



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Comunicación organizacional interna en la satisfacción de las  
relaciones interpersonales en trabajadores de un  
establecimiento de salud en Huamanga-Ayacucho 2023**

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

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Br. Flores Chipana, Yavett Miluzca (orcid.org/0009-0007-0982-5163)

**ASESORA:**

Dra. Meneses La Riva, Monica Elisa (orcid.org/0000-0001-6885-9207)

Dra. Castillo Olsson, Sara Edith (orcid.org/0000-0001-5094-3347)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Dirección de los Servicios de Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA – PERÚ

2024

## **Dedicatoria**

El presente trabajo está dedicado a mi querida hija Alexandra, a mi madre Carmen y mi hermano Ananías, porque fueron mi motor y motivo que me impulso a mejorar el nivel profesional.

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por concederme salud y lograr mis metas programadas, en una institución que me permitió mejorar mis competencias profesionales para contribuir en el desarrollo institucional de mi región Huamanga

Mis sinceros agradecimientos a mis queridas mentoras Dra. Mónica Elisa Meneses y Dra. Sara Edith Castillo Olsson que contribuyeron en la culminación de mi estudio de investigación.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

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

Yo, MENESES LA RIVA MONICA ELISA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Comunicación organizacional interna en la satisfacción de las relaciones interpersonales en trabajadores de un establecimiento de salud en Huamanga-Ayacucho 2023", cuyo autor es FLORES CHIPANA YAVETT MILUZCA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, 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, 02 de Enero del 2024

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
MENESES LA RIVA MONICA ELISA <b>DNI:</b> 09429302 <b>ORCID:</b> 0000-0001-6885-9207	Firmado electrónicamente por: MLARIV el 08-01- 2024 15:34:31

Código documento Trilce: TRI - 0715930



**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, FLORES CHIPANA YAVETT MILUZCA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional 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 organizacional interna en la satisfacción de las relaciones interpersonales en trabajadores de un establecimiento de salud en Huamanga-Ayacucho 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.

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
FLORES CHIPANA YAVETT MILUZCA <b>DNI:</b> 40134486 <b>ORCID:</b> 0009-0007-0982-5163	Firmado electrónicamente por: YFLORESCH79 el 09-02-2024 23:40:21

Código documento Trilce: INV - 1478390

## Índice de Contenidos

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Declaratoria de Autenticidad del Asesor .....	iv
Declaratoria de Autenticidad del Autor .....	v
Índice de Contenidos .....	vi
Índice de tablas.....	vii
Resumen .....	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA .....	15
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	15
3.2. Las Variables y su operacionalización.....	15
3.3. La Población, muestra, muestreo.....	16
3.4. La técnica y el instrumento de recolección de datos, confiabilidad y validez.....	18
3.5 Procedimiento.....	20
3.6. El Método de análisis de datos.....	21
3.7. Aspectos éticos .....	21
IV. RESULTADOS.....	22
V. DISCUSIÓN.....	38
VI. CONCLUSIONES.....	45
VII. RECOMENDACIONES .....	47
REFERENCIAS .....	48
ANEXOS .....	54

## Índice de tablas

<i>Tabla 01 Distribución de la Población Según Tipo de Contrato</i>	17
<i>Tabla 02 Distribución Porcentual de la Población Según Tiempo de Servicio</i>	17
<i>Tabla 03 Expertos que validaron el instrumento</i>	19
<i>Tabla 04 Tabla de Confiabilidad</i>	20
<i>Tabla 05 Frecuencias de Variable de Comunicación Interna</i>	22
<i>Tabla 06 Frecuencias de la Variable Satisfacción de las Relaciones Interpersonales</i>	23
<i>Tabla 07 Comunicación Interna y Satisfacción de las Relaciones Interpersonales</i>	23
<i>Tabla 08 Dimensión Descendente en la Satisfacción de las Relaciones Interpersonales</i>	24
<i>Tabla 09 Dimensión Ascendente en la Satisfacción de las Relaciones Interpersonales</i>	25
<i>Tabla 10 Dimensión Horizontal en la Satisfacción de las Relaciones Interpersonales</i>	26
<i>Tabla 11 Dimensión Transversal en la Satisfacción de las Relaciones Interpersonales</i>	27
<i>Tabla 12 Prueba de la Bondad de Ajuste al Modelo de Análisis de la Comunicación Interna y la Incidencia en la Satisfacción de las Relaciones Interpersonales</i>	27
<i>Tabla 13 Prueba de Variabilidad de la incidencia de la Comunicación interna en la Satisfacción de las Relaciones Interpersonales</i>	28
<i>Tabla 14 Prueba de Regresión Logística Ordinal de la incidencia de la Comunicación Interna en la Satisfacción de las Relaciones Interpersonales</i>	29
<i>Tabla 15 Prueba de Bondad de Ajuste al Modelo de Análisis de la Dimensión Descendente y la Incidencia en la Satisfacción de las Relaciones Interpersonales</i>	30
<i>Tabla 16 Prueba de Variabilidad de la Incidencia de la Dimensión Descendente en la Satisfacción de las Relaciones Interpersonales</i>	30
<i>Tabla 17 Prueba de Regresión logística Ordinal de las incidencias de la Dimensión Descendente en la Satisfacción de las Relaciones Interpersonales</i>	31
<i>Tabla 18 Prueba de Bondad de Ajuste al Modelo de Análisis de la Dimensión Ascendente y la Incidencia en la Satisfacción de las Relaciones Interpersonales</i>	32
<i>Tabla 19 Prueba de Variabilidad de la incidencia de la Dimensión Ascendente en la Satisfacción de las Relaciones Interpersonales</i>	32

<i>Tabla 20 Prueba de Regresión Logística Ordinal de la Incidencia de la Dimensión ascendente en la Satisfacción de las Relaciones Interpersonales</i>	33
<i>Tabla 21 Prueba de Bondad de Ajuste al Modelos de Análisis de la Dimensión Horizontal y la Incidencia en la Satisfacción de las Relaciones Interpersonales</i>	34
<i>Tabla 22 Prueba de Variabilidad de la Incidencia de la Dimensión Horizontal en la Satisfacción de la Relaciones Interpersonales</i>	34
<i>Tabla 23 Prueba de Regresión Logística Ordinal de la Incidencia de la Dimensión Horizontal en la Satisfacción de las Relaciones Interpersonales</i>	35
<i>Tabla 24 Prueba de Bondad de Ajuste al Modelo de Análisis de la Dimensión Transversal y la incidencia en la Satisfacción de las Relaciones Interpersonales</i>	35
<i>Tabla 25 Prueba de Variabilidad de la incidencia de la Dimensión Transversal en la Satisfacción de las Relaciones Interpersonales</i>	36
<i>Tabla 26 Prueba de Regresión Logística Ordinal de la Incidencia de la Dimensión Transversal en la Satisfacción de las Relaciones Interpersonales</i>	37

## Resumen

El objetivo principal fue determinar la incidencia de la comunicación organizacional interna en la satisfacción de las relaciones interpersonales en trabajadores en un establecimiento de salud en Huamanga-Ayacucho 2023. Nuestro estudio fue de tipo básico, de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional causal, diseño no experimental, transversal. La muestra estuvo conformada por 76 trabajadores enfermeros del Hospital II Essalud Huamanga, fue muestreo probabilístico, se utilizó 02 cuestionario con escala Likert. El instrumento fue validado por expertos, la confiabilidad del instrumento fue alta con un alfa de Cronbach de 0.965 de la COI y para la SRIT fue 0,894 se utilizó las pruebas de chi-cuadrado de Pearson con un valor 0,142; con un valor de significancia de 0.932 > 0,05 y un Pseudo R cuadrado de Nagelkerke con un valor de 18,9% lo que demuestra que la COI presenta una pequeña incidencia con respecto a la SRIT. Con el apoyo de la prueba de regresión logística ordinal se obtuvo el valor de Wald de 12,815 > 4 con un p valor a 0,000 < 0,05 lo que comprueba la hipótesis alterna que la comunicación organizacional interna incide en la satisfacción de las relaciones interpersonales.

**Palabras clave:** Comunicación, organización interna, satisfacción de relaciones interpersonales en el trabajo.

### **Abstract**

The main objective was to determine the influence of internal organizational communication on the satisfaction of interpersonal relationships in workers in a health establishment in Huamanga-Ayacucho 2023. Our study was of a basic type, with a quantitative approach, causal correlational descriptive level, design not experimental, transversal. The sample was made up of 76 nursing workers from Hospital II Essalud Huamanga, it was probabilística sampling, 02 questionnaire with Likert scale was used. The instrument was validated by experts, the reliability of the instrument was high with a Cronbach's alpha of 0.965 for the COI and for the SRIT it was 0.894, Pearson's chi-square tests were used with a value of 0.142; with a significance value of  $0.932 > 0.05$  and a Nagelkerke Pseudo R square with a value of 18.9%, which demonstrates that COI has a small incidence with respect to SRIT. With the support of the ordinal logistic regression test, the Wald value of  $12.815 > 4$  was obtained with a p value of  $0.000 < 0.05$ , which proves the alternative hypothesis that internal organizational communication affects the satisfaction of interpersonal relationships.

**Keywords: Comunicacion,** internal organizacional, satisfaction of interpersonal relationships at work.

## I. INTRODUCCIÓN

En el mundo las organizaciones, han presentado múltiples cambios en la comunicación organizacional interna a causa de la pandemia del 2019, durante este periodo se instalaron varias herramientas de comunicación que permitieron interactuar a los jefes con los colaboradores de la organización con la finalidad de mejorar la productividad (Salinova & Gómez, 2023)

En Reino Unido, la CI es una palanca muy importante que los líderes utilizan con la finalidad de motivar, comprometer e inspirar un mejor desempeño y mejoran los resultados de la empresa, además permite que los empleados se sientan valorados e importantes, lo cual permite un mayor rendimiento empresarial, mejora la cohesión del trabajo en equipo, asegura la retención e influye en la satisfacción laboral del colaborador interno (Índice de Comunicación Interna, 2023).

En las organizaciones de América Latina se identificó que los empleados incrementan la productividad cuando se encuentran informados y asumen responsabilidades durante la ejecución de la estrategia empresarial, esto les permite ampliar el rol y asumen ser embajadores de la marca, además se logra la sinergia que requiere el trabajo de equipo, el compromiso, la motivación y colaboración de los miembros (Aguirre & Vergara, 2017)

En Colombia Muñoz & Pérez, (2022) hace referencia que la percepción favorable de la comunicación interna en las organizaciones de Norteamérica disminuyó de 58.6% a 50.7% en la actualidad, esto se atribuye a múltiples factores, esta realidad afecta el desempeño integral de los trabajadores de las organizaciones empresariales.

En la actualidad la comunicación interna inefectiva en las organizaciones, presentan consecuencias negativas como la desmotivación, el desorden jerárquico. inadecuado protocolo de comunicación, insatisfacción y deterioro de imagen empresarial, por ese motivo es necesario identificar los problemas, actuar a tiempo antes que tomen cuerpo y generen graves crisis en el interior de la organización, es necesario innovar las herramientas comunicacionales, con la finalidad de tener un impacto positivo en los empleados, mediante el fomento del compromiso, motivación, trabajo en equipo, disminuir los rumores y fomentar una comunicación

efectiva que repercute de una manera directa en disminuir los costos (Verazzi & Cuenca, 2020)

En el Perú, existe poca investigación de estudio sobre comunicación interna, en el ámbito sanitario, sin embargo, se encontró, en el Hospital CASE de Arequipa, predomina el nivel comunicación organizacional interna media con un 64.71% y solo un 11,76% baja entre profesionales de enfermería (Valdivia, 2022)

En cuanto a la satisfacción laboral según la encuesta mundial realizada por Gitnux Marketdata, (2023) en España obtuvo como resultado un 32.9% de los empleados que participaron en este estudio percibieron una alta satisfacción laboral y un 60% menciona que los compañeros de trabajo contribuyen con la felicidad en el trabajo.

En Quebec - Canadá se encontró que el 60% de los encuestados en cuatro centros de salud, percibe sentirse nada satisfecho con su trabajo, También revelo que el profesional de enfermería presenta los más altos niveles de insatisfacción, además en este estudio identifico 03 factores de la insatisfacción laboral: como la autodeterminación, el apoyo gerencial y el ajuste de personal en la organización (Blanchard et al.,2019).

En el Perú en un estudio que realizo Mendoza et al., (2021) identifico algunos factores determinantes sobre la insatisfacción laboral en empleados del sector de salud como el burnout en un 20.4% y la motivación con un 28.7%

Las consecuencias de establecer relaciones interpersonales insatisfechas, dentro del entorno laboral, limitan una adecuada interacción entre los empleados, jefes y clientes. Existen una serie de factores que contribuyen a la insatisfacción en el trabajo como: el liderazgo de los gestores, la comunicación, el apoyo social, el reconocimiento y el manejo de conflicto afectan sobre la percepción de la insatisfacción del empleado al interior de una organización.

En esta realidad se evidencio en un establecimiento de salud de nivel I -2 en la ciudad de Huamanga, se puedo observar que los directivos que asumen los puestos gerenciales en dicho nosocomio, no cuentan con estrategias comunicacionales internas de corto, mediano y largo plazo. Su enfoque está dirigido en un mayor porcentaje a desarrollar estrategias comunicacionales externas lo cual limita que el empleado mantenga una comunicación fluida con los directivos,

además presenta problemas de comunicación interna, que repercute en la insatisfacción laboral y afecta la producción, la calidad inadecuada en la prestación de servicio. Esta problemática nos motiva a realizar el estudio de investigación titulado “Comunicación organizacional interna en la satisfacción de las relaciones interpersonales en trabajadores de un establecimiento de salud en Huamanga Ayacucho 2023”

Para comprender el problema de estudio, se investiga y analiza la temática con el propósito de diseñar posibles soluciones que permita las mejoras continuas en el desempeño laboral.

Por esta razón se plantea como problema principal: ¿De qué manera incide la comunicación organizacional interna en la satisfacción de las relaciones interpersonales en trabajadores de un establecimiento de salud en Huamanga-Ayacucho 2023? Para establecer los problemas específicos: hace referencia a las siguientes preguntas ¿De qué manera influye la comunicación descendente, ascendente, horizontal y transversal en la satisfacción de las relaciones interpersonales en trabajadores de un establecimiento de salud Huamanga-Ayacucho 2023?

En cuanto a la relevancia teórica nuestro estudio se basa en, resolver los vacíos del conocimiento, puesto que la información es actualizada y relevante acerca de la comunicación organizacional interna y la satisfacción de las relaciones interpersonales en trabajadores de un establecimiento de salud , servirá como fuente teórica para posteriores investigaciones. La relevancia práctica, se obtuvo mediante los datos obtenidos los cuales representaran una información seria, que permitirá a los gestores y tomadores de decisiones justificar la implementación de estrategias de intervención para mejorar un adecuado clima laboral durante la prestación del servicio. Será notable en la gestión en salud por que los resultados obtenidos, permitirá asegurar el logro de objetivos, cumplimiento de metas institucionales con la finalidad de desarrollar una gestión eficiente, humanista en la institución prestadora de salud. La relevancia metodológica se logró mediante el empleo de instrumentos confiables y válidos para aplicarlos en futuras investigaciones en el área de gestión sanitaria con la finalidad de profundizar el tema.

Por lo expuesto, nos planeamos como objetivo principal de este estudio determinar qué manera incide la comunicación organizacional interna en la satisfacción de las relaciones interpersonales en trabajadores en un establecimiento de salud en Huamanga-Ayacucho 2023. También nos planteamos como objetivos específicos determinar de qué manera incide la comunicación descendente, ascendente, horizontal y transversal en la satisfacción de las relaciones interpersonales en trabajadores de un establecimiento de salud Huamanga-Ayacucho 2023.

En cuanto a la hipótesis general: Ha La comunicación organizacional interna incide en la satisfacción sobre las relaciones interpersonales en trabajadores de un establecimiento de salud en Huamanga-Ayacucho 2023. hipótesis específicas: Ha: La comunicación descendente, ascendente, horizontal y transversal incide sobre la satisfacción de las relaciones interpersonales en trabajadores de un establecimiento de salud Huamanga-Ayacucho 2023

## II. MARCO TEÓRICO

El estudio analiza resultados previos realizados en diferentes ámbitos a nivel nacional como es el caso de Gamboa, (2022) quien realizó un estudio básico, correlacional en Ayacucho donde determino que existe relación entre el trabajo en equipo y la comunicación interna, su muestra estuvo conformada por 70 trabajadores municipales, obteniendo un coeficiente de relación de (0.398) de Rho de Spearman con un (p- valor = 0,000). En tanto Heredia & Sulca, (2022) en su estudio correlacional realizado en Lima, afirma que existe una correlación significativa de (p-valor = 0,00) entre las 3 variables, en una muestra de 1236 docentes de universidades públicas.

Según Chura y Chura (2021) en su estudio correlacional realizado en Lima, determinó que existe una relación positiva entre la comunicación organizacional y satisfacción laboral, con un Rho de Sperman de 0.841, en una muestra de 71 docentes de un colegio privado, utilizo la escala de comunicación de Cruzado (2019) y para la satisfacción laboral utilizó la escala de SL-SPC., donde concluyen que una buena comunicación organizacional interna direcciona a tener mayor satisfacción laboral. Al contrario, Valdivia, (2020) realizo un estudio en Arequipa donde determino la no existencia de una asociación significativa entre la comunicación interna y el desarrollo personal, esto fue confirmado por la prueba de Chi cuadrado con un valor de 0.342. en 34 trabajadores que tuvo como muestra.

