



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

La comunicación interna y el desempeño laboral del personal de un
hospital público, Lima - 2023

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORAS:

Lazo Caso, Bianca Flor De Maria (orcid.org/0000-0002-6705-9686)

Terrel Vilchez, Giovanna Esther (orcid.org/0009-0000-6963-2493)

ASESORA:

Dra. Navarro Soto, Fabiola Cruz (orcid.org/0000-0003-2123-8416)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Enfoque de género, inclusión social y diversidad cultural

LIMA – PERÚ

2023

DEDICATORIA

Este trabajo de tesis se lo dedicamos en primer lugar a Dios por darnos salud, vida y permitirnos hacer realidad, uno de nuestros propósitos; a nuestros hijos, esposos y padres, por su apoyo en este largo viaje de lucha constante, en nuestra realización profesional, siendo el centro de inspiración, a nuestros maestros por alimentarnos de conocimientos y su apoyo constante y también a todos los que fueron parte de nuestro camino.

Bianca - Giovanna

AGRADECIMIENTO

Damos gracias a Dios por darnos la perseverancia de alcanzar nuestra meta, a la Universidad por abrirnos sus puertas para ser buenos profesionales, a nuestros maestros por ser un ejemplo a seguir, a nuestros compañeros por ser parte de esta gran e inolvidable experiencia llena de gratos recuerdos en esta travesía y a nuestra familia por su comprensión y apoyo constante; les agradecemos al llegar al cumplimiento de nuestra meta tan anhelada que es nuestro título profesional a través de nuestro proyecto de tesis.

Bianca - Giovanna



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, NAVARRO SOTO FABIOLA CRUZ, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis Completa titulada: "La comunicación interna y el desempeño laboral del personal de un hospital público, Lima - 2023", cuyos autores son TERREL VILCHEZ GIOVANNA ESTHER, LAZO CASO BIANCA FLOR DE MARIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 01 de Diciembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
NAVARRO SOTO FABIOLA CRUZ DNI: 21010733 ORCID: 0000-0003-2123-8416	Firmado electrónicamente por: FNAVARROSO el 14- 12-2023 18:45:26

Código documento Trilce: TRI - 0677144





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, TERREL VILCHEZ GIOVANNA ESTHER, LAZO CASO BIANCA FLOR DE MARIA estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "La comunicación interna y el desempeño laboral del personal de un hospital público, Lima - 2023", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos 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 asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
BIANCA FLOR DE MARIA LAZO CASO DNI: 45813574 ORCID: 0000-0002-6705-9686	Firmado electrónicamente por: BFLAZOC el 01-12- 2023 22:09:10
GIOVANNA ESTHER TERREL VILCHEZ DNI: 40589096 ORCID: 0009-0000-6963-2493	Firmado electrónicamente por: GETERRELV el 01-12- 2023 21:10:39

Código documento Trilce: TRI - 0677143

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DE LOS AUTORES	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	11
3.1 Tipo y diseño de investigación	11
3.1.1 Tipo de investigación	11
3.1.2 Variables y operacionalización	12
3.5 Procedimientos	15
3.6 Método de análisis de datos	16
3.7 Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	24
VI. CONCLUSIONES	28
VII. RECOMENDACIONES	29
REFERENCIAS	30
ANEXOS	36

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Nivel de comunicación interna del personal de un hospital público, Lima 2023	16
Tabla 2 Las dimensiones de comunicación interna del personal de un hospital público, Lima 2023	17
Tabla 3 Nivel de desempeño laboral del personal de un hospital público, Lima 2023	17
Tabla 4 Nivel de las dimensiones de desempeño laboral del personal de un hospital público, Lima 2023	18
Tabla 5 Pruebas de normalidad entre comunicación interna y desempeño laboral	19
Tabla 6 Correlación entre comunicación interna y desempeño laboral	20
Tabla 7 Correlación entre la dimensión CI ascendente y DL	20
Tabla 8 Relación entre la comunicación interna descendente y desempeño laboral	21
Tabla 9 Relación entre la comunicación interna horizontal y desempeño laboral	21

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

	Pág.
Figura 1 Diseño de investigación	10
Figura 2 Nivel de comunicación interna del personal de un hospital público, Lima 2023	16
Figura 3 Nivel de desempeño laboral del personal de un hospital público, Lima 2023	18

Resumen

El objetivo general de la investigación fue determinar la relación entre comunicación interna y desempeño laboral del personal de un hospital público, Lima – 2023. La investigación fue de tipo aplicada, de diseño no experimental, de corte transversal y de alcance correlacional; la técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. La población fue de 650, la muestra fue de 242 trabajadores, La confiabilidad a través del alfa de Cronbach en la comunicación interna fue 0.90 y en desempeño laboral 0.93. Los resultados que respondieron al objetivo general fue que existe una correlación positiva fuerte con $r_s = 0.783$, las correlaciones entre el desempeño laboral y las dimensiones de comunicación interna determinaron: ascendente un $r_s = 0,753$, descendente $r_s = 0.779$ y horizontal $r_s = 0.748$. Concluyendo que, a mayor comunicación interna, mejor desempeño laboral en un hospital público. Se recomienda al director del hospital público, que realice capacitación sobre comunicación interna para mejorar el desempeño laboral, la capacitación debe ser en: (a) cumplimiento de las actividades realizadas, (b) calidad de la atención, (c) coordinación para el trabajo en equipo y (d) mejora de las relaciones interpersonales y (e) capacitaciones.

Palabras clave: Comunicación interna, desempeño laboral, hospital público.

Abstract

The general objective of the research was to determine the relationship between internal communication and work performance of the personnel of a public hospital, Lima - 2023. The research was applied, non-experimental design, cross-sectional and correlational in scope; the technique used was the survey and the instrument was the questionnaire. The population was 650, the sample was 242 workers. The reliability through Cronbach's alpha in internal communication was 0.90 and in work performance 0.93. The results that responded to the general objective were that there is a strong positive correlation with $r_s = 0.783$, the correlations between work performance and the dimensions of internal communication determined ascending $r_s = 0.753$, descending $r_s = 0.779$ and horizontal $r_s = 0.748$. It is recommended that the director of the public hospital conduct training on internal communication to improve work performance; the training should be in: (a) compliance with the activities carried out, (b) quality of care, (c) coordination for teamwork, (d) improvement of interpersonal relations, and (e) training.

Keywords: Internal communication, job performance, public hospital.

I. INTRODUCCIÓN

En el campo laboral es necesario que exista una buena comunicación en el entorno de los trabajadores, así de esta manera se logren alcanzar las metas propuestas, la comunicación interna (CI) es una parte fundamental para el desempeño laboral (DL) por trabajadores de la empresa u organización, de modo que se logra mejorar el DL entre los trabajadores; aplicando la motivación, la coordinación, la innovación, mejorando la productividad en el centro laboral, dado que las organizaciones enfrentan problemas de comunicación interna que afectan negativamente el DL (Suripatty, 2021).

En el contexto internacional, Elegbe y Dooshima (2021) indicaron que las organizaciones públicas en Nigeria se han enfrentado a una serie de problemas en cuanto a la comunicación interna por la falta de capacidad de liderazgo de los directivos (Sumarno y Iqbal, 2022). En Indonesia, las organizaciones se ven afectadas en su gestión debido a que presentan un escaso desempeño y bajos niveles de compromiso de sus empleados (Ayewumi, 2022). La falta de compromiso es ocasionada porque los empleados carecen de motivación y a menudo acaban quejándose de que la organización no les trata bien en temas como recompensas, ascensos, reconocimiento y mejora del trabajo en equipo, lo que los hace buscar mejores alternativas para experimentar un mayor grado de motivación (Huda y Abadiyah, 2022). Estas acciones afectaron negativamente a la capacidad de los empleados enfrentaron de manera oportuna durante un periodo prolongado. Por lo tanto, si la comunicación es deficiente, esto hizo que los empleados no tengan un buen desempeño para realizar sus labores de acorde con los objetivos fijados por la institución.

A nivel nacional, en las instituciones públicas se mostró la falta de comunicación interna, el cual se evidenció por la nula participación de la directiva en las actividades planificadas, a tal punto que no se lograron los resultados esperados. Se delegaron las tareas sin tener en cuenta el perfil de competencia y la experiencia necesaria en su puesto y no existe formas directas de retroalimentación lo que dificultó la formación, compromiso y, sobre todo, la confianza en el cumplimiento de funciones (Apoyo Comunicación, 2020). No tuvieron canales de comunicación adecuados; a los colaboradores les resulta difícil tener las instrucciones adecuadas para ser realizadas eficientemente, también la

falta de compromiso de los empleados es un problema frecuente, puesto que no estuvieron motivados y tienen un bajo sentido de compromiso, por lo que no suelen estar dispuestos a participar y comunicar de manera interna sus propias ideas. (Ministerio de la Producción, 2020).

En el hospital público se evidenciaron dificultades en la comunicación interna, debido a que la comunicación interna ascendente, es decir los reportes de funciones indican que algunos procesos no se están realizando, en el sondeo de opiniones se han encontrado quejas y sugerencias que se deben atender; en cuanto a las limitaciones de la comunicación interna descendente se han evidenciado que los documentos administrativos no han sido socializados de forma oportuna y las limitaciones de la comunicación interna horizontal se han realizado memorándums para las funciones de desempeño; por lo que viene afectando las orientaciones de resultados del desempeño, así mismo ha mermado la calidad de la supervisión y monitoreo afectando las relaciones interpersonales del personal del hospital.

A partir de la problemática planteada se planteó el problema general y problema específico del análisis. Como problema general se planteó. ¿Existe relación de la CI y el DL del personal de un hospital público, Lima – 2023? Los problemas específicos de la investigación fueron los siguientes:

- ¿Existe relación entre la CI interna ascendente y el DL del personal de un hospital público, Lima – 2023?
- ¿Existe relación entre la CI interna descendente y el DL del personal de un hospital público, Lima – 2023?
- ¿Existe relación entre la CI interna horizontal del DL del personal de un hospital público, Lima – 2023?

El análisis sostuvo justificación teórica, dado que los resultados de este estudio, hubo una comprensión más fiable y profunda del papel que desempeñaron ambas variables, contribuyendo a estructurar el desarrollo de futuras políticas de comunicación, apoyando así en gran medida en garantizar sus objetivos organizacionales y garantizaron la fiabilidad y la eficiencia y brindaron una prestación de servicios de calidad a los ciudadanos, sirviendo como información para la institución a la hora de evaluar la primera variable y la segunda variable

(Syallow, 2019). Además, de mejorar la información existente sobre la CI de las instituciones teniendo la necesidad de utilizar herramientas estratégicas que mejoren el flujo de comunicación bidireccional, que consiste en comunicar distintos tipos de información a través de diferentes niveles organizacionales (Tsey, 2021).

