacción (Paravic *et al.* 2021).

Definición operacional. Es el trabajo en equipo que demuestra los profesionales de enfermería de una institución pública de Lima, según dimensiones del contexto, composición y proceso; y será medido mediante un cuestionario.

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

3.3.1. Población

La población estará constituida por 80 profesionales de enfermería que laboran en una institución pública de Lima, durante el mes de diciembre, 2023; siendo el universo total de elementos de una investigación (Gallardo, 2019).

Criterios de inclusión:

- Enfermeros que laboran en una institución pública de Lima.
- De ambos sexos.
- Nombrados y contratados.
- Con o sin especialidad.
- Que participen de forma anónima.

Criterios de exclusión:

- Enfermeros que laboran en área administrativa.
- Que se encuentran con algún impedimento (aislamiento y/o descanso).
- Profesionales que decidan no participar del estudio.

3.3.2. Muestra

Hernández *et al.* (2020) define como una pequeña parte representativa de una determinada población que sea de interés del investigador, la muestra del estudio fueron 80 profesionales de enfermería de una institución pública, a los cuales se les aplicó el instrumento de investigación.

3.3.3. Muestreo

Es no probabilístico por conveniencia porque la totalidad del censo no tiene probabilidad de ser escogido aleatoriamente (Hernández *et al.* 2019).

3.3.4. Unidad de análisis

Un enfermero licenciado.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas

Las técnicas del estudio serán dos encuestas que se denomina una herramienta del proceso de utilizar cuestionarios y otros métodos de recopilación de datos para obtener información sobre un grupo específico (Ruiz, 2019).

3.4.2. Instrumentos de recolección de datos

Un cuestionario es una lista de interrogantes que se les brinda a los participantes de su proyecto de investigación como una herramienta fundamental de recolección de datos a los encuestados del estudio (Hernández *et al.* 2020).

Instrumento 1. Cuestionario de comunicación efectiva, elaborado por Calderón (2020); cuenta con 24 ítems, según tres dimensiones: dimensión transmisora de la cultura institucional donde se valora que tan familiarizados están los enfermeros con respecto a la institución, el conocimiento de los objetivos y su entorno laboral, tiene 8 ítems: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8; dimensión fuente de motivación

del personal, valora el entusiasmo, compañerismo, valores, trabajo conjunto al aceptar retos con respecto a las actividades y funciones encomendadas, tiene 8 ítems: 9,10,11,12,13,14,15,16 y la dimensión facilitadora del trabajo en equipo y resolución de conflictos, valora la capacidad de adaptación e integración para llevar a cabo objetivos comunes, potencializando sus fortalezas, creando lazos de confianza, respeto y buscando la mejora continua del trabajo en equipo, tiene 8 ítems: 17,18, 19, 20, 21, 22, 23, 24 y 25. Empleamos escala Likert (nunca=uno, casi nunca=dos, a veces=tres, casi siempre=cuatro y siempre=cinco); y valor final deficiente (24 a 56), moderado (57 a 87) y eficiente (88 a 120).

Instrumento 2. Cuestionario de trabajo en equipo, elaborado por la investigadora Calderón (2020); consta de 25 ítems, según las dimensiones: dimensión del contexto, donde valora todo lo relacionado al entorno laboral para el desempeño de sus actividades de forma segura, adecuada y con los insumos necesarios, consta de 5 ítems: 1, 2, 3, 4, 5; dimensión composición, valora la capacidad de afrontar y resolver conflictos de cada uno de los integrantes, consta de 10 ítems: 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15 y la dimensión proceso, valora la capacidad resolutoria del trabajo integrado y los resultados de las capacitaciones para lograr las metas comunes, consta de 10 ítems: 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, y 25. Empleamos escala de Likert (nunca=uno, casi nunca=dos, a veces=tres, casi siempre=cuatro y siempre=cinco); y el valor final malo (25 a 58), regular (59 a 91) y bueno (92 a 125).

Validación del instrumento de medición

Validación.

La validez se refiere al grado en que tan efectivo es la información que el instrumento mide a la variable que originalmente pretendía medir (Hernández *et al.* 2014).

Para la validación, contamos con la participación de profesionales conocedores en el tema quienes calificaron cada uno de los ítems según pertinencia, claridad y relevancia. La data obtenida fue procesada mediante el coeficiente V de Aiken, obteniendo como resultado **1** (Anexo D) siendo un indicador de validez.

Confiabilidad.

La confiabilidad es el nivel de estabilidad que representa el instrumento al ser medido, significa que si utilizo el instrumento en una persona en condiciones similares y tiempos cercanos deben dar resultados similares (Hernández *et al.* 2014).

Para la confiabilidad, se realizó un piloto en 5 enfermos licenciados de una institución pública de Lima, quienes participaron voluntariamente, siendo el resultado de α de Cronbach para comunicación efectiva 0.79 y trabajo en equipo 0.76 (Anexo E). Los resultados se procesaron mediante el programa estadístico SPSS versión 27.0, esto confirma que la herramienta es muy segura de usar.

3.5. Procedimientos

Para realizar la investigación, en primer lugar, tuvimos la aprobación del proyecto, posteriormente la Universidad Cesar Vallejo nos emite una carta de presentación al director de una institución pública donde se realizó el estudio, una vez obtenida la firma de la autorización, se conversó con los enfermeros(as) para que nos brinden su apoyo para la ejecución del estudio, haciéndoles referencia que es de forma anónima, para ello tuvimos un cronograma para aplicar los instrumentos.

Para obtener los datos, se emplearon las encuestas en horarios de 9 a 11 am durante las mañanas y de 9pm a 11 pm en las noches, desde el 15 del mes de noviembre hasta el 5 del mes de diciembre del 2023, buscando siempre el momento donde no interfieran con sus actividades, en un tiempo de 20 a 30 minutos, explicando su confidencialidad y anonimato.

3.6. Método de análisis de datos

Procesamiento de datos

Análisis descriptivo

La estadística descriptiva nos muestra como proporcionan información sobre cada variable, los gráficos y las tablas toman relevancia (Bonet *et al.* 2023). Finalizado el trabajo de campo, la información recopilada fue procesada con ayuda de los programas estadísticos SPSS versión 27.0 y Microsoft Excel 2019.

Análisis inferencial

El análisis estadístico inferencial tiene como propósito sacar conclusiones basadas en la información de la muestra recopilada, realizando comparaciones de la prueba de hipótesis (Lugo *et al.* 2021). En el trabajo de investigación el objetivo fue probar las hipótesis planteadas y determinar si existe relación entre los resultados obtenidos, la data se procesó con el programa estadístico SPSS versión 27.0.

Coefficiente de correlación Rho de Spearman

Este coeficiente nos permite medir el nivel de relación entre variables, organizando a los participantes de una muestra por intervalos, rangos mediante una medida de asociación lineal. El coeficiente de correlación Rho de Spearman es útil para poblaciones pequeñas (Roy *et al.* 2020).

La estadística inferencial para el estudio fue:

- Conocer el grado de correlación entre dos variables.
- Al ser útil en poblaciones pequeñas, nuestro estudio tuvo una muestra de 80 enfermeros licenciados.

3.7. Aspectos éticos

Esta investigación se basó en el marco ético descrito en el código de ética en investigación de la Universidad Cesar Vallejo.

Se obtuvo información de estudios anteriores donde se respetó los fundamentos éticos de la moral y autoría, colocando las citas respectivas y las referencias bibliográficas correspondientes.

Se tuvo la aprobación y autorización del director de la institución pública de Lima y el consentimiento informado de todos los enfermeros; de igual manera en el estudio se considerarán los principios éticos de Belmont; como es:

El principio de autonomía, basada en el respeto que debe tener el investigador para con los participantes en la elección si desea formar parte del estudio de investigación, aceptando y firmando el consentimiento informado.

El principio de beneficencia, dar a conocer la importancia de las variables de estudio y dar recomendaciones con la finalidad de mejorar el trabajo diario del enfermero en beneficio al usuario.

El principio de no maleficencia, no se generará daño a los participantes ni a la institución, ya que el estudio solo tiene fines académicos.

El principio de justicia, la investigación realizada respetó y trató a todos los involucrados con respeto y sin distinción alguna.

IV. RESULTADOS

4.1. Estadística descriptiva

Variable 1: Comunicación efectiva

Tabla 1

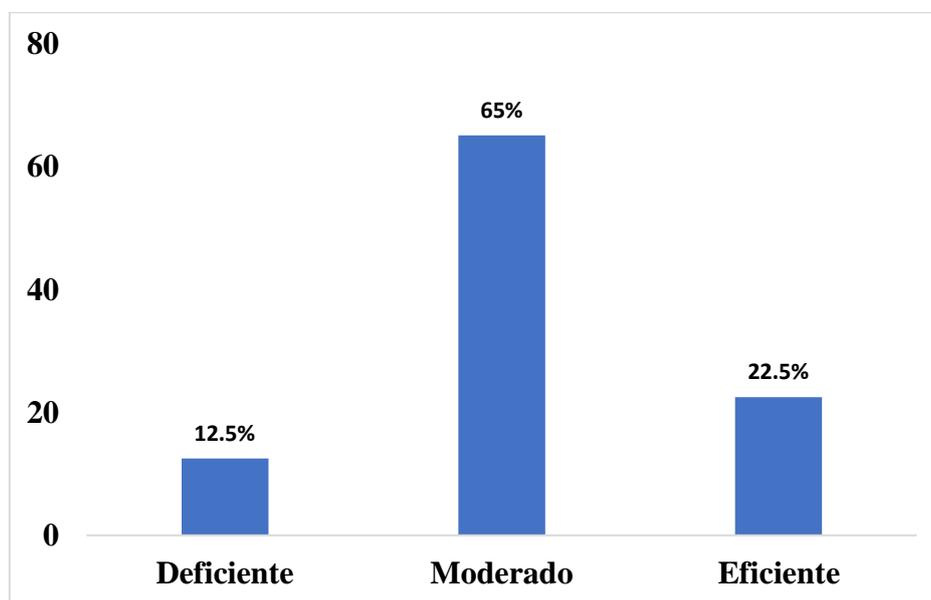
Distribución de frecuencia de la variable **Comunicación efectiva** en el profesional de enfermería de una institución pública de Lima, 2023.

		Frecuencia	%
Comunicación efectiva	Deficiente	10	12.5
	Moderado	52	65.0
	Eficiente	18	22.5
	Total	80	100

Fuente: Elaboración propia

Figura 1

Distribución de porcentaje de la variable **Comunicación efectiva** en el profesional de enfermería de una institución pública de Lima, 2023.



Fuente: Elaboración propia

En la tabla 1 y figura 1, observamos la distribución de la frecuencia y porcentaje de la variable comunicación efectiva en el profesional de enfermería, que destaca el nivel moderado 65%, seguido del nivel eficiente 22.5%, mientras que el nivel deficiente presento solo un 12.5%.

Dimensiones de la primera variable: Comunicación efectiva

Dimensión 1: Transmisora de la cultura institucional

Tabla 2

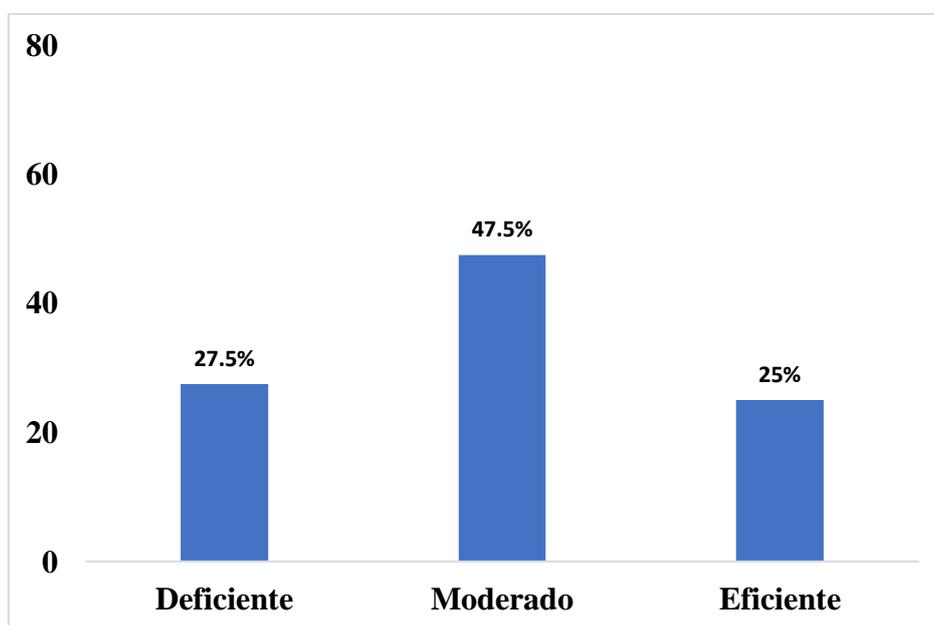
Distribución de frecuencia de la dimensión **Transmisora de la cultura institucional** en el profesional de enfermería de una institución pública de Lima, 2023.