No obstante, De la Cruz, (2020) en su estudio realizado en Ayacucho determino que existe una relación significativa entre gestión administrativa y la productividad, con un (p-Valor = 0.151), la prueba que utilizo fue el análisis de regresión logística ordinal en una muestra de 83 empleados. Por otra parte Halanocca et al., (2019) realizo un estudio correlacional en Lima sobre “La motivación y la satisfacción laboral en el INSN en la sede de San Borja”, en 537 trabajadores asistenciales como muestra, reporta que el personal nombrado se encuentra con mayor motivación y está representado por un 82.54%, con respecto a la satisfacción laboral presenta un 57.26% de insatisfacción en el personal de tercero además concluye que la motivación y la satisfacción laboral influyen directamente en la productividad.

Similares resultados obtuvieron Campos & Coras ( 2018) en su estudio realizado en Lima, sobre “satisfacción laboral en profesionales de enfermería” teniendo 105 enfermeras profesionales como muestra, donde encontró que 50% de las enfermeras perciben insatisfacción laboral y es más notorio en la dimensión de las condiciones de trabajo.

En el ámbito internacional se pudo analizar los siguientes trabajos previos como el de Dalal et al., (2023) el estudio fue realizado en Palestina sobre “The Mediating Role of Work Satisfacción in the Relationship between Organizacional Communication Satisfacción and Organizacional Comitee of Healthcare Professionals: A Cross-Sectional Study “ donde relacionó la satisfacción en el trabajo con la comunicación y el compromiso organizativo, en una muestra de 235 profesionales de salud, llegando a la conclusión que existe una correlación significativa entre las variables. Además, identifico que la retroalimentación periódica, es una de las estrategias que mejora las prácticas de comunicación interna, y fortalece el compromiso organizativo de sus miembros.

También Castro et al., (2022) en España estudio “La comunicación interna, bienestar y felicidad organizacional en instituciones hospitalarias” en 17 hospitales y determinó el papel de la comunicación interna durante el covid 19, los resultados muestran que implementó varias herramientas de comunicación interna, para el control de la comunicación con los líderes y directivos, el 40% de la comunicación interna recae la responsabilidad en las direcciones de recursos humanos y solo un 13.3 % lo asume la dirección general.

En tanto Valencia & Castaño, (2022) estudio en Colombia “La comunicación organizacional y felicidad en el trabajo con un enfoque cualitativo, con diseño no experimental, prospectivo, empleo el método Delphi en una población de 10 expertos entre comunicadores organizacionales y 10 psicólogos organizacionales, se llevaron a cabo dos rondas de preguntas por medio de correo electrónico, el estudio se realizó de junio del 2020 a junio del 2021, determino que los factores esenciales de la felicidad en el trabajo es la comunicación organizacional además concluye que la comunicación oportuna está calificada como factor esencial para lograr la felicidad laboral.

Similar estudio se realizó en Taiwan por Cacerola & Chiu, (2018) entre las variables comunicación organizacional y atención de enfermería en una muestra con 111 enfermeras, el cuestionario para medir fue el "MISSCARE". Por otra parte Moreno & Pérez, (2018) realizó un estudio cualicuantitativo en Colombia sobre "Relaciones interpersonales en el clima laboral de la Universidad Tecnológica del Choco" Tuvo como muestra a 62 empleados, analizó la importancia de las relaciones interpersonales dentro del trabajo, utilizando 8 dimensiones, llegó a la conclusión que la comunicación incide de manera directa en las relaciones interpersonales y en el nivel productivo.

De igual forma Segredo, (2016) en su estudio cualitativo sobre comunicación organizacional en las organizaciones en salud pública", con 13 expertos, utilizó el método Big 6 durante el 2000 al 2015, donde reconocen que un buen funcionamiento institucional y el logro de objetivos, se logra con un buen funcionamiento del sistema comunicacional.

En la revisión teórica Agüero, (2020) hace referencia que la comunicación organizacional está sustentando por la teoría de la contingencia racional, la cual sostiene que la comunicación interna para ser efectiva depende del contexto y las circunstancias donde se desarrolla y la teoría de intercambio social esta se enfoca en la influencia de la comunicación dentro de las relaciones sociales en una organización. Así mismo Díaz, (2021) menciona que la comunicación corporativa se fundamenta por varias teorías de la especialidad de la administración como la teoría de humanista que surge con Elton Mayo en 1927. Asimismo, la teoría de contingencia esta fundamenta que la comunicación es eficaz cuando se controla las circunstancias y mejora el entorno, además menciona que no existe un solo modelo de comunicación que sea efectiva en varias organizaciones.

Según Charry, (2018) la comunicación interna (CI) de las organizaciones está sostenida por varias teorías desde diferentes enfoques y perspectivas entre las principales dentro de la administración tenemos, la primera es la comunicación funcionalista, su función principal es facilitar el logro de objetivos corporativos, mediante la transferencia de información precisa, clara y oportuna mediante la retroalimentación y la evaluación de los resultados. La segunda es la teoría de comunicación interpretativa, sostiene que la CI es el proceso de construcción de

significados mediante símbolos, negociación de roles, valores y normas entre los miembros de la organización que interactúan.

La tercera es la teoría crítica de la comunicación esta menciona que la CI es el medio de cambios relaciones de poder, además es un espacio de resistencia, emancipación de sujetos y manejo de conflictos. La Cuarta teoría postmoderna sobre comunicación interna define que la CI se caracteriza por juego de roles, narrativas y las representaciones asumidas por los integrantes de una organización. Además, Castro et al., (2020) afirma es muy importante la comunicación interna en la institución, porque permite gestionar diversas herramientas y estrategias dirigidas a los empleados para mejorar el bienestar socioemocional durante el rol que desempeñan e incrementa la identificación y el compromiso organizacional que permite el éxito de las corporaciones.

Según Medrana, (2020) define la comunicación, como un fenómeno esencial de la vida, del desarrollo humano y cambio social, que se origina de forma natural y es definida como un proceso de transferencia y comprensión de significado entre dos o más personas que interactúan y cuenta con 8 elementos: El emisor inicia el proceso de comunicación, es quien emite el mensaje codificado del pensamiento. El mensaje, es lo que transmite al receptor. El medio que se utiliza para transitar el mensaje esta es formal e informal se llama canal. Es el conjunto de símbolos y signos que traducen el mensaje se llama decodificación. El receptor, es quien recepción la información. El ruido es la interferencia o barrera que distorsiona la claridad del mensaje original. La retroalimentación es un mecanismo de control que permite comprobar el éxito de la transferencia de información que se pretendía inicialmente.

Por otra parte se hace referencia que la comunicación organizacional, es la clave para un adecuado clima organizacional porque permite diseñar estrategias y herramientas creativas para dar soluciones a los múltiples problemas que atraviesa una organización (Bidopia et al., 2021). Asimismo, la comunicación empresarial se establece como parte de sus normas y cultura, esta se desarrolla por niveles, se caracteriza por ser fluida entre funcionarios, directivos, jefes y hacia los subordinados, además debe cumplir con los objetivos institucionales, dentro de las organizaciones existe una gran necesidad de conocer información por los

empleados, muchas veces se distorsiona por el ruido comunicacional, el cual genera consecuencias negativas para la organización (Castro, 2014).

De la misma forma Berceruelo, (2016) define que la comunicación interna es una estrategia de gestión que debe ser impulsada con transparencia para mejorar la gestión del componente humano y la productividad, es importante que se sienta satisfecho el trabajador con la actividad que realiza. Los empleados son los portavoces de una compañía, que proyectan la imagen externa adecuada y posicionan su compañía como líder, por eso es necesario contar con un equipo de profesionales eficaces para generar valor y conquistar el futuro. Igualmente, Tamayo, (2020) afirma que la comunicación interna clara, objetiva es importante en la gestión institucional permitiendo la excelencia en la operatividad y competitividad empresarial, una adecuada información se convierte en una acción para el receptor, en cambio un mensaje que carece claridad, impreciso causa problemas graves para la organización y sus empleados.

La comunicación empresarial es un proceso que integra y relaciona a múltiples grupos de interés con la entidad y fomenta una cultura comunicacional, valorando al talento humano y a los agentes activos. Las acciones de la organización son concretas y practicables cuando se define bien al público de interés. Para que exista una comunicación eficaz el receptor debe decodificar o entender la información según a la dirección del objetivo que se desea alcanzar, además el emisor consigue los resultados deseados del receptor, y tienen duración de un tiempo determinado. Es necesario entender que las personas cuentan con estilos de comunicación variados, porque son seres únicos y diferentes a la vez. (Alves, 2023).

Existen 7 principales funciones de la comunicación entre ellas se encuentran: La de Informar, es aquella que permite transmitir información se desarrolla entre 2 o más personas. Cuando se cuenta con mayor información se realiza eficientemente las decisiones gerenciales y resuelve de manera rápida problemas que puedan existir en una organización. La segunda función es la de expresar, al relacionarse el ser humano con los miembros de su entorno, le permite expresar sentimientos, emociones, pensamientos y necesidades. La tercera función es de persuadir, mediante esta función el individuo influye en las demás

personas que interactúa e induce en su actuar, algún modelo que lo caracteriza. La cuarta función es la de enseñar o instruir, mediante esta función se permite modificar el comportamiento según lo requerido en la organización y la emisión de esta comunicación es emitida por un individuo que cuente con algún nivel jerárquico. La quinta función es la de controlar, permite identificar si el mensaje del emisor fue entendido y se logró los resultados esperados dentro del equipo de trabajo donde existe una convivencia e interacción. La sexta función es la integración, nos permite interactuar entre miembros de una organización para manifestar quienes somos, que sentimos, que necesitamos y se crean lazos de cooperación entre los individuos. La función de evitar malos entendidos, permite prevenir confusiones y conflictos en la organización (LIDEFER, 2020)

García, (2022) afirma que la CI cumple un rol importante en las organizaciones, porque permite a los directivos tomar decisiones gracias al flujo de información recibida, además observa y valora el bienestar interno y la satisfacción del talento humano durante la gestión. Según Cuenca & Verazzi (2018) define, la comunicación interna como el agente de cambio que permite y facilita el ingreso de nuevas pautas y valores que regirán durante una gestión con la finalidad de alinear a los trabajadores y los objetivos estratégicos institucionales. Además Castro & Díaz,(2020) afirma que la intervención de los empleados en la comunicación interna fortalece los planes de desarrollo, fomenta la cooperación, incrementa la satisfacción del equipo de trabajo, incrementa la cultura organizativa y fideliza al empleado.

Por otra parte, las dimensiones que se establecen de acuerdo al flujo de información y son 4: la dimensión 1 se caracteriza por ser una comunicación descendente es la que transmite información dentro de una organización desde la alta dirección a uno de inferior nivel y es de carácter informativo, busca la adherencia y cohesión en los empleados frente a nuevas políticas, también es llamada comunicación de arriba abajo o vertical (Cuenca & Verazzi, 2018). Asimismo Davila & Arceluz, (2017) indica que es un flujo comunicativo que aplican los directivos a los subdirectores y estos a los empleados para transmitir órdenes y acciones para alinear las estrategias de intervención.

Además Nguyen & Ha, (2023) menciona que la comunicación descendente también es llamada una comunicación de arriba abajo, es una herramienta que permite a los gestores lograr que los empleados mejoren sus habilidades y competencias durante el desarrollo de las tareas dentro de una organización. En tanto Ruiz, (2021). Afirma que la comunicación descendente presenta problemas relacionados con la dirección por asumir la demostración de poder, al negarse compartir información. La dimensión 2 es la comunicación la ascendente, se caracteriza por transmitir información sobre el progreso de las tareas, metas, esta comunicación permite hacer conocer las barreras o limitaciones que presentan el equipo de trabajo. Además, mantiene informado a los responsables de cada área como el administrador o jefes que opinión tienen los empleados sobre el trabajo designado (Cuenca & Verazzi,2018)

También Papic, (2019) define que es un tipo de comunicación que se desarrolla en los miembros del equipo de trabajo y transita hacia un nivel de mayor jerarquía, permitiendo una retroalimentación que fortalece los procesos y genera sinergias para un adecuado desarrollo institucional. La dimensión 3 es la comunicación horizontal, se caracteriza porque se desarrolla entre empleados del mismo rango jerárquico y de una misma área, la tarea principal es socializar, buscar de cohesión, para un adecuado desempeño de tareas, muchas veces se ve afectada, por la percepción, la comprensión y actitud de los miembros de una organización. (Cuenca & Verazzi, 2018),

Además Yun Li et al., (2020) define que la comunicación horizontal permite que los miembros de una organización interpreten el mensaje de información, lo socialicen y absuelve duda, este hecho crea vínculos de amistad y cooperación para superar situaciones estresante de entorno laboral. Asimismo, García, (2022) hace referencia que la comunicación horizontal fluye en una franja del mismo nivel jerárquico, facilita la delegación de funciones y las descentralizaciones además se caracteriza porque utiliza las nuevas tecnologías digitales para transmitir información. La dimensión 4 es la comunicación diagonal o transversal es la que se desarrolla con los miembros de diversas áreas y diferentes niveles jerárquicos en un mismo tiempo dentro de una organización. (García, 2022 p.77).

Asimismo De Castro, (2017) define que la comunicación horizontal hace posible interactuar con otros departamentos, no tiene en cuenta los niveles jerárquicos, además se encuentra dentro del modelo de liderazgo horizontal para lograr practicas flexibles y colaborativas.

La segunda variable es la relación interpersonal, la cual está sustentada por “La teoría de relaciones humanas”, Elton Mayo fue su representante quien realizó estudios donde demostró que las relaciones dentro de una organización influyen en varios aspectos como el bienestar, la motivación, el compromiso y en el rendimiento de los empleados, se basa en principios de psicología social y humanista donde hace notar que el trabajo es una actividad eminentemente social y como tal es una actividad de cooperación grupal, donde muestra que los empleados presentan necesidades sociales y es necesario satisfacerlas para sentirse felices, además tienen como eje principal las relaciones interpersonales y los procesos descentralizados para garantizar un adecuado clima laboral. (Barrios & Rivera, 2017).

Los miembros de las organizaciones empresariales tienen la necesidad humana de buscar un bienestar colectivo mediante la convivencia, en base al fortalecimiento de valores sociales y las relaciones interpersonales dentro de los espacios de trabajo para el logro de un progreso social (Infante et al., 2022) También Cordero et al., (2019) menciona a Hildegar Peplau como representante de la teoría de las relaciones interpersonales, los profesionales de salud dentro de una organización continuamente interactúa con los varios actores del equipo multidisciplinario para lograr una adecuada atención al paciente.

Al existir relaciones inadecuadas afectan la armonía y el adecuado desarrollo del clima de trabajo creando un ambiente des armónico que influye negativamente en la atención del paciente. Las empresas están conformadas por una estructura de individuos que tienen varios tipos de comportamientos, creencias, valores y actitudes que interactúan durante proceso de producción y la integral prestación de servicios de una organización, gozan de una estructura organizacional, son quienes responden a las necesidades productivas y metas que pretende alcanzar la organización en un tiempo determinado.

Al interior de estas organizaciones los miembros cuentan con una percepción sobre satisfacción de algunas necesidades sociales y experimentan sentimiento de placer, bienestar cuando desarrollan las tareas o funciones. (Louffat et al; 2021). Muchas investigaciones demostraron que el feedback en una comunicación entre empleados disminuye los conflictos y mejoran el desempeño entre los miembros del área de trabajo (Morales et al; 2021). También Martínez, (2017) define que las relaciones interpersonales, es la habilidad de relacionarse e interactuar entre dos o más personas de un grupo que tienen intereses comunes, además establecen un vínculo donde intercambian sentimientos, emociones, experiencia dentro de un espacio laboral.

Asimismo, Ayuso, (2017) Es necesario contar con una comunicación fluida y utilizar un adecuado medio de información para establecer una adecuada relación, es importante las relaciones interpersonales porque permite crear vínculos de cooperación, confianza, respeto entre los miembros de un equipo además permite adquirir nuevos conocimientos y contribuye de manera positiva para establecer un adecuado clima laboral. p.43) Asimismo Rivera et al., ( 2018) define las relaciones interpersonales se establece entre dos personas en el espacio laboral, con la finalidad de buscar un vínculo de cooperación, confianza, respeto, fortalecen el compromiso, mejoran el desempeño, mejora la productividad, además genera buena reputación en la organización.

Las dimensiones de la variable relaciones interpersonales en el trabajo son 02: La Dimensión 1 Bienestar y/o satisfacción sobre la relación interpersonal con los jefes, se define como la actitud positiva frente a la relación con el jefe, en muchas empresas utilizan una comunicación vertical, debe contar con los valores de reciprocidad para establecer sinergias bidireccionales entre el jefe y el colaborador interno, debe establecerse bajo el principio de sinceridad y transparencia para mejorar la confianza dentro de un marco laboral de respeto. (Randstad,2023).

También (Rivera et al., 2018) define que es el grado de bienestar que presenta el empleado cuando establece una relación dentro del entorno laboral con los directivos, durante el desarrollo de su actividad laboral y cuenta con los siguiente indicadores como la competencia, por medio de esta indicador, se

pretende evaluar las habilidades, conocimientos, actitud, experticia, destreza, y si aplica los valores durante su desempeño. entre los miembros del equipo para mejorar las competencias laborarles El segundo indicador es la benevolencia, es una cualidad humana que se caracteriza por fomentar la cooperación con sus gestores, compañeros y los clientes. El tercer indicador es la integridad se caracteriza por la virtud de ser honesto firme, coherente cuando se trata a los demás miembros de la organización.