También presentó justificación práctica, porque será relevante para los trabajadores de la alta gestión de una organización de salud pública individuos considera al decidir, ya que les permitió descifrar y determinar qué estrategia o política de comunicación puede propiciar un mayor rendimiento de los empleados y, por ende, generaron una eficacia organizativa general (Shariff et al., 2019). Asimismo, los resultados o conclusiones de este estudio presentaron varias oportunidades de mejora para la institución, proporcionando ideas para que la dirección comprenda mejor a los colaboradores y sepa qué factores afectan al rendimiento en el trabajo, así como identificar las posibles barreras existentes (Dhone y Sarwoko, 2022).

Por último, tuvo justificación metodológica debido a que contribuyó al diseño y validación de herramientas de recolectar datos, así como al desarrollo de investigación en la disciplina de comunicación corporativa, debiendo considerar que dichas herramientas se modificarán y se utilizarán en estudios similares, permitiendo cuantificarlos y evaluarlos para mejorar los resultados de la CI y el DL por la institución.

Como objetivo general se planteó: Determinar la relación de la CI y el DL del personal de un hospital público, Lima – 2023. Los objetivos específicos fueron los siguientes:

- Determinar la relación entre la CI ascendente y el DL del personal.
- Determinar la relación entre la CI descendente y el DL del personal.
- Determinar la relación entre la CI horizontal y el DL del personal de un hospital público, Lima – 2023.

La hipótesis general de la investigación fue: H1: Existe relación entre la CI y el DL del personal de un hospital público, Lima – 2023. Las hipótesis específicas fueron los siguientes:

- Existe relación significativa entre la CI ascendente y el DL del personal.
- Existe relación significativa entre de la CI descendente y el DL del personal.

- Existe relación significativa entre de la CI horizontal y el DL del personal de un hospital público, Lima – 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Con respecto a los estudios nacionales previos, Andarusito et al. (2023) realizaron el estudio con el propósito de identificar el nivel de correlación que demuestra comunicación de manera interna con el desempeño de actividades en una institución de servicios situada en Piura. El método de estudio que se aplicó fue de naturaleza cuantitativa, diseño no-experimental, de temporalidad transversal, correlativo. La muestra de análisis formada por 80 colaboradores de la entidad, aplicándose una encuesta. Se obtuvo un valor $Rho=.768$, deduciendo que presentaron un grado correlativo positivo y fuerte, por lo que se indicó que sí existe relación.

Ricaldi (2022) investigaron la relación entre la comunicación vertical y la producción del personal en las organizaciones públicas de las economías emergentes. El estudio adoptó la encuesta transversal como diseño no experimental y utilizó el cuestionario de recogida de datos. Participaron en el análisis 461 personas procedentes del Estado de Rivers, - Nigeria. El método que aplicó fue de naturaleza cuantitativo, observacional, descriptiva y explicativa. El tamaño de la muestra fue 149 personas entre los directivos, supervisores y otros empleados, que laboran en la organización a los que se le aplicaron encuesta y un cuestionario conformado preguntas. Se obtuvo como valor muestra correlación de $rs=0,330$, lo que demostró que hay correlación relevante entre la comunicación vertical y la eficacia del personal.

Damián Foronda et al. (2021) investigaron con el propósito de conocer la relevancia de la CI y el DL en una organización pública situada en Chimbote. El Método fue de naturaleza cuantitativa, tipo no-experimental, de temporalidad transversal, correlativo. La muestra de análisis estuvo conformada por 100 colaboradores, según sus resultados el nivel es elevado en un 51% y el nivel intermedio de CI salió 57%. Por lo que se observó relación con las dimensiones de CI y DL. La investigación demostró un resultado positivo moderada y elevado, por lo que dedujo que ambas variables están correlacionadas.

Así mismo, Toledo Rodriguez (2021) encontraron la comunicación interna ascendente del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, estableciendo un vínculo significativo y positivo, debido a que, si mejora la CI ascendente, el desempeño mejora de manera progresiva. Por lo tanto, se concluye que la CI ascendente posee relación significativa con el DL, siendo necesario tomar acciones necesarias.

Del mismo modo, Català y Ortíz, (2017) indagaron con la finalidad de implantar la relación de la CI horizontal. Se determinó relación positiva de ambas variables, para lo cual demuestra que la CI horizontal influye en el DL de los profesionales de la salud. Existe alta significancia entre la CI horizontal y el desempeño, Sig.=0.00 < 1% y se considera el punto de inicio para alinear el desarrollo en la organización, si se ha realizado una la comunicación efectiva entre la organización y su público interno, no es un proceso simplificado.

Los trabajos previos en el contexto internacional, Jung (2020) realizó el estudio con propósito de analizar la correlación entre la percepción comunicativa y DL de médicos. Al realizar él estudió de comunicación de las enfermeras y productividad laboral, y se descubrió que hay correlación significativa entre el rendimiento laboral con percepción comunicativa ($r=0,684$, $p<0,001$), y entre las dimensiones de CI y el DL, la relevancia era mayor para la comunicación horizontal ($r=0,643$), seguida de la comunicación informal ($r=0,504$), ascendente ($r=0,442$) y descendente ($r=0,258$)

Plasencia (2020) investigó con el objetivo de esta investigación fue de controlar la comunicación de las enfermeras en la sala de internación del Hospital Hajj e incentivo en su desempeño. El tipo de investigación aplicada, estudio por encuesta, el enfoque que se empleó fue cuantitativo, no-experimental, correlativo. Estuvo conformada por 96 trabajadores. Fue un análisis factorial por SPSS, validez y confiabilidad, correlación de Spearman, regresión lineal simple y múltiple. La correlación analizada fue fina significativa con valores p 0,001 para comunicación y valor p 0,070. para incentivo. Comunicación de resultados $p.001$, incentivo $p.0.023$, R . 0.377, R^2 0.142. La comunicación concluyente y el incentivo fueron los efectos del desempeño de la enfermera después del control del estrés. Además, se buscó como objetivo prioritario comprobar y analizar el efecto de la CI en el desempeño de los colaboradores en Indonesia.

Asimismo, Ayewumi (2022) examinó la correlación estadística que tiene la comunicación de una entidad sobre desempeño de las actividades de los colaboradores en una institución de servicios de comunicación en el estado de Delta, Nigeria. El estudio fue correlativo, descriptivo, conformando una muestra de 171 empleados que realizaron la encuesta en base al cuestionario. Se alcanzo un valor

$r^2=.141$ indicando una relación lineal débil, concluyendo que no presentan una asociación significativa.

También, Sap y Wati (2022) investigaron con el propósito de conocer la relación tiene la CI y el DL de los trabajadores, División de Gestión del recurso humano de PT. El estudio fue relacional, no-experimental, por una muestra de 30 empleados, aplicando la encuesta en base un cuestionario. Se obtuvo un valor $Rho=0.922$ considerado en la categoría muy fuerte, concluyéndose que la CI hubo un impacto importante en el DL de los empleados.

De igual manera, Concepción (2021) buscó demostrar identificar cómo se relaciona la comunicación a nivel interno en el DL de los empleados de una institución que brinda servicios públicos en Panamá. Este estudio fue cuantitativo, no-experimental, correlativo, contó con una muestra de 473 colaboradores, para este estudio aplicaron técnica encuesta y de instrumento cuestionario en ambas variables. Se tuvo como valor $r=.969$ y se concluyó que mantiene un grado correlativo fuerte y directamente proporcional.

Por último, Shofia (2020) sostuvo como núcleo examinar el enlace de la CI en el DL de los trabajadores del PT Bank Mandiri en Indonesia. El método fue cuantitativo, no-experimental con una muestra a 284 colaboradores, para este análisis se usó una técnica de aplicación una encuesta y de herramienta un cuestionario. Se obtuvo un valor de Sig. $0.001 < 0.5$ y se mostró la influencia entre la CI y el DL.

En cuanto a las teorías, la comunicación interna está definida como recopilación de una gran cantidad de información (mensajes), que contribuyen de una u otra manera a motivar a los colaboradores y fortalecer la empatía institucional con la organización (Berceruelo, 2011). Es relevante y en ese sentido, la participación de los empleados y la satisfacción laboral ejecutaron el papel mediador en la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los empleados (Kulachai, 2018).

La comunicación tiene el propósito de generar aprendizaje positivo para acelerar la conexión interna dentro de la organización, debido ya que la gerencia conseguirá información detallada o un plan para inconvenientes que puedan generarse en el futuro. Por lo que resulta que la diferente forma de comunicarse en una organización es esencial debido que facilitan el traslado del mensaje a todas las áreas.

Según Montero (2017) determinó que la CI es la causa que motiva, inclina a los empleados a realizar sus actividades y establecer una conexión con la organización, asimismo mejorar la producción del personal de salud. Para lo cual, las principales características de la CI se encuentran, bidireccional, democrática y plural, trasladando información de forma unificada según las características de la empresa. Por último, la CI acelera los procesos, por ende, nos permite que el mensaje sea claro y práctico para los colaboradores, generando un buen ambiente laboral.

Por lo sucesivo, la comunicación interna es de gran relevancia en las empresas de todo el mundo, Gutiérrez (2017) reveló que son diferentes las tácticas de comunicación de modo que determinan su importancia dentro de las empresas. Ayuda a reforzar la cultura empresarial, así poder crear compromiso e identidad con la institución entre los empleados y con ello lograr los resultados deseados. Al mismo tiempo, enfatizó que la falta de CI en una institución genera menos empleados eficientes y debilidades en la unidad y los colaboradores.

También la CI a cuenta con teorías observadas en las organizaciones, Marín (2002) indicó que, en el siglo XX, surgieron teorías formales de negocios que se basaron en teorías antiguas. Algunos de los referentes de estas teorías son Taylor, Fayol y Weber. Con la industrialización, se crearon diferentes mapas teóricos del trabajo, que hoy se conocen como teoría de la organización del trabajo. Estos mapas se dividen en grupos o escuelas, como la teoría clásica, la teoría humanista, la teoría de sistemas y la teoría de la contingencia. La comunicación e intercambio social son principios importantes en la teoría de la organización del trabajo.