		Frecuencia	%
Transmisora de la cultura institucional	Deficiente	22	27.5
	Moderado	38	47.5
	Eficiente	20	25.0
	Total	80	100

Fuente: Elaboración propia

Figura 2

Distribución de porcentaje de la dimensión **Transmisora de la cultura institucional** en el profesional de enfermería de una institución pública de Lima, 2023.



Fuente: Elaboración propia

En la tabla 2 y figura 2, observamos la distribución de la frecuencia y porcentaje de la dimensión transmisora de la cultura institucional en el profesional de enfermería, que destaca el nivel moderado con 47.5%, seguido del nivel deficiente con 27.5% y mientras que el nivel eficiente presento solo un 25%.

Dimensión 2: Fuente de motivación del personal

Tabla 3

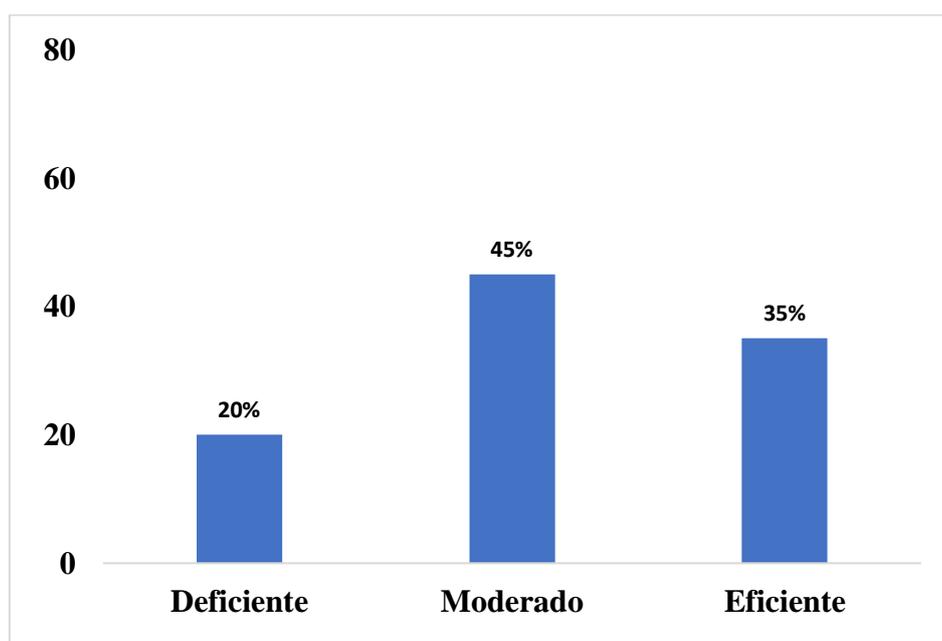
Distribución de frecuencia de la dimensión **Fuente de motivación del personal** en el profesional de enfermería de una institución pública de Lima, 2023.

		Frecuencia	%
Fuente de motivación del personal	Deficiente	16	20
	Moderado	36	45
	Eficiente	28	35
	Total	80	100

Fuente: Elaboración propia

Figura 3

Distribución de porcentaje de la dimensión **Fuente de motivación del personal** en el profesional de enfermería de una institución pública de Lima, 2023.



Fuente: Elaboración propia

En la tabla 3 y figura 3, observamos la distribución de la frecuencia y porcentaje de la dimensión fuente de motivación del personal en el profesional de enfermería, que destaca el nivel moderado 45%, seguido del nivel eficiente 35% y mientras que el nivel deficiente presento solo un 20%.

Dimensión 3: Facilitadora del trabajo en equipo y resolución de conflictos

Tabla 4

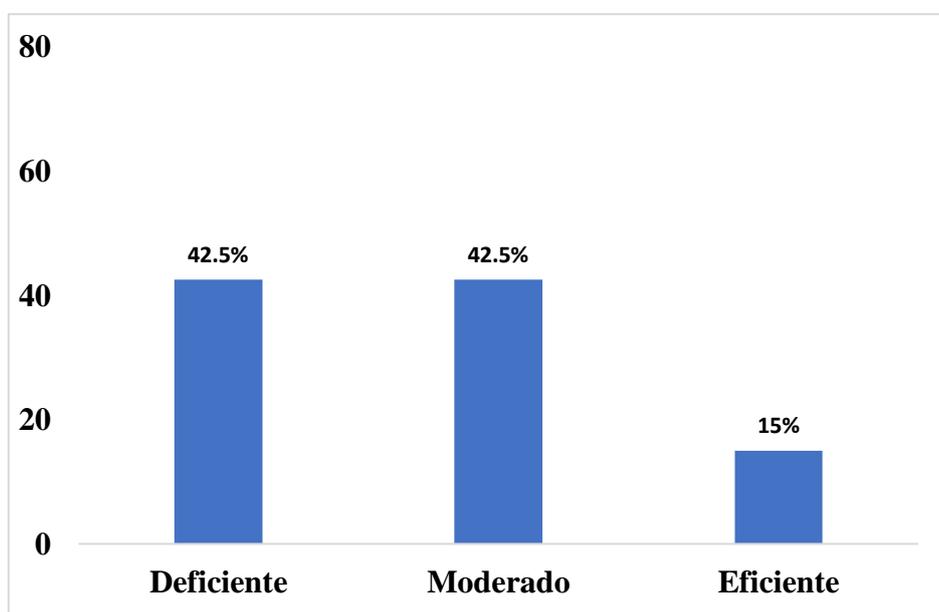
Distribución de frecuencia de la dimensión **Facilitadora del trabajo en equipo y resolución de conflictos** en el profesional de enfermería de una institución pública de Lima, 2023.

		Frecuencia	%
Facilitadora del trabajo en equipo y resolución de conflictos	Bajo	34	42.5
	Medio	34	42.5
	Alto	12	15
	Total	80	100

Fuente: Elaboración propia

Figura 4

Distribución de porcentaje de la dimensión **Facilitadora del trabajo en equipo y resolución de conflictos** en el profesional de enfermería de una institución pública de Lima, 2023.



Fuente: Elaboración propia

En la tabla 4 y figura 4, observamos la distribución de la frecuencia y porcentaje de la dimensión facilitadora del trabajo en equipo y resolución de conflictos en el profesional de enfermería, que destaca el nivel moderado y deficiente en 42.5%, mientras que el nivel eficiente presento solo un 15%.

Variable 2: Trabajo en equipo

Tabla 5

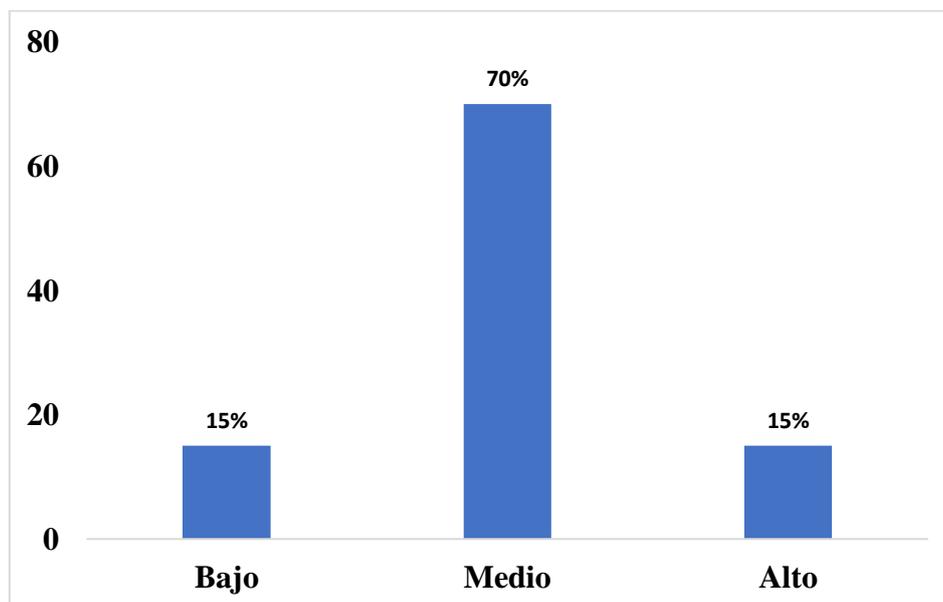
Distribución de frecuencia de la variable **Trabajo en equipo** en el profesional de enfermería de una institución pública de Lima, 2023.

		Frecuencia	%
Trabajo en equipo	Bajo	12	15
	Medio	56	70
	Alto	12	15
	Total	80	100

Fuente: Elaboración propia

Figura 5

Distribución de porcentaje de la variable **Trabajo en equipo** en el profesional de enfermería de una institución pública de Lima, 2023.



Fuente: Elaboración propia

En la tabla 5 y figura 5, observamos la distribución de la frecuencia y porcentaje de la variable trabajo en equipo en el profesional de enfermería, que sobresale el nivel medio 70%, el nivel bajo y alto con un 15%.

Dimensiones de la segunda variable: Trabajo en equipo

Dimensión 1: Contexto

Tabla 6

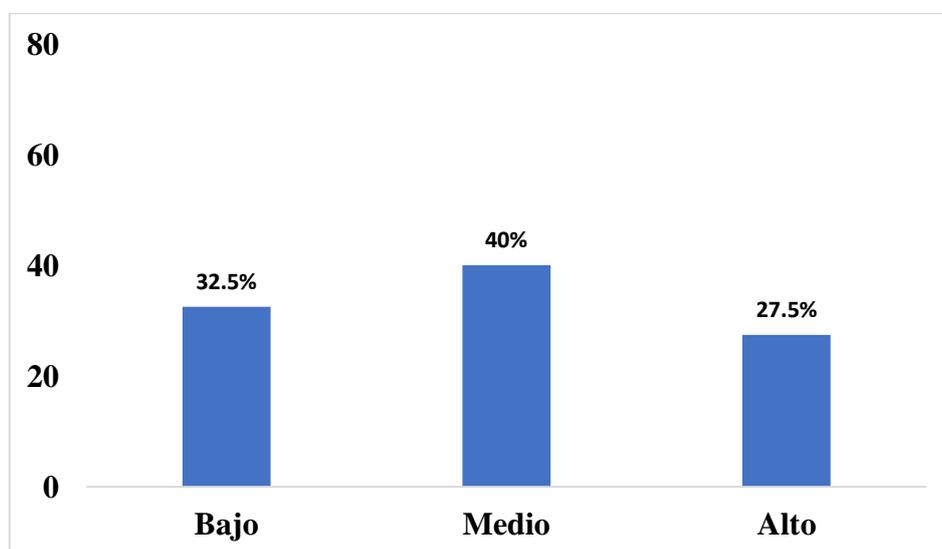
Distribución de frecuencia de la dimensión **Contexto** en el profesional de enfermería de una institución pública de Lima, 2023.

		Frecuencia	%
Contexto	Bajo	26	32.5
	Medio	32	40
	Alto	22	27.5
	Total	80	100

Fuente: Elaboración propia

Figura 6

Distribución de porcentaje de la dimensión **Contexto** en el profesional de enfermería de una institución pública de Lima, 2023.



Fuente: Elaboración propia

En la tabla 6 y figura 6, observamos la distribución de la frecuencia y porcentaje de la dimensión contexto en el profesional de enfermería, que sobresale el nivel medio 40%, seguido del nivel bajo 32.5% y el nivel alto 27.5%.

Dimensión 2: Composición

Tabla 7

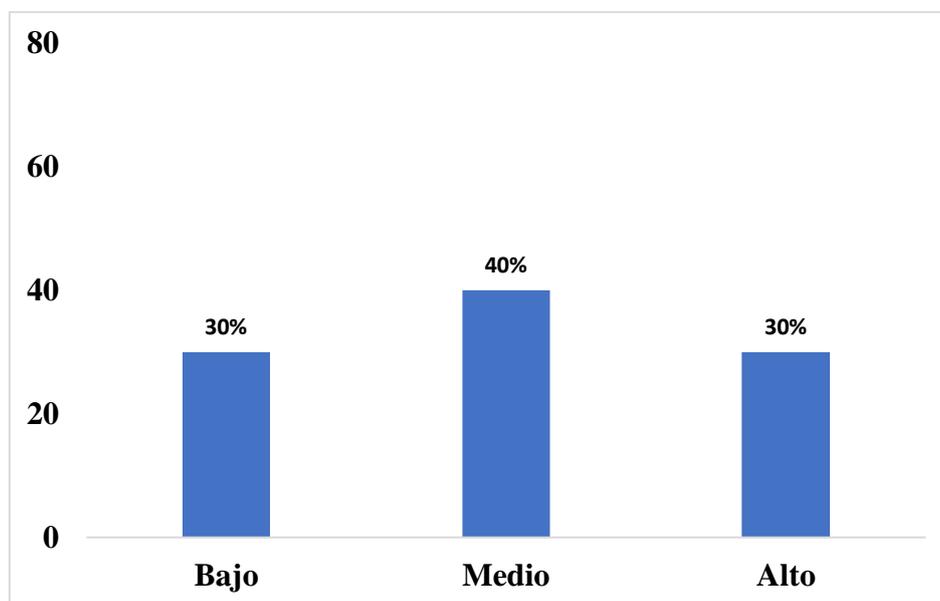
Distribución de frecuencia de la dimensión **Composición** en el profesional de enfermería de una institución pública de Lima, 2023.