La dimensión 2 es la satisfacción de la relación interpersonal con los pares es el estado de bienestar que presenta el empleado frente a la relación interpersonal que establece con los miembros del equipo de trabajo o sus compañeros, la cual se desarrolla dentro de un marco de respeto, cordialidad, cooperación, conflicto y cohesión (Rivera et al., 2018). Según Martínez, (2017) la satisfacción de la relación interpersonal en el trabajo entre los miembros de una organización se construye en el día a día, mediante la interacción, en un entorno laboral, atreves de una escucha activa y abierta para generar confianza, sin dejar de lado el cumplimiento de obligaciones asignadas, evitar los rumores de uno o varios miembros del equipo, evitar comentarios destructivos, las relaciones con los miembros del equipo de trabajo se consolidan en diferentes entornos como sociales y laborales.

La satisfacción laboral está asociada con la actitud positiva que tiene el empleado de su propio empleo, dicha percepción está basada en los valores y creencias “del debería ser” que desarrolla dentro de la organización (actitudes en el ámbito organizacional). Las características de felicidad del puesto son tres: la satisfacción de necesidades, los valores y los rasgos personales de cada individuo (Polo et al; 2022)

### **III. METODOLOGÍA**

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación.

##### 3.1.1 Tipo de investigación

El trabajo se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, se enfatiza el cálculo de la información en datos numéricos y utiliza la estadística para la definición de la muestra, análisis, resultados (Moisés, 2018), de modo que pertenece a una investigación básica, pues tienen como propósito fortalecer o modificar las teorías que ya existen sin ánimos de encontrar posibles aplicaciones prácticas (Hernández, 2018). El estudio pretende incrementar conocimientos sobre la COI y SRIT.

##### 3.1.2 Diseño de investigación

El estudio se basa en un diseño no experimental porque cuenta con características que se midieron tal cual se presentan, por la recolección de datos es transversal porque el corte de recojo de información se llevó a cabo en un solo periodo y es correlacional causal, porque determina la incidencia entre ambas variables de estudio. (Salgado & Lévano, 2018).

#### 3.2. Las Variables y su operacionalización

##### 3.2.1 La variable independiente: Comunicación interna

Es una variable cualitativa, categórica por su naturaleza de la variable y prescinde de un ordenamiento y medición numérica entre categorías (Moisés, 2018)

###### Definición conceptual

Es un proceso que permite transmitir información, pensamientos y sentimientos, esta se realiza en un tiempo y espacio determinado, además utiliza varios canales de comunicación como escritos, audiovisuales, electrónicos, el cual comprende varias modalidades de transmisión de información entre ellas se encuentran, la de arriba abajo o vertical, la horizontal, y diagonal, mediante la interacción esta la interpersonal, intergrupales y la intergrupales (Pineda, 2020)

###### Definición operacional

La comunicación interna se utilizó la escala tipo Likert con varias opciones de respuesta desde nunca (1) hasta siempre (5) elaborada por Gonzales (2018).

Denominada ECOI 4 G, cuenta con 33 ítems y que se encuentran agrupados en 4 dimensiones: descendente, ascendente, horizontal, transversal.

### 3.2.2. Variable dependiente: Satisfacción de la relación interpersonal

Por las características que presenta es una variable cualitativa ordinal (Moisés, 2018)

#### Definición conceptual.

Es un estado emocional de bienestar que involucra una actitud positiva sobre el trabajo, esta se presenta durante la interacción entre 2 o más miembros de la organización, son muy complejas y tienen como elemento básico a la necesidad de afiliación, control y logro de metas (Torres, 2022)

#### Definición operacional.

Para medir la satisfacción de las relaciones interpersonales se utilizó la escala tipo Likert de (Yáñez et al., 2010), la cual cuenta con 13 ítems distribuidos en 2 dimensiones: la satisfacción con los jefes cuenta con 07 ítems y la segunda es la satisfacción con los pares, cuenta con 7 ítems, sus indicadores son 3 la competencia, la integridad y la benevolencia, cuenta con opciones de respuesta desde (1) nunca hasta (5) siempre

### 3.3. La Población, muestra, muestreo.

#### 3.3.1. La Población.

La población que se estudió esta constituida por 97 licenciadas en enfermería del Hospital II Carlos Tupia García Godos que se encuentren prestando servicios asistenciales durante el año 2023, en la tabla N° 01 se puede apreciar que existe un mayor porcentaje de trabajadores con tipo de contrato 728.

*Distribución porcentual de la población según tipo de contrato*

Tabla 01

*Distribución de la Población Según Tipo de Contrato*

Tipo de contrato	Fr	%
Terceros	19	20
Cas	17	18
728	58	62
Total	94	100

Tabla 02

*Distribución Porcentual de la Población Según Tiempo de Servicio*

Tipo de contrato	Fr	%
>1 a 4 años	19	20
>4 a 6 años	17	18
>6 a más	58	62
Total	94	100

Criterios de inclusión

- Licenciados de enfermería con vínculo laboral mínimo de un año consecutivo en cualquier servicio del Hospital II EsSalud Huamanga Ayacucho.
- Licenciados de enfermería de diferentes tipos de contratos terceros, Cas, 728 y 276
- Licenciados de enfermería que firmen el consentimiento informado.
- Licenciados de enfermería que terminaron de llenar el instrumento completamente

Criterios que excluyen a los participantes del estudio.

- Profesionales de enfermería sin vínculo laboral.
- Profesionales con vínculo laboral menor de 6 meses en la institución.

- Las profesiones que respondieron los instrumentos parcialmente
- Los servidores que se niegan a participar de los en el estudio.

### 3.3.2. Muestra.

Es la proporción que representa características similares a la población, donde se realizará el estudio (Medina et al.,2023). Esta fórmula es la que se utilizó para hallar la muestra

$$n = \frac{NZ^2 pq}{(N-1)E^2 + Z^2 pq} =$$

Se consideró un nivel de confianza igual a 95% y un valor de p igual a 0.5 dando como resultados 76 profesionales de enfermería como muestra, que cumplan con los criterios que se detallaron mas arriba

### 3.3.3. El Muestreo

Es el proceso de selección de los participantes, que cuentan con atributos que representan a la población . para ello se utilizó el muestreo probabilístico aleatorio simple, dado que se cuenta con la matriz de personal de enfermeros numerados y por ser una población finita (Romero et al.,2021)

### 3.3.4. La unidad de análisis

Es aquel trabajador del servicio de enfermería que mantuvo vínculo laboral durante dos años como mínimo en el Hospital II de EsSalud Huamanga en el periodo del 2019 al 2023.

## 3.4. La técnica y el instrumento de recolección de datos, confiabilidad y validez

### 3.4.1 La técnica

Es aquella herramienta que utiliza el investigador de acuerdo al estudio que realiza y tiene como objetivo recolectar datos, sobre la percepción u opinión del

individuo en estudio, generalmente es un cuestionario que presente adecuada coherencia con las variables a investigar (Hernández,2018)

El estudio de investigación uso la técnica de encuesta, la cual permitió una recolección sistemática de información sobre ambas variables y esta formulado por preguntas (Moisés, 2018).

### 3.4.2 Instrumento.

Para recolectar los datos sobre la variable comunicación organizacional interna, se empleará escala de comunicación organizacional interna – 4G elaborada por Gonzales, (2018), en relación a la variable satisfacción de la relación interpersonal en el trabajo se utilizará la escala creada por Yáñez et al., (2010)

#### 3.4.2.1 La validación y confiabilidad sobre el instrumento.

##### Validación del instrumento.

Es aquel proceso que describe si el instrumento, está midiendo con precisión cada una de las variables, con la finalidad de asegurar el atributo de la variable a medir (Hernández et al, 2014). En tanto para la validez de contenido se ha requerido de juicios de personal experimentado en el tema quienes evalúan la congruencia, claridad y comprensión de los ítems (Moises,2018). El instrumento de comunicación organizacional interna, se utilizará la escala de comunicación interna ECOI 4G de Gonzáles (2018) cuenta con validez de contenido a un nivel de significancia de  $p < 0.05$ . y para la satisfacción de la relación interpersonal en el trabajo se utilizó “La escala SIRT con una validez de índice Kaiser -Meyer- okin 0.93.

### Tabla 03

#### *Expertos que Validaron el Instrumento*

Apellidos y Nombres	Grado Académico	Calificación
Alarcón Mundaca Ruth	Doctor	Aprobado
Ayala Sandoval Carolina	Magister	Aprobado
Del Solar Lozano Amanda	Magister	Aprobado
Huamán Tipe Liliana	Magister	Aprobado

---

Nota. Elaboración del autor del estudio

### Confiabilidad del instrumento

Es una medición que garantiza la consistencia interna del instrumento que vamos a utilizar en el estudio, el procedimiento que se aplica a una escala de respuesta múltiple es el Coeficiente Alpha de Cronbach (Arias, 2021) La escala de ECOI 4G de Gonzales, presenta un valor de (0.96) el cual se determina que tiene un alto nivel de confiabilidad y la escala SRIT de Yáñez, presenta un valor de (0.894), lo que garantiza que pueden ser utilizados.

### Tabla 04

*Tabla sobre la Confiabilidad*

	Estadísticas de confiabilidad	
	Alpha de Cronbach	Número de elementos
Comunicación organizacional interna	0.965	31
Satisfacción de relaciones interpersonales	0.894	13

Nota. Datos de COI Y SRIT

### 3.5 Procedimiento

Se solicitó el permiso para ejecutar el estudio de investigación al director de la Red Asistencial de Ayacucho, mediante una solicitud, luego se aguardó la respuesta y aprobación del proyecto, luego con la carta ya aprobada se pone en conocimiento al área de capacitación, recursos humanos y la jefatura de enfermería, se brindará información oportuna, responder y aclarar dudas de los gestores, para luego obtener el consentimiento informado de cada participante del estudio y poder recabar información real de cada una de las variables de estudio en la institución de salud, el tiempo que se utilizara para el llenado de la encuesta es de 25 minutos por participante, el recojo de la información de la muestra poblacional la cual se ejecutara durante un mes, luego se analizó los resultados

mediante pruebas estadísticas, luego se realizó las discusiones, se emitirán las conclusiones y las respectivas recomendaciones.

### 3.6. El Método de análisis de datos.

Se analizó los datos con el apoyo del Software estadístico SPSS 26, se utilizó cuadros para presentar la distribución de frecuencias, el porcentaje de cada variable y de las dimensiones de estudio, se realizó un análisis inferencial donde se correlacionará las variables de estudio, se utilizó el estadístico de Kolmogorov S. para calcular la distribución de normalidad, además de utilizó para los resultados inferenciales la prueba de Chi cuadrado de Pearson, el Pseudo R Cuadrado y la prueba de regresión logística ordinal.

### 3.7. Aspectos éticos

El estudio es justificado por principios universales tanto éticos como morales que establece la Escuela de “Posgrado de la Universidad César Vallejo”, además se ha requerido el permiso y a aceptación del estudio en el Hospital II Es salud Huamanga Ayacucho.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Los Resultados descriptivos

**Tabla 05**

*Las Frecuencias Sobre la Variable de Comunicación Interna*

		COMUNICACIÓN	
		INTERNA	
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	27	35,5
	Medio	24	31,6
	Alto	25	32,9
	Total	76	100,0

Nota: Aplicado por el programa SPSS 26

De la tabla 05, la variable comunicación interna tiene 35,5% en el nivel bajo, 31,6% medio y 32,9% alto. Los resultados evidencian que un mayor porcentaje de los profesionales de enfermería presentan una percepción negativa sobre la comunicación organizacional interna representado por un 35.5% de nivel bajo sin embargo existe una percepción adecuada representado por un 32.9% que percibe que la COI es alta en la institución, Por último, solo el 31.6% de los encuestados percibe que la COI percibe un nivel bajo.

**Tabla 06***Frecuencias de la Variable Satisfacción de las Relaciones Interpersonales*

		SATISFACCIÓN DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES	
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	26	34,2
	Medio	27	35,5
	Alto	23	30,3
	Total	76	100,0

Nota: Aplicado por el programa SPSS 26

De la tabla 06, la variable satisfacción de la satisfacción de las relaciones interpersonales interna tiene 34,2% en el nivel bajo, 35,5% medio y 30,3% alto.

**Tabla 07***Comunicación Interna y Satisfacción de las Relaciones Interpersonales*

			SATISFACCIÓN DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES			
			Bajo	Medio	Alto	Total
COMUNICACIÓN INTERNA	Bajo	Recuento	15	9	3	27
		Recuento esperado	9,2	9,6	8,2	27,0
		% del total	19,7%	11,8%	3,9%	35,5%
	Medio	Recuento	7	10	7	24
		Recuento esperado	8,2	8,5	7,3	24,0
		% del total	9,2%	13,2%	9,2%	31,6%
	Alto	Recuento	4	8	13	25
		Recuento esperado	8,6	8,9	7,6	25,0
		% del total	5,3%	10,5%	17,1%	32,9%
Total	Recuento	26	27	23	76	
	Recuento esperado	26,0	27,0	23,0	76,0	
	% del total	34,2%	35,5%	30,3%	100,0%	

Nota: Aplicado por el programa SPSS 26

De la tabla 07, la comunicación interna es 35,5% bajo, mientras que la satisfacción de las relaciones interpersonales representa 19,7% bajo, 11,8% medio y 3,9% alto. En el nivel medio la comunicación interna es 31,6%, en tanto que la satisfacción de las relaciones interpersonales es: 9,2% bajo, 13,2% medio y 9,2% alto. También, la COI en el nivel alto es 32,9%, mientras la SRIT son: 5,3% bajo, 10,5% medio y

17,1% alto. Concluyendo, cualquiera que fuese el valor de la COI, SRIT representa 34,2% bajo, 35,5% medio y 30,3% alto.

**Tabla 08**

*Dimensión Descendente en la Satisfacción de las Relaciones Interpersonales*

			SATISFACCIÓN RELACIONES INTERPERSONALES			
			Bajo	Medio	Alto	Total
C_DESCENDENTE	Bajo	Recuento	19	7	1	27
		Recuento esperado	9,2	9,6	8,2	27,0
		% del total	25,0%	9,2%	1,3%	35,5%
	Medio	Recuento	5	14	6	25
		Recuento esperado	8,6	8,9	7,6	25,0
		% del total	6,6%	18,4%	7,9%	32,9%
	Alto	Recuento	2	6	16	24
		Recuento esperado	8,2	8,5	7,3	24,0
		% del total	2,6%	7,9%	21,1%	31,6%
Total	Recuento	26	27	23	76	
	Recuento esperado	26,0	27,0	23,0	76,0	
	% del total	34,2%	35,5%	30,3%	100,0%	

Nota: Aplicado por el programa SPSS 26

De la tabla 9, la dimensión descendente es 35,5% bajo, en tanto que la satisfacción de las relaciones interpersonales representa 25% bajo, 9,2% medio y 1,3% alto. En ese sentido, la dimensión descendente es 32,9% en el nivel medio, a su vez que la satisfacción de las relaciones interpersonales es: 6,6% bajo, 18,4% medio y 7,9% alto. Asimismo, la dimensión descendente en el nivel alto es 31,6%, mientras la SRIT son: 2,6% bajo, 7,9% medio y 21,1% alto. Concluyendo, cualquiera que fuese el valor de la dimensión descendente, SRIT 34,2% bajo, 35,5% medio y 30,3% alto.

**Tabla 09***Dimensión Ascendente en la Satisfacción de las Relaciones Interpersonales*

			SATISFACCIÓN RELACIONES INTERPERSONALES			
			Bajo	Medio	Alto	Total
C_ASCENDENTE	Bajo	Recuento	11	9	7	27
		Recuento esperado	9,2	9,6	8,2	27,0
		% del total	14,5%	11,8%	9,2%	35,5%
	Medio	Recuento	9	11	5	25
		Recuento esperado	8,6	8,9	7,6	25,0
		% del total	11,8%	14,5%	6,6%	32,9%
	Alto	Recuento	6	7	11	24
		Recuento esperado	8,2	8,5	7,3	24,0
		% del total	7,9%	9,2%	14,5%	31,6%
Total	Recuento	26	27	23	76	
	Recuento esperado	26,0	27,0	23,0	76,0	
	% del total	34,2%	35,5%	30,3%	100,0%	

Nota: Aplicado por el programa SPSS 26

De la tabla 09, la dimensión ascendente es 35,5% bajo, en tanto que la satisfacción de las relaciones interpersonales representa 14,5% bajo, 11,8% medio y 9,2% alto. Asimismo, la comunicación interna es 32,9% en el nivel medio, a su vez que las relaciones interpersonales son: 11,8% bajo, 14,5% medio y 6,6% alto. También, la dimensión ascendente en el nivel alto es 31,6%, mientras la SRIT son: 7,9% bajo, 9,2% medio y 14,5% alto. Concluyendo, cualquiera que fuese el valor de la dimensión ascendente, SRIT representa 34,2% bajo, 35,5% medio y 30,3% alto.