Según la teoría clásica se destaca el aporte de Fayol (1841-1925), se puede decir que es un líder en su campo y ha trabajado en grandes organizaciones, especialmente en el sector minero, donde se desempeñó como ejecutivo y director. Ha establecido varios principios, como son: incrementar la producción y capacitar al colaborador en sus tareas, las tareas complejas deben dividirse en muchas tareas simples y repetitivas. Esto ayuda a mejorar el rendimiento laboral del individuo. En otras palabras, este principio está relacionado con el principio de centralización, que implica que se otorga cierta cantidad de poder a los líderes.

Por ende, los diversos medios de comunicación son: ascendente, descendente u horizontal. Por lo cual; inicia la comunicación ascendente. A menudo se hace para autenticar la captura de mensajes que fluyen en la dirección opuesta.

Normalmente, antes de llegar, estos mensajes suelen ser simplemente sugerencias, preguntas, quejas del propio empleado sobre su desempeño laboral o un informe esperando ser presentado a sus superiores (Berceruelo, 2011).

La dimensión comunicación ascendente, es menos eficiente, particularmente en organizaciones donde un proceso de comunicación unidireccional es una tradición (Otieno et al., 2015). En la comunicación ascendente, la información pasa del nivel gerencial inferior al nivel medio y al nivel medio alta dirección (Shonubi y Akintaro, 2016). La comunicación ascendente representa cuando el nivel más alto o más relevante enviar mensaje al nivel inferior de una organización u organización. La información enviada contiene, tareas específicas, objetivos a alcanzar, etc. Para finalizar, se dijo que la comunicación horizontal, es más discreta y requiere más dedicación, se gestiona entre expertos del mismo nivel laboral (Berceruelo. 2011).

La dimensión comunicación descendente tiene el efecto más fuerte en el desempeño laboral. Por lo tanto, al aumentar el nivel de efectividad en términos de comunicación descendente, puede incrementar el nivel de desempeño laboral (Ocra, 2021). La comunicación descendente es un enfoque de arriba hacia abajo que implica la transmisión de información desde la alta dirección, pasando por la dirección media, hasta el nivel inferior empleados (Shonubi y Akintaro, 2016).

La tercera dimensión, el canal de comunicación es la comunicación horizontal, que se trata de lado a lado comunicación entre empleados (Owusu-Boateng y Jeduah, 2014). Implica comunicación entre empleados del mismo nivel (Asamu, 2014).

Las teorías de la variable desempeño laboral, Robbins (2009) manifestó que el desempeño laboral se refiere a cómo los miembros de una organización realizan sus tareas de manera correcta para lograr los mismos objetivos, siguiendo las normas y regulaciones establecidas. El objetivo es alcanzar las metas y objetivos fijados. De igual modo, Gorostiaga et al. (2022) explicaron que la evaluación de desempeño laboral es un proceso en el que una institución evalúa a sus colaboradores con el fin de cumplir las metas y objetivos establecidos. Esta evaluación determina la eficiencia y eficacia del colaborador, lo que demuestra su valor dentro de la organización. Determinaron la eficiencia y eficacia del colaborador. Por último, Amaya et al. (2021) señalaron que se considera como un factor determinante en la gestión laboral, puesto que su evaluación y análisis son importantes para

implementar diferentes procesos como de selección y planes de capacitación. Según con lo mencionado, la evaluación y análisis de este factor son importantes en la gestión laboral, ya que permiten la implementación de diferentes procesos, tales como la selección y los planes de capacitación.

Por consiguiente, Robbins (2009) planteó cinco dimensiones para el desempeño laboral: Orientación de resultados es considerado como la práctica de lograr resultados con alta calidad y rendimiento, e implica mejorar gradualmente los propósitos propuestos. Asimismo, Zendejas (2017) este conjunto de actividades se define como los mecanismos para lograr los objetivos de la empresa, los cuales se establecen previamente y se persiguen mediante la realización de las mismas. Calidad, de acuerdo con lo mencionado, el objetivo primordial es lograr la excelencia en el trabajo, mejorar continuamente las habilidades y capacidades, y gestionar el personal de manera efectiva, todo ello con el fin de conseguir los objetivos de la organización y fomentar la motivación de los colaboradores.

Del mismo modo, Ubilla et al. (2019) con lo mencionado, se trata de un conjunto de atributos y características que definen la capacidad del servicio para satisfacer necesidades y expectativas del usuario. Relaciones interpersonales, las interacciones son las conversaciones que tenemos con una o más personas, y estas están definidas por ciertas reglas de conducta que se basan en la cultura, Bianconi et al., (2020) indicaron que el desarrollo de habilidades sociales en base a la comunicación, la empatía, el civismo social, la resiliencia. Iniciativa, se trata de mostrar interés, esforzarse por hacer lo correcto y no limitándose con las tareas asignadas, con el objetivo de lograr la eficiencia del trabajador. Donde ambos se benefician por igual. Trabajo en equipo, es trabajar eficazmente en otras actividades, y fomentar la empatía entre los participantes, mejorando las relaciones interpersonales, promover las mejores prácticas y buscar la conciliación del trabajo colaborativo (Aguilar y Vargas, 2010).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

El análisis fue de tipo aplicada, fueron utilizados porque el conocimiento adquirido se utilizó para resolver problemas en cualquier actividad humana y luego se utilizó para realizar cambios en un entorno real (Hernández y Mendoza, 2018).

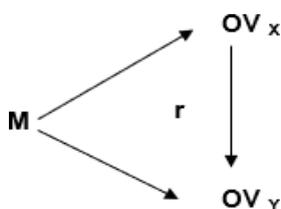
Asimismo, fue de carácter correlacional y descriptivo, buscó referir la relación entre las variables en lugar de inferir relaciones de causa y efecto, siendo útil para especificar como se vincula en situaciones en las que el indagador no tuvo control sobre las variables autónomas que se cree que causan o influyen, afecta en el resultado (Hernández et al., 2014). Del mismo modo, fue método hipotético - deductivo, dado que realizó supuestos que fue basados en la realidad por medio del desarrollo, los estudios prácticos para generar hipótesis y justificó por el rendimiento de los resultados obtenidos del análisis de estudio. Para Farji (2003) mostró en sus suposiciones o predicciones como hipótesis que busca rechazar o aceptar las suposiciones al encontrar conclusiones que se comparan con la realidad.

Diseño de investigación

De la misma manera, fue de diseño no-experimental, puesto que se observó los fenómenos tal y como ocurren de forma natural, siendo un diseño en el que las variables no se manipulan deliberadamente. De temporalidad transversal, puesto que toda la recopilación de la investigación fue durante la fase de tiempo establecido en la investigación (Escobar et al., 2018). El estudio presenta el siguiente esquema:

Figura 1

Esquema correlacional



Dónde:

M = Muestra

OV1 = Comunicación asertiva

OV2 = Desempeño laboral

r = Relación.

3.1.2 Variables y operacionalización

▪ **Definición conceptual**

La comunicación interna consiste en la recopilación de una gran cantidad de información (mensajes), que contribuyen de una u otra manera a motivar a los colaboradores y fortalecer la empatía institucional con la organización (Berceruelo, 2011).

▪ **Definición operacional**

La variable se midió aplicando un cuestionario a los colaboradores de las diferentes áreas del hospital, con dimensiones: comunicación interna ascendente, descendente y horizontal.

▪ **Dimensiones e indicadores:** La primera variable se aplicó mediante un cuestionario constó de 3 dimensiones: CI ascendente, CI descendente, CI horizontal y 9 indicadores: Reportes de funciones, reportes de quejas y sugerencias, sondeos de opiniones, documentos administrativos, políticas y procedimientos, retroalimentaciones, memorándum o cartas, equipos de trabajo y comunicación entre áreas de trabajo.

Escala de medición: Fueron medidas mediante escala ordinal

Variable 02: Desempeño laboral

▪ **Definición conceptual**

El desempeño laboral es cuando los miembros de una agencia u organización desempeñan sus deberes para lograr las mismas metas, siguiendo reglas o regulaciones establecidas, metas y objetivos establecidos (Robbins, 2009).

▪ **Definición operacional**

La segunda variable se aplicó mediante un cuestionario el cual constó de 5 dimensiones y 31 indicadores. Los cuáles Fueron medidas mediante escala ordinal de tipo Likert.

- **Dimensiones e indicadores:** La segunda variable se aplicó mediante un cuestionario constó de 5 dimensiones Orientación de resultados, Calidad, Relaciones interpersonales, iniciativa y trabajo en equipo y 33 indicadores: Cumplimiento, planificación, volumen, racionalización, compromiso, preocupación, correcto, supervisión, respeto, amabilidad, plazo, responsabilidad, normas, conocimiento, amabilidad, orientación, conflictos, empatía, tomar decisiones, influencia, claridad, nuevas ideas, asequibilidad, anticipaciones, resoluciones de conflictos, integraciones, identificaciones, identificaciones, comunicaciones, colaboraciones, compromisos, claridad.

Ecala de medición: Fueron medidas mediante escala ordinal de tipo Likert.

3.3 Población, muestra y muestreo

3.1.1 Población

En términos generales se entiende por población la totalidad del conjunto de observación, así mismo es el centro de la matriz del que se va a formar una muestra (Patel y Patel, 2019). La cantidad total de la población que se estudió fue solicitada a la oficina de personal – de recursos humanos se solicitó información de la PEA población económica activa, Por lo tanto, estuvo conformado por un total 650 trabajadores entre los colaboradores asistenciales y administrativos que trabajan o labora en el hospital público.

Criterios de inclusión: Se consideración los siguientes criterios:

- Base de datos de recursos humanos de los trabajadores.
- Colaboradores que son nombrados y cas realizan sus actividades en el área administrativa en el hospital público.
- Colaboradores que son nombrados y cas que cooperan en el área asistencial en el hospital público.

Criterios de exclusión: se excluirá a los trabajadores con las siguientes características:

- Personal que laboran según la modalidad de contrato por terceros asistenciales.

- Personal que laboran según la modalidad de contrato por terceros administrativos

3.1.2 Muestra

Para poder generalizar los resultados, la muestra debe convertirse en un subconjunto y reflejar la población de la que se recogen los datos. Un subconjunto de la muestra conocido como muestra probabilística es aquel en el que cada individuo tiene las mismas posibilidades de ser elegido para un examen posterior (Hernández y Mendoza, 2018). Entonces, el tamaño de la muestra de estudio estuvo constituida por 242 trabajadores. (Ver anexo 5).