		Frecuencia	%
Composición	Bajo	24	30
	Medio	32	40
	Alto	24	30
	Total	80	100

Fuente: Elaboración propia

Figura 7

Distribución de porcentaje de la dimensión **Composición** en el profesional de enfermería de una institución pública de Lima, 2023.



Fuente: Elaboración propia

En la tabla 7 y figura 7, observamos la distribución de la frecuencia y porcentaje de la dimensión composición en el profesional de enfermería, que destaca el nivel medio con 40%, el nivel bajo y alto con 30%.

Dimensión 3: Proceso

Tabla 8

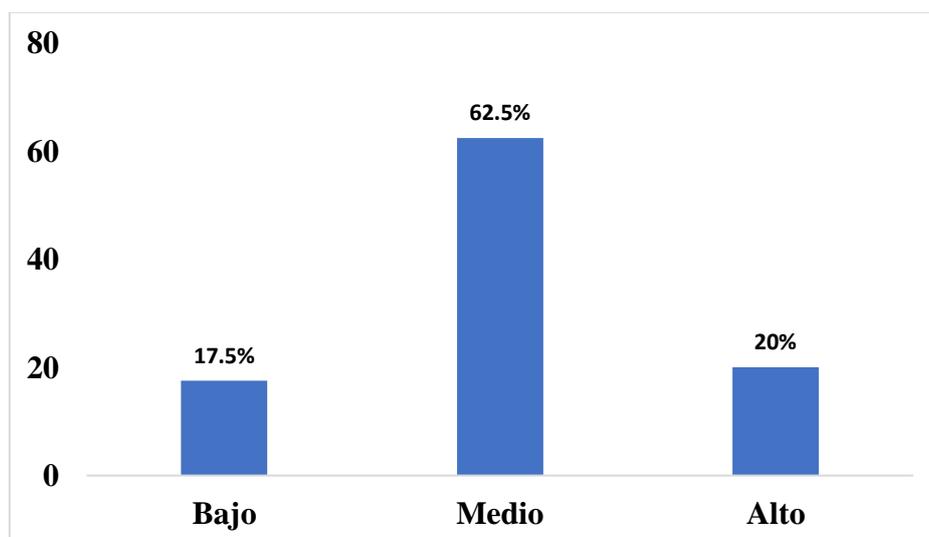
Distribución de frecuencia de la dimensión **Proceso** en el profesional de enfermería de una institución pública de Lima, 2023.

		Frecuencia	%
Proceso	Bajo	14	17.5
	Medio	50	62.5
	Alto	16	20
	Total	80	100

Fuente: Elaboración propia

Figura 8

Distribución de porcentaje de la dimensión **Proceso** en el profesional de enfermería de una institución pública de Lima, 2023.



Fuente: Elaboración propia

En la tabla 8 y figura 8, observamos la distribución de la frecuencia y porcentaje de la dimensión proceso en el profesional de enfermería, que sobresale el nivel medio 62.5%, seguido del nivel alto 20% y el nivel bajo 17.5%.

4.2. Estadística inferencia

Hipótesis general

H_i = Existe relación entre comunicación efectiva y trabajo en equipo en el profesional de enfermería de una institución pública de Lima, 2023.

H_0 = No existe relación entre comunicación efectiva y trabajo en equipo en el profesional de enfermería de una institución pública de Lima, 2023.

Tabla 9

Relación entre la variable comunicación efectiva y la variable trabajo en equipo en el profesional de enfermería de una institución pública de Lima, 2023.

		Correlaciones		
Rho de Spearman	Comunicación efectiva	Coefficiente de correlación	1.000	0.527
		p valor		0.001
	Trabajo en equipo	N	80	80
		Coefficiente de correlación	0.527	1.000
		p valor	0.001	
		N	80	80

Fuente: Elaboración propia mediante SPSS versión 27.

Conclusión de la prueba

Dado el valor $p = 0.001$ menor a 0.05, entonces rechaza H_0 . Por lo tanto, existe relación entre las variables comunicación efectiva y trabajo en equipo en el profesional de enfermería de una institución pública de Lima, 2023.

El valor de $r = 0.527$, siendo una correlación positiva-moderada entre las variables.

Hipótesis Específica 1

H_1 = Existe relación entre comunicación transmisora de la cultura institucional y del contexto en el profesional de enfermería de una institución pública de Lima, 2023.

H_0 = No existe relación entre comunicación transmisora de la cultura institucional y del contexto en el profesional de enfermería de una institución pública de Lima, 2023.

Tabla 10

Relación entre la dimensión comunicación transmisora de la cultura institucional y la dimensión contexto en el profesional de enfermería de una institución pública de Lima, 2023.

		Correlaciones		
Rho de Spearman	Transmisora de la cultura institucional	Coefficiente de correlación	1.000	0.382
		p valor		0.001
		N	80	80
	Contexto	Coefficiente de correlación	0.382	1.000
		p valor	0.001	
		N	80	80

Fuente: Elaboración propia mediante SPSS versión 27.

Conclusión de la prueba

Dado que $p = 0.001$ menor a 0.05, entonces rechaza H_0 . Por lo tanto, existe relación entre la dimensión comunicación transmisora de la cultura institucional y la dimensión contexto en el profesional de enfermería de una institución pública de Lima, 2023

El valor de $r = 0.382$, siendo una correlación positiva-baja entre las variables.

Hipótesis Específica 2

H_1 = Existe relación entre comunicación fuente de motivación del personal y composición en el profesional de enfermería de una institución pública de Lima, 2023.

H_0 = No existe relación entre comunicación fuente de motivación del personal y composición en el profesional de enfermería de una institución pública de Lima, 2023.

Tabla 11

Relación entre la dimensión comunicación fuente de motivación del personal y la dimensión composición en el profesional de enfermería de una institución pública de Lima, 2023.

		Correlaciones		
Rho de Spearman	Fuente de motivación	Coefficiente de correlación	1.000	0.320
		p valor		0.004
		N	80	80
	Composición	Coefficiente de correlación	0.320	1.000
		p valor	0.004	
		N	80	80

Fuente: Elaboración propia mediante SPSS versión 27.

Conclusión de la prueba

Dado que $p = 0.004$ menor a 0.05, entonces rechaza H_0 . Por lo tanto, existe relación entre la dimensión comunicación fuente de motivación del personal y la dimensión composición en el profesional de enfermería de una institución pública de Lima, 2023.

El valor de $r = 0.320$ siendo una correlación positiva-baja entre las variables.

Hipótesis Específica 3

H_1 = Existe relación entre comunicación facilitadora del trabajo en equipo y resolución de conflictos con el proceso en el profesional de enfermería de una institución pública de Lima, 2023.

H_0 = No existe relación entre comunicación facilitadora del trabajo en equipo y resolución de conflictos con el proceso en el profesional de enfermería de una institución pública de Lima, 2023.

Tabla 12

Relación entre la dimensión comunicación facilitadora del trabajo en equipo y la dimensión resolución de conflictos con el proceso en el profesional de enfermería de una institución pública de Lima, 2023.

Correlaciones				
Rho de Spearman	Facilitadora del trabajo en equipo y resolución de conflictos	Coeficiente de correlación	1.000	0.530
		p valor		0.001
		N	80	80
	Proceso	Coeficiente de correlación	0.530	1.000
		p valor	0.001	
		N	80	80

Fuente: Elaboración propia mediante SPSS versión 27.

Conclusión de la prueba

Dado que $p = 0.001$ menor a 0.05, entonces rechaza H_0 . Por lo tanto, existe relación entre la dimensión comunicación facilitadora del trabajo en equipo y la dimensión resolución de conflictos con el proceso en el profesional de enfermería de una institución pública de Lima, 2023

El valor de $r = 0.530$ siendo una correlación positiva-moderada entre las variables.

V. DISCUSIÓN

En el campo de la salud, los gestores de salud deben prestar más atención a la comunicación efectiva y al trabajo en equipo, porque al comprender los problemas, pueden ayudar a mejorar o desarrollar estrategias para mejorar las deficiencias del ambiente laboral, reduciendo los eventos adversos y mejorando la atención de calidad al usuario.

En nuestra investigación en la variable independiente comunicación efectiva, mostró que 65% de los profesionales en enfermería tienen nivel moderado. Asimismo, los hallazgos encontrados son similares al estudio de Calderón (2019), donde encontró que la variable comunicación efectiva presentó un nivel moderado 42.7%. En otro estudio realizado por Alejos (2023), reportó hallazgos muy coincidentes ya que la comunicación efectiva fue de nivel medio 41.4%; estos estudios se realizaron en hospitales de gran afluencia de pacientes en nuestra capital, pudiendo ser el factor determinante de similitud de los estudios; pudiendo afirmar que una comunicación positiva promueve el trabajo en equipo y mejora la cultura de seguridad del paciente para realizar su trabajo con éxito, infunde confianza entre todo el equipo, responde adecuadamente a la información que comparten para crear un entorno cómodo y seguro (Maza et al, 2023).

Entre los hallazgos en la dimensión comunicación transmisora de la cultura institucional, se encontró un nivel moderado 47.5%. Los resultados obtenidos son similares al estudio de Calderón (2019), donde encontró la comunicación transmisora de la cultura institucional un nivel moderado 62.2%. En otro estudio realizado por Alejos (2023), reportó hallazgos coincidentes ya que la comunicación transmisora de la cultura organizacional fue medio 38.6%; estos estudios son similares por ser instituciones de salud del sector público quienes presentan realidades según manual de organización y funciones (MOF); mediante la aplicación de una comunicación eficaz se logra conocer los procesos de enfermería que conlleva a tener buenas relaciones con sus directivos y pares para encaminarse a una meta común haciendo posible que perciban relaciones interpersonales satisfactorias, motivacionales y buen desempeño (Oviedo, 2020).

Los resultados encontrados del estudio en la dimensión comunicación fuente de motivación del personal, se encontró un nivel moderado 45%. En otro estudio realizado por Alejos (2023), encontró hallazgos muy coincidentes ya que la

comunicación fuente de motivación del personal fue de un nivel medio 44.3%; estos estudios presentan semejanzas ya que por el mismo trabajo de enfermería de la mística del cuidado deben estar motivados para atender a los pacientes. Los hallazgos obtenidos fueron diferentes por Calderón (2019), encontró que la comunicación fuente de motivación del personal fue de un nivel deficiente 37.8%; esta comunicación logra el fomento de la unión entre compañeros donde la unidad de la organización tiene claro sus actividades encomendadas haciendo posible que se cumplan los protocolos dando un cumplimiento estricto de las metas de manera oportuna al estar comprometidos y motivados (Petrone, 2021).

En cuanto a los hallazgos del estudio en la dimensión comunicación facilitadora del trabajo en equipo y resolución de conflictos, se encontró un nivel moderado 42.5%. En el estudio realizado por Alejos (2023), los resultados en la comunicación facilitadora en resolución de conflictos fue de nivel medio 47.1%; estos estudios reflejan coincidencias debido a que los enfermeros por vocación de servicio al ser humano están dispuestos a trabajar en equipo y dar soluciones. Los resultados difieren al obtenido por Calderón (2019), halló una comunicación facilitadora del trabajo en equipo y resolución de conflictos nivel deficiente 40.2%; el trabajo lleno de confianza y respeto con su labor procura una comunicación clara y precisa para hacer la continuación de reportes de cada turno con eficiencia y compromiso participativo para elaborarse una planificación de mejora continua, y se logra integrarse una mística integradora (Quaranta, 2019).

En nuestra investigación en la variable dependiente trabajo en equipo, mostró que 70% de los profesionales de enfermería tienen un nivel regular. Asimismo, el estudio de Calderón (2019), halló resultados similares ya que el trabajo en equipo fue nivel moderado 42.7%. En otro estudio reportado por Alejos (2023), halló resultados coincidentes del trabajo en equipo fue medio 44.3%; estos estudios presentaron resultados similares debido a que en las instituciones de salud es imperativo el trabajo en equipo para brindar los cuidados de calidad; asimismo, se trata de un esfuerzo colectivo para llevar a cabo el trabajo y llevar a buen término una meta, esto requiere cohesión y coordinación entre las partes interesadas; por lo tanto, las habilidades y cualidades individuales se velan aquí, para dar paso a una reunión de fuerzas interdependientes (Paravic *et al.* 2021).