**Tabla 10***Dimensión Horizontal en la Satisfacción de las Relaciones Interpersonales*

			SATISFACCIÓN RELACIONES INTERPERSONALES			
			Bajo	Medio	Alto	Total
C_HORIZONTAL	Alto	Recuento	14	9	5	28
		Recuento esperado	9,6	9,9	8,5	28,0
		% del total	18,4%	11,8%	6,6%	36,8%
	Medio	Recuento	7	10	7	24
		Recuento esperado	8,2	8,5	7,3	24,0
		% del total	9,2%	13,2%	9,2%	31,6%
	Bajo	Recuento	5	8	11	24
		Recuento esperado	8,2	8,5	7,3	24,0
		% del total	6,6%	10,5%	14,5%	31,6%
Total	Recuento	26	27	23	76	
	Recuento esperado	26,0	27,0	23,0	76,0	
	% del total	34,2%	35,5%	30,3%	100,0%	

Nota: Aplicado por el programa SPSS 26

De la tabla 10, la dimensión horizontal es 36,8% bajo, en tanto que la satisfacción de relaciones interpersonales representa 18,4% bajo, 11,8% medio y 6,6% alto. Asimismo, la dimensión horizontal es 31,6% en el nivel medio, a su vez que la satisfacción de las relaciones interpersonales es: 9,2% bajo, 13,2% medio y 9,2% alto. También, la dimensión horizontal en el nivel alto es 31,6%, mientras la SRIT son: 6,6% bajo, 10,5% medio y 14,5% alto. Concluyendo, cualquiera que fuese el valor de la dimensión horizontal, SRIT representa 34,2% bajo, 35,5% medio y 30,3% alto.

**Tabla 11***Dimensión Transversal en la Satisfacción de las Relaciones Interpersonales*

			SATISFACCIÓN RELACIONES INTERPERSONALES			
			Bajo	Medio	Alto	Total
C_TRANSVERSAL	Bajo	Recuento	14	10	6	30
		Recuento esperado	10,3	10,7	9,1	30,0
		% del total	18,4%	13,2%	7,9%	39,5%
	Medio	Recuento	7	9	5	21
		Recuento esperado	7,2	7,5	6,4	21,0
		% del total	9,2%	11,8%	6,6%	27,6%
	Alto	Recuento	5	8	12	25
		Recuento esperado	8,6	8,9	7,6	25,0
		% del total	6,6%	10,5%	15,8%	32,9%
Total	Recuento	26	27	23	76	
	Recuento esperado	26,0	27,0	23,0	76,0	
	% del total	34,2%	35,5%	30,3%	100,0%	

Nota: Aplicado por el programa SPSS 26

De la tabla 11, la dimensión transversal es 39,5% bajo, en tanto que la satisfacción de las relaciones interpersonales representa 18,4% bajo, 13,2% medio y 7,9% alto. Asimismo, la dimensión transversal es 27,6% en el nivel medio, a su vez que las relaciones interpersonales son: 9,2% bajo, 11,8% medio y 6,6% alto. También, la dimensión transversal en el nivel alto es 32,9%, mientras la SRIT son: 6,6% bajo, 10,5% medio y 15,8% alto. Concluyendo, cualquiera que fuese el valor de la dimensión transversal, SRIT representa 34,2% bajo, 35,5% medio y 30,3% alto.

**4.1 RESULTADOS INFERENCIALES****Tabla 12***La Prueba de Bondad de Ajuste al Modelo de Análisis de la Comunicación Interna en la Incidencia en la Satisfacción de las Relaciones Interpersonales*

Bondad de ajuste			
	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	,142	2	,932
Desviación	,142	2	,932

Nota: Función de enlace: Logit.

En la tabla 12, Mediante el análisis estadístico del Chi-cuadrado de Pearson se obtiene 0,142 siendo este un menor al valor. Asimismo, presenta 0.932 de significancia  $> 0.05$ , esto nos permite rechazar la hipótesis alterna planteada, Además, se determinó que se ajusta el modelo adecuadamente a los datos en prueba.

**Tabla 13**

*La Prueba de Variabilidad Sobre la incidencia de la Comunicación interna en la Satisfacción de las Relaciones Interpersonales*

<b>Pseudo R cuadrado</b>	
Cox y Snell	,168
Nagelkerke	,189
McFadden	,084

Nota: Función de enlace: Logit.

Sobre la tabla 13, se obtuvo diversos estadísticos, y se optó por la prueba de Nagelkerke por ser el más exacto, con variabilidad de 18,9% para la comunicación interna, lo que demuestra que es causa de un pequeño porcentaje de incidencia de la COI en la SRIT.

### **La Prueba de hipótesis general**

H0. Se afirma que la comunicación interna no incide en la satisfacción en las relaciones interpersonales y la H1. Se afirma que la comunicación interna incide en la satisfacción de las relaciones interpersonales

**Tabla 14**

*Prueba de Regresión Logística Ordinal de la incidencia de la Comunicación Interna en la Satisfacción de las Relaciones Interpersonales*

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[suma8 = 1]	-1,779	,449	15,740	1	,000	-2,658	-,900
	[suma8 = 2]	-,044	,388	,013	1	,909	-,804	,716
Ubicación	[suma5=1]	-2,023	,565	12,815	1	,000	-3,131	-,916
	[suma5=2]	-,912	,543	2,818	1	,093	-1,976	,153
	[suma5=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

En la tabla 14, se evidencia que la comunicación interna incide sobre la satisfacción de las relaciones interpersonales sustentado por el valor de Wald, cuyo valor fue de  $12,815 > 4$  con p valor  $0,000 < 0,05$ , aceptando la hipótesis del investigador. También se evidencia que el primer nivel del umbral de prueba obtiene un valor de Wald de  $15,740 > 4$  y p valor de  $0,000 < 0,05$ , lo que respalda la incidencia de la comunicación interna sobre las relaciones interpersonales.

**Tabla 15**

*Prueba de Bondad de Ajuste al Modelo de Análisis de la Dimensión Descendente y la Incidencia en la Satisfacción de las Relaciones Interpersonales*

<b>Bondad de ajuste</b>			
	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	1,203	2	,548
Desviianza	1,196	2	,550

Función de enlace: Logit.

En la tabla 15, los resultados demuestran que la dimensión descendente incide en la satisfacción de las relaciones interpersonales lo cual es confirmado por el estadístico de Chi-cuadrado de Pearson con un valor de 1,203 y presenta una significancia de  $0.548 > 0.05$ , esto respalda a la  $H_0$ ; por lo tanto, se afirma que el modelo es el más adecuado, el cual se ajusta a los datos en prueba.

**Tabla 16**

*Prueba de Variabilidad de la Incidencia de la Dimensión Descendente en la Satisfacción de las Relaciones Interpersonales*

<b>Pseudo R cuadrado</b>	
Cox y Snell	0,442
Nagelkerke	0,504
McFadden	0,215

Función de enlace: Logit.

En la tabla 16, se observa a los diversos estadísticos, entre ellos se pudo escoger a Nagelkerke por considerarse el más preciso, con variabilidad de 50.4% para la comunicación interna, lo que demuestra que es causa de un porcentaje medio de incidencia con respecto de la satisfacción de las relaciones interpersonales.

**Tabla 17**

*Prueba de Regresión logística Ordinal de las incidencias de la Dimensión Descendente en la Satisfacción de las Relaciones Interpersonales*

		Estimaciones de parámetro					Intervalo de confianza al 95%	
		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[suma8 = 1]	-1,282	,419	9,376	1	,002	-2,102	-,461
	[suma8 = 2]	,263	,390	,454	1	,500	-,502	1,027
Ubicación	[suma1=1]	-,861	,526	12,678	1	,002	-1,892	,170
	[suma1=2]	-,861	,536	12,583	1	,008	-1,911	,189
	[suma1=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

En la tabla 17, se evidencia que la dimensión descendente incide sobre la satisfacción de la relación interpersonal sustentado por el valor de Wald, con  $12,678 > 4$  y p valor  $0,002 < 0,05$ , aceptando la hipótesis alterna planteada por el investigador. Asimismo, muestra un primer nivel de umbral de la prueba de Wald obtuvo un valor de  $9,376 > 4$  y p valor de  $0,002 < 0,05$ , lo que ratifica dicha incidencia de la dimensión descendente sobre la satisfacción de la relación interpersonal.

### Tabla 18

*La Prueba de Bondad de Ajuste al Modelo de Análisis de la Dimensión Ascendente Incide en la Satisfacción de la Relación Interpersonal*

<b>Bondad de ajuste</b>			
	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	,877	2	,645
Desviación	,803	2	,669

Función de enlace: Logit.

En tabla 18, Los resultados indican que la dimensión ascendente incide en la satisfacción de las relaciones interpersonales obteniendo un valor estadístico de Chi-cuadrado de Pearson de 0,877 siendo menor al valor obtenido en la tabla estadística de este indicador. Asimismo, presenta una significancia de 0.645 > 0.05, esto permitió aceptar que el modelo se ajusta a los datos en prueba.

### Tabla 19

*Prueba de Variabilidad de la incidencia de la Dimensión Ascendente en la Satisfacción de las Relaciones Interpersonales*

<b>Pseudo R cuadrado</b>	
Cox y Snell	,393
Nagelkerke	,443
McFadden	,228

Función de enlace: Logit.

La tabla 19, presenta diversos estadísticos, se tomó a Nagelkerke por considerarse el más exacto, con variabilidad de 44,3% para la dimensión ascendente, lo que demuestra que solo es causa de un porcentaje medio de incidencia con respecto de la satisfacción de las relaciones interpersonales.

**Hipótesis específica 2** se plantean las siguientes hipótesis H0. La dimensión ascendente no incide en la satisfacción de las relaciones interpersonales en trabajadores de un establecimiento de salud en Huamanga-Ayacucho 2023 y H1. La dimensión ascendente incide en la satisfacción de las relaciones interpersonales en los trabajadores de un establecimiento de salud en Huamanga-Ayacucho 2023

**Tabla 20**

*La Prueba de Regresión Logística Ordinal de la Incidencia de la Dimensión ascendente en la Satisfacción de las Relaciones Interpersonales*

		Estimaciones de parámetro					Intervalo de confianza al 95%	
		Estimació	Desv.	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
		n	Error					
Umbral	[suma8 = 1]	-2,930	,574	26,025	1	,000	-4,056	-1,804
	[suma8 = 2]	-,640	,426	2,263	1	,133	-1,474	,194
Ubicació n	[suma2=1]	-3,801	,699	29,583	1	,000	-5,170	-2,431
	[suma2=2]	-1,679	,592	8,047	1	,005	-2,839	-,519
	[suma2=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

En la tabla 20, se muestra que la dimensión ascendente incide en la satisfacción de las relaciones interpersonales sustentado por el valor de Wald, con  $29,583 > 4$  y p valor  $0,000 < 0,05$ , aceptando la hipótesis alterna. También se observa que el primer nivel del umbral de prueba obtuvo un valor de Wald de  $26,025 > 4$  y p valor de  $0,000 < 0,05$ , lo que ratifica que la dimensión descendente incide en la satisfacción de la satisfacción de las relaciones interpersonales.

## Tabla 21

*La Prueba de Bondad de Ajuste al Modelos de Análisis de la Dimensión Horizontal y la Incidencia en la Satisfacción de las Relaciones Interpersonales*

<b>Bondad de ajuste</b>			
	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	,203	2	,904
Desviación	,201	2	,904

Función de enlace: Logit.

De la tabla 21, se planteó la siguiente hipótesis: H0, se afirma que el modelo se ajustó a los datos en prueba de manera adecuada y H1. se afirma que el modelo no se ajustó a los datos en prueba de manera adecuada. Considerando estas hipótesis los resultados indican que la comunicación horizontal incide en la satisfacción de las relaciones interpersonales con un valor de Chi-cuadrado de Pearson de 0,203 siendo un menor valor mostrado en la tabla estadística con una significancia de 0,904 > 0.05 esto permitió aceptar la hipótesis nula, por lo tanto, se confirma que el modelo es adecuado y se ajustó bien a datos en prueba,

## Tabla 22

*Prueba de Variabilidad de la Incidencia de la Dimensión Horizontal en la Satisfacción de la Relaciones Interpersonales*

<b>Pseudo R cuadrado</b>	
Cox y Snell	,871
Nagelkerke	,938
McFadden	,425

Función de enlace: Logit.

En la tabla 22, se presenta diversos estadísticos, se eligió a Nagelkerke por ser más exacto, con variabilidad de 93,8% para la dimensión horizontal, lo que demuestra que es causa de un porcentaje alto de incidencia con respecto de la satisfacción de las relaciones interpersonales.

**Tabla 23**

*Prueba de Regresión Logística Ordinal de la Incidencia de la Dimensión Horizontal en la Satisfacción de las Relaciones Interpersonales*

		<b>Estimaciones de parámetro</b>					Intervalo de confianza al 95%	
		Estimació	Desv.	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
		n	Error					
Umbral	[suma8 = 1]	-1,406	,427	10,826	1	,001	-2,243	-,568
	[suma8 = 2]	,199	,391	,258	1	,612	-,568	,965
Ubicació	[suma3=1]	-1,385	,537	6,650	1	,010	-2,438	-,332
n	[suma3=2]	-,604	,538	1,256	1	,262	-1,659	,452
	[suma3=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

En la tabla 23, se evidencia que la dimensión horizontal incide en la satisfacción de las relaciones interpersonales sustentado por el valor de Wald, cuyo valor fue de  $6,650 > 4$  con p valor  $0,010 < 0,05$ , aceptando la hipótesis que planteo el investigador. Asimismo, en el primer nivel de umbral de prueba de Wald muestra un valor de  $10,826 > 4$  y p valor de  $0,001 < 0,05$ , lo que verifica que la comunicación interna incide en la satisfacción de las relaciones interpersonales.

**Tabla 24**

*La Prueba de Bondad de Ajuste al Modelo de Análisis de la Dimensión Transversal su Incidencia en la Satisfacción de las Relaciones Interpersonales*

<b>Bondad de ajuste</b>			
	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	,361	2	,835
Desviianza	,357	2	,836

Función de enlace: Logit.

De la tabla 24, se planteó la siguiente hipótesis para la prueba y es; H0. El modelo se ajustó adecuadamente a los datos en prueba y H1. El modelo no se ajustó a los datos en prueba adecuadamente. Considerando las hipótesis, los resultados indican que la comunicación transversal incide en la satisfacción de las relaciones interpersonales se obtuvo el Chi-cuadrado de Pearson de 0,361 siendo este un menor al valor mostrado en la tabla. Asimismo, presenta una significancia de  $0,835 > 0,05$ , esto permite aceptar la hipótesis nula, por tanto, se determinó que el modelo se ajusta y es adecuado para los datos en prueba.

**Tabla 25**

*La Prueba de Variabilidad de la incidencia de la Dimensión Transversal en la Satisfacción de las Relaciones Interpersonales*

<b>Pseudo R cuadrado</b>	
Cox y Snell	,871
Nagelkerke	,982
McFadden	,423

Función de enlace: Logit.

En la tabla 25, se priorizo a Nagelkerke por considerarse una prueba más exacta, con variabilidad de 98,2% para la comunicación transversal, lo que demuestra que es causa de un porcentaje alto de incidencia con respecto de la satisfacción de las relaciones interpersonales.

La Hipótesis específica 4 se planteó la H0. La dimensión transversal no incide en la satisfacción de las relaciones interpersonales en trabajadores de un establecimiento de salud en Huamanga-Ayacucho 2023 H1. La dimensión transversal incide en la satisfacción de las relaciones interpersonales en trabajadores de un establecimiento de salud en Huamanga-Ayacucho 2023.

**Tabla 26**

*La Prueba de Regresión Logística Ordinal de la Incidencia de la Dimensión Transversal en la Satisfacción de las Relaciones Interpersonales*

		Estimaciones de parámetro					Intervalo de confianza al 95%	
		Estimació n	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[suma8 = 1]	-1,483	,425	12,191	1	,000	-2,315	-,650
	[suma8 = 2]	,119	,384	,096	1	,757	-,634	,872
Ubicació n	[suma4=1]	-1,325	,522	6,446	1	,011	-2,347	-,302
	[suma4=2]	-,897	,557	2,596	1	,107	-1,988	,194
	[suma4=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

En la tabla 26, se observo que la dimensión transversal incide en las relaciones interpersonales sustentado por el valor de Wald,  $6,446 > 4$  con p valor  $0,011 < 0,05$ , aceptando la hipótesis que planteo el investigador. Además, el primer nivel del umbral de prueba de Wald presenta un valor de  $12,191 > 4$  y p valor de  $0,000 < 0,05$ , y respalda la incidencia de la dimensión transversal en la satisfacción de las relaciones interpersonales

## V. DISCUSIÓN

A continuación, se plantean las discusiones del estudio realizado.

En el estudio se planteó como objetivo general determinar la incidencia de la comunicación organizacional interna en la satisfacción de las relaciones interpersonales de los trabajadores de un establecimiento de salud de Huamanga – Ayacucho, al analizar los resultados mediante la prueba de chi-cuadrado de Pearson se obtuvo el valor de 0,142 y un valor de significancia de  $0.932 > 0,05$  esto indica que el modelo se ajusta a los datos en prueba. En cuanto a la prueba de variabilidad se optó por la prueba Pseudo R cuadrado de Nagelkerke, representado por un valor de 18,9% de variabilidad para la comunicación organizacional interna lo que demuestra que presenta una pequeña incidencia con respecto a la satisfacción de las relaciones interpersonales. Con el apoyo de la prueba de regresión logística ordinal se obtuvo como resultado el valor de Wald de  $12,815 > 4$  con un p valor a  $0,000 < 0,05$  lo que comprueba que la comunicación organizacional interna incide sobre la satisfacción de las relaciones interpersonales.

Esto es confirmada por Lachira et al., (2020) donde indican que los colaboradores de la empresa Nor Autos Piura perciben que la comunicación organizacional interna es importante sobre la satisfacción de las relaciones interpersonales porque motivan al personal, generan climas laborales adecuado y se resuelven adecuadamente los conflictos internos en la organización. También es respaldado por Torres, (2022) donde indica que la comunicación interna inadecuada deteriora las relaciones interpersonales tanto a nivel gerencial como entre los empleados, y es manifestado por sentimientos de desconfianza y desmotivación.