3.1.3 Muestreo

Es la técnica de selección de muestra que para el presente estudio es de tipo probabilístico, debido a que todos los colaboradores tuvieron la opción de ser elegidos y la ventaja más relevante es que se puede conocer el margen de error de 5% (Hernández y Mendoza et al., 2018).

3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos

La investigación aplicó como técnica la encuesta, que es un proceso de recopilación de información o datos, información y opiniones de los participantes de una investigación en particular (Pimienta y De la Orden, 2017).

Por lo tanto, empleó como instrumento el cuestionario, puesto que es una forma de recolectar los datos mediante el desarrollo de una escritura con preguntas cerradas, abiertas, múltiples o por niveles (Muñoz, 2011).

Con respecto a la validez, Se indicó la capacidad y facultad de un instrumento para relacionar la precisión con la que mide las variables que se están analizando. Carhuancho et al., (2019). De ante mano, los instrumentos estuvieron sujetos a comprobación por expertos en el tema de investigación, accediendo a la validación tanto en su formato escrito como en el contenido de cada instrumento.

De manera que la confiabilidad, como herramientas o instrumentos utilizó el alfa de Cronbach, esto puede resaltar que los datos recopilados son relevantes

determinando el nivel de exactitud, es importante hallar coeficientes mayores a 0.8 para obtener información aceptable (Arévalo y Padilla, 2016).

3.3.4. Unidad de análisis:

El trabajador de un hospital público nombrado o CAS.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

El análisis fue ejecutado con la técnica la encuesta, los autores indicaron que es un método que permite adjuntar datos e indagar y alcanzar la opinión de los integrantes de un estudio en particular (Pimienta y De la Orden, 2017).

Asimismo, se empleó como instrumento el cuestionario, puesto que es una forma de recolectar los datos mediante el desarrollo de una escritura con preguntas cerradas, abiertas, múltiples o por niveles (Muñoz, 2011).

Con relación a la validez, se refiere a la facultad de un instrumento para mencionar a la precisión con la que mide las variables que se están estudiando (Carhuancho et al., 2019). Por ello, los instrumentos fueron sujetos a revisión por expertos en el tema de investigación, lo que permitió validarlos tanto en su forma escrita como en el contenido de cada instrumento. En cuanto a los resultados de V de Aiken se obtuvieron valores de 1 y $p < 0.05$; estableciendo que los ítems presentan validez, coherencia, pertinencia y claridad (Ver anexo 4).

Así mismo, la confiabilidad, se empleó el coeficiente alfa de Cronbach, el cual significa que los datos recopilados son óptimos para determinar el nivel de precisión, es fundamental encontrar coeficientes mayores a 0.8 para alcanzar información aceptable (Arévalo y Padilla, 2016). La confiabilidad de la variable comunicación obtuvo un resultado de 0.902 y la variable desempeño laboral obtuvo un 0.937, interpretándose como excelente fiabilidad de las variables (Ver anexo 3).

3.5 Procedimientos

En la presente investigación se aplicó un instrumento el cual consto de un cuestionario de 46 preguntas, 13 en la primera variable comunicación interna y 33 de la segunda variable desempeño laboral, el cual fue validado por 03 expertos, luego para la muestra fue aplicado a 15 trabajadores nombrados y cas que laboran en un hospital público, dio como resultado favorable la confiabilidad superior al 0.8, luego se aplicó a los 242 empleados, los resultados obtenidos fueron tabulados en

una hoja Excel para ser procesados al programa estadístico SPSS versión 26, A la vez se mostró los resultados correspondientes a los objetivos planteados.

3.6 Método de análisis de datos

Se utilizó el método descriptivo, en sus hallazgos fueron considerados a treves del avance (desarrollo), de tablas de frecuencia y gráficos de barras proporcionales los cuales luego fueron analizados respectivamente y así tener una óptima posición para la solución al inconveniente del análisis. Finalmente, se aplicó el método inferencial, mediante la ejecución del estadístico de Rho de Spearman para obtener relación de las variables.

3.7 Aspectos éticos

Para la realización del presente trabajo se respetó en todo momento el código de ética en investigación de la Universidad, se mencionó el rigor científico, la honestidad, el plagio y los derechos de autor. Además, citándolos de acuerdo a las normas APA edición 7, la investigación realizada pasó por el turniting respetando que el valor sea menor al 20% de similitud. En la aplicación de la encuesta se respetó la confidencialidad de datos de los trabajadores encuestados, los cuales fueron totalmente cuidados en el anonimato.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Tabla 1

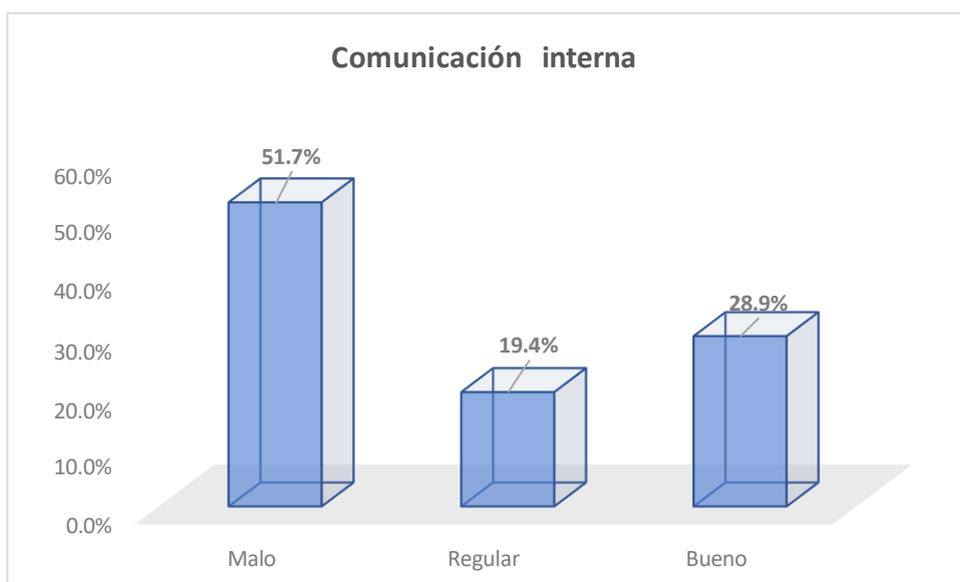
Comunicación interna del personal de un hospital público, Lima 2023

Comunicación interna	Frecuencia	Porcentaje
Malo	125	51,7%
Regular	47	19,4%
Bueno	70	28,9%
Total	242	100,0%

Nota. Bases de datos SPSS V26.

Figura 2

Comunicación interna del personal de un hospital público, Lima 2023



Interpretación: Según la encuesta realizada podemos observar que el 51,7% de los encuestados indicaron que hay una mala comunicación, porque no cuentan la información precisa para realizar sus actividades y falta de capacitación

Tabla 2

Las dimensiones de comunicación interna del personal de un hospital público, Lima 2023

Dimensiones	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Comunicación Interna Ascendente	Malo	125	51,7%
	Regular	29	12,0%
	Bueno	88	36,4%
	Total	242	100,0%
Comunicación Interna Descendente	Malo	125	51,7%
	Regular	43	17,8%
	Bueno	74	30,6%
	Total	242	100,0%
Comunicación Interna Horizontal	Malo	140	57,9%
	Regular	32	13,2%
	Bueno	70	28,9%
	Total	242	100,0%

Nota. Base de datos SPSS V26.

Interpretación: Según los hallazgos se evidenció que, los trabajadores indicaron que la comunicación interna ascendente (51.7%), descendente (51.7%) y horizontal (57.9%) son malas, por lo tanto, afecta en el desempeño laboral de los trabajadores. Evidenciado la falta de trabajo en equipo, motivación, los empleados perciben que no son escuchados por sus jefes y los empleados no sienten comprometidos con la institución.

Tabla 3

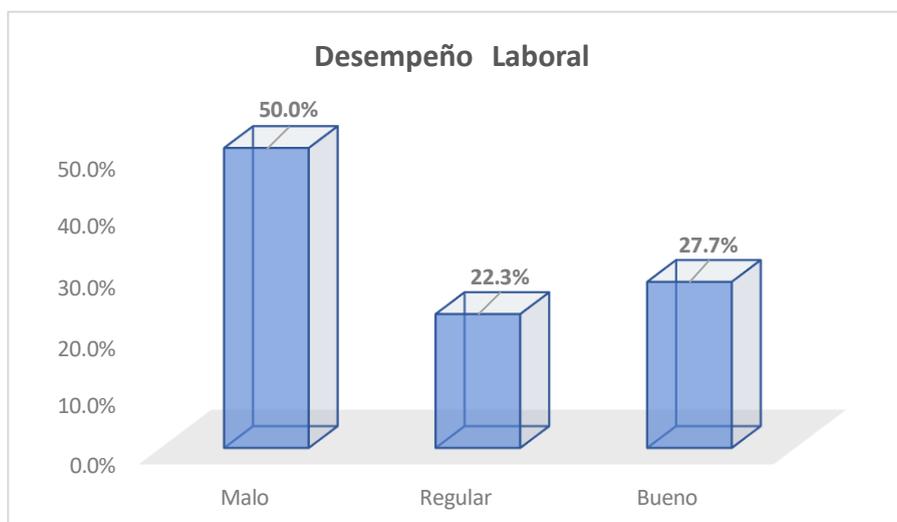
Nivel de desempeño laboral del personal de un hospital público, Lima 2023

Desempeño laboral	F	%
Malo	121	50,0%
Regular	54	22,3%
Bueno	67	27,7%
Total	242	100,0%

Nota. Base de datos SPSS V26.

Figura 3

Nivel de desempeño laboral del personal



Interpretación: La tabla 3 reveló que el 50% de los trabajadores califican la variable de "mala", debido a que el personal no se siente identificado con su centro laboral, indicaron la desmotivación

Tabla 4

Dimensiones de desempeño laboral del personal de un hospital público, Lima 2023

Dimensiones	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Orientación de resultados	Malo	117	48,3%
	Regular	55	22,7%
	Bueno	70	28,9%
	Total	242	100,0%
Calidad	Malo	94	38,8%
	Regular	81	33,5%
	Bueno	67	27,7%
	Total	242	100,0%
Relaciones Interpersonales	Malo	115	47,5%
	Regular	58	24,0%
	Bueno	69	28,5%
	Total	242	100,0%
Iniciativa	Malo	107	44,2%
	Regular	68	28,1%
	Bueno	67	27,7%
	Total	242	100,0%
Trabajo en equipo	Malo	102	42,1%
	Regular	71	29,3%
	Bueno	69	28,5%
	Total	242	100,0%

Nota. Bases de datos SPSS V26.