Entre los hallazgos encontrados del estudio en la dimensión contexto, se encontró un nivel regular 40%. Los resultados obtenidos son similares al estudio de Calderón (2019), donde se encontró que la dimensión contexto presentó un nivel moderado 43.3%. En el estudio realizado por Alejos (2023), reportó resultados coincidentes ya que la dimensión contexto fue de nivel medio 42.9%; estos estudios evidenciaron hallazgos coincidentes debido a que los enfermeros de las instituciones de salud presentan competencias y habilidades del cuidado; asimismo, dentro del ámbito laboral se perciben un entorno propicio donde se cuenten con recursos humanos suficientes para poder desempeñar su labor de forma segura y oportuna, todo ello puede ocurrir si se cuentan con una tecnología adecuada a los momentos o realidades percibidas (Rodríguez *et al.* 2022).

Los resultados encontrados por los enfermeros en la dimensión composición, se encontró un nivel regular 40%. Otro estudio reportó resultados muy coincidentes al obtenido por Calderón (2019), para la dimensión composición presentó un nivel moderado 45.1%. En el estudio realizado por Alejos (2023), halló resultados muy semejantes ya que la dimensión composición fue de nivel medio 42.9%; estos estudios realizados en las instituciones de salud de la capital presentaron similitudes porque su labor asistencial lo realizan un grupo profesional eficiente; además, para poder manifestar un clima colaborativo y de unión con el logro de objetivo común, con asignación de roles bien definidos, cumpliendo a cabalidad cada una de sus funciones establecidas en el servicio según sus capacidades respetando horarios, rotaciones, preferencias y afinidades (Rodríguez, 2020).

En cuanto a los hallazgos encontrados del estudio en la dimensión proceso, se encontró un nivel regular 62.5%. En el estudio realizado por Alejos (2023), reportó resultados coincidentes en la dimensión proceso fue nivel medio 37.1%; estos estudios evidenciaron que los profesionales de enfermería realizan su labor asistencial de forma coordinada, responsable, eficiente, seguro y resolutiva. Al respecto los resultados fueron diferentes al obtenido por Calderón (2019), donde encontró que para la dimensión proceso presentó un nivel deficiente 46.3%; del mismo modo, fomentando la eficiencia y eficacia de los integrantes mediante capacitaciones permanentes sobre temas actualizados en el ámbito hospitalario; además, restando conflictos, evitando faltas y ausentismo (Sánchez *et al.* 2021).

En lo que respecta al objetivo general de la investigación, fue determinar la relación entre comunicación efectiva y trabajo en equipo en el profesional de enfermería, los hallazgos inferenciales mostraron que existe relación entre las variables, siendo el valor ($p = 0.001$ y $r = 0.527$). Los datos son semejantes reportados por Calderón (2019), donde determino que existe relación entre las variables de estudio ($p = 0.000$ y $r = 0.625$), siendo una correlación positiva-moderada entre las variables. En el estudio de Alejos (2023), determino que existe relación entre las variables de estudio ($p = 0.000$ y $r = 0.800$), siendo una correlación positiva-alta entre las variables de estudio. Donde podemos concluir que una adecuada comunicación efectiva propicia un ambiente laboral, armónico, seguro y reconfortable para el personal de enfermería, donde se refleja un adecuado trabajo en equipo con objetivos comunes facilitando la toma de decisiones y manteniendo la seguridad y salud del paciente.

Con respecto al objetivo específico 1, se determinó que existe relación entre la comunicación transmisora de la cultura institucional y del contexto ($p=0.001$ y $r=0.382$), siendo una correlación positiva-baja entre las variables de estudio. Los datos reportados por Calderón (2019), donde determinó que existe relación entre la comunicación transmisora de la cultura institucional y el contexto ($p=0.000$ y $r=0.496$), siendo una correlación positiva-moderada. En el estudio de Alejos (2023), determinó que existe relación entre la comunicación transmisora de la cultura institucional y el contexto ($p=0.000$ y $r=0.480$), evidenciando una correlación positiva-moderada. Por lo tanto, los estudios evidenciaron que una comunicación efectiva transmisora de la cultura institucional en los profesionales enfermeros ayuda a garantizar que los miembros del equipo de salud comprendan sus funciones y responsabilidades, teniendo claro los objetivos del equipo y los medios necesarios para lograrlos, por lo que permite que el equipo trabaje de manera más eficiente y efectiva.

De acuerdo al objetivo específico 2, se determinó que existe relación entre la comunicación fuente de motivación del personal y la composición ($p=0.004$ y $r=0.320$), siendo una correlación positiva-baja. A diferencia del estudio de Calderón (2019), donde determinó que existe relación positiva-moderada entre la comunicación fuente de motivación del personal y la composición ($p=0.000$ y

$r=0.561$). En el estudio de Alejos (2023), determinó que existe relación positiva-moderada entre la comunicación fuente de motivación del personal y la composición ($p=0.000$ y $r=0.620$). Por lo tanto, los estudios evidenciaron que la comunicación fuente de motivación del personal es de consideración en el juicio de toma de decisiones, porque permite a los integrantes del equipo compartir abiertamente sus ideas y opiniones; y cuando tienen influencia en dicho proceso, se obtienen mejores decisiones con más probabilidades de contar con el apoyo del equipo de trabajo para lograr la resolución de los problemas.

Según el objetivo específico 3, se determinó que existe relación positiva-moderada entre la comunicación facilitadora del trabajo en equipo y resolución de conflictos con el proceso ($p=0.001$ y $r=0.530$). Datos parecidos se encontró en el estudio de Calderón (2019), donde determinó que existe relación positiva-moderada entre la comunicación facilitadora del trabajo en equipo y resolución de conflictos con el proceso ($p=0.000$ y $r=0.628$). Otro estudio de Alejos (2023), determinó que existe relación positiva-alta entre la comunicación facilitadora del trabajo en equipo y resolución de conflictos con el proceso ($p=0.000$ y $r=0.715$). por lo tanto, los estudios evidenciaron que la comunicación facilitadora del trabajo en equipo y resolución de conflictos en los profesionales de enfermería al ser eficaz es la piedra angular de un lugar de trabajo exitoso y armonioso, ya que fomenta la colaboración, la productividad y un ambiente de trabajo positivo que permite expresar sus necesidades y expectativas respetando así a los demás trabajadores de salud para hacer un trabajo colaborativo con una mística en común de calidad.

Se considera que en la actualidad la atención lo brindan equipos de atención médica multidisciplinarios incluidos los enfermeros que dependen de la comunicación y el trabajo en equipo eficaz para garantizar una atención segura al paciente; es decir, el trabajo en equipo fortalece la cohesión de los trabajadores y reduce los errores médicos y de enfermería, lo que resulta en una mayor satisfacción del paciente y una mejor atención médica; el binomio comunicación y trabajo en equipo no sólo mejora la eficiencia y seguridad del paciente, sino que también conduce a un lugar de trabajo más saludable, reduciendo el agotamiento entre profesionales de la salud; por ello, el introducir estrategias de formación de equipos y actuar sobre los resultados de esta investigación también puede proporcionar un apoyo eficaz para ayudar a mejorar la comunicación y el trabajo en

equipo, lo que en última instancia mejorará la calidad de la atención de enfermería y los resultados de los pacientes.

VI. CONCLUSIONES

- Primero:** La comunicación efectiva se relaciona significativamente con el trabajo en equipo en el profesional de enfermería de una institución pública de Lima, 2023 ($p=0.000$, $Rho=0.527$), indicando que existe relación positiva-moderada.
- Segundo:** La comunicación transmisora de la cultura institucional se relaciona significativamente con el contexto en el profesional de enfermería de una institución pública de Lima, 2023 ($p=0.001$, $Rho=0.382$), indicando que existe relación positiva-moderada.
- Tercero:** La comunicación fuente de motivación del personal se relaciona significativamente con la composición en el profesional de enfermería de una institución pública de Lima, 2023 ($p=0.001$, $Rho=0.320$), indicando que existe relación positiva-moderada.
- Cuarto:** La comunicación facilitadora de la resolución de conflictos se relaciona significativamente con el proceso en el profesional de enfermería de una institución pública de Lima, 2023 ($p=0.000$, $Rho=0.530$), indicando que existe relación positiva-moderada.

VII. RECOMENDACIONES

- Primero:** Que los resultados del estudio puedan servir como base para futuros trabajos de investigación, sobre temas similares utilizando métodos comparativos y experimentales concretamente en dos muestras, instituciones de salud públicas y privadas.
- Segundo:** Que la institución pública de Lima, fomente una comunicación que difunda la cultura institucional que sea fuente de motivación de los empleados, facilitadora de la resolución efectiva de conflictos y eje en el desarrollo del trabajo en equipo para garantizar una atención de calidad.
- Tercero:** El Departamento de Enfermería debe seguir formando al personal de enfermería en comunicación efectiva y trabajo en equipo para que adquiera más conocimiento y así mejorar el clima, la composición y los procesos de trabajo en equipo.
- Cuarto:** Que la comunidad científica utilizando su experiencia, realice estudios con enfoques cualitativos a través de sus vivencias y puedan manifestar la comunicación efectiva logrando influir en su trabajo en equipo satisfactorio según las realidades manifestadas del enfermero por entrevistas personalizadas.

REFERENCIAS

- Alejos M. (2023). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo de los enfermeros quirúrgicos en una Institución de salud – Lima*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/116362/Alejos_VM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ahsan A., Setiowati L., Wieke L., Rahmawati I., Ningrum E., Putra K. (2021). Nurses' team communication in hospitals: A quasi-experimental study using a modified Team. *Journal Public Health Res*, 10(21), 197-1991.
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8129767/pdf/jphr-102157.pdf>
- Assis M., Teixeira C., Rocha M., Cardoso R., Santiago S. (2022). Effective communication strategies between health professionals in neonatology. *Global Nursing Journal*, 01(02),578-591.
https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v21n67/en_1695-6141-eg-21-67-548.pdf
- Asto Ch., Bocanegra N. (2023). *Comunicación efectiva y el trabajo en equipo en el área administrativa del Hospital de Belén – Trujillo*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/122341/Asto_BCD-Bocanegra_FNA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Baena G. (2019). *Metodología de la investigación científica*. Grupo Editorial Patria.
http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- Baek H., Han K., Cho H., Ju J. (2023). Nursing teamwork is essential in promoting patient-centered care: a cross-sectional study. *BMC Nurs*, 22(01),433-440.
https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC10655287/pdf/12912_2023_Article_1592.pdf
- Belsuzarri R., Salvatierra A., Flores Z. (2023). Social skills and teamwork in high school students. *Horizontes Rev. Inv. Cs. Edu*, 07(29),1490-1501.
<http://www.scielo.org.bo/pdf/hrce/v7n29/a34-1490-1501.pdf>
- Bellieni C. (2022). Verbal Communication with the Patient Is Not Enough: The Six Languages of the Sick. *Nurs Rep*,12(04),726-732.
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC9624342/pdf/nursrep-12->

00072.pdf

- Bendowska A., Baum E. (2023). The Significance of Cooperation in Interdisciplinary Health Care Teams as Perceived by Polish Medical Students. *Int J Environ Res Public Health*, 20(02),01-14. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC9859360/pdf/ijerph-20-00954.pdf>
- Bernaola S. (2019). *Comunicación asertiva y desempeño laboral en trabajadores de salud del Hospital I Pacasmayo - La Libertad*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/33928>
- Bonet O., Mazot A., Casanova M., Cruz N. (2023). Proyecto de investigación y tesis: guía para su elaboración. *Medisur*, 21(01),274-288. <http://scielo.sld.cu/pdf/ms/v21n1/1727-897X-ms-21-01-274.pdf>
- Bragadóttir H., Kalisch B., Flygenring B., Tryggvadóttir G. (2023) The Relationship of Nursing Teamwork and Job Satisfaction in Hospitals. *SAGE Open Nurs*, 09(01),01-12. https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC10192802/pdf/10.1177_23779608231175027.pdf
- Calderón L. (2020). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo del profesional de enfermería del Hospital III Suarez Angamos Miraflores – Lima*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/52943>
- Castro J., Amaro M., Mendonca E., Siman A., Zanelli F., Carvalho C. (2023). Effective communication within the scope of safe practices: conceptions and practices of the nursing team. *Journal of Health Care Nursing*, 12(01),01-14. <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2023/05/1435133/7-comunicacion-efectiva-en-el-alcance-de-practicas-seguras.pdf>
- Cortez Z. (2022). *Comunicación efectiva y el trabajo en equipo en el CEINS Barrio Nuevo Fuerte Tiuna – Caracas*. [Tesis de Maestría, Universidad Pedagógica Experimental Libertador]. <https://espacio-digital.upel.edu.ve/index.php/TGM/article/view/460>
- Costello M., Rusell K., Coventry T. (2021). Examining the average scores of nursing teamwork subscales in an acute private medical ward. *BMC Nurs*,