Asimismo Nguyen & Ha, (2023) afirman que la comunicación interna transparente en el interior de una organización, es un factor importante que incide en la satisfacción laboral positivamente porque logra en los colaboradores actitudes positivas de colaboración, fomentan la construcción de relaciones laborales solidas entre los miembros y los jefes de cada área, la cual se ve reflejado en rendimiento, reducen las tasas de rotación de personal y fomentan un clima laboral amigable y comprensivo. Por otro lado, es necesario que el líder de una organización ejerza una comunicación interna transparente entre los miembros de una organización para reducir la incertidumbre y fortalecer entre los miembros la adopción de la mejor estrategia de intervención y control con la finalidad de construir relaciones saludables en el entorno laboral.((Bata, 2023). Así mismo, el estadístico de Wald confirmo a la hipótesis alterna con el valor 12,815 y un p valor de  $0,000 < 0,05$ .

El objetivo específico 1 que se planteó en el estudio fue, determinar de qué manera incide la comunicación descendente sobre la satisfacción de las relaciones interpersonales en trabajadores de un establecimiento de salud Huamanga-Ayacucho 2023, se analizó los resultados mediante la prueba de chi-cuadrado de Pearson, se halló un valor de 1,203 y un valor de significancia de  $0,548 > 0,05$  este valor indica que el modelo se ajustó a los datos en prueba adecuadamente. Sobre la prueba de variabilidad se optó por la prueba Pseudo R cuadrado de Nagelkerke de 50,4% de variabilidad para la dimensión descendente lo que demuestra una incidencia media con respecto a la satisfacción de las relaciones interpersonales. Con el apoyo de la prueba de regresión logística ordinal se obtuvo como resultado que el valor de Wald es  $9,376 > 4$  con un p valor a  $0,002 < 0,05$  lo que comprueba que la dimensión descendente incide en la satisfacción de las relaciones

interpersonales. Así mismo, el estadístico de Wald confirmó a la hipótesis alterna con el valor 12,678 y un p valor de  $0,002 < 0,05$ .

Al respecto Gamboa, (2022) realizó el estudio correlacional planteándose como objetivo, determinó la relación del trabajo en equipo y la comunicación descendente, analizó que existe una relación significativa entre ambas variables obteniendo un coeficiente de relación de (0.398) y una prueba de Rho de Spearman (p- valor = 0.000). Asimismo, Heredia & Sulca, (2022) en su estudio correlacional determinó que la relación entre la comunicación descendente, el trabajo en equipo y el compromiso organizacional, en una muestra de 1236 docentes de universidades públicas donde concluye que existe una correlación significativa de (p-valor = 0,00) entre las 3 variables.

En ese mismo sentido, Chura y Chura (2021) determinó la relación entre la comunicación descendente y satisfacción laboral, en una muestra con 71 docentes de un colegio privado, De igual forma Segredo, (2016) realizó un estudio en Cuba sobre “La comunicación organizacional como dimensión necesaria para medir el clima en las organizaciones en salud pública”, desarrolló una investigación cualitativa, con 13 expertos, utilizando el método Big 6 durante el 2000 al 2015, donde reconocen que un buen funcionamiento institucional y el logro de objetivos, se logra con un buen funcionamiento del sistema comunicacional.

El objetivo específico 2 que se planteó fue analizar de qué manera incide en la comunicación ascendente en la satisfacción de las relaciones interpersonales en trabajadores de un establecimiento de salud Huamanga-Ayacucho 2023, se analizó los resultados mediante la prueba de chi-cuadrado de Pearson se obtuvo como valor de 0,877 y su valor de significancia es de  $0,645 > 0,05$  esto nos indica que el

modelo **es adecuado** y se ajusta a los datos en prueba. En cuanto a la prueba de variabilidad se eligió a la prueba Pseudo R cuadrado de Nagelkerke representado por un valor de 44,3% de variabilidad para la dimensión descendente lo que demuestra que presenta una incidencia media con respecto a la satisfacción de las relaciones interpersonales. También se utilizó la prueba de regresión logística ordinal donde se obtuvo un el valor de Wald es  $26,025 > 4$  con un p valor a  $0,000 < 0,05$  lo que comprueba que la dimensión descendente incide en la satisfacción de las relaciones interpersonales. Así mismo, el estadístico de Wald confirmo a la hipótesis alterna con el valor 29,583 y un p valor de  $0,000 < 0,05$ .

De la Cruz, (2020) en Ayacucho confirmo que la “gestión Administrativa, comunicación organizacional ascendente incide en la productividad laboral” en 83 empleados de la Red Huamanga, concluye que la gestión administrativa y la comunicación organizacional se relaciona significativamente con la productividad, con un (p-Valor = a 0.151), además utilizo el modelo de análisis de regresión logística ordinal.

Por otra parte, Halanocca et al., (2019) en el estudio correlacional sobre “La motivación y la satisfacción laboral en el INSN con sede en San Borja”, reporta que el personal nombrado se encuentra con mayor motivación y está representado por un 82.54%, con respecto a la satisfacción laboral presenta un 57.26% de insatisfacción en el personal de tercero además concluye que la motivación y la satisfacción laboral influyen directamente en la productividad.

Similares resultados obtuvieron Campos & Coras, ( 2018) en su estudio realizado en Lima, sobre “satisfacción laboral en profesionales de enfermería”, donde encontró que el 50% de las enfermeras presentan insatisfacción laboral y es

más notorio en la dimensión de las condiciones de trabajo. Al contrario, Valdivia, (2020) determinó la influencia de la comunicación ascendente interna con el desarrollo organizacional, obtuvo como resultado que no existe una asociación significativa entre el tipo de comunicación interna y el desarrollo personal, la prueba estadística que se utilizó fue el Chi cuadrado con un ( $p= 0.342$ ).

En la investigación se planteó como objetivo específico 3, determinar de qué manera influye la comunicación horizontal en la satisfacción de las relaciones interpersonales en trabajadores de un establecimiento de salud Huamanga-Ayacucho 2023, con un chi-cuadrado de Pearson con un valor de 0,203 y un valor de significancia de  $0,904 > 0,05$  esto nos indica que el modelo se ajusta a los datos en prueba y es el más adecuado. En cuanto a la prueba de variabilidad se optó por la prueba Pseudo R cuadrado de Nagelkerke con un valor de 93,8% de variabilidad para la dimensión horizontal lo que demuestra que presenta una incidencia alta con respecto a la satisfacción de las relaciones interpersonales. Con el apoyo de la prueba de regresión logística ordinal se obtuvo como resultado que el valor de Wald es  $10,826 > 4$  con un p valor a  $0,001 < 0,05$  lo que comprueba que la dimensión descendente incide en la satisfacción de las relaciones interpersonales. Así mismo, el estadístico de Wald confirmó a la hipótesis alterna con el valor 6,650 y un p valor de  $0,010 < 0,05$ .

En el trabajo de investigación de Dalal et al., (2023) realizaron el estudio en Palestina sobre “The Mediating Role of Work Satisfacción in the Relationship between Organizacional Communication Satisfacción and Organizacional Comitente of Healthcare Professionals: A Cross-Sectional Study “ donde relacionó la satisfacción laboral con la comunicación y el compromiso organizativo, donde

afirma que existe una correlación significativa entre todas las variables, además determina que las estrategias para mejorar las prácticas de comunicación interna y el entorno de trabajo es una retroalimentación periódica, para reforzar su compromiso organizativo. También Castro et al., (2022) en España realizó un estudio sobre “La comunicación interna, bienestar y felicidad organizacional en instituciones hospitalarias” los resultados muestran que implementó varias herramientas de comunicación interna, para el control de la comunicación con los líderes y directivos, el 40% de la comunicación interna recae la responsabilidad en las direcciones de recursos humanos y solo un 13.3 % lo asume la dirección general.

El estudio realizado en Taiwan por Cacerola & Chiu, (2018) entre las variables comunicación organizacional y atención de enfermería perdida en las salas de oncología de corte transversal, en una muestra con 111 enfermeras, el cuestionario para medir fue el “MISSCARE”. Por otra parte Moreno & Pérez, (2018) en su estudio cualicuantitativo realizado en Colombia sobre “Relaciones interpersonales en el clima laboral de la Universidad Tecnológica del Choco” en una muestra de 62 empleados, busco analizar la importancia de las relaciones interpersonales en el trabajo, utilizando 8 dimensiones, donde concluye que la dimensión de la comunicación incide de manera directa en las relaciones interpersonales además incrementa el nivel productivo.

En la investigación se planteó como objetivo específico 4, analizar de qué manera influye la comunicación transversal en la satisfacción de las relaciones interpersonales en trabajadores de un establecimiento de salud Huamanga-Ayacucho 2023, los resultados obtenidos del chi-cuadrado de Pearson fue de 0,361

y un valor de significancia de  $0,835 > 0,05$  esto nos indica que el modelo es adecuado y se ajusta a los datos en prueba. En cuanto a la prueba de variabilidad se optó por la prueba Pseudo R cuadrado de Nagelkerke con un valor de 98,2% de variabilidad para la dimensión transversal lo que demuestra que presenta una incidencia media con respecto a la satisfacción de las relaciones interpersonales. Con el apoyo de la prueba de regresión logística ordinal se obtuvo como resultado que el valor de Wald es  $6,446 > 4$  con un p valor a  $0,000 < 0,05$  lo que comprueba que la dimensión descendente incide en la satisfacción de las relaciones interpersonales. Así mismo, el estadístico de Wald confirmó a la hipótesis alterna con el valor 12,191 y un p valor de  $0,000 < 0,05$ .

## VI. CONCLUSIONES

**Primera.** Sobre el objetivo general, se concluye que la comunicación interna incide positivamente sobre la satisfacción de las relaciones interpersonales, con un valor de 18,9% sustentado con el estadístico Nagelkerke y reafirmado por Wald con los valores de 15,740 y  $0,000 < 0,05$ . Lo que indica que la COI es la causa de que los colaboradores se no encuentren satisfechos realizando sus labores.

**Segunda.** Con respecto al objetivo específico 1, se concluye que la dimensión descendente incide positivamente en la satisfacción de las relaciones interpersonales en 50,4% que representa un valor medio, sustentado con el estadístico Nagelkerke y reafirmado por Wald con los valores de 9,376 y  $0,002 < 0,05$ . Según el resultado la incidencia de la dimensión descendente es importante para la satisfacción de los colaboradores.

**Tercera.** En relación al objetivo específico 2, se concluye que la dimensión ascendente incide positivamente en la satisfacción de las relaciones interpersonales en 44,3% que representa un valor medio, sustentado con el estadístico Nagelkerke y reafirmado por Wald con los valores de 26,025 y  $0,000 < 0,05$ . Verificando que la dimensión descendente incide en la satisfacción de los colaboradores.

**Cuarta.** Con respecto al objetivo específico 3, se concluye que la dimensión horizontal incide positivamente en la satisfacción de las relaciones interpersonales en 93,8% que representa un valor alto, sustentado con el estadístico Nagelkerke y reafirmado por Wald con los valores de 10,826 y  $0,001 < 0,05$ . Según el resultado obtenido la incidencia de la

dimensión horizontal es motivo importante para la satisfacción de los colaboradores.

**Quinta.** En relación al objetivo específico 4, se concluye que la dimensión transversal incide positivamente en la satisfacción de las relaciones interpersonales en 98,2% que representa un valor alto, sustentado con el estadístico Nagelkerke y reafirmado por Wald con los valores de 12,191 y  $0,000 < 0,05$ . Verificando que la incidencia de la dimensión transversal es importante para la satisfacción de los colaboradores.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primera.** Al administrador del centro de salud, se le recomienda que la comunicación interna debe desarrollarse en forma efectiva ya que es la causa de la satisfacción de los colaboradores del establecimiento de salud, utilizando estrategias de comunicación que permitan establecer diálogos entre la administración y los subordinados.

**Segunda.** Al administrador del centro de salud, se le recomienda fomentar la integración de los colaboradores con los administradores de gerencia, implementado talleres de coaching para lograr la comunicación efectiva en busca de la satisfacción de los trabajadores.

**Tercera.** Al encargado de la gestión del talento humano se le recomienda desarrollar actividades de integración entre los colaboradores donde incluyan a los administradores del establecimiento de salud, no solo para confraternizar, también para armonizar el trabajo en equipo.

**Cuarta.** Al administrador del centro de salud, se le recomienda desarrollar actividades de comunicación horizontal con los colaboradores, en vías de lograr el trabajo coordinado y en equipo.

**Quinta.** Al administrador del centro de salud, se le recomienda desarrollar capacitaciones para lograr la comunicación transversal, que redundará en beneficio de todos los colaboradores consiguiendo la satisfacción interpersonal.

## REFERENCIAS

- Alves, O. F. (2023). *Comportamiento Organizacional*. Brasil: Freitas Bastos Editorial.
- Aguirre, D., & Vergara, F. (2017). Comunicación interna sin fronteras: tendencias y casos de América Latina. *Ril editores*.  
<https://www.digitaliapublishing.com/a/65282>
- Arias Gallegos, W. L., Lazo Mora, J., & Quintana Cuentas, S. (2018). ¿Es el clima organizacional determinante de relaciones interpersonales o son las relaciones interpersonales las que determinan el clima organizacional? *Industrial Data*, 21(2), 81. <https://doi.org/10.15381/idata.v21i2.15606>
- Ayuso, M. D. (2017). El liderazgo en los entornos sanitarios. Ediciones Diaz de Santos S.A.. interpersonal. <https://visionindustrial.com.mx/industria/capital-humano/relaciones-interpersonales-en-el-trabajo>
- Blanchard, C., Baker, A., Perreault, D., Mask, L., & Tremblay, M. (2019). The importance of keeping employees satisfied. *Journal of health organization and malajemente*, 34(1), 23–39. <https://doi.org/10.1108/JHOM-04-2019-0084>
- Castro Martínez, A., & Díaz Morilla, P. (2020). Comunicación interna y gestión de bienestar y felicidad en la empresa española. *El Profesional de la Información*, 29(3), 1-13. <https://doi.org/10.3145/epi.2020.may.24>
- Cervera Fanconi, Á. L. (2015). *Comunicación total*. España: ESIC Editorial
- Contreras Delgado, O. E., & Garibay Rendón, N. G. (2020). Comunicación organizacional: Historia, desarrollo y perspectivas de un concepto en constante construcción en América Latina. *Inmediaciones de la Comunicación*, 15(2), 43-70.
- Cortez Taipe, C. R. (2021). *Comunicación organizacional y clima laboral en los trabajadores del Centro de Salud Metropolitano-Abancay, 2020*.
- Dávila Lorenzo, M., & Arceluz Vives, D. (2017). Proceso de comuniación interna en la oficina del conservador de la ciudad de Cienfuegos. *Revista Conrado*, 14 (61), 133-140.

<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=sph&AN=119374333&site=ehost-live&scope=site%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.neuron.2018.07.032%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.tics.2017.03.010%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.neuron.2018.08.006>.

Dartiguelongue, J. B., & Cafiero, P. J. (2021). Communication in health care temas. *Arch Argent Pediatr*, 119(6), e589-e93.

De Castro, A. (2017). La comunicación formal e informal esenciales en las empresas. En Manual práctico de comunicación organizacional (Primera ed). [https://www.google.com.pe/books/edition/Manual\\_práctico\\_de\\_Comunicación\\_Organi/1PRDDgAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=ADELA+DECASTRO+2017&printsec=frontcover](https://www.google.com.pe/books/edition/Manual_práctico_de_Comunicación_Organi/1PRDDgAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=ADELA+DECASTRO+2017&printsec=frontcover).

Escobar Rodriguez de Salinas, E. (2020). Comunicación organizacional, gestión administrativa en la productividad laboral de las Instituciones Educativas UGEL 05-2019.

Fournier, A., Laurent, A., Lheureux, F., Ribeiro-Marthoud, MA, Ecarnot, F., Binquet, C. y Quenot, JP (2022). Impacto de la pandemia de COVID-19 en la salud mental de los profesionales de 77 hospitales de Francia. *Plos one*, 17 (2), e02

Gómez Álvarez, Paloma Daniela. (2021). El cambio y su impacto en las organizaciones. *Academo (Asunción)*, 8 (2), 109-118. *Publicación electrónica* del 00 de diciembre de 2021. <https://doi.org/10.30545/academo.2021.jul-dic.10>

Gunawan, J., Aunguroch, Y., Fisher, M. L., Marzilli, C., Nazliansyah, & Hastuti, E. (2023). Refining core competencies of first-line nurse managers in the hospital context: A qualitative study. *International journal of nursing sciences*, 10(4), 492–502. <https://doi.org/10.1016/j.ijnss.2023.08.001>

Heredia-Laura, V. S., & Sullca-Tapia, P. J. (2022). Communication, teamwork, and organizational commitment in public universities. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(8), 926-938.