Interpretación: La tabla 4 exteriorizó el 48,3%, el 38,8%, el 47,5%, el 44,2% y el 42,1% de los encuestados califican las dimensiones de "malas" proporcionalmente, el 22,7%, el 33,5%, el 24%, el 28,1% y el 29,3% las califican de "regulares" proporcionalmente y el 28,9%, el 27,7%, el 28,5%, el 27,7% y el 28,5% las califican de "buenas" por igual.

4.2 Resultados inferenciales

Tabla 5

Prueba de normalidad

Pruebas de normalidad	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadísticos	gl	Sig.
Comunicación interna	0,329	242	0,000
Desempeño laboral	0,318	242	0,000

Nota. Base de datos SPSS V26.

Interpretación: Como el volumen de la muestra es superior a 50, se realizó el análisis de Kolmogorov-Sminorv., con una significancia de Sig.=0,000 < 0,05 indicando que la data no presentó distribución normal, comprobado por el estadístico no paramétrica Rho de Spearman para determinar la relación entre las variables.

Objetivo General: Determinar la incidencia de la CI y el DL del personal de un hospital público, Lima 2023.

H₁: Existe relación entre la CI y la DL del personal asistencial en un hospital público, Lima 2023

H₀: No existe relación entre la CI y el DL del personal asistencial en un hospital público, Lima 2023

Tabla 6*Correlación entre comunicación interna y desempeño laboral*

Correlaciones		Desempeño laboral
Rho de Spearman	Comunicación Interna	,783**
	Coeficiente de correlación	0,000
	Sig. (bil)	242
	N	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Bases de datos SPSS V26.

Interpretación: La tabla 6, demostró una fuerte correlación positiva entre la CI y el DL, debido a un Rho de Spearman = 0.783; así mismo encontró una relación significativa Sig.=0.00< 1%, lo que indica que la CI afecta el DL del personal de salud en un hospital público de Lima 2023.

Objetivo específico 1: Determinar la relación de las dimensiones de la comunicación interna y el desempeño laboral del personal de un hospital público, Lima 2023.

H₁: Existe relación de las dimensiones de la CI y el DL del personal de un hospital público, Lima 2023

H₀: No existe relación las dimensiones de la CI y el DL del personal de un hospital público, Lima 2023.

Tabla 7*Correlación entre la dimensión CI ascendente y DL*

Correlaciones		Comunicación Interna Ascendente
Rho de Spearman	Desempeño laboral	,753**
	Coeficiente de correlación	0,000
	Sig. (bil)	242
	N	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Base de datos SPSS V26.

Interpretación: Según los resultados se evidenció que existe una fuerte relación entre ambas variables, con un valor de correlación de Spearman de 0,753, así

mismo encontró una relación significativa Sig.=0.00< 1%, lo que indica que, si la comunicación interna ascendente mejora el DL aumentaría en su productividad.

Objetivo específico 2

Determinar la relación entre la comunicación interna descendente y desempeño laboral

Tabla 8

Relación entre la comunicación interna descendente y desempeño laboral

Correlaciones		Comunicación Interna Descendente
Rho de Spearman	Desempeño laboral	,779**
	Coeficiente de correlación	0,000
	Sig. (bil)	242
	N	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Bases de datos SPSS V26.

Interpretación: La tabla 8, evidenció la CI descendente se relaciona con el DL del personal de salud de un hospital público de Lima 2023, según un Rho de Spearman de 0,779; se interpreta como alta relación positiva y con valor Sig. de < 1% muestra una fuerte correlación entre la dimensión de comunicación interna descendente y el DL.

Objetivo específico 3

Determinar la relación entre la comunicación interna horizontal y desempeño laboral

Tabla 9

Correlación de la comunicación interna horizontal y desempeño laboral

Correlaciones		Comunicación Interna Horizontal
Rho de Spearman	Desempeño laboral	,748**
	Coeficiente de correlación	0,000
	Sig. (bil)	242
	N	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Bases de datos SPSS V26.

Interpretación: En la tabla 9, demostró una relación fuerte y positiva entre la dimensión y la variable, con un Rho de Spearman = 0,748 y Sig.=0.00 < 1%; lo que demuestra que la CI horizontal se relaciona en el DL de los profesionales de la salud en un hospital público de Lima 2023.

V. DISCUSIÓN

En cuanto a los resultados del objetivo general, se determinó que, existió correlación significativa de la CI y el desempeño laboral del personal de un hospital público, Lima 2023, debido a que obtuvo una fuerte relación positiva; dado a que, si los empleados del mismo nivel laboral se organizan y establecen actividades con metas y objetivos comunes, el desempeño del personal se evidenciará con mejores niveles. Los resultados son coincidentes con Andarusito et al. (2023) concluyeron sobre la fuerte relación y significativa de la CI y DL de actividades de los colaboradores en una institución de servicios situada en Piura.

Del mismo modo, coincide con los resultados encontrados por Damián Foronda et al. (2021) quienes encontraron la correlación de la CI con el desempeño, además de estar correlacionadas las dimensiones de la comunicación interna y el desempeño de labores, en ese sentido demostró un resultado positivo moderada y elevado, por lo que dedujo que ambas variables están correlacionadas. Del mismo modo coincide con Iliana (2019) encontró la correlación de la CI y DL de los colaboradores de un hospital público, y establece una fuerte correlación directa entre la CI y el DL, con un Rho de Spearman = 0.783, lo que indica que la empresa no está utilizando adecuadamente los canales de CI, afectando el DL de los empleados. En el contexto internacional coincide con el estudio de Jung (2020) encontró correlación de la percepción comunicativa y DL de los colaboradores asistenciales en un hospital general.

En la misma línea, coincide con Sap y Wati (2022) quienes establecieron la correlación de la CI y el DL de trabajadores de la. Del mismo modo, Concepción (2021) demostró cómo se relaciona la comunicación a nivel interno en el DL de los empleados de una institución que brinda servicios públicos en Panamá. Además, Shofia (2020) encontró la correlación de la CI en el DL de los trabajadores de PT Bank Mandiri en Indonesia.

Por el contrario, Ayewumi (2022) encontró la correlación débil de la comunicación y el desempeño de las actividades de los colaboradores en una institución de servicios de comunicación en el estado de Delta, Nigeria. El estudio obtuvo un valor $r^2=0.141$ indicando una relación lineal débil, concluyendo que no presentan una asociación significativa.

Los resultados indican que, la buena comunicación interna es relevante en las diferentes organizaciones del sector salud (público). Así mismo cabe mencionar que juega un papel principal en el trabajo de los colaboradores con el fin de lograr cumplir los objetivos predeterminados. De manera que, la percepción de entendimiento y destreza de todos los colaboradores de una organización sean aplicadas al momento de hacer las respectivas actividades, fortaleciendo el DL (Oyarvide et al., 2017).

Siendo coincidente con la definición de Berceruelo (2011) quién indicó que la comunicación interna está definida como recopila una gran cantidad de información (mensajes), que contribuyen de una u otra manera a motivar a los colaboradores y fortalecer la empatía institucional con la organización.

En cuanto a lo obtenido del primer objetivo específico, se determinó que existió correlación directa muy fuerte de la dimensión CI ascendente y el DL de los trabajadores de un hospital público, Lima 2023; debido que, si mejora la comunicación interna ascendente, el desempeño laboral mejora sus niveles. Siendo coincidente con López y Saboya (2017), indicaron que la CI ascendente, se inició desde los niveles inferiores hacia la alta dirección y tienen como objetivo garantizar llegar a los resultados necesarios por la empresa. En tal efecto, se determinó que la relación es positiva entre variables y la CI ascendente afecta al de los trabajadores de salud, así mismo indicó una relación sustancial entre la dimensión mencionada y el DL.

Así mismo, estos resultados coincidieron con los resultados obtenidos por Toledo Rodríguez (2021) quienes encontraron la comunicación interna ascendente del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, estableciendo un vínculo significativo y positivo, debido a que, si mejora la CI ascendente, el desempeño mejora de manera progresiva.

Según los aportes de Vivas y Saavedra (2019), la comunicación interna descendente es beneficiosa para la institución con la finalidad de lograr las metas establecidas. Además, Damián-Foronda et al. (2021), la comunicación descendente contribuye al rendimiento de los trabajadores, así como demostró resultados como eficacia y producción de los empleados. Concluyendo que la comunicación interna descendente influye en el desempeño laboral del personal de

salud de un hospital público de Lima 2023, según sr. muestra una fuerte correlación entre las variables, concordando lo manifestado por los autores.

Siendo coincidente con la definición de Berceruelo (2011) estableció que la comunicación ascendente generalmente se lleva a cabo con el propósito de validar la comprensión de los mensajes que se transmiten en dirección opuesta. Por lo común, estos mensajes son inicialmente sugerencias, preguntas o quejas expresadas por los colaboradores en relación con su rendimiento laboral, o también pueden tratarse de informes que deben ser presentados a sus supervisores antes de llegar a su destino final.

El segundo objetivo específico, determinó que, existió una correlación positiva muy fuerte de la dimensión CI descendente y el DL de colaboradores Lima 2023; debido a que, si los operarios comunican a los jefes las deficiencias observadas en su puesto de trabajo, se podrá dar una solución a estos inconvenientes y mejorar el desempeño laboral. Siendo coincidente con KD y Lebura (2020) encontraron correlación de la comunicación descendente y la producción de los colaboradores en las organizaciones públicas lo que demostró que se evidencia correlación relevante de la comunicación descendente y la eficacia del personal.

Siendo coincidente con la definición de Berceruelo (2011) indicó que la comunicación descendente se produce cuando los niveles superiores o de mayor jerarquía transmiten mensajes a los niveles inferiores dentro de una empresa u organización. Esta forma de comunicación implica la transmisión de diversos tipos de información, como mensajes corporativos, tareas específicas a realizar, objetivos a cumplir, entre otros. En este flujo de comunicación, la información se transmite desde los líderes o directivos hacia los empleados de niveles inferiores, con el objetivo de proporcionar orientación, instrucciones y la alineación de metas y actividades.