20(01),20(84),01-10.

https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8166033/pdf/12912_2021_Article_609.pdf

Culqui L. (2022). *Trabajo en equipo y comunicación efectiva en los colaboradores de una unidad ejecutora de inversión social en una empresa minera – Cajamarca*. Universidad Privada del Norte. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/31252/Culqui%20Cercado%2c%20Lus%20Esther.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Delgado Sh. (2022). *Comunicación eficaz y el trabajo en equipo entre los docentes de una Institución Superior Tecnológica de Turismo – Arequipa*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/97797/Delgado_DSB-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Dickerson J., Latina A. (2019). Team nursing: Collaborative approach improves patient care. *Nursing*, 35(03),01-02. <https://www.elsevier.es/es-revista-nursing-20-pdf-S0212538218300694>

Dietl J., Derksen C., Keller F., Lippke S. (2023). Interdisciplinary and interprofessional communication intervention: How psychological safety fosters communication and increases patient safety. *Front. Psychol*, 01(02),01-14. <file:///C:/Users/PC%20RECUPERADO/Downloads/fpsyg-14-1164288-1.pdf>

Dos Santos M., Goncalves M., Lima V., Belmiro F., Tavares F., Pereira V. (2023). Evaluation of the patient safety culture in Primary Health Care. *Global Nursing*, 21(07),376-408. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412022000300376

Esteban R., Rátiva S., Robayo L., Sánchez D., Zambrano V. (2021). *Trabajo en equipo y la comunicación efectiva en una empresa del sector de telecomunicaciones*. Bogotá: Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano. <https://alejandria.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/6282/Plantilla%20%20Trabajo%20de%20Grado%20- Investigaci%3%b3n%20opci%3%b3n%20Trabajo%20de%20Grado.pdf?s>

euence=1&isAllowed=y

- Galeano J., Ríos N., Larisa S. (2022). *La comunicación efectiva durante la transferencia de cuidado, como estrategia de seguridad*. Bogotá: Universidad El Bosque.
<https://repositorio.unbosque.edu.co/bitstream/handle/20.500.12495/9714/PROYECTO%20DE%20GESTI%C3%93N%20FINAL%20%282%29.pdf?sequence=7&isAllowed=y>
- Gallardo E. (2019). *Metodología de la investigación*. Lima: Universidad Continental.
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf
- Gamboa E. (2023). *Comunicación efectiva y el trabajo en equipo en un municipio provincial de Ayacucho*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/106972/Gamboa_QEC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gonzales L. (2022). *Liderazgo organizacional y trabajo en equipo en una Agencia Bancaria de Lima Metropolitana*. Lima: Universidad Peruana de Las Américas.
<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3620/1%20TESIS%20GONZALES%20VELASQUEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gordo M. (2023). Comunicación no verbal: cuando la vida nos obligó a mirarnos a los ojos. *Revista de Comunicación y Salud*, 13(01),37-52.
<https://www.revistadecomunicacionysalud.es/index.php/rcys/article/view/321>
- Guzmán S. (2022). *Comunicación y el trabajo en equipo en una Institución de Educación Superior*. Querétaro: Universidad Autónoma de Querétaro.
<https://ri-ng.uaq.mx/bitstream/123456789/4380/1/RI007107.pdf>
- Han C., Zhang L., Liu J., Zhang P. (2023). Mediating Role of Teamwork in the Influence of Team Role on Team Performance. *Journal Multidisciplinary Healthc*, 16(019),1057–1066.
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC10121380/pdf/jmdh-16-1057.pdf>
- Hernández R., Fernández C., Baptista P. (2019). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.

https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n_Sampieri.pdf

Jácome K., Lucero C. (2023). *Incidencia de la cultura organizacional en el trabajo en equipo en el ministerio de inclusión económica y social*. Latacunga: Universidad Técnica de Cotopaxi. <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/10072/1/PI-002382.pdf>

Julín C., Lanza E. (2020). *Comunicación efectiva y la relación del trabajo en equipo de los mandos gerenciales y medios en la empresa APTIV Services Honduras SRL. – Tegucigalpa*. [Tesis de Maestría, Universidad Tecnológica Centroamericana].

<https://repositorio.unitec.edu/xmlui/handle/123456789/2895/browse?type=sobject&value=Trabajo+en+equipo>

Lugo J., Pino L. (2021). Niveles de Razonamiento Inferencial para el Estadístico t-Student. *Bolema, Rio Claro*, 35(71), 1776-1802. <https://www.scielo.br/j/bolema/a/KwHRZWjFLHt4CwwHdKp5C5f/?format=pdf&lang=es>

Maza G., Motta G., Motta G., Jarquin P. (2023). La empatía, la comunicación efectiva y asertividad en la práctica médica actual. *Rev. Sanid. Mil*, 77(01),01-13. <https://www.scielo.org.mx/pdf/rsm/v77n1/0301-696X-rsm-77-01-e01.pdf>

Mehralian G., Yusefi A., Dastyar N., Bordbar S. (2023). Communication competence, self-efficacy, and spiritual intelligence: evidence from nurses. *BMC Nurs*, 22(01),01-09. https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC10077309/pdf/12912_2023_Article_1262.pdf

Ministerio de Salud del Perú (2022). *Reportes de la incidencia anual de los eventos adversos relacionados con errores del cuidado de enfermería*. Lima: MINSA. <https://www.gob.pe/minsa>

Mosquera A., Ranguero S., Reyes I. (2023). *Incidencia del liderazgo y el trabajo en equipo en los miembros del Grupo Juvenil Fe Colectiva*. Bogotá: Universidad Antonio José Camacho. <https://repositorio.uniajc.edu.co/bitstream/handle/uniajc/1631/TG%20liderazgo%20y%20trabajo%20en%20equipo%202.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Ñaupas H., Valdivia M., Palacios J., Romero H. (2019). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Bogotá: Ediciones de la Universidad. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf
- Organización Mundial de la Salud (2022). *La seguridad del paciente es un problema de salud pública e incidencia de eventos adversos hospitalarios*. Ginebra: OMS. <https://www.who.int/es>
- Organización Panamericana de la Salud (2022). *Trabajo en equipo y comunicación en profesionales sanitarios a errores y eventos adversos*. Washington: OPS. <https://www.paho.org/es>
- Oviedo A., Villanueva I., Martínez J. (2020). Social communication skills in humanized nursing care: A diagnosis for a socio-educational intervention. *Esc. Anna. Nery*, 24(2),01-07. <https://www.scielo.br/j/ean/a/pjh385M4RQfKqWbQxrPRmJg/?format=pdf&lang=es>
- Paravic T., Lagos M. (2021). Trabajo en equipo y calidad de la atención en salud. *Ciencia y Enfermería*, 27(41),01-06. <https://www.scielo.cl/pdf/cienf/v27/0717-9553-cienf-27-41.pdf>
- Pérez N., Torres B. (2020). *Comunicación efectiva y el trabajo en el área de operaciones de la Empresa de Transporte S&S SRL Santa Anita – Lima*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56134>
- Petrone P. (2021). Principios de la comunicación efectiva en una organización de salud. *Rev. Colombiana de Cirugía*, 36(02),188-192. <http://www.scielo.org.co/pdf/rcci/v36n2/2619-6107-rcci-36-02-188.pdf>
- Quaranta N. (2019). La comunicación efectiva: un factor crítico del éxito en el trabajo en equipo. *Enfoques*, 31(01),21-46. <http://www.scielo.org.ar/pdf/enfoques/v31n1/v31n1a03.pdf>
- Raile M., Marriner M. (2020). Models and theories in nursing. *Global Nursing*,06(01),01-03. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=365834734030>
- Rodas E. (2023). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo en trabajadores*.

- Quetzal: Universidad Rafael Landívar.
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2017/05/43/Rodas-Estefanny.pdf>
- Rodríguez F., Secín R., Ramírez J. (2022). El trabajo en equipo como parte de un sistema de salud. *Acta méd. Grupo Ángeles*, 19(04),477-479.
<https://www.scielo.org.mx/pdf/amga/v19n4/1870-7203-amga-19-04-477.pdf>
- Rodríguez G., García E. (2019). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa*. Granada: Ediciones Aljibe. <https://media.utp.edu.co/centro-gestion-ambiental/archivos/metodologia-de-la-investigacion-cualitativa/investigacioncualitativa.doc>
- Rodríguez J. (2020). El trabajo en equipo como competencia transversal del claustro en la docencia médica superior. *Rev Cub Med Mil*, 49(04),01-14.
<http://scielo.sld.cu/pdf/mil/v49n4/1561-3046-mil-49-04-e597.pdf>
- Rosen M., Diaz D., Dietz A., Benishek L., Thompson D., Pronovost P., Weaver S. (202). Teamwork in healthcare: Key discoveries enabling safer, high-quality care. *Am Psychol*, 73(04),433-450.
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6361117/pdf/nihms-990788.pdf>
- Roy I., Rivas R., Pérez M., Palacios L (2020). Correlación de Spearman. *Rev. alerg. Méx*, 66(03),354-360. <https://www.scielo.org.mx/pdf/ram/v66n3/2448-9190-ram-66-03-354.pdf>
- Ruiz J. (2019). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa*. Caracas: Universidad de Deusto.
<https://books.google.co.ve/books?id=WdaAt6ogAykC&printsec=frontcov&hl=es>
- Ruiz M. (2019). *La comunicación como herramienta básica de enfermería*. Valladolid: Universidad de Valladolid.
<https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/13605/tfg-o%20567.pdf;jsessionid=0eb29ee6d639a586168e8f8d64a81d1a?sequence=1>
- Sánchez D., Acosta J., Tafur A. (2021). Prácticas de gestión del conocimiento y trabajo en equipo en instituciones de educación superior: escalas de medición. *Formación universitaria*, 14(01),157-168.
<https://www.scielo.cl/pdf/formuniv/v14n1/0718-5006-formuniv-14-01-157.pdf>

- Santillán J. (2022). La importancia de la comunicación oral y escrita en el siglo XXI. *Revista Polo del Conocimiento*, 07(02),2061-2077. file:///C:/Users/PC%20RECUPERADO/Downloads/Dialnet-LaImportanciaDeLaComunicacionOralYEscritaEnElSiglo-8354960.pdf
- Sigcho G., Albornoz C. (2023). *Comunicación efectiva y el trabajo en docentes de la Escuela de Educación Básica de la comunidad Las Golondrinas – Lima*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/110859/Sigcho_OGE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Schilling S., Armaou M., Morrison Z., Carding P., Bricknell M., Connelly V. (2022). Understanding teamwork in rapidly deployed interprofessional teams in intensive and acute care: A systematic review of reviews. *PLoS One*, 17(08),01-22. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC9387792/pdf/pone.0272942.pdf>
- Suarez N. (2022). *Seguridad del paciente y prevención de eventos adversos por el profesional de enfermería de un hospital nacional – Lima*. [Tesis de Maestría Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/106475/Suarez_CNJ-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Yari S. (2022). *Comunicación organizacional y trabajo en equipo en profesionales de enfermería de un hospital de Lima*. [Tesis de Maestría, Universidad César vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/114151/Yari_FSL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Wanko E., Kerr J., Baloyi O. (2022). A Model for Effective Nonverbal Communication between Nurses and Older Patients: A Grounded Theory Inquiry. *Healthcare (Basel)*, 10(11),01-19. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC9690069/pdf/healthcare-10-02119.pdf>
- Zhong Q., Frey S. (2022). Institutional similarity drives cultural similarity among online communities. *Sci Rep*, 12(01),01-09. https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC9643455/pdf/41598_2022_Article_23223.pdf

ANEXOS

ANEXO A. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Comunicación efectiva y trabajo en equipo en el profesional de enfermería de una institución pública de Lima, 2023