Hadi-Moghaddam, M., Karimollahi, M., & Aghamohammadi, M. (2021). Nurses' trust in managers and its relationship with nurses' performance behaviors: a

descriptive- correlational study. *BMC nursing*, 20(1), 132.  
<https://doi.org/10.1186/s12912-021-00653-9>

Jonsdottir, I. J., & Kristinsson, K. (2020). Supervisors' Active-Empathetic Listening as an Important Antecedent of Work Engagement. *International Journal of environmental research and public health*, 17(21), 7976.  
<https://doi.org/10.3390/ijerph17217976>

Jung SY, Park JH. Asociación de Ambiente de Trabajo de Enfermería, Relación con la Enfermera Jefe y Resiliencia con el Crecimiento Postraumático en Enfermeras del Departamento de Emergencias. *Revista Internacional de Investigación Ambiental y Salud Pública* . 2021; 18(6):2857.  
<https://doi.org/10.3390/ijerph18062857>

Liu, C., Zhou, H., Jin, Y., Chuang, Y. C., Chien, C. W., & Tung, T. H. (2022). Application of a Hybrid Multi-Criterion Decision-Making Model for Evaluation and Improvement of Nurses' Job Satisfaction. *Frontiers in public health*, 10, 896061. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2022.896061>

LIDEFER. (14 de MAYO de 2020). Obtenido de FUNCIONES DE

LA COMUNICACION : <https://www.lifeder.com/funciones-comunicacion/>

Martínez, R. A. (2017). Las relaciones interpersonales en la empresa. *Realidad Empresarial*, 3, 37-38. <https://doi.org/10.5377/reuca.v0i3.5999>

Mendoza-Briceño, E. ., Guerrero Bejarano, M. A. ., Carhuancho-Mendoza, I. ., Nolazco-Labajos, F. ., & Silva Siu, D. . (2021). Determinantes de la satisfacción laboral en un establecimiento de salud durante el estado de emergencia sanitaria, Perú. *Apuntes Universitarios*, 12(1), 122–134.  
<https://doi.org/10.17162/au.v11i5.919>

Melo, N. A. P. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. *Revista Lasallista de investigación*, 15(1), 90-101.

- Moraes, M. C. S. de ., Dura, G. O., Ferreira, T. D. M., Dias, F. C. P., Balsanelli, A. P., & Gasparino, R. C.. (2021). Liderança coaching na enfermagem e sua influência na satisfação profissional e segurança do paciente. *Revista Da Escola De Enfermagem Da USP*, 55, e03779. <https://doi.org/10.1590/S1980-220X2020042103779>
- Muñoz, R. E. D., & Pérez, K. J. V. (2022). Comunicación organizacional interna y satisfacción laboral en la municipalidad provincial de Hualgayoc-Bambamarca. *Revista Compás Empresarial*, 13(34), 28-41.
- Naji, GMA, Isha, ASN, Alazzani, A., Brough, P., Saleem, MS, Mohyaldinn, ME y Alzoraiki, M. (2022). ¿El liderazgo, la comunicación organizacional y el ambiente laboral impactan los riesgos psicosociales de los empleados en la industria del petróleo y el gas? *Revista internacional de investigación ambiental y salud pública* , 19 (8), 4432.
- Nguyen, C. M. A., & Ha, M. T. (2023). The interplay between internal communication, employee engagement, job satisfaction, and employee loyalty in higher education institutions in Vietnam. *Humanities and Social Sciences Communications*, 10(1). <https://doi.org/10.1057/s41599-023-01806-8>
- Papic Domínguez, K. (2019). Types of internal organizational communication in municipal educational facilities in Chile. (Los tipos de comunicación organizacional interna en establecimientos educacionales municipalizados en Chile). *Cuadernos de Investigación Educativa*, 10 (1), 63-83.
- Patlán-Pérez, J. (2019). Efecto de los riesgos psicosociales en la satisfacción laboral y los trastornos psicossomáticos en trabajadores del sector público. *RECAI Revista De Estudios En Contaduría, Administración E Informática*, 8(21), 20 - 47. doi:10.36677/recai.v8i21.11591
- Pezo-Ávila, A., Vargas-Sardón, J. L., & Gallardo-Echenique, E. (2020). Comunicación interna, cultura organizacional y promoción de la Salud: la visión de los promotores peruanos de salud.<https://revistas.usal.es/cuatro/index.php/2172-9077/article/view/fjc202020125142>

- Polo Vargas, J. D., Madrid Contrera, J. D., Gómez Franco, L. A., Muñoz Álvis, A., Millan De Largeo, A. C. (2022). *Psicología organizacional y del trabajo: Miradas actuales*. Colombia: Universidad del Norte.
- Pezo-Ávila, A., Vargas-Sardón, J. L., & Gallardo-Echenique, E. (2020). Comunicación interna, cultura organizacional y promoción de la Salud: la visión de los promotores peruanos de salud.<https://revistas.usal.es/cuatro/index.php/2172-9077/article/view/fjc202020125142>
- Pulido-Garzón, A., Guerrero-Julio, M., & Celis-Patiño, Y. (2019). Impacto de las relaciones humanas en la competitividad de las asociaciones. *Revista UIS Ingenierías*, 18(1), 61-71.
- Rivera Porras, D. A., Hernandez Lalinde, J. D., Santos, F., Bonilla Cruz, N. J., & Rozo Sánchez, A. C. (2018). Impacto de la motivación laboral en el clima organizacional y las relaciones interpersonales en los funcionarios del sector salud. Colombia. *Espacios, Home Revista, Vol.39 (N°(07981015), 17-39*. <http://www.revistaespacios.com/a18v39n16/18391617.html>
- Ruano-López, S. (2017). Evaluación web de la comunicación institucional los ayuntamientos de la provincia de Cáceres. *Comunicación institucional y cambio social. Claves para la comprensión de los factores relacionales de la comunicación estratégica y el nuevo ecosistema comunicacional*
- Ruiz Illán, J.F (2021). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. Colombia: Ediciones de la U
- Salinova, F., & Gómez, O. (2023). *Comunicación interna y relaciones interpersonales en Instituciones Educativas del distrito de Carquín – provincia de Huaura*.
- Torres Serrano, G. G., & Torres Serrano, G. (2016). *Comunicación estratégica para describir el proceso de comunicación interna, así como diversos actores y barreras que inciden en la eficacia mercadológica de las PyMES: caso Villas Angelópolis (Master's thesis, Benemérita Universidad Autónoma de Puebla)*
- Torres Bracho, M. E. (2022). *La comunicación informal y su influencia en las*

relaciones interpersonales. *Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador*.

Verazzi, L., & Cuenca, J. (2020). *Comunicación interna total : Estrategia, prácticas y casos*. Editorial UOC.

Valencia Franco, E. J., & Castaño González, E. J. (2022). Comunicación organizacional y felicidad en el trabajo. *Investigación y Desarrollo*, 30(2), 191-218.

Vilca Horna, A. L. ., De La Cruz Núñez, M. E. ., Vilca Tantapoma, M. E. ., & Loo Jave, A. C. . (2021). Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional dentro de una empresa. *SCIÉENDO*, 24(3), 147-153. <https://doi.org/10.17268/scienciendo.2021.018>

Yun Li, J., Sun, R., Weiting, T., & Lee, Y. (2020). Employee coping with organizational change in the face of a pandemic: The role of transparent internal communication. *Public Relations Review*. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2020.101984>

# **ANEXOS**

## Anexo 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA.

*Comunicación organizacional interna en la satisfacción de las relaciones interpersonales en trabajadores de un establecimiento de salud en Huamanga. Ayacucho 2023*

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
			<i>Variable 1: Comunicación interna</i>				
				Dimensiones	Indicadores	Items	Niveles/rangos
<p>General:</p> <p>¿De qué manera influye la comunicación organizacional interna en la satisfacción de las relaciones interpersonales en trabajadores de un establecimiento de salud Huamanga-Ayacucho 2023?</p> <p>Específicas</p> <p>1. De qué manera influye la comunicación descendente en la satisfacción de la relación interpersonal en trabajadores un establecimiento de salud Huamanga - Ayacucho 2023</p> <p>2. De qué manera influye la comunicación ascendente en la satisfacción de la relación interpersonal en trabajadores un establecimiento de salud Huamanga - Ayacucho 2023</p> <p>3. De qué manera influye la comunicación horizontal en la satisfacción de la relación interpersonal en trabajadores un establecimiento de salud Huamanga - Ayacucho 2023</p> <p>4. De qué manera influye la comunicación Transversal en la satisfacción de la relación interpersonal en trabajadores un establecimiento de salud Huamanga - Ayacucho 2023</p>	<p>General:</p> <p>Determinar de qué manera influye la comunicación organizacional interna en la satisfacción de las relaciones interpersonales en trabajadores de un establecimiento de salud Huamanga-Ayacucho 2023</p> <p>Específicas</p> <p>1. Determinar de qué manera influye la comunicación descendente en la satisfacción de las relaciones interpersonales en trabajadores de un establecimiento de salud Huamanga-Ayacucho 2023.</p> <p>2. Determinar de qué manera influye la comunicación ascendente en la satisfacción de las relaciones interpersonales en trabajadores de un establecimiento de salud Huamanga-Ayacucho 2023.</p> <p>3. Determinar de qué manera influye la comunicación Horizontal en la satisfacción de las relaciones interpersonales en trabajadores de un establecimiento de salud Huamanga-Ayacucho 2023.</p> <p>4. Determinar de qué manera influye la comunicación transversal en la satisfacción de las relaciones interpersonales en trabajadores de un establecimiento de salud Huamanga-Ayacucho 2023.</p>	<p>General:</p> <p>La comunicación organizacional interna influye en la satisfacción de las relaciones interpersonales en trabajadores de un establecimiento de salud en Huamanga-Ayacucho 2023</p> <p>Específicas</p> <p>1. La comunicación descendente influye en la satisfacción de las relaciones interpersonales en trabajadores de un establecimiento de salud en Huamanga-Ayacucho 2023</p> <p>2. La comunicación ascendente influye en la satisfacción de las relaciones interpersonales en trabajadores de un establecimiento de salud en Huamanga-Ayacucho 2023</p> <p>3. La comunicación Horizontal influye en la satisfacción de las relaciones interpersonales en trabajadores de un establecimiento de salud en Huamanga-Ayacucho 2023</p> <p>4. La comunicación Transversal influye en la satisfacción de las relaciones interpersonales en trabajadores de un establecimiento de salud en Huamanga-Ayacucho 2023</p>					
			D1: Descendente.	Indicaciones claras Principios y valores.	1;2;3;4;5;6;7; 9	Bajo	
		D2: Ascendente.	Mejora de gestión. Retroalimentación.	10;11;12;13;14; 15;16	Medio		
		D3: Horizontal.	Trabajo en equipo. Cohesión de equipo.	8;19;20;21;22; 23;24;25	Alto		
		D4: Transversal	Alianzas estratégicas Capacidad de integración	26;27;28;29;31; 32;33	≥104		
				<i>Variable 2: Relaciones interpersonales</i>			
		Relaciones interpersonales con el jefe.	Competencia, integridad	1;2;3;4;5;6;9	Bajo		
		Relaciones interpersonales entre colegas	Integridad Benevolencia	7;8;10;11;12;13	Alto		

## Anexo 2 TABLA DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable independiente	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición	Niveles Rangos
Comunicación organizacional interna	Es un conjunto de procesos que facilitan el intercambio de información, dentro de una organización, tiene como objetivo fomentar un adecuado clima laboral para mejorar la productividad, compromiso y alinear los objetivos individuales con los de la organización	Se administrará mediante una escala de comunicación ECOI 4G tipo Likert, el cual está compuesto por 31 ítems, y cuenta con 4 dimensiones con una puntuación ascendente desde nunca igual a 1 a siempre igual a 5	1.Descendente. 2.Ascendente. 3.Horizontal. 4.Transversal	Indicaciones claras Principios y valores. Mejora de gestión. Retroalimentación. Trabajo en equipo. Cohesión de equipo. Alianzas estratégicas Capacidad de integración	1;2;3;4;5;6;7;9 10;11;12;13;14; 15:16 18;19;20;21;22;23;24;25 26;27;28;29;31;32:33	Nominal Escala Likert.	Bajo Medio Alto

Variable dependiente	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles Rangos
Satisfacción de las relaciones interpersonal	Es un estado emocional de bienestar que involucra una actitud positiva sobre el trabajo, esta se presenta durante la interacción entre 2 o más miembros de la organización, son muy complejas y tienen como elemento básico a la necesidad de afiliación, control y logro de metas	Se administrará mediante una escala de satisfacción de relaciones interpersonales (SRIT) cuenta con 2 dimensiones y está compuesta por 13 ítems , con puntuación mínima que inicia Nunca desde 1 hasta siempre que tiene un valor de 5	1.Relaciones interpersonal es con el jefe  2.Relaciones interpersonal es entre colegas	Competencia. Integración  Benevolencia	1;9 2;3;4;5;6,  7;8;10;11;12; 13	Nominal Escala Likert.  Nominal Escala Likert.	Bajo Medio Alto  Bajo Medio Alto

### Anexo 3: ESCALA DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA – 4G

(González Mego Nicol Jennifer, 2018)

Fecha:

Área:

Cargo:

Edad:

Tiempo de Servicio

Sexo: (F) (M)

A continuación, encontrarás una lista de oraciones que expresan diferentes maneras de pensar. Lee con atención el contenido de cada pregunta y marca con un aspa (X) una de las cinco alternativas de respuesta, según se parezca o no a tu verdadera forma de pensar, sentir y comportarte en el momento presente. Recuerda que no hay respuestas buenas o malas, por eso lo importante es que respondas sinceramente.

N°	Preguntas	Nunca 1	Casi nunca 2	A veces 3	Casi Siempre 4	Siempre 5
1	Obtiene toda la información necesaria para la realización eficaz de su trabajo como profesional de enfermería.					
2	Su jefe de enfermería emplea un lenguaje claro y sencillo, cuando se dirige a usted.					
3	Las indicaciones brindadas por su jefe de enfermería son claras.					
4	Se encuentra satisfecho con las instrucciones brindadas por su jefe de enfermería para realizar efectivamente su trabajo.					
5	Existe adecuada retroalimentación del jefe de enfermería a los integrantes del grupo ocupacional de enfermería					
6	Su jefe de enfermería les brinda herramientas adecuadas que permitan una comunicación fluida.					
7	Los jefes de enfermería y sus superiores transmiten de manera clara, los valores y principios de la empresa.					
8	Sus jefes y superiores escuchan sus ideas y comentarios.					
9	Recibe información oportuna de su jefe de enfermería sobre su desempeño laboral.					
10	Mantiene una buena comunicación con su jefe.					
11	Cuanto tiene dudas, lo consulta con su jefe.					
12	Tiene libertad para manifestar su desacuerdo a su jefe de enfermería					
13	Sus superiores le brindan confianza para expresar sus ideas					
14	Considera que los comentarios y sugerencias, brindadas a sus superiores son tomados en cuenta.					
15	Puede confiar sus problemas personales a su jefe.					
16	Usualmente en la organización se realizan reuniones con los jefes					
18	La comunicación entre compañeros favorece el adecuado intercambio de ideas.					
19	Considera que, en su servicio de enfermería, la comunicación facilita la coordinación.					
20	Es sencillo dialogar con los miembros de su área de trabajo					

<b>21</b>	La comunicación entre compañeros de servicio de enfermería es fluida					
<b>22</b>	Entre los compañeros de enfermería se da una coordinación oportuna					
<b>23</b>	Existe un clima de confianza entre los compañeros del servicio de enfermería					
<b>24</b>	En el servicio de enfermería se comparte información.					
<b>25</b>	Considera eficaz, la comunicación que se da entre sus compañeros del servicio de enfermería					
<b>26</b>	Entre las diferentes áreas de trabajo realizan un trabajo coordinado					
<b>27</b>	La información que se emite entre otros servicios es organizada					
<b>28</b>	Existe apoyo mutuo entre diferentes servicios de trabajo.					
<b>29</b>	Existe adecuada integración entre todos los servicios y/o áreas de trabajo de la institución					
<b>31</b>	Es fácil contactarse con otros servicios de su trabajo.					
<b>32</b>	Consideras que entre los jefes de servicios se comparte información clara					
<b>33</b>	La coordinación de actividades con otros servicios del trabajo es fluida					

## Anexo 4: ESCALA DE SATISFACCIÓN DE RELACIONES INTERNAS.

(Yáñez et al., 2018)

N°	Preguntas	Escala Likert				
		Nunca 1	Casi nunca 2	A veces 3	Casi siempre 4	siempre 5
	<b>Dimensión 1 Relaciones interpersonales con sus jefes</b>					
1	La jefatura de enfermería se preocupa de que exista una buena coordinación entre los integrantes del servicio	1	2	3	4	5
2	La jefatura de enfermería muestra preocupación por el bienestar y/o por el desarrollo profesional de enfermería	1	2	3	4	5
3	La jefatura de enfermería mantiene y cumple sus promesas	1	2	3	4	5
4	La jefatura de enfermería reconoce el trabajo bien hecho de los profesionales de enfermería	1	2	3	4	5
5	La jefatura de enfermería trata a todo el personal por igual	1	2	3	4	5
6	La jefatura de enfermería da la oportunidad a todo el personal para expresar sus puntos de vista sobre problemas del trabajo	1	2	3	4	5
	<b>Dimensión 2 Relaciones interpersonales con sus pares</b>					
7	Los profesionales de enfermería valoran el trabajo del otro	1	2	3	4	5
8	Los profesionales de enfermería que trabajan conmigo respetan la manera de pensar y de sentir de cada uno de nosotros.	1	2	3	4	5
9	En mi servicio los enfermeros pueden confiar en sus compañeros de trabajo cuando deben realizar una tarea compleja	1	2	3	4	5
10	Los profesionales de enfermería de mi servicio están comprometidos con las metas propuestas.	1	2	3	4	5
11	En mi servicio los profesionales de enfermería expresan sus opiniones y críticas en forma directa y respetuosa.	1	2	3	4	5
12	Se cuenta con la ayuda de los profesionales de enfermería cuando se tiene un problema de trabajo	1	2	3	4	5
13	Frente a un problema con un compañero de trabajo los profesionales de enfermería prefieren solucionarlo entre ellos	1	2	3	4	5

## Anexo 5: CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, Yavett Miluzca Flores Chipana estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, me encuentro realizando un estudio titulado: "Comunicación organizacional interna en la satisfacción de la relación interpersonal de los trabajadores de un establecimiento de salud en Huamanga Ayacucho 2023, Por esta razón se le invita a participar voluntariamente en nuestro estudio. Su participación será de invaluable apoyo para lograr el objetivo de la investigación

### **Propósito del estudio.**

El objetivo del estudio es determinar de qué manera influye la comunicación organizacional interna en la satisfacción de las relaciones interpersonales en trabajadores de un establecimiento de salud en Huamanga-Ayacucho 2023. Aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad César Vallejo en la Escuela de Posgrado de la Maestría en Gestión de los servicios de la salud de la Universidad César Vallejo del campus Los Olivos y con el permiso del establecimiento del Hospital II Essalud Huamanga Ayacucho.