El tercer objetivo específico, determinó que, existió una correlación positiva muy fuerte de la dimensión CI horizontal y el DL de los trabajadores de un hospital público, Lima 2023; debido a que, si los jefes de equipos mejoran los niveles de comunicación interna horizontal, mejora el desempeño laboral de los trabajadores. En el contexto internacional coincide con el estudio de Jung (2020) encontró relación entre la CI horizontal y DL. Del mismo modo, coincide con Català y Ortíz

(2017) determinaron que establece correlación positiva, lo que demuestra que la CI horizontal influye en el DL de profesionales en salud de Lima 2023. Existiendo alta significancia entre la CI horizontal y DL, Sig.=0.00 < 1% y encontró que la comunicación horizontal se considera el punto de inicio para alinear el desarrollo en la organización, si se ha realizado una la comunicación efectiva entre la organización y su público interno, no es un proceso simplificado.

Siendo coincidente con la definición de Berceruelo (2011) indicó que la comunicación lateral tiende a ser más ocasional y requiere una dedicación más intensiva. Se lleva a cabo entre profesionales o colaboradores que ocupan niveles similares en la organización. El propósito principal de esta comunicación es generar retroalimentación positiva para mejorar las relaciones internas en la empresa. A través de esta interacción entre colegas del mismo nivel, la dirección puede obtener información precisa que luego puede utilizar para diseñar métodos o planes de contingencia frente a posibles inconvenientes futuros. Este tipo de comunicación contribuye a agilizar los procesos internos y fortalecer la capacidad de la organización para enfrentar desafíos.

VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó que existió una relación positiva fuerte y significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral del personal de un hospital público en Lima en el 2023; dado a que, si los empleados del mismo nivel laboral se organizan y establecen actividades con metas y objetivos comunes, el desempeño del personal se evidenciará con mejores niveles.
2. Se determinó que existió una relación positiva muy fuerte entre la dimensión comunicación interna ascendente y el desempeño laboral de los trabajadores de un hospital público, Lima 2023; debido que, si mejora la comunicación interna ascendente, el desempeño laboral mejorará sus niveles.
3. Se determinó que, existió una relación positiva muy fuerte entre la dimensión comunicación interna descendente y el desempeño laboral de los trabajadores de un hospital público, Lima 2023; debido a que, si los operarios comunican a los jefes las deficiencias observadas en su puesto de trabajo, se podrá dar una solución a estos inconvenientes, y mejorar el desempeño laboral.
4. Se determinó que, existió una relación positiva muy fuerte entre la dimensión comunicación interna horizontal y el desempeño laboral de los trabajadores de un hospital público, Lima 2023; debido a que, si los jefes de equipos mejoran los niveles de comunicación interna horizontal, mejora el desempeño laboral de los trabajadores.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al director del hospital público, que realice capacitación de la comunicación interna para mejorar el desempeño laboral, la capacitación debe ser en el cumplimiento de las actividades realizadas, la calidad de la atención, las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo para implementar sistemas de gestión de información médica que permitan compartir datos de manera segura y eficiente entre departamentos y profesionales de la salud.
2. Se recomienda a los jefes establezcan canales de comunicación formales e informales que fomenten la comunicación ascendente. Estos canales pueden incluir encuestas anónimas, reuniones regulares de retroalimentación, buzones de sugerencias o incluso plataformas digitales para expresar inquietudes, debido a que es importante que los jefes tengan en cuenta las opiniones, sugerencias, necesidades, problemas o reconocimientos de los trabajadores para mejorar la calidad del ambiente laboral y la productividad de la empresa.
3. Se recomienda a los jefes mejorar la comunicación interna descendente para potenciar significativamente el desempeño laboral, por lo que es necesario la transparencia, garantizando que los mensajes sean claros, directos y consistentes en todos los niveles jerárquicos, así la confianza y reducir los malentendidos. Fomentando que los líderes estén abiertos a escuchar las ideas y sugerencias del personal, mejorando así su eficiencia laboral.
4. Se recomienda a los jefes promover la comunicación horizontal, para posibilitar un ambiente en el que se valore la comunicación transparente y directa entre colegas del mismo nivel, para lograr a través de reuniones regulares, espacios de interacción informales y plataformas digitales colaborativas.

REFERENCIAS

- Aguilar, J. E., y Vargas, J. E. (2010). *Trabajo en equipo. Network de Psicología Organizacional*. Asociación Oaxaqueña de Psicología. <https://www.procase-learning.cl/Demos/aau/docs/Trabajo%20en%20Equipo.pdf>
- Amaya, I., Manchego, M., Otarola, H., & Ramirez, N. (2021). Work Stress and its influence in organizational performance. *Revista poliantea*, 8(12) <https://journal.poligran.edu.co/index.php/poliantea/article/view/2326>
- Andarusito, N., Khatibi, A., Tham, J., Azam, S. y Windiyaningsih, C. (2023). La comunicación, los incentivos y el estrés tienen un impacto en el desempeño de las enfermeras en el Hospital Hajj de Yakarta. *Revista de Asia Central de Ciencias Médicas y Naturales*, 4(4), 1-16. https://doi.org/10.59322/8889_1219.QG2
- Asamu, F.F. (2014). The Impact of Communication on Workers' Performance in Selected Organisations in Lagos State, Nigeria, IOSR. *Journal of Humanities and Social Science*, 19(18): 75-82. <http://dx.doi.org/10.9790/0837-19827582>
- Ayewumi, E. (2022). The Effect Of Communication On Employee Job Motivation And Performance In Delta State Broadcast Organizations. *Indonesian Journal of Business and Economics*, 5(2). <https://journal.uniku.ac.id/index.php/ijbe/article/download/6479/3638>
- Berceruelo, B. (2011). *Comunicación interna en la empresa*. Claves y desafíos. Vizcaya: Aedipe. <https://www.estudiodecomunicacion.com/wp-content/uploads/2018/01/140801ARF-ESTUDIO-interior-comuni-interna-1.pdf>
- Bernaola Trillo, S. I. (2019). *Comunicación asertiva y desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I Pacasmayo, 2019*. [Tesis de postgrado, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20_500.12692/33928
- Bianconi, A. L. M., Sanchis, D. Z., Aroni, P., Barreto, M., Rossaneis, M. & Haddad, M. (2020). Interpersonal relations of multiprofessional teams in home care: Integrative review. *Rev Eletr Enferm*, 22, 59594. <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/12/1139941/59594-texto-do-artigo-300232-1-10-20201113.pdf>

- Champac Martinez, A. E. (2022). *Comunicación interna y desempeño laboral de los empleados de Haduyp SJL EsSalud-Lima, 2022*.
<https://hdl.handle.net/20500.12692/99684>
- Damián Foronda, A. (2021). Comunicación interna y desempeño laboral en profesionales sanitarios peruanos durante la pandemia COVID-19. *MediSur, 19(4)*, 624-632.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727897X2021000400624
- Del Castillo Naranjo, D. S. y Córdova Tello, F. S. (2019). *La comunicación interna y su influencia en el clima laboral de los colaboradores del departamento de cirugía del hospital Essalud, periodo 2018*. <http://hdl.handle.net/11458/3496>
- Dhone, M. Y., & Sarwoko, E. (2022). Internal communication and employee performance: The mediating role of motivation. *Journal Ekonomi Modernisasi, 18(2)*. <https://doi.org/10.21067/jem.v18i2.6709>
- Dulanto Diaz, J. L. (2022). *Comunicación interna y desempeño laboral en la unidad de estadística e informática del Hospital de Chancay, Lima-2022*.
<https://hdl.handle.net/20500.12692/99684>
- Elegbe, O., & Dooshima, S. A. (2021). *Influence of Internal Corporate Communication on Employee's Job Performance Improvement. Journal of Management and Social Sciences, 10(3)*.
<https://fountainjournals.com/index.php/JMSS/article/view/382>
- Espinoza Torres, S. J. (2023). *Gestión de la comunicación interna en el desempeño laboral de trabajadores en un establecimiento de salud, Marcará, Ancash, 2023*. <https://hdl.handle.net/20500.12692/124464>
- Fayol, H. (1916). *Henri Fayol: biografía, teoría de la administración, principios, otros aportes*.
- Gbarale, K. y Lebura, S. (2020). Comunicación vertical y desempeño de los empleados en organizaciones públicas de economías emergentes: los imperativos de la cultura organizacional. *organización, 17(22)*, 27.
<https://koreascience.kr/article/JAKO202020941338414.page>
- Gorostiaga, A., Balluerka, N., & Rodriguez, A. (2022). Assessment of Adaptive Performance and its Role as a Moderator of the Relationship Between PersonOrganization Fit and Organizational Citizenship Behaviors.

- <https://redined.educacion.gob.es/xmlui/handle/11162/217983>
- Gutiérrez, C. (2017). *La importancia de la comunicación interna en organizaciones del tercer sector: caso enseña Perú* [Tesis de pregrado, Universidad de Lima]. Archivo digital.
<https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20500.12724/4013>
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª ed.) México: McGraw-Hill Interamericana.
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill.
<https://doi.org/10.17993/CcyLI.2018.15>
- Huda, M. F., & Abadiyah, R. (2022). The Effect of Effective Communication and Competence on Employee Performance Through Person Job Fit at the Sidoarjo Government Office. *Academia Open*, 7, 10-21070.
<https://acopen.umsida.ac.id/index.php/acopen/article/view/3515>
- Jainista, HC (1973). Comunicación y actuación supervisora en hospitales urbanos. *Revista de Comunicación*, 23(1), 103-117.
<https://doi.org/10.1111/j.1460-2466.1973.tb00935.x>
- Jung, S. (2020). La relación entre la percepción comunicativa y el desempeño laboral de las enfermeras de hospitales generales. *Revista de la Sociedad de Cooperación Industrial-Academia de Corea*, 21 (5), 485-494.
<https://koreascience.kr/article/JAKO202016151585404.page>
- Kagan, I., Shemer, R., Friedlander, A. L., Madjar, B., & Aharon, A. A. (2023). Public health nurses' views on quality measures: A cross-sectional study. *Collegian*, 30(2), 350-356.
<https://doi.org/10.1016/j.colegn.2022.10.001>
- Kulachai, W., Piya N., Pralong, S., Kasisorn, V. (2018). Internal communication, employee participation, job satisfaction, and employee performance. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*, 21.
<https://www.atlantis-pess.com/proceedings/insyma-18/25892021>
- Martínez, I. R. (2019). *Comunicación Interna y Desempeño Laboral de los Empleados del Hospital la Carlota en Montemorelos* (Doctoral dissertation,