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema General:</p> <p>¿Cuál es la relación entre la comunicación efectiva y el trabajo en equipo en el profesional de enfermería de una institución pública de Lima, 2023?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>¿Cuál es la relación entre la comunicación transmisora de la cultura institucional y el contexto en el profesional de enfermería?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la comunicación fuente de motivación del personal y la composición en equipo en el profesional de enfermería?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la comunicación facilitadora del trabajo en equipo y resolución de conflictos con el proceso en el profesional de enfermería?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar la relación entre la comunicación efectiva y el trabajo en equipo en el profesional de enfermería de una institución pública de Lima, 2023.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>Determinar la relación entre la comunicación transmisora de la cultura institucional y el contexto en el profesional de enfermería</p> <p>Determinar la relación entre la comunicación fuente de motivación del personal y la composición en el profesional de enfermería</p> <p>Determinar la relación entre la comunicación facilitadora del trabajo en equipo y resolución de conflictos con el proceso en el profesional de enfermería</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>Existe relación entre la comunicación efectiva y el trabajo en equipo en el profesional de enfermería de una institución pública de Lima, 2023.</p> <p>Hipótesis Específicas:</p> <p>Existe relación entre la comunicación transmisora de la cultura institucional y el contexto en el profesional de enfermería</p> <p>Existe relación entre la comunicación fuente de motivación del personal y la composición en el profesional de enfermería</p> <p>Existe relación entre la comunicación facilitadora del trabajo en equipo y resolución de conflictos con el proceso en el profesional de enfermería</p>	<p>Variable 1</p> <p>Comunicación efectiva</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Transmisora de la cultura institucional ▪ Fuente de motivación del personal ▪ Facilitadora del trabajo en equipo y resolución de conflictos <p>Variable 2</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Contexto ▪ Composición ▪ Proceso 	<p>Tipo y diseño de investigación</p> <p>Aplicada Cuantitativo Descriptivo</p> <p>Método de estudio</p> <p>No experimental Corte transversal Correlacional</p> <p>Población y muestra</p> <p>80 profesionales de enfermería que laboran en una institución pública de Lima</p> <p>Muestra</p> <p>80 enfermeros</p> <p>Técnicas</p> <p>Encuestas</p> <p>Instrumentos</p> <p>Instrumento 1 Instrumento 2</p>

ANEXO B. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Valor final
Variable 1 Comunicación efectiva	Es el proceso de intercambio de información entre personas en las cuales llegan al objetivo previsto y el mensaje deseado; es decir, que el objetivo final sea la comprensión o interpretación de un mismo significado sin alteración de lo transmitido de una forma clara y sencilla (De La Cruz, 2014).	Es la comunicación efectiva del enfermero de una institución pública de Lima, según dimensiones comunicación transmisora de la cultura institucional, fuente de motivación del personal, facilitadora del trabajo en equipo y resolución de conflictos; y será medido mediante un cuestionario.	Transmisora de la cultura institucional (8 ítems) Fuente de motivación del personal (8 ítems) Facilitadora del trabajo en equipo y resolución de conflictos (9 ítems)	Conocimiento Comunicación Entorno laboral Valores Aceptación de funciones Difusión de documentos Motivación Coordinación de actividades Integración de equipos de trabajo Responsabilidad Negociar desacuerdos	Deficiente (24 a 68) Moderado (69 a 88) Eficiente (89 a 125)
Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Valor final
Variable 2 Trabajo en equipo	Es el esfuerzo colectivo para llevar a cabo el trabajo a buen término una meta que requiere una cohesión y coordinación entre las partes; es decir, sus integrantes tengan la capacidad de una participación de forma activa en búsqueda de una meta en común logrando interacción (Robbins y Judge, 2017).	Es el trabajo en equipo que demuestra los profesionales de enfermería de una institución pública de Lima, según dimensiones del contexto, composición y proceso; y será medido mediante un cuestionario.	Contexto (5 ítems) Composición (10 ítems) Proceso (10 ítems)	Recurso humano Clima laboral Aptitudes de los miembros Logro de objetivos Asignación de roles Preferencia y afinidad de miembros Propósito común Metas específicas Eficacia del equipo Capacitación Niveles de conflicto Grado de responsabilidad	Malo (25 a 65) Regular (66 a 86) Bueno (87 a 125)

ANEXO C. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

INTRODUCCIÓN:

Estimados colegas, es grato dirigirme a usted para informarle que estoy realizando un estudio de investigación titulado: "Comunicación efectiva y trabajo en equipo en el profesional de enfermería de una institución pública de Lima, 2023"; por lo cual su participación es muy importante, confidencial y de carácter anónimo, será para uso exclusivo de la investigadora.

INSTRUCCIONES:

Se le pide la mayor sinceridad posible en su respuesta. Le agradeceremos marque con un aspa (X) la respuesta conveniente:

DATOS GENERALES:

Edad:

- a) 25 a 39 años
- b) 40 a 49 años
- c) 50 años a más

Sexo:

- a) Masculino
- b) Femenino

Estado civil:

- a) Soltero(a)
- b) Casado(a)
- c) Conviviente
- d) Viudo(a)
- e) Divorciado(a)

Condición laboral:

- a) Nombrado
- b) Contratado

Años de servicio en la institución de salud:

- a) Menos de 1 año
- b) De 1 a 5 años
- c) De 6 a 10 años
- d) De 11 a 15 años
- e) Más de 15 años

DATOS ESPECÍFICOS:

INSTRUMENTO 1. COMUNICACIÓN EFECTIVA DE ENFERMERÍA

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

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

INSTRUMENTO 2. TRABAJO EN EQUIPO DE ENFERMERÍA

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

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

ANEXO D. PRUEBA DE FIABILIDAD – V DE AIKEN

Max	4
Min	1
K	3

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

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

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

Con valores de V Aiken como V = 0.70 o más son adecuados (Charter, 2003).

		J1	J2	J3	V Aiken	Interpretación de la V
ITEM 1	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 2	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 3	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 4	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 5	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 6	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 7	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 8	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 9	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 10	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 11	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 15	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 16	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido

ITEM 17	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 18	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 19	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 20	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 21	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 22	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 23	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 24	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 25	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 26	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 27	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 28	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 29	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 30	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 31	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 32	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 33	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 34	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido

ITEM 35	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 36	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 37	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 38	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 39	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 40	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 41	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 42	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 43	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 44	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 45	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 46	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 47	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 48	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 49	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 50	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido

ANEXO E. PRUEBA DE CONFIABILIDAD: ALFA DE CROMBACH VARIABLE 1

	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22	Item 23	Item 24	Item 25	SUMA X SUJETO
Sujeto 1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	116
Sujeto 2	5	3	5	5	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	2	5	5	5	5	110
Sujeto 3	4	4	4	2	3	2	3	5	3	5	5	4	2	5	3	5	4	3	5	4	5	5	4	4	4	97
Sujeto 4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	3	119
Sujeto 5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	118
VARIANZAS	0.2	0.7	0.2	1.7	0.8	2	0.8	0.3	0.8	0.3	0.2	0.3	1.7	0.3	0.8	0.2	0.2	0.7	0.2	0.3	2	0.2	0.2	0.3	0.7	

Los individuos que participan en el pre-test no forman parte de la muestra
Pres test se realiza con 5-10 individuos que no forman parte de la muestra

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

α (Alfa) =

K (número de ítems) =

Vi (varianza de cada ítem) =

Vt (varianza total) =

ALFA	0.79
K	25
K-1	24
SUMATORIA VI	16.1
SUMATORIA VT	66.0
CONSISTENCIA	

PRUEBA DE CONFIABILIDAD: ALFA DE CROMBACH VARIABLE 2

	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22	Item 23	Item 24	Item 25	SUMA X SUJETO
Sujeto 1	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	117
Sujeto 2	5	5	5	4	5	3	4	4	5	4	5	5	5	4	3	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	111
Sujeto 3	5	5	4	3	4	3	4	5	2	5	3	4	4	2	3	5	5	5	2	3	4	3	3	4	4	94
Sujeto 4	5	4	5	5	3	5	4	5	5	3	4	5	3	4	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	109
Sujeto 5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	3	5	4	3	5	4	5	5	4	5	113
VARIANZAS	0.2	0.3	0.2	0.8	0.8	1	0.2	0.3	1.8	0.8	0.5	0.2	0.7	1.2	1.2	0.7	0.8	0.5	1.3	0.8	0.3	0.8	0.8	0.3	0.3	

Los individuos que participan en el pre-test no forman parte de la muestra
Pres test se realiza con 5-10 individuos que no forman parte de la muestra

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

α (Alfa) =

K (número de ítems) =

Vi (varianza de cada ítem) =

Vt (varianza total) =

ALFA	0.76
K	25
K-1	24
SUMATORIA VI	16.8
SUMATORIA VT	61.8
CONSISTENCIA	

ANEXO F. VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

Mg.

Presente

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

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa académico de maestría en gestión de los servicios en salud, en la sede Lima Norte, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Magíster.

El título de mi proyecto de investigación es: "Comunicación efectiva y trabajo en equipo en el profesional de enfermería de una institución pública de Lima, 2023", y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Instrumento de recolección de datos

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención prestada.

Atentamente.



Ingrid Nataly Ramírez Rengifo

DNI: 42586522

1ER JUEZ: Mg. Susan Hayde Gonzales Saldaña

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA
COMUNICACIÓN EFECTIVA Y TRABAJO EN EQUIPO**

Muy en desacuerdo	Desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
MD	D	A	MA

VARIABLE 1: COMUNICACIÓN EFECTIVA DE ENFERMERÍA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
1	Conoce la misión de su institución				4				4				4	
2	Conoce la visión de su institución				4				4				4	
3	Conoce los procesos de enfermería que se relacionan con la comunicación efectiva				4				4				4	
4	Percibe que dentro de su institución hay una adecuada comunicación				4				4				4	
5	Es fácil de entender las indicaciones del jefe inmediato				4				4				4	
6	La información es comprendida correctamente por sus compañeros según indicación				4				4				4	
7	El trato entre usted y su jefe de área es cordial				4				4				4	

8	El ambiente de trabajo es propicio para desempeñar sus funciones				4				4				4	
	Dimensión 2: Fuente de motivación del personal													
9	Identifica una correcta práctica de 4valores en la institución				4				4				4	
10	Existe compañerismo en los grupos de trabajo				4				4				4	
11	En su área de trabajo se fomenta la unión entre sus compañeros				4				4				4	
12	Los integrantes del equipo tienen clara sus funciones				4				4				4	
13	La difusión de protocolos, documentos, y/o memorándum del área de trabajo lo realizan de manera oportuna				4				4				4	
14	El cumplimiento de los objetivos durante el turno, es reconocido				4				4				4	
15	Los integrantes de su equipo se muestran motivados cuando realizan sus actividades				4				4				4	
16	El personal demuestra compromiso con el área respectiva de trabajo				4				4				4	
	Dimensión 3: Facilitadora del trabajo en equipo y resolución de conflictos													
17	Realizan reuniones mensuales y los acuerdos son informados por su jefatura				4				4				4	
18	En su área realizan actividades integradoras para una adecuada comunicación				4				4				4	

19	Existe compañeros de trabajo que no les parece adecuado trabajar en equipo				4				4				4	
20	Participa activamente trabajando en equipo en su área				4				4				4	
21	El grupo mantiene una comunicación clara en los reportes de cada turno				4				4				4	
22	El trabajador responde a problemas, hechos en su momento (por mala información brindada, evento adverso, otros)				4				4				4	
23	El personal participa en la elaboración del plan de mejora				4				4				4	
24	En su área negocian desacuerdos con su jefe inmediato				4				4				4	
25	La institución enuncia comunicado de manera oportuna cuando realiza algún evento social o de salud				4				4				4	

VARIABLE 2: TRABAJO EN EQUIPO DE ENFERMERÍA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
	Dimensión 1: Contexto	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
1	Se cuenta con recurso humano suficiente dentro del área				4				4				4	
2	En su área de trabajo le permiten liderar equipos de trabajo				4				4				4	
3	La institución brinda facilidades como tecnología y/o insumos necesarios para poder trabajar con eficiencia				4				4				4	
4	En el área de trabajo se sostiene un buen clima laboral				4				4				4	
5	Considera que se mantiene una relación de confianza entre compañeros de trabajo				4				4				4	
	Dimensión 2: Composición													
6	Los integrantes del grupo demuestran aptitud para trabajar en equipo				4				4				4	
7	Considera que se emplea la retroalimentación en cada interacción comunicativa				4				4				4	
8	La colaboración del grupo se evidencia en cada turno				4				4				4	
9	La personalidad de cada miembro influye en el logro del objetivo grupal				4				4				4	
10	Considera que la asignación de roles, cada miembro del grupo lo tiene bien definido				4				4				4	

11	Cada miembro del grupo realiza sus funciones sin depender de alguien				4				4				4	
12	Existen horarios flexibles para poder capacitarse				4				4				4	
13	Realizan rotación de área de trabajo entre el personal				4				4				4	
14	Existen preferencias de los miembros al trabajar en equipo				4				4				4	
15	La afinidad de caracteres para trabajar en equipo se da en su área				4				4				4	
Dimensión 3: Proceso														
16	En su área de trabajo todos tienen un propósito en común				4				4				4	
17	En su área de trabajo existe individualismo al realizar las actividades laborales				4				4				4	
18	La motivación es una herramienta constante utilizada en su área de trabajo				4				4				4	
19	Las metas del equipo, los integrantes la tienen clara				4				4				4	
20	La eficacia del equipo se logra en el área de trabajo				4				4				4	
21	Las capacitaciones programadas son de temas propuestos por el personal del área				4				4				4	
22	La institución cumple con el programa anual de capacitaciones				4				4				4	
23	Los equipos de trabajo tienen un nivel de conflicto sobre la puntualidad				4				4				4	

24	Los equipos de trabajo tienen un nivel de conflicto sobre las faltas				4				4				4	
25	Los equipos de trabajo de cada área demuestran un alto grado de responsabilidad en el desempeño de sus funciones				4				4				4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia en la cantidad de ítem): _____

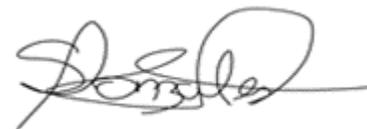
Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: Susan Hayde Gonzales Saldaña **DNI:** 43575794

Especialidad del validador: Doctora en salud, Máster en Docencia Universitaria

10 de noviembre del 2023

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



Firma del Experto Informante.