### **Procedimiento**

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

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en los ambientes de un establecimiento de salud de la provincia de Ayacucho. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas

Participación voluntaria (principio de autonomía):

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

Riesgo (principio de No maleficencia):

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

Beneficios (principio de beneficencia):

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

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador

Yavett Miluzca Flores Ch. al email: ylfloresch79@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor Dra. Monica Elisa Meneses la Rivas y Sara Edith Castillo Olsson

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

Nombres y apellidos: -----

Fecha y hora: -----

## Anexo 6: MATRIZ EVALUACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS.

### 1. Datos generales del Juez

<b>Nombre del juez:</b>	Ruth Alarcón Mundaca
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( ) Doctor ( x)
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( ) Social ( ) Educativa ( x) Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Docente Universitaria en la Escuela de Enfermería a
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( X)
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	
<b>DNI:</b>	28216917
<b>Firma del experto:</b>	

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Escala de comunicación Organizacional Interna
<b>Autor (a):</b>	Gonzáles Mego Nicol Jennifer
<b>Objetivo:</b>	Diseñar y validar la escala en una empresa de rubro Farmacéutico
<b>Administración:</b>	Se aplico a 1050

<b>Año:</b>	2018
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Empresa de rubro Farmacéutico
<b>Dimensiones:</b>	Comunicación descendente, ascendente, horizontal, transversal
<b>Confiabilidad:</b>	Coficiencia de Alpha de Cronbach y coeficiente Omega de McDonadl
<b>Escala:</b>	Likert
<b>Niveles o rango:</b>	Bajo Medio Alto
<b>Cantidad de ítems:</b>	31 ítems
<b>Tiempo de aplicación:</b>	25minutos

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

A continuación, a usted le presento el cuestionario ECOI 4G elaborado por Gonzáles Mego Nicol Jennifer en el año 2018 y el SRIT elaborado por Yañez et al; (2010) de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

**4: Alto nivel**

**3: Moderado nivel**

**2: Bajo Nivel**

**1: No cumple con el criterio**

## Instrumento que mide la variable 01: Comunicación interna.

### Definición de la variable:

Es un conjunto de procesos que facilitan el intercambio de información, dentro de una organización, tiene como objetivo fomentar un adecuado clima laboral para mejorar la productividad, compromiso y alinear los objetivos individuales con los de la organización (García, 2022).

### Dimensión 1: Comunicación Descendente.

Definición de la dimensión:

Comunicación descendente es aquella que transmite información dentro de una organización desde la alta dirección a uno de inferior nivel y es de carácter informativo, busca la adherencia y cohesión en los empleados frente a nuevas políticas, también es llamada comunicación de arriba abajo o vertical (Cuenca & Verazzi, 2018).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Indicaciones claras	1.	4	4	4	
	2.	4	4	4	
Principios y valores.	3.	4	4	4	
	4.	4	4	4	
	5.	4	4	4	
	6.	4	4	4	
	7.	4	4	4	
	8.	4	4	4	
	9.	4	4	4	

### Dimensión 2: Comunicación la ascendente.

Definición de la dimensión:

Es un tipo de comunicación que se desarrolla en los miembros del equipo de trabajo y transita hacia un nivel de mayor jerarquía, permitiendo una retroalimentación que fortalece los procesos y genera sinergias para un adecuado desarrollo institucional (Papic, 2019)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Mejora de gestión. Retroalimenta ción	10.	4	4	4	
	11.	4	4	4	
	12.	4	4	4	
	13.	4	4	4	
	14.	4	4	4	
	15.	4	4	4	
	16.	4	4	4	

### **Dimensión 3: Comunicación horizontal** Definición de

la dimensión:

La comunicación horizontal permite que los miembros de una organización interpreten el mensaje de información, lo socialicen y absuelva duda, este hecho crea vínculos de amistad y cooperación para superar situaciones estresantes de entorno laboral. Yun Li et al., (2020)

<b>Indicadores</b>	<b>Ítem</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>
	8.	4	4	4	
	19.	4	4	4	
	20.	4	4	4	
	21.	4	4	4	
	22.	4	4	4	
	23.	4	4	4	
	24.	4	4	4	
	25.	4	4	4	

### **Dimensión 4: Comunicación diagonal o transversal** Definición de

la dimensión:

Comunicación diagonal o transversal es la que se desarrolla con los miembros de diversas áreas y diferentes niveles jerárquicos en un mismo tiempo dentro de una organización. (García, 2022 p.77).

<b>Indicadores</b>	<b>Ítem</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>
	26	4	4	4	
	27	4	4	4	
	28	4	4	4	
	29	4	4	4	
	31	4	4	4	
	32	4	4	4	
	33	4	4	4	

### **Instrumento que mide la variable 01: Satisfacción de relaciones interpersonales en el trabajo.**

**Definición de la variable:** las relaciones interpersonales, es la habilidad de relacionarse e interactuar entre dos o más personas de un grupo que tienen intereses comunes, además establecen un vínculo donde intercambian sentimientos, emociones, experiencia dentro de un espacio laboral. (Martínez 2017).

### **Dimensión 1: Satisfacción de la relación interpersonal con los jefes**

Definición de la dimensión: Satisfacción de la relación interpersonal con los jefes

Se define como la actitud positiva frente a la relación con el jefe, en muchas empresas utilizan una comunicación vertical, debe contar con los valores de reciprocidad para establecer sinergias bidireccionales entre el jefe y el colaborador interno, debe establecerse bajo el principio de sinceridad y transparencia para mejorar la confianza dentro de un marco laboral de respeto (Randstad, 2023).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Competencia	1.	4	4	4	
	9	4	4	4	
Benevolencia	2	4	4	4	
	6	4	4	4	
Integralidad	3	4	4	4	
	4	4	4	4	
	5	4	4	4	

## Dimensión 2: Satisfacción de la relación interpersonal con los pares.

Definición de la dimensión:

La satisfacción de la relación interpersonal en el trabajo entre los miembros de una organización se construye en el día a día, mediante la interacción, en un entorno laboral, a través de una escucha activa y abierta para generar confianza, sin dejar de lado el cumplimiento de obligaciones asignadas, evitar los rumores de uno o varios miembros del equipo, evitar comentarios destructivos, las relaciones con los miembros del equipo de trabajo se consolidan en diferentes entornos como sociales y laborales (Martínez, 2017).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Benevolencia	7	4	4	4	
	8	4	4	4	
	12	4	4	4	
Integralidad	10	4	4	4	
	11	4	4	4	
	13	4	4	4	

**Pd.:** el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.



PERÚ

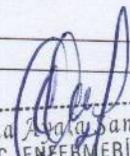
Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

## REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
ALARCON MUNDACA, RUTH ELENA DNI 28216917	<b>DOCTORA EN SALUD PUBLICA</b> Fecha de diploma: 27/08/2009 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <b>PERU</b>
ALARCON MUNDACA, RUTH ELENA DNI 28216917	<b>MAESTRA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA</b> Fecha de diploma: 20/02/2004 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA <b>PERU</b>
ALARCON MUNDACA, RUTH ELENA DNI 28216917	<b>BACHILLER EN OBSTETRICIA</b> Fecha de diploma: 03/11/1978 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA <b>PERU</b>
ALARCON MUNDACA, RUTH ELENA DNI 28216917	<b>OBSTETRIZ</b> Fecha de diploma: 01/10/1979 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA <b>PERU</b>
ALARCON MUNDACA, RUTH ELENA DNI 28216917	<b>ENFERMERA</b> Fecha de diploma: 12/11/1979 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA <b>PERU</b>

### 1. Datos generales del Juez

<b>Nombre del juez:</b>	Carolina Ayala Sandoval		
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (x)	Doctor ( )	
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social (x)	Educativa ( ) Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Coordinadora del Programa TBC		
<b>Institución donde labora:</b>	Hospital II Essalud Huamanga		
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )	Más de 5 años ( X )	
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)</b>	Si		
<b>DNI:</b>	43649764		
<b>Firma del experto:</b>	 Carolina Ayala Sandoval LIC. ENFERMERÍA CEP. 89803 EsSalud		

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Escala de comunicación Organizacional Interna
<b>Autor (a):</b>	González Mego Nicol Jennifer
<b>Objetivo:</b>	Diseñar y validar la escala en una empresa de rubro Farmacéutico
<b>Administración:</b>	Se aplica a 1050
<b>Año:</b>	2018
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Empresa de rubro Farmacéutico
<b>Dimensiones:</b>	Comunicación descendente, ascendente, horizontal, transversal
<b>Confiabilidad:</b>	Coefficiencia de Alpha de Cronbach y coeficiente Omega de McDonadl
<b>Escala:</b>	Likert
<b>Niveles o rango:</b>	Bajo Medio Alto
<b>Cantidad de ítems:</b>	31 ítems
<b>Tiempo de aplicación:</b>	25 minutos

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

A continuación, a usted le presento el cuestionario ECOI 4G elaborado por González Mego Nicol Jennifer en el año 2018 y el SRIT elaborado por Yañez et al; (2010) de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b>	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.

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

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

**4: Alto nivel**

**3: Moderado nivel**

**2: Bajo Nivel**

**1: No cumple con el criterio**

### Instrumento que mide la variable 01: Comunicación interna.

#### Definición de la variable:

Es un conjunto de procesos que facilitan el intercambio de información, dentro de una organización, tiene como objetivo fomentar un adecuado clima laboral para mejorar la productividad, compromiso y alinear los objetivos individuales con los de la organización (García, 2022).

#### Dimensión 1: Comunicación Descendente.

Definición de la dimensión:

Comunicación descendente es aquella que transmite información dentro de una organización desde la alta dirección a uno de inferior nivel y es de carácter informativo, busca la adherencia y cohesión en los empleados frente a nuevas políticas, también es llamada comunicación de arriba abajo o vertical (Cuenca & Verazzi, 2018).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Indicaciones claras	1.	4	4	4	
	2.	4	4	4	
	3.	4	4	4	
	4.	4	4	4	
Principios y valores.	5.	4	4	4	
	6.	4	4	4	
	7.	4	4	4	
	8.	4	4	4	
	9.	4	4	4	

#### Dimensión 2: Comunicación la ascendente.

Definición de la dimensión:

Es un tipo de comunicación que se desarrolla en los miembros del equipo de trabajo y transita hacia un nivel de mayor jerarquía, permitiendo una retroalimentación que fortalece los procesos y genera sinergias para un adecuado desarrollo institucional (Papic, 2019)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Mejora de gestión. Retroalimentación	10.	5	5	5	
	11.	5	5	5	
	12.	5	5	5	
	13.	5	5	5	
	14.	5	5	5	
	15.	5	5	5	
	16.	5	5	5	

### Dimensión 3: Comunicación horizontal

Definición de la dimensión:

La comunicación horizontal permite que los miembros de una organización interpreten el mensaje de información, lo socialicen y absuelva duda, este hecho crea vínculos de amistad y cooperación para superar situaciones estresantes de entorno laboral. Yun Li et al., (2020)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
• Trabajo en equipo.	18.	5	5	5	
	19.	5	5	5	
	20.	5	5	5	
• Cohesión en equipo	21.	5	5	5	
	22.	5	5	5	
	23.	5	5	5	
	24.	5	5	5	
	25.	5	5	5	

### Dimensión 4: Comunicación diagonal o transversal

Definición de la dimensión:

Comunicación diagonal o transversal es la que se desarrolla con los miembros de diversas áreas y diferentes niveles jerárquicos en un mismo tiempo dentro de una organización. (García, 2022 p.77).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
• Alianza estratégica	26	5	5	5	
	27	5	5	5	
• Capacidad de integración	28	5	5	5	
	29	5	5	5	
	31	5	5	5	
	32	5	5	5	
	33	5	5	5	

## Instrumento que mide la variable 01: Satisfacción de relaciones interpersonales en el trabajo.

### Definición de la variable:

las relaciones interpersonales, es la habilidad de relacionarse e interactuar entre dos o más personas de un grupo que tienen intereses comunes, además establecen un vínculo donde intercambian sentimientos, emociones, experiencia dentro de un espacio laboral. (Martínez 2017).

### Dimensión 1: Satisfacción de la relación interpersonal con los jefes

Definición de la dimensión: Satisfacción de la relación interpersonal con los jefes

Se define como la actitud positiva frente a la relación con el jefe, en muchas empresas utilizan una comunicación vertical, debe contar con los valores de reciprocidad para establecer sinergias bidireccionales entre el jefe y el colaborador interno, debe establecerse bajo el principio de sinceridad y transparencia para mejorar la confianza dentro de un marco laboral de respeto (Randstad, 2023).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Competencia	1.	✓	✓	✓	
	9	✓	✓	✓	
Benevolencia	2	✓	✓	✓	
	6	✓	✓	✓	
Integralidad	3	✓	✓	✓	
	4	✓	✓	✓	
	5	✓	✓	✓	

### Dimensión 2: Satisfacción de la relación interpersonal con los pares.

Definición de la dimensión:

La satisfacción de la relación interpersonal en el trabajo entre los miembros de una organización se construye en el día a día, mediante la interacción, en un entorno laboral, a través de una escucha activa y abierta para generar confianza, sin dejar de lado el cumplimiento de obligaciones asignadas, evitar los rumores de uno o varios miembros del equipo, evitar comentarios destructivos, las relaciones con los miembros del equipo de trabajo se consolidan en diferentes entornos como sociales y laborales (Martínez, 2017).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Benevolencia	7	✓	✓	✓	
	8	✓	✓	✓	
	12	✓	✓	✓	
Integralidad	10	✓	✓	✓	
	11	✓	✓	✓	
	13	✓	✓	✓	

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.



**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
AYALA SANDOVAL, CAROLINA <b>DNI 43649764</b>	<b>BACHILLER EN ENFERMERÍA</b> <b>Fecha de diploma: 01/06/16</b> Modalidad de estudios: A DISTANCIA Fecha matrícula: 04/01/2012 Fecha egreso: 29/02/2016	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <b>PERU</b>
AYALA SANDOVAL, CAROLINA <b>DNI 43649764</b>	<b>LICENCIADO EN ENFERMERÍA</b> <b>Fecha de diploma: 17/01/17</b> Modalidad de estudios: A DISTANCIA	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <b>PERU</b>
AYALA SANDOVAL, CAROLINA <b>DNI 43649764</b>	<b>MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA</b> <b>Fecha de diploma: 06/02/19</b> Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 31/05/2017 Fecha egreso: 25/08/2018	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <b>PERU</b>



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

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

**4: Alto nivel**

**3: Moderado nivel**

**2: Bajo Nivel**

**1: No cumple con el criterio**

### Instrumento que mide la variable 01: Comunicación interna.

#### Definición de la variable:

Es un conjunto de procesos que facilitan el intercambio de información, dentro de una organización, tiene como objetivo fomentar un adecuado clima laboral para mejorar la productividad, compromiso y alinear los objetivos individuales con los de la organización (García, 2022).

#### Dimensión 1: Comunicación Descendente.

Definición de la dimensión:

Comunicación descendente es aquella que transmite información dentro de una organización desde la alta dirección a uno de inferior nivel y es de carácter informativo, busca la adherencia y cohesión en los empleados frente a nuevas políticas, también es llamada comunicación de arriba abajo o vertical (Cuenca & Verazzi, 2018).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Indicaciones claras	1.	4	4	4	
	2.	4	4	4	
	3.	4	4	4	
	4.	4	4	4	
Principios y valores.	5.	4	4	4	
	6.	4	4	4	
	7.	4	4	4	
	8.	4	4	4	
	9.	4	4	4	

#### Dimensión 2: Comunicación la ascendente.

Definición de la dimensión:

Es un tipo de comunicación que se desarrolla en los miembros del equipo de trabajo y transita hacia un nivel de mayor jerarquía, permitiendo una retroalimentación que fortalece los procesos y genera sinergias para un adecuado desarrollo institucional (Papic, 2019)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Mejora de gestión. Retroalimentación	10.	4	4	4	
	11.	4	4	4	
	12.	4	4	4	
	13.	4	4	4	
	14.	4	4	4	
	15.	4	4	4	
	16.	4	4	4	

### Dimensión 3: Comunicación horizontal

Definición de la dimensión:

La comunicación horizontal permite que los miembros de una organización interpreten el mensaje de información, lo socialicen y absuelva duda, este hecho crea vínculos de amistad y cooperación para superar situaciones estresantes de entorno laboral. Yun Li et al., (2020)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	8.	4	4	4	
	19.	4	4	4	
	20.	4	4	4	
	21.	4	4	4	
	22.	4	4	4	
	23.	4	4	4	
	24.	4	4	4	
	25.	4	4	4	

### Dimensión 4: Comunicación diagonal o transversal

Definición de la dimensión:

Comunicación diagonal o transversal es la que se desarrolla con los miembros de diversas áreas y diferentes niveles jerárquicos en un mismo tiempo dentro de una organización. (García, 2022 p.77).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	26	4	4	4	
	27	4	4	4	
	28	4	4	4	
	29	4	4	4	
	31	4	4	4	
	32	4	4	4	
	33	4	4	4	

## Instrumento que mide la variable 01: Satisfacción de relaciones interpersonales en el trabajo.

### Definición de la variable:

Las relaciones interpersonales, es la habilidad de relacionarse e interactuar entre dos o más personas de un grupo que tienen intereses comunes, además establecen un vínculo donde intercambian sentimientos, emociones, experiencia dentro de un espacio laboral. (Martínez 2017).

### Dimensión 1: Satisfacción de la relación interpersonal con los jefes

Definición de la dimensión: Satisfacción de la relación interpersonal con los jefes

Se define como la actitud positiva frente a la relación con el jefe, en muchas empresas utilizan una comunicación vertical, debe contar con los valores de reciprocidad para establecer sinergias bidireccionales entre el jefe y el colaborador interno, debe establecerse bajo el principio de sinceridad y transparencia para mejorar la confianza dentro de un marco laboral de respeto (Randstad, 2023).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Competencia	1.	4	4	4	
	9	4	4	4	
Benevolencia	2	4	4	4	
	6	4	4	4	
Integralidad	3	4	4	4	
	4	4	4	4	
	5	4	4	4	

### Dimensión 2: Satisfacción de la relación interpersonal con los pares.

Definición de la dimensión:

La satisfacción de la relación interpersonal en el trabajo entre los miembros de una organización se construye en el día a día, mediante la interacción, en un entorno laboral, a través de una escucha activa y abierta para generar confianza, sin dejar de lado el cumplimiento de obligaciones asignadas, evitar los rumores de uno o varios miembros del equipo, evitar comentarios destructivos, las relaciones con los miembros del equipo de trabajo se consolidan en diferentes entornos como sociales y laborales (Martínez, 2017).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Benevolencia	7	4	4	4	
	8	4	4	4	
	12	4	4	4	
Integralidad	10	4	4	4	
	11	4	4	4	
	13	4	4	4	

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable


**PERÚ**
**Ministerio de Educación**
**Superintendencia Nacional de  
Educación Superior Universitaria**
**Dirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos**
**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

<b>Graduado</b>	<b>Grado o Título</b>	<b>Institución</b>
DEL SOLAR LOZANO, AMANDA <b>DNI 28317475</b>	<b>LICENCIADA EN ENFERMERIA</b> <b>Fecha de diploma: 23/07/2004</b> Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA <b>PERU</b>
DEL SOLAR LOZANO, AMANDA <b>DNI 28317475</b>	<b>BACHILLER EN CIENCIAS DE LA ENFERMERIA</b> <b>Fecha de diploma: 16/05/2003</b> Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA <b>PERU</b>
DEL SOLAR LOZANO, AMANDA <b>DNI 28317475</b>	<b>MAGÍSTER EN PSICOLOGÍA COMUNITARIA</b> <b>Fecha de diploma: 24/03/21</b> Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 14/03/2016 Fecha egreso: 09/10/2020	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ <b>PERU</b>

### 1. Datos generales del Juez

<b>Nombre del juez:</b>	Huamán Tipe, Liliana
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( ) Doctor (x)
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica (x) Social ( ) Educativa ( ) Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Servicio de Centro Quirúrgico
<b>Institución donde labora:</b>	Hospital II Essalud Huamanga
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( X)
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)</b>	
<b>DNI:</b>	28291312
<b>Firma del experto:</b>	 Mg. Liliana Huamán Tipe ENFERMERA - INTENSIVISTA CEP. 31322 - RNE. 16556 SER. ASISTENCIAL - ESSALUD - AYACUCHO 

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Escala de comunicación Organizacional Interna
<b>Autor (a):</b>	Gonzáles Mego Nicol Jennifer
<b>Objetivo:</b>	Diseñar y validar la escala en una empresa de rubro Farmacéutico
<b>Administración:</b>	Se aplico a 1050
<b>Año:</b>	2018
<b>Ambito de aplicación:</b>	Empresa de rubro Farmacéutico
<b>Dimensiones:</b>	Comunicación descendente, ascendente, horizontal, transversal
<b>Confiabilidad:</b>	Coefficiencia de Alpha de Cronbach y coeficiente Omega de McDonadl
<b>Escala:</b>	Likert
<b>Niveles o rango:</b>	Bajo Medio Alto
<b>Cantidad de ítems:</b>	31 ítems
<b>Tiempo de aplicación:</b>	25 minutos

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

A continuación, a usted le presento el cuestionario ECOI 4G elaborado por Gonzáles Mego Nicol Jennifer en el año 2018 y el SRIT elaborado por Yañez et al; (2010) de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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

**4: Alto nivel**

**3: Moderado nivel**

**2: Bajo Nivel**

**1: No cumple con el criterio**

### Instrumento que mide la variable 01: Comunicación interna.

#### Definición de la variable:

Es un conjunto de procesos que facilitan el intercambio de información, dentro de una organización, tiene como objetivo fomentar un adecuado clima laboral para mejorar la productividad, compromiso y alinear los objetivos individuales con los de la organización (García, 2022).

#### Dimensión 1: Comunicación Descendente.

Definición de la dimensión:

Comunicación descendente es aquella que transmite información dentro de una organización desde la alta dirección a uno de inferior nivel y es de carácter informativo, busca la adherencia y cohesión en los empleados frente a nuevas políticas, también es llamada comunicación de arriba abajo o vertical (Cuenca & Verazzi, 2018).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Indicaciones claras	1.	4	4	4	
	2.	4	4	4	
	3.	4	4	4	
	4.	4	4	4	
Principios y valores.	5.	4	4	4	
	6.	4	4	4	
	7.	4	4	4	
	8.	4	4	4	
	9.	4	4	4	

#### Dimensión 2: Comunicación la ascendente.

Definición de la dimensión:

Es un tipo de comunicación que se desarrolla en los miembros del equipo de trabajo y transita hacia un nivel de mayor jerarquía, permitiendo una retroalimentación que fortalece los procesos y genera sinergias para un adecuado desarrollo institucional (Papic, 2019)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Mejora de gestión. Retroalimentación	10.	5	5	5	
	11.	5	5	5	
	12.	5	5	5	
	13.	5	5	5	
	14.	5	5	5	
	15.	5	5	5	
	16.	5	5	5	

### Dimensión 3: Comunicación horizontal

Definición de la dimensión:

La comunicación horizontal permite que los miembros de una organización interpreten el mensaje de información, lo socialicen y absuelva duda, este hecho crea vínculos de amistad y cooperación para superar situaciones estresantes de entorno laboral. Yun Li et al., (2020)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
• Trabajo en equipo.	18.	5	5	5	
	19.	5	5	5	
	20.	5	5	5	
• Cohesión en equipo	21.	5	5	5	
	22.	5	5	5	
	23.	5	5	5	
	24.	5	5	5	
	25.	5	5	5	

### Dimensión 4: Comunicación diagonal o transversal

Definición de la dimensión:

Comunicación diagonal o transversal es la que se desarrolla con los miembros de diversas áreas y diferentes niveles jerárquicos en un mismo tiempo dentro de una organización. (García, 2022 p.77).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
• Alianza estratégica	26	5	5	5	
	27	5	5	5	
• Capacidad de integración	28	5	5	5	
	29	5	5	5	
	31	5	5	5	
	32	5	5	5	
	33	5	5	5	

## Instrumento que mide la variable 01: Satisfacción de relaciones interpersonales en el trabajo.

### Definición de la variable:

las relaciones interpersonales, es la habilidad de relacionarse e interactuar entre dos o más personas de un grupo que tienen intereses comunes, además establecen un vínculo donde intercambian sentimientos, emociones, experiencia dentro de un espacio laboral. (Martínez 2017).

### Dimensión 1: Satisfacción de la relación interpersonal con los jefes

Definición de la dimensión: Satisfacción de la relación interpersonal con los jefes

Se define como la actitud positiva frente a la relación con el jefe, en muchas empresas utilizan una comunicación vertical, debe contar con los valores de reciprocidad para establecer sinergias bidireccionales entre el jefe y el colaborador interno, debe establecerse bajo el principio de sinceridad y transparencia para mejorar la confianza dentro de un marco laboral de respeto (Randstad, 2023).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Competencia	1.	✓	✓	✓	
	9	✓	✓	✓	
Benevolencia	2	✓	✓	✓	
	6	✓	✓	✓	
Integralidad	3	✓	✓	✓	
	4	✓	✓	✓	
	5	✓	✓	✓	

### Dimensión 2: Satisfacción de la relación interpersonal con los pares.

Definición de la dimensión:

La satisfacción de la relación interpersonal en el trabajo entre los miembros de una organización se construye en el día a día, mediante la interacción, en un entorno laboral, a través de una escucha activa y abierta para generar confianza, sin dejar de lado el cumplimiento de obligaciones asignadas, evitar los rumores de uno o varios miembros del equipo, evitar comentarios destructivos, las relaciones con los miembros del equipo de trabajo se consolidan en diferentes entornos como sociales y laborales (Martínez, 2017).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Benevolencia	7	✓	✓	✓	
	8	✓	✓	✓	
	12	✓	✓	✓	
Integralidad	10	✓	✓	✓	
	11	✓	✓	✓	
	13	✓	✓	✓	

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.


**PERÚ**
**Ministerio de Educación**
**Superintendencia Nacional de  
Educación Superior Universitaria**
**Dirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos**
**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

<b>Graduado</b>	<b>Grado o Título</b>	<b>Institución</b>
HUAMAN TIPE, LILIANA DNI 28291312	<b>ESPECIALISTA EN ENFERMERIA CUIDADO DE ENFERMERIA EN CENTRO QUIRURGICO</b> Fecha de diploma: 21/10/2011 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO <i>PERU</i>
HUAMAN TIPE, LILIANA DNI 28291312	<b>LICENCIADA EN ENFERMERIA</b> Fecha de diploma: 23/07/1999 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA <i>PERU</i>
HUAMAN TIPE, LILIANA DNI 28291312	<b>LICENCIADO EN ENFERMERIA</b> Fecha de diploma: 23/07/1999 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA <i>PERU</i>
HUAMAN TIPE, LILIANA DNI 28291312	<b>BACHILLER EN CIENCIAS DE LA ENFERMERIA</b> Fecha de diploma: 27/11/1998 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA <i>PERU</i>
HUAMAN TIPE, LILIANA DNI 28291312	<b>MAGISTER EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD</b> Fecha de diploma: 16/03/15 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
HUAMAN TIPE, LILIANA DNI 28291312	<b>DOCTORA EN GESTION PUBLICA Y GOBERNABILIDAD</b> Fecha de diploma: 27/02/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 21/05/2015 Fecha egreso: 31/08/2016	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

HUAMAN TIPE,  
LILIANA  
DNI 28291312

**SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL  
EN ENFERMERIA INTENSIVISTA**  
Fecha de diploma: 05/04/17  
Modalidad de estudios: PRESENCIAL

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN  
MARCOS *PERU*

about:blank 1/2 3/1/24, 11:57 about:blank

Graduado	Grado o Título	Institución
	Fecha matrícula: 06/04/2013 Fecha egreso: 15/01/2015	

about:blank 2/2



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

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

**4: Alto nivel**

**3: Moderado nivel**

**2: Bajo Nivel**

**1: No cumple con el criterio**

### Instrumento que mide la variable 01: Comunicación interna.

#### Definición de la variable:

Es un conjunto de procesos que facilitan el intercambio de información, dentro de una organización, tiene como objetivo fomentar un adecuado clima laboral para mejorar la productividad, compromiso y alinear los objetivos individuales con los de la organización (García, 2022).

#### Dimensión 1: Comunicación Descendente.

Definición de la dimensión:

Comunicación descendente es aquella que transmite información dentro de una organización desde la alta dirección a uno de inferior nivel y es de carácter informativo, busca la adherencia y cohesión en los empleados frente a nuevas políticas, también es llamada comunicación de arriba abajo o vertical (Cuenca & Verazzi, 2018).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Indicaciones claras	1.	4	4	4	
	2.	4	4	4	
	3.	4	4	4	
	4.	4	4	4	
Principios y valores.	5.	4	4	4	
	6.	4	4	4	
	7.	4	4	4	
	8.	4	4	4	
	9.	4	4	4	

#### Dimensión 2: Comunicación la ascendente.

Definición de la dimensión:

Es un tipo de comunicación que se desarrolla en los miembros del equipo de trabajo y transita hacia un nivel de mayor jerarquía, permitiendo una retroalimentación que fortalece los procesos y genera sinergias para un adecuado desarrollo institucional (Papic, 2019)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Mejora de gestión. Retroalimentación	10.	5	5	5	
	11.	5	5	5	
	12.	5	5	5	
	13.	5	5	5	
	14.	5	5	5	
	15.	5	5	5	
	16.	5	5	5	

### Dimensión 3: Comunicación horizontal

Definición de la dimensión:

La comunicación horizontal permite que los miembros de una organización interpreten el mensaje de información, lo socialicen y absuelva duda, este hecho crea vínculos de amistad y cooperación para superar situaciones estresantes de entorno laboral. Yun Li et al., (2020)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
• Trabajo en equipo.	18.	5	5	5	
	19.	5	5	5	
	20.	5	5	5	
• Cohesión en equipo	21.	5	5	5	
	22.	5	5	5	
	23.	5	5	5	
	24.	5	5	5	
	25.	5	5	5	

### Dimensión 4: Comunicación diagonal o transversal

Definición de la dimensión:

Comunicación diagonal o transversal es la que se desarrolla con los miembros de diversas áreas y diferentes niveles jerárquicos en un mismo tiempo dentro de una organización. (García, 2022 p.77).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
• Alianza estratégica	26	5	5	5	
	27	5	5	5	
• Capacidad de integración	28	5	5	5	
	29	5	5	5	
	31	5	5	5	
	32	5	5	5	
	33	5	5	5	

## Instrumento que mide la variable 01: Satisfacción de relaciones interpersonales en el trabajo.

### Definición de la variable:

las relaciones interpersonales, es la habilidad de relacionarse e interactuar entre dos o más personas de un grupo que tienen intereses comunes, además establecen un vínculo donde intercambian sentimientos, emociones, experiencia dentro de un espacio laboral. (Martínez 2017).

### Dimensión 1: Satisfacción de la relación interpersonal con los jefes

Definición de la dimensión: Satisfacción de la relación interpersonal con los jefes

Se define como la actitud positiva frente a la relación con el jefe, en muchas empresas utilizan una comunicación vertical, debe contar con los valores de reciprocidad para establecer sinergias bidireccionales entre el jefe y el colaborador interno, debe establecerse bajo el principio de sinceridad y transparencia para mejorar la confianza dentro de un marco laboral de respeto (Randstad, 2023).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Competencia	1.	✓	✓	✓	
	9	✓	✓	✓	
Benevolencia	2	✓	✓	✓	
	6	✓	✓	✓	
Integralidad	3	✓	✓	✓	
	4	✓	✓	✓	
	5	✓	✓	✓	

### Dimensión 2: Satisfacción de la relación interpersonal con los pares.

Definición de la dimensión:

La satisfacción de la relación interpersonal en el trabajo entre los miembros de una organización se construye en el día a día, mediante la interacción, en un entorno laboral, a través de una escucha activa y abierta para generar confianza, sin dejar de lado el cumplimiento de obligaciones asignadas, evitar los rumores de uno o varios miembros del equipo, evitar comentarios destructivos, las relaciones con los miembros del equipo de trabajo se consolidan en diferentes entornos como sociales y laborales (Martínez, 2017).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Benevolencia	7	✓	✓	✓	
	8	✓	✓	✓	
	12	✓	✓	✓	
Integralidad	10	✓	✓	✓	
	11	✓	✓	✓	
	13	✓	✓	✓	

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

## REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
DEL VILLAR RAMIREZ, LISSET DNI 46001107	<b>LICENCIADA EN ENFERMERIA</b> <b>Fecha de diploma: 14/09/2012</b> Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA <b>PERU</b>
DEL VILLAR RAMIREZ, LISSET DNI 46001107	<b>BACHILLER EN CIENCIAS DE LA ENFERMERIA</b> <b>Fecha de diploma: 29/12/2011</b> Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA <b>PERU</b>
DEL VILLAR RAMÍREZ, LISSET DNI 46001107	<b>TITULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL ESPECIALISTA EN: ENFERMERÍA EN CENTRO QUIRÚRGICO</b> <b>Fecha de diploma: 25/03/19</b> Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 18/03/2017 Fecha egreso: 31/12/2017	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO <b>PERU</b>
DEL VILLAR RAMIREZ, LISSET DNI 46001107	<b>MAESTRA EN EPIDEMIOLOGIA</b> <b>Fecha de diploma: 04/03/22</b> Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 24/06/2012 Fecha egreso: 16/03/2014	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA <b>PERU</b>

Anexo 7: CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA  
UCV  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



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

Lima 14 de noviembre de 2023 carta P. 0868-2023-ucv-VA-EPG-F01/1

LUIS HERNAN CAVAUE CABRERA

Director de la Red Asistencial de Ayacucho de EsSalud

Hospital II Huamanga Carlos Tupppia García GODOs de EsSalud

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a Flores Chipana, Yavett Miluzca; identificada con DNI 134436 y con código de matrícula N° 7002830029; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

"Comunicación organizacional interna en satisfacción de relaciones interpersonales en trabajadores de un establecimiento de salud Huamanga Ayacucho 2023"

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

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle sentimientos de mi más cordial

consideración.

Atentamente,

Dra. Helga R. Majo Marrufo

Helga R. Majo Marrufo  
Jefe  
Escuela de Posgrado UCV