- Universidad de Montemorelos, México).
<https://www.proquest.com/openview/99bef5e8207df0ebd5e88f220269b551/1?pq-origsite=gscholar&cbl=18750&diss=y>
- Muñoz, C. (2011). *Como elaborar y asesorar una investigación de tesis*.
<http://www.indesgua.org.gt/wpcontent/uploads/2016/08/CarlosMu%C3%B1oz-Razo-Como-elaborar-y-asesorar-una-investigacion-de-tesis2Edicion.pdf>
- Ortiz Pabon, L. (2023). *Gestión de la comunicación y desempeño laboral en el Hospital Liborio Panchana Sotomayor, cantón Santa Elena, año 2022* [Tesis de grado, Universidad Estatal Península de Santa Elena].
<https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/9404>
- Ocra, B. (2021). The Influence of Internal Communication on Job Performance: Controlling for Key Worker Characteristics. *Advances in Social Sciences Research Journal*, 8(2). <https://doi.org/10.14738/assrj.82.9747>
- Otieno, B.B.A., Waiganjo, E.W. & Njeru, A. (2015). Effect of Employee Communication on Organisation Performance in Kenya's Horticultural Sector. *International Journal of Business Administration*, 6(2), 138-145.
<https://ideas.repec.org/a/jfr/ijba11/v6y2015i2p138-145.html>
- Owusu-Boateng, W. & Jeduah. B. A. (2014). Effects of Organizational Communication on Employee Performance: A Case of the Agricultural Development Bank. *Tamale, Public Policy and Administration Research*, 4(6): 67-80.
<https://www.iiste.org/Journals/index.php/PPAR/article/view/13668>
- Oyarvide, H., Reyes, E. y Montaña, M. (2017). La comunicación interna como herramienta indispensable de la administración de empresas. *Dom. Cien.*, 3(4), 296-309. <http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2017.3.4.oct.296-309>
- Plasencia, Y. S. (2020). *Comunicación organizacional y desempeño laboral: una revisión sistemática de la literatura científica, durante el periodo 2010 a 2020*. Repositorio de la Universidad Privada del Norte.
<https://hdl.handle.net/11537/26263>
- Pimienta J., y De la Orden A., (2017) *Metodología de la investigación*. Tercera edición. Pearson Educación de México. <https://es.book.lat/book/3520173/d8a7f0/?wrongHash>
- Ricaldi, B. (2022). *Relación entre la comunicación interna y el clima organizacional en una Institución de salud pública en 2022*. [Tesis de Maestría, Universidad

César Vallejo, Perú].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/100357/Ricaldi_LBM-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y

- Rodríguez Villacorta, E. R. (2023). *Habilidades blandas en el desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital III-1, Lima-2022*.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/108528>
- Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento organizacional*. Pearson educación.1.
<https://9xn1.short.gy/4hY2jr>
- Shonubi, A.O. & Akintaro, A.A (2016). The Impact of Effective Communication on Organizational Performance, *The international Journal of Social Sciences and Humanities Invention*, 3(3), 1904-1914.
<https://valleyinternational.net/index.php/theijsshi/article/view/352>
- Suripatty, L. (2021). The Significance of Assertive Leadership Style in School Organizational Development. *International Research-Based Education Journal*, 3(1),8-13. <http://journal2.um.ac.id/index.php/irbej/article/view/19019>
- Sumarno, A., & Iqbal, M. (2022). The Effect of Internal Communication and Employee Well-Being on Employee Performance, Mediated thru Employee Engagement (Study at PT Wuza). *Dinasti International Journal of Management Science*, 3(6), 1015-1031.
<https://dinastipub.org/DIJMS/article/view/1303>
- Shariff, Y. M., Salihi, A. A., Muhammad, I. B., Adamu, I., & Ukashatu, (2019). *The Effect of Communication Management on Employee Performance in Dantata Plastic Nigerian Limited, Kano State*. <https://goo.su/R6SYCFC>
- Syallow, A. M. (2019). *The role of organizational communication on employee job satisfaction in telecommunication industry in Kenya*.
<http://ir.jkuat.ac.ke/handle/123456789/4880> .
- Tsey, W. S. (2021). *An Analysis of the Internal Communication Flow of Organisations: A Case Study of the Social Security and National Insurance Trust (SSNIT)*. [Doctoral dissertation, Ghana Institute of Journalism].
<http://102.223.20.217/handle/123456789/105>
- Ubilla, M., Barreno, E., Freire, F. O. y Sánchez, M. T. (2019). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Revista empresarial*, 13(2), 1-15.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7361518>

Zendejas, D. V. S. (2017). La Orientación a Resultados en las organizaciones públicas. *Entas*, 911.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6914606>

ANEXOS

Anexo 1: Tabla de operacionalización de variables

Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala y medición
Comunicación Interna	Mencionó que la	La variable se medirá	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comunicación interna ascendente 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reporte de funciones 	Ordinal de Likert Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
	comunicación interna agrupa un extenso repertorio de mensajes que de una u otra manera aporta motivando a los integrantes de una planilla y a reforzar la identidad institucional con la empresa u organización. Berceruelo (2011)	aplicando un cuestionario a los colaboradores de las diferentes áreas del hospital, abarcando las dimensiones: comunicación interna ascendente, descendente y horizontal.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comunicación interna descendente ▪ Comunicación interna horizontal 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reporte de quejas y sugerencias ▪ Sondeo de opiniones ▪ Documentos administrativos ▪ Políticas y procedimientos ▪ Retroalimentación ▪ Memorándum o cartas Equipos de trabajo ▪ Comunicación entre áreas de trabajo 	

▪ Matriz de operacionalización de variable 02: *Operacionalización de la variable desempeño laboral*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala y medición
Desempeño laboral	El desempeño laboral es la forma en que los miembros de una institución u organización desempeñan correctamente sus labores para la consecución de los mismos fines, siguiendo las normas o reglamentos establecidos, con el fin de alcanzar las metas y objetivos fijados (Robbins, 2009).	El desempeño laboral se descompone en 5 dimensiones y 31 indicadores. Los cuáles fueron medidas mediante escala ordinal de tipo Likert.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Orientación de resultados ▪ Calidad ▪ Relaciones interpersonales ▪ Iniciativa ▪ Trabajo en equipo 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cumplimiento ▪ Planificación ▪ Volumen ▪ Racionalización ▪ Compromiso ▪ Preocupación ▪ Correcto ▪ Supervisión ▪ Respeto ▪ Amabilidad ▪ Plazo ▪ Responsabilidad ▪ Normas ▪ Conocimiento ▪ Amabilidad ▪ Orientación. ▪ Conflictos ▪ Empatía ▪ Toma de decisiones ▪ Influencia ▪ Claridad ▪ Nuevas ideas ▪ Asequible ▪ Anticipación ▪ Resolución de conflictos ▪ Integración ▪ Identificación ▪ Comunicación ▪ Colaboración ▪ Compromiso ▪ Claridad 	<p>Ordinal de Likert</p> <p>Nunca (1)</p> <p>Casi nunca (2)</p> <p>A veces (3)</p> <p>Casi siempre (4)</p> <p>Siempre (5)</p>

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

V.1. COMUNICACIÓN INTERNA

N°	ITEMS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
		1	2	3	4	5
VARIABLE 01. COMUNICACIÓN INTERNA						
I DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN INTERNA ASCENDENTE						
1	¿Se le comunica a su jefe o supervisor de área sobre sus actividades desempeñadas?					
2	¿Se informa sobre algún inconveniente sucedido a la hora de realizar sus actividades?					
3	¿Se ejecutan quejas o reclamos, sean escritos o verbales sobre él sector donde se desempeña?					
II DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN INTERNA DESCENDENTE						
4	¿Se realizan reuniones para dialogar y conocer las opiniones de los colaboradores sobre sus sectores de trabajo?					
5	¿Se conoce o se brinda documentos administrativos a los colaboradores?					
6	¿Se informa a los colaboradores sobre la situación organizacional de la entidad?					
7	¿Se da a conocer a los trabajadores sobre algún cambio en la política y reglas institucionales?					
8	¿Se realizan asesoramientos o charlas al personal en las distintas áreas de la empresa?					
9	¿Se le informó cual es la misión, visión y valores de la organización?					
III. DIMENSIÓN HORIZONTAL						
10	¿Existe comunicación constante con otras áreas de trabajo para el desarrollo de sus actividades?					
11	¿Se realizan grupos de trabajos con colegas de otras áreas para el cumplimiento de metas?					
12	¿Se genera un ambiente de trabajo en equipo dentro de la empresa?					
13	¿Se utilizan algún documento o carta formal para realizar actividades conjuntas entre áreas?					
VARIABLE 02. DESEMPEÑO LABORAL						
I DIMENSIÓN: ORIENTACIÓN DE RESULTADOS						
14	Culmino mi trabajo oportunamente					

15	Me organizo para cumplir con mis funciones					
16	Organizo mi trabajo para acabar a tiempo					
17	Realizo un volumen adecuado de trabajo					
18	Utilizo racionalmente los recursos asignados					
19	Me comprometo los objetivos de la institución					
20	Me interesa alcanzar las metas					
II DIMENSIÓN: CALIDAD						
21	No cometo errores en el cumplimiento de mis funciones					
22	No requiero supervisión frecuente					
23	Mi comportamiento es muy profesional					
24	Me muestro respetuoso con los demás					
25	Cumplo con los plazos de ejecución de actividades					
26	Realizó con responsabilidad las tareas encomendadas					
27	Cumplo con las normas de la Institución					
28	Conozco muy bien las actividades propias de mi área					
III. DIMENSIÓN RELACIONES INTERPERSONALES						
29	Trato con amabilidad a los pacientes					
30	Oriento de manera adecuada a los pacientes					
31	Evito los conflictos dentro del equipo					
32	Soy sensible a los sentimientos y necesidades de los demás					
33	Participo en la toma de decisiones					
34	Influyo positivamente en mis compañeros					
35	Explico con claridad cuando doy una información					
IV. DIMENSIÓN: INICIATIVA						
36	Propongo nuevas ideas para mejorar los procesos de tareas					
37	Aporto ideas innovadoras para la solución de conflictos					
38	Me muestro asequible a los cambios					
39	Me anticipo a las dificultades					
40	Tengo capacidad de resolver problemas					
V. DIMENSIÓN: TRABAJO EN EQUIPO						
41	Me integro al equipo con facilidad					
42	Me identifico fácilmente con los objetivos del equipo					
43	Me comunico con los compañeros de trabajo					