2DO JUEZ: Mg. Alicia Verónica Ortega Soto

Observaciones (precisar si hay suficiencia en la cantidad de ítem): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: Alicia Verónica Ortega Soto **DNI:** 41378663

Especialidad del validador: Doctorado en Ciencias de la Salud

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

09 de noviembre del 2023


.....
Lic. Esp/ Alicia Verónica Ortega Soto
 CEP. 44837 REE. 5146

Firma del Experto Informante.

3ER JUEZ: Mg. Jorge Gustavo Barreto Quiche

Observaciones (precisar si hay suficiencia en la cantidad de ítem): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: Jorge Gustavo Barreto Quiche **DNI:** 44745278

Especialidad del validador: Maestro en Enfermería con mención en Administración y Gestión

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

15 de noviembre del 2023



Firma del Experto Informante.

ATRIZ DE DATOS ESPECÍFICOS DE LA VARIABLE COMUNICACIÓN EFECTIVA

Nº	Transmisora de la cultura institucional								DX1	Fuente de motivación del personal								DX2	Facilitadora de la resolución de conflictos							DX3	DX		
	01	02	03	04	05	06	07	08		09	10	11	12	13	14	15	16		17	18	19	20	21	22	23			24	25
01	1	2	3	3	3	4	4	5	25	5	5	3	3	3	2	2	1	24	1	1	2	3	3	3	4	4	4	25	74
02	2	3	3	3	2	2	2	5	22	5	5	4	4	3	3	4	4	31	4	4	5	5	5	5	5	2	40	93	
03	3	3	3	2	2	2	2	4	21	4	4	5	5	5	5	4	4	36	4	3	3	3	3	2	2	1	1	22	79
04	1	1	2	2	2	2	2	1	13	1	1	4	4	4	5	5	5	29	4	4	3	3	3	4	4	4	3	32	74
05	1	2	3	3	2	1	4	4	20	4	4	4	5	5	5	5	5	37	5	3	3	3	2	2	2	1	1	22	79
06	3	3	3	4	4	4	4	5	30	5	5	5	5	1	1	2	2	26	3	3	3	4	4	4	5	5	5	36	92
07	3	3	3	3	3	3	3	4	26	4	4	5	5	5	3	3	3	32	3	3	3	2	2	3	3	3	4	26	84
08	3	3	3	2	2	2	2	4	21	4	4	5	5	5	5	4	4	36	4	3	3	3	3	2	2	1	1	22	79
09	1	1	2	2	2	2	2	1	13	1	1	4	4	4	4	5	5	29	4	4	3	3	3	3	4	4	3	32	74
10	1	2	3	3	2	1	4	4	20	4	4	4	5	5	5	5	5	37	5	3	3	3	2	2	2	1	1	22	79
11	3	3	3	3	3	4	4	4	27	4	4	4	5	5	5	5	5	37	5	5	3	3	3	3	3	3	4	32	96
12	3	3	3	3	3	4	4	4	27	4	3	3	3	3	3	4	4	27	4	4	4	3	3	3	3	3	4	31	85
13	1	2	3	1	2	3	1	2	15	3	1	2	3	1	2	3	1	16	2	3	1	2	3	1	2	3	1	18	49
14	1	2	3	3	3	4	4	5	25	5	5	3	3	3	2	2	1	24	1	1	2	3	3	3	4	4	4	25	74
15	2	3	3	3	2	2	2	5	22	5	5	4	4	3	3	4	4	31	4	4	5	5	5	5	5	2	40	93	
16	3	3	3	2	2	2	2	4	21	4	4	5	5	5	4	4	4	36	4	3	3	3	3	2	2	1	1	22	79
17	1	1	2	2	2	2	2	1	13	1	1	4	4	4	5	5	5	29	4	4	3	3	3	3	4	4	3	32	74
18	1	2	3	3	2	1	4	4	20	4	4	4	5	5	5	5	5	37	5	3	3	3	2	2	2	1	1	22	79
19	3	4	4	4	4	4	5	5	33	5	5	5	5	4	4	4	4	36	4	4	3	3	3	3	3	3	4	30	99
20	4	4	5	5	5	3	3	3	32	3	3	3	3	4	4	4	5	29	5	4	4	4	5	5	5	4	4	40	101
21	3	2	1	3	2	1	3	2	17	1	3	2	1	3	2	1	3	16	2	1	3	2	1	3	2	1	3	18	51
22	3	3	3	3	3	3	4	4	26	4	4	5	5	5	3	3	3	32	3	3	3	2	2	3	3	3	4	26	84
23	3	3	3	2	2	2	2	4	21	4	4	5	5	5	4	4	4	36	4	3	3	3	3	2	2	1	1	22	79
24	1	1	2	2	2	2	2	1	13	1	1	4	4	4	5	5	5	29	4	4	3	3	3	3	4	4	3	32	74
25	1	2	3	3	2	1	4	4	20	4	4	4	5	5	5	5	5	37	5	3	3	3	2	2	2	1	1	22	79
26	3	3	3	3	3	4	4	4	27	4	4	4	5	5	5	5	5	37	5	5	3	3	3	3	3	3	4	32	96
27	3	3	3	2	2	2	1	1	17	1	1	1	1	1	2	2	2	11	3	3	3	3	2	2	2	2	1	21	49
28	2	2	2	3	3	3	3	3	21	2	2	2	2	4	4	5	5	26	5	4	4	4	3	3	3	2	2	30	77
29	3	3	3	3	3	2	2	2	21	2	2	1	1	1	1	2	2	12	2	2	3	3	3	3	2	2	2	22	55
30	1	2	3	1	2	3	1	2	15	3	1	2	3	1	2	3	1	16	2	3	1	2	3	1	2	3	1	18	49
31	1	2	3	3	3	4	4	5	25	5	5	3	3	3	2	2	1	24	1	1	2	3	3	3	4	4	4	25	74
32	2	3	3	3	2	2	2	5	22	5	5	4	4	3	3	3	4	31	4	4	5	5	5	5	5	2	40	93	
33	3	3	3	2	2	2	2	4	21	4	4	5	5	5	4	4	4	36	4	3	3	3	3	2	2	1	1	22	79
34	1	1	2	2	2	2	2	1	13	1	1	4	4	4	5	5	5	29	4	4	3	3	3	4	4	4	3	32	74
35	1	1	1	2	2	2	3	3	15	3	4	4	4	5	5	5	4	34	4	4	3	3	3	2	2	2	1	24	73
36	5	5	4	4	5	5	4	4	36	3	3	3	3	4	4	4	5	29	5	5	5	4	4	4	3	3	3	36	101
37	3	3	3	3	4	4	4	5	29	5	5	5	4	4	4	4	3	34	3	3	3	2	2	2	2	2	2	21	84
38	3	3	3	2	2	2	2	4	21	4	4	5	5	5	5	4	4	36	4	3	3	3	3	2	2	1	1	22	79

39	1	1	2	2	2	2	2	1	13	1	1	4	4	4	5	5	5	29	4	4	3	3	3	4	4	4	3	32	74
40	1	2	3	3	2	1	4	4	20	4	4	4	5	5	5	5	37	5	3	3	3	2	2	2	1	1	22	79	
41	1	2	3	3	3	3	4	4	5	25	5	5	3	3	2	2	1	24	1	1	2	3	3	4	4	4	25	74	
42	2	3	3	3	2	2	2	5	22	5	5	4	4	3	3	4	31	4	4	5	5	5	5	5	5	2	40	93	
43	3	3	3	2	2	2	2	4	21	4	4	5	5	5	5	4	4	36	4	3	3	3	3	2	2	1	1	22	79
44	1	1	2	2	2	2	2	1	13	1	1	4	4	4	5	5	5	29	4	4	3	3	3	4	4	4	3	32	74
45	1	2	3	3	2	1	4	4	20	4	4	4	5	5	5	5	37	5	3	3	3	2	2	2	1	1	22	79	
46	3	3	3	4	4	4	4	5	30	5	5	5	5	1	1	2	2	26	3	3	3	4	4	4	5	5	5	36	92
47	3	3	3	3	3	3	4	4	26	4	4	5	5	5	3	3	3	32	3	3	3	2	2	3	3	3	4	26	84
48	3	3	3	2	2	2	2	4	21	4	4	5	5	5	4	4	36	4	3	3	3	3	2	2	1	1	22	79	
49	1	1	2	2	2	2	2	1	13	1	1	4	4	4	5	5	5	29	4	4	3	3	3	4	4	4	3	32	74
50	1	2	3	3	2	1	4	4	20	4	4	4	5	5	5	5	37	5	3	3	3	2	2	2	1	1	22	79	
51	3	3	3	3	3	4	4	4	27	4	4	4	5	5	5	5	37	5	5	3	3	3	3	3	3	3	4	32	96
52	3	3	3	3	3	4	4	4	27	4	3	3	3	3	3	4	4	27	4	4	4	3	3	3	3	3	4	31	85
53	1	2	3	1	2	3	1	2	15	3	1	2	3	1	2	3	1	16	2	3	1	2	3	1	2	3	1	18	49
54	1	2	3	3	3	4	4	5	25	5	5	3	3	3	2	2	1	24	1	1	2	3	3	3	4	4	4	25	74
55	2	3	3	3	2	2	2	5	22	5	5	4	4	3	3	4	31	4	4	5	5	5	5	5	5	2	40	93	
56	3	3	3	3	2	2	2	4	21	4	4	5	5	5	4	4	36	4	3	3	3	3	2	2	1	1	22	79	
57	1	1	2	2	2	2	2	1	13	1	1	4	4	4	5	5	5	29	4	4	3	3	3	4	4	4	3	32	74
58	1	2	3	3	2	1	4	4	20	4	4	4	5	5	5	5	37	5	3	3	3	2	2	2	1	1	22	79	
59	3	4	4	4	4	4	5	5	33	5	5	5	5	4	4	4	4	36	4	4	3	3	3	3	3	3	4	30	99
60	4	4	5	5	5	3	3	3	32	3	3	3	3	4	4	4	5	29	5	4	4	4	5	5	5	4	4	40	101
61	3	2	1	3	2	1	3	2	17	1	3	2	1	3	2	1	3	16	2	1	3	2	1	3	2	1	3	18	51
62	3	3	3	3	3	3	4	4	26	4	4	5	5	5	3	3	3	32	3	3	3	2	2	3	3	3	4	26	84
63	3	3	3	3	2	2	2	4	21	4	4	5	5	5	4	4	36	4	3	3	3	3	2	2	1	1	22	79	
64	1	1	2	2	2	2	2	1	13	1	1	4	4	4	5	5	5	29	4	4	3	3	3	4	4	4	3	32	74
65	1	2	3	3	2	1	4	4	20	4	4	4	5	5	5	5	37	5	3	3	3	2	2	2	1	1	22	79	
66	3	3	3	3	3	4	4	4	27	4	4	4	5	5	5	5	37	5	5	3	3	3	3	3	3	3	4	32	96
67	3	3	3	2	2	2	1	1	17	1	1	1	1	1	2	2	2	11	3	3	3	3	2	2	2	2	1	21	49
68	2	2	2	3	3	3	3	3	21	2	2	2	2	4	4	5	5	26	5	4	4	4	3	3	3	2	2	30	77
69	3	3	3	3	3	2	2	2	21	2	2	1	1	1	1	2	2	12	2	2	3	3	3	3	2	2	2	22	55
70	1	2	3	1	2	3	1	2	15	3	1	2	3	1	2	3	1	16	2	3	1	2	3	1	2	3	1	18	49
71	1	2	3	3	3	4	4	5	25	5	5	3	3	3	2	2	1	24	1	1	2	3	3	3	4	4	4	25	74
72	2	3	3	3	2	2	2	5	22	5	5	4	4	3	3	4	31	4	4	5	5	5	5	5	5	2	40	93	
73	3	3	3	2	2	2	2	4	21	4	4	5	5	5	5	4	4	36	4	3	3	3	3	2	2	1	1	22	79
74	1	1	2	2	2	2	2	1	13	1	1	4	4	4	5	5	5	29	4	4	3	3	3	4	4	4	3	32	74
75	1	1	1	2	2	2	3	3	15	3	4	4	4	5	5	5	4	34	4	4	3	3	3	2	2	2	1	24	73
76	5	5	4	4	5	5	4	4	36	3	3	3	3	4	4	4	5	29	5	5	5	4	4	4	3	3	3	36	101
77	3	3	3	3	4	4	4	5	29	5	5	5	4	4	4	3	34	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	21	84
78	3	3	3	3	2	2	2	4	21	4	4	5	5	5	5	4	4	36	4	3	3	3	3	2	2	1	1	22	79
79	1	1	2	2	2	2	2	1	13	1	1	4	4	4	5	5	5	29	4	4	3	3	3	4	4	4	3	32	74
80	1	2	3	3	2	1	4	4	20	4	4	4	5	5	5	5	37	5	3	3	3	2	2	2	1	1	22	79	