44	Apoyo a mis compañeros en las tareas programas					
45	Asumo con compromiso las tareas que me encomiendan					
46	La trasmisión de mis ideas es clara					

Anexo 3. Confiabilidad de los instrumentos

Confiabilidad del instrumento de comunicación interna

Sujetos	COMUNICACIÓN INTERNA												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	2	3	2	2	1	2	3	2	2	1	1	3	2
4	3	3	1	1	1	3	3	1	1	1	3	3	2
5	1	1	3	2	2	2	1	3	2	2	3	1	1
6	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	1
7	2	1	3	1	1	2	2	3	1	1	2	2	1
8	1	3	3	1	2	2	1	3	1	2	2	2	1
9	2	3	3	2	1	2	1	3	2	1	2	2	3
10	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2
11	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	1
12	2	1	3	1	1	1	2	3	1	1	2	2	1
13	1	3	3	1	2	2	1	3	1	2	2	2	1
14	2	3	3	2	1	2	1	3	2	1	2	2	3
15	3	3	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3	3

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach
,902

N de elementos
13

Nota: Reporte SPSS V.26

Estadística total del elemento del instrumento de comunicación interna

Estadísticas de total de elemento				
	Media de es- cala si el ele- mento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación to- tal de elemen- tos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Item1	26,27	42,781	,687	,891
Item2	25,87	43,552	,573	,897
Item3	25,80	47,886	,285	,907
Item4	26,53	40,552	,883	,881
Item5	26,73	42,924	,736	,889
Item6	26,13	43,410	,769	,888
Item7	26,33	45,095	,434	,904
Item8	25,73	46,638	,366	,905
Item9	26,60	43,257	,763	,888
Item10	26,73	42,924	,736	,889
Item11	26,07	44,781	,603	,895
Item12	26,20	46,743	,514	,899
Item13	26,60	41,971	,648	,893

Nota: Reporte SPSS V.26

Análisis de la confiabilidad: Los resultados presentados en las tablas 1 y 2 manifiestan que la aplicación del cuestionario a 15 sujetos cuyas características similares a las de la muestra arrojó un coeficiente de fiabilidad de =0,902. Esto llevó a la conclusión de que el cuestionario posee fiabilidad por consistencia interna y es de calidad EXCELENTE; por consiguiente, puede utilizarse con los participantes de la muestra.

Confiabilidad del instrumento de desempeño laboral

COMUNICACIÓN INTERNA													DESEMPEÑO LABORAL																																
5	6	7	8	9	10	11	12	13	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33				
4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3		
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	3	2	2	2		
1	2	3	2	2	1	1	3	2	2	3	3	2	1	1	3	2	2	1	1	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	1	1	3	2				
1	3	3	1	1	1	3	3	2	2	3	1	1	1	3	3	1	1	1	3	3	2	1	2	1	2	3	3	2	2	1	2	1	2	3	3	1	2	1	3	3	2				
2	2	1	3	2	2	3	1	1	1	1	3	2	3	2	1	3	2	2	3	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	3	1	1				
2	3	3	2	2	2	3	2	1	1	3	1	2	2	3	3	2	2	2	3	2	1	1	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	1	3	2	1			
1	2	2	3	1	1	2	2	1	1	1	3	1	1	2	2	3	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	3	2	2	1			
2	2	1	3	1	2	2	2	1	1	3	3	1	2	2	1	3	1	2	2	2	1	3	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	3	2	2	1	3	1	2	2	2	1			
1	2	1	3	2	1	2	2	3	3	3	2	2	3	2	1	3	2	1	2	1	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	3		
2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	1	2	2	3	3	3	2	1	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	
2	3	3	2	2	2	3	2	1	1	3	1	2	1	3	3	2	2	2	3	2	1	1	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	1	3	3	2	1	
1	1	2	3	1	1	2	2	1	1	1	3	1	1	2	2	3	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	3	1	3	1	1	3	2	1	3	3	2	3	3	3		
2	2	1	3	1	2	2	2	1	1	3	3	1	2	2	1	3	1	2	2	2	1	3	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	3	2	2	1	3	1	2	2	2	2	1		
1	2	1	3	2	1	2	2	3	3	3	3	2	1	2	1	3	2	1	2	1	3	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	2	1	1	3	2	1	3	2	1	3	
2	3	3	4	3	2	3	3	3	1	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	1	3	3	3	2	2	1	2	2	3	3	3	2	1	2	3	3	3	1	2	1	1	3		

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach
,937

N de elementos
33

Nota: Reporte SPSS V.26

Tabla 4: Estadística total del elemento del instrumento de desempeño laboral

Estadísticas de total de elemento				
	Media de es- cala si el ele- mento se ha suprimido	Varianza de escala si el ele- mento se ha suprimido	Correlación to- tal de elemen- tos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Item14	65,47	243,838	,338	,938
Item15	64,53	234,410	,642	,934
Item16	64,80	252,600	-,010	,941
Item17	65,20	231,171	,788	,933
Item18	65,33	244,524	,330	,938
Item19	64,87	239,267	,614	,935
Item20	65,00	238,000	,506	,936
Item21	64,47	245,695	,304	,938
Item22	65,27	238,067	,632	,935
Item23	65,40	233,257	,788	,933
Item24	64,80	240,743	,528	,936

Item25	65,00	240,000	,546	,936
Item26	65,47	243,838	,338	,938
Item27	65,20	240,600	,428	,937
Item28	65,07	229,352	,785	,933
Item29	65,00	232,714	,701	,934
Item30	65,47	237,124	,822	,934
Item31	65,20	231,743	,766	,933
Item32	65,00	239,143	,464	,936
Item33	65,47	237,124	,822	,934
Item34	65,13	233,981	,713	,934
Item35	65,40	235,829	,679	,934
Item36	64,93	231,924	,709	,934
Item37	64,93	233,924	,636	,935
Item38	65,47	237,124	,822	,934
Item39	64,93	240,495	,402	,937
Item40	65,07	236,495	,651	,934
Item41	65,27	239,495	,451	,937
Item42	65,00	230,857	,707	,934
Item43	64,93	245,924	,214	,939
Item44	64,80	240,743	,528	,936
Item45	65,07	243,352	,366	,937
Item46	65,33	246,524	,216	,939

Nota: Reporte SPSS V.26

Análisis de la confiabilidad: Los resultados que figuran en las tablas 3 y 4 demuestran que la administración del cuestionario a 15 personas cuyas características eran similares a las de la muestra dio lugar a un coeficiente de fiabilidad = 0,937. Por ello, los investigadores pudieron llegar a la conclusión de que el cuestionario tiene una consistencia interna fiable y es de calidad EXCELENTE. En consecuencia, es apropiado para su uso con los participantes de la muestra.

Tabla 5: Rango Coeficiente Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	Consistencia interna
$\geq 0,9$	Excelente
$0,8 \leq y < 0,9$	Buena
$0,7 \leq y < 0,8$	Aceptable
$0,6 \leq y < 0,7$	Cuestionable
$0,5 \leq y < 0,6$	Pobre
$< 0,5$	Inaceptable

Anexo 4: V de Aiken

Validez basada en el contenido a través de la V de Aiken

N° Items		\bar{X}	DE	V Aiken
Item 1	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 2	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	3.333333333	0.58	0.78
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 3	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	3.666666667	0.58	0.89
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 4	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 5	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 6	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 7	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	3.666666667	0.58	0.89
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 8	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	3.666666667	0.58	0.89
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 9	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 10	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	3.666666667	0.58	0.89
Item 11	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 12	Relevancia	3	0.00	0.67
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 13	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 14	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	3.666666667	0.58	0.89
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 15	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 16	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 17	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 18	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	3.666666667	0.58	0.89
	Claridad	3.333333333	0.58	0.78
Item 19	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 20	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 21	Relevancia	3.666666667	0.58	0.89

	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 22	Pertinencia	3.666666667	0.58	0.89
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 23	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 24	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 25	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 26	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 27	Pertinencia	3.666666667	0.58	0.89
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	3.666666667	0.58	0.89
Item 28	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 29	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 30	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 31	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 32	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 33	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	3.666666667	0.58	0.89
Item 34	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	3.666666667	0.58	0.89
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 35	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	3.666666667	0.58	0.89
Item 36	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	3.666666667	0.58	0.89
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 37	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 38	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 39	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 40	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	3.666666667	0.58	0.89
Item 41	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 42	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 43	Relevancia	4	0.00	1.00

	Pertinencia	3.666666667	0.58	0.89
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 44	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	3.666666667	0.58	0.89
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 45	Pertinencia	3.666666667	0.58	0.89
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	3.666666667	0.58	0.89
Item 46	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
				97.91%

Anexo 5: Modelo de Consentimiento y/o asentimiento informado, formato UCV

Anexo 3: CONSENTIMIENTO INFORMADO *

RESOLUCIÓN DEL VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Título de la investigación: La comunicación interna y el desempeño laboral del personal de un hospital público, Lima – 2023.

Investigadoras: Lazo Caso Bianca Flor De María
Terrel Vílchez Giovanna Esther

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “La comunicación interna y el desempeño laboral del personal de un hospital público, Lima – 2023”, cuyo objetivo es: Determinar la relación entre el La comunicación interna y el desempeño laboral del personal de un hospital público, Lima – 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Este, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

Se generará información interesante respecto de “La comunicación interna y el desempeño laboral del personal de un hospital público, Lima – 2023”.

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 titulada: “La comunicación interna y el desempeño laboral del personal de un hospital público, Lima – 2023”.
2. Dicha encuesta tendrá un tiempo aproximado de 5 a 8 minutos y se realizará de manera virtual y presencial, 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):

Indicar al participante la existencia que 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 las Investigadores: Lazo Caso Bianca Flor De María con email bflazoc@ucvvirtual.edu.pe y Terrel Vilchez Giovanna Esther con email qeterrelv@gmail.com y Docente asesora Dra. Fabiola Cruz Navarro Soto, email fnavarroso@ucvvirtual.edu.pe.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL DE EMERGENCIAS PEDIÁTRICAS



Lic. Isabel Julia León Martel
Directora Ejecutiva de Administración

Nombre y apellidos:

Fecha y hora: 27 de noviembre 2023

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

** Obligatorio a partir de los 18 años*

Anexo 6: Documentos para validar los instrumentos de medición a través de Juicio de Expertos

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. LUIS ALBERTO FLORES BOLIVAR

Presente

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

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiantes de la escuela de Administración la UCV, en la sede de San Juan de Lurigancho, promoción 2023, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación.

El título del proyecto de investigación