MATRIZ DE DATOS ESPECÍFICOS DE LA VARIABLE TRABAJO EN EQUIPO

Nº	Contexto					DY1	Composición										DY2	Proceso										DY3	DY	
	01	02	03	04	05		06	07	08	09	10	11	12	13	14	15		16	17	18	19	20	21	22	23	24	25			
01	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	42	5	5	5	2	3	3	3	1	1	1	29	91	
02	2	2	1	1	1	7	1	2	2	2	1	1	2	2	3	3	19	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	42	68	
03	1	2	2	2	3	10	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	40	5	5	5	2	2	2	3	3	3	3	33	83	
04	3	3	3	2	2	13	2	2	1	1	1	5	5	5	4	4	30	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	33	76	
05	1	1	2	2	2	8	3	3	3	4	4	4	5	5	3	3	37	3	2	1	2	3	3	3	4	4	5	30	75	
06	5	5	3	3	3	19	3	3	3	3	2	2	2	1	1	22	1	1	2	2	2	3	3	3	3	5	25	66		
07	4	4	5	5	5	23	5	5	3	3	3	3	3	3	2	33	2	2	2	2	3	3	3	3	4	4	28	84		
08	1	2	2	2	3	10	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	40	5	5	5	2	2	2	3	3	3	3	33	83	
09	3	3	3	2	2	13	2	2	1	1	1	5	5	5	4	4	30	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	33	76	
10	1	1	2	2	2	8	3	3	3	4	4	4	5	5	3	3	37	3	2	1	2	3	3	3	4	4	5	30	75	
11	4	4	4	4	2	18	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	25	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	41	84	
12	4	4	4	3	3	18	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	36	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	35	89	
13	2	3	1	2	3	11	1	2	3	1	2	3	1	2	3	2	20	2	3	3	3	3	3	1	1	2	2	22	53	
14	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	42	5	5	5	2	3	3	3	1	1	1	29	91	
15	2	2	1	1	1	7	1	2	2	2	1	1	2	2	3	3	19	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	42	68	
16	1	2	2	2	3	10	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	40	5	5	5	2	2	2	3	3	3	3	33	83	
17	3	3	3	2	2	13	2	2	1	1	1	5	5	5	4	4	30	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	33	76	
18	1	1	2	2	2	8	3	3	3	4	4	4	5	5	3	3	37	3	2	1	2	3	3	3	4	4	5	30	75	
19	4	4	4	4	5	21	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	43	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	37	101	
20	4	4	5	5	5	23	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	45	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	44	112	
21	2	1	3	2	1	9	3	2	1	3	2	1	3	2	1	3	21	2	1	3	2	1	3	2	1	3	2	20	50	
22	4	4	5	5	5	23	5	5	3	3	3	3	3	3	3	2	33	2	2	2	2	3	3	3	3	4	4	28	84	
23	1	2	2	2	3	10	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	40	5	5	5	2	2	2	3	3	3	3	33	83	
24	3	3	3	2	2	13	2	2	1	1	1	5	5	5	4	4	30	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	33	76	
25	1	1	2	2	2	8	3	3	3	4	4	4	5	5	3	3	37	3	2	1	2	3	3	3	4	4	5	30	75	
26	4	4	4	4	2	18	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	25	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	41	84	
27	1	1	1	2	2	7	2	3	3	3	3	2	2	2	2	1	23	1	1	1	1	2	2	2	2	3	3	18	48	
28	2	1	1	1	1	6	2	2	2	2	3	3	4	4	5	5	32	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	35	73	
29	2	2	1	1	1	7	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	16	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1	23	46	
30	2	3	1	2	3	11	1	2	3	1	2	3	1	2	3	2	20	2	3	3	3	3	1	1	2	2	2	22	53	
31	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	42	5	5	5	2	3	3	3	1	1	1	29	91	
32	2	2	1	1	1	7	1	2	2	2	1	1	2	2	3	3	19	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	42	68	
33	1	2	2	2	3	10	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	40	5	5	5	2	2	2	3	3	3	3	33	83	
34	3	3	3	2	2	13	2	2	1	1	1	5	5	5	4	4	30	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	33	76	
35	1	1	2	2	2	8	3	3	3	4	4	4	5	5	5	4	40	4	4	3	3	3	3	2	2	1	1	25	73	
36	3	2	2	2	1	10	1	1	1	3	3	3	3	4	4	4	27	4	5	5	5	5	5	3	3	3	4	4	41	78

37	1	1	1	1	1	5	1	1	1	2	2	2	3	3	3	4	22	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	32	59	
38	1	2	2	2	3	10	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	40	5	5	5	2	2	2	3	3	3	3	33	83	
39	3	3	3	2	2	13	2	2	1	1	1	5	5	5	4	4	30	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	33	76	
40	1	1	2	2	2	8	3	3	3	4	4	4	5	5	3	3	37	3	2	1	2	3	3	3	4	4	5	30	75	
41	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	42	5	5	5	2	3	3	3	1	1	1	29	91	
42	2	2	1	1	1	7	1	2	2	2	1	1	2	2	3	3	19	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	42	68	
43	1	2	2	2	3	10	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	40	5	5	5	2	2	2	3	3	3	3	33	83	
44	3	3	3	2	2	13	2	2	1	1	1	5	5	5	4	4	30	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	33	76	
45	1	1	2	2	2	8	3	3	3	4	4	4	5	5	3	3	37	3	2	1	2	3	3	3	4	4	5	30	75	
46	5	5	3	3	3	19	3	3	3	3	2	2	2	2	1	1	22	1	1	2	2	2	3	3	3	3	3	5	25	66
47	4	4	5	5	5	23	5	5	3	3	3	3	3	3	3	2	33	2	2	2	2	3	3	3	3	4	4	28	84	
48	1	2	2	2	3	10	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	40	5	5	5	2	2	2	3	3	3	3	33	83	
49	3	3	3	2	2	13	2	2	1	1	1	5	5	5	4	4	30	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	33	76	
50	1	1	2	2	2	8	3	3	3	4	4	4	5	5	3	3	37	3	2	1	2	3	3	3	4	4	5	30	75	
51	4	4	4	4	2	18	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	25	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	41	84	
52	4	4	4	3	3	18	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	36	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	35	89	
53	2	3	1	2	3	11	1	2	3	1	2	3	1	2	3	2	20	2	3	3	3	3	1	1	2	2	2	22	53	
54	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	42	5	5	5	2	3	3	3	1	1	1	29	91	
55	2	2	1	1	1	7	1	2	2	2	1	1	2	2	3	3	19	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	42	68	
56	1	2	2	2	3	10	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	40	5	5	5	2	2	2	3	3	3	3	33	83	
57	3	3	3	2	2	13	2	2	1	1	1	5	5	5	4	4	30	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	33	76	
58	1	1	2	2	2	8	3	3	3	4	4	4	5	5	3	3	37	3	2	1	2	3	3	3	4	4	5	30	75	
59	4	4	4	4	5	21	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	43	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	37	101	
60	4	4	5	5	5	23	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	45	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	44	112	
61	2	1	3	2	1	9	3	2	1	3	2	1	3	2	1	3	21	2	1	3	2	1	3	2	1	3	2	20	50	
62	4	4	5	5	5	23	5	5	3	3	3	3	3	3	3	2	33	2	2	2	2	3	3	3	3	4	4	28	84	
63	1	2	2	2	3	10	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	40	5	5	5	2	2	2	3	3	3	3	33	83	
64	3	3	3	2	2	13	2	2	1	1	1	5	5	5	4	4	30	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	33	76	
65	1	1	2	2	2	8	3	3	3	4	4	4	5	5	3	3	37	3	2	1	2	3	3	3	4	4	5	30	75	
66	4	4	4	4	2	18	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	25	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	41	84	
67	1	1	1	2	2	7	2	3	3	3	3	2	2	2	2	1	23	1	1	1	1	2	2	2	2	3	3	18	48	
68	2	1	1	1	1	6	2	2	2	2	3	3	4	4	5	5	32	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	35	73	
69	2	2	1	1	1	7	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	16	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1	23	46	
70	2	3	1	2	3	11	1	2	3	1	2	3	1	2	3	2	20	2	3	3	3	3	1	1	2	2	2	22	53	
71	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	42	5	5	5	2	3	3	3	1	1	1	29	91	
72	2	2	1	1	1	7	1	2	2	2	1	1	2	2	3	3	19	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	42	68	
73	1	2	2	2	3	10	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	40	5	5	5	2	2	2	3	3	3	3	33	83	
74	3	3	3	2	2	13	2	2	1	1	1	5	5	5	4	4	30	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	33	76	
75	1	1	2	2	2	8	3	3	3	4	4	4	5	5	5	4	40	4	4	3	3	3	2	2	2	1	1	25	73	
76	3	2	2	2	1	10	1	1	1	3	3	3	3	4	4	4	27	4	5	5	5	5	3	3	3	4	4	41	78	
77	1	1	1	1	1	5	1	1	1	2	2	2	3	3	3	4	22	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	32	59	
78	1	2	2	2	3	10	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	40	5	5	5	2	2	2	3	3	3	3	33	83	
79	3	3	3	2	2	13	2	2	1	1	1	5	5	5	4	4	30	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	33	76	
80	1	1	2	2	2	8	3	3	3	4	4	4	5	5	3	3	37	3	2	1	2	3	3	3	4	4	5	30	75	

MATRIZ DE DATOS GENERALES

Nº	Edad	Sexo	Estado civil	Condición laboral	Años de servicio
01	1	2	1	1	2
02	2	2	1	1	4
03	2	1	2	2	2
04	3	2	2	2	4
05	1	2	2	2	4
06	2	2	2	2	3
07	3	1	2	2	2
08	1	2	1	2	2
09	1	2	3	2	4
10	1	2	3	2	2
11	2	1	3	1	2
12	2	2	3	1	2
13	3	2	3	1	5
14	1	2	3	2	3
15	1	1	2	2	2
16	1	2	2	2	2
17	1	2	2	2	2
18	1	2	2	2	2
19	3	1	2	2	2
20	2	2	2	2	1
21	2	2	2	2	2
22	2	2	2	1	2
23	2	1	1	1	2
24	2	2	1	1	4
25	3	2	2	2	2
26	3	2	2	2	4
27	3	1	2	2	4
28	3	2	2	2	3
29	3	2	2	2	2
30	2	2	1	2	2
31	2	2	3	2	4
32	2	1	3	2	2
33	1	2	3	1	2
34	1	2	3	1	2
35	1	2	3	1	5
36	3	2	3	2	3
37	3	1	2	2	2
38	3	2	2	2	2
39	1	2	2	2	2
40	1	2	2	2	2
41	2	2	2	2	2
42	2	2	2	2	1
43	2	2	2	2	2
44	1	2	2	1	2
45	1	2	1	1	2
46	1	2	1	1	4
47	1	2	2	2	2
48	1	2	2	2	4
49	1	2	2	2	4
50	2	2	2	2	3
51	2	2	2	2	2
52	2	2	1	2	2

53	2	2	3	2	4
54	3	2	3	2	2
55	3	2	3	1	2
56	3	2	3	1	2
57	3	2	3	1	5
58	3	2	3	2	3
59	2	2	2	2	2
60	1	2	2	2	2
61	1	2	2	2	2
62	1	2	2	2	2
63	1	2	2	2	2
64	1	2	2	2	1
65	2	2	2	2	2
66	3	2	2	1	2
67	1	2	1	1	2
68	1	2	1	1	4
69	1	2	2	2	2
70	2	2	2	2	4
71	2	2	2	2	4
72	2	2	2	2	3
73	1	2	2	2	2
74	1	2	1	2	2
75	3	2	3	2	4
76	3	2	3	2	2
77	1	2	3	1	2
78	2	2	3	1	2
79	1	2	3	1	5
80	1	2	3	2	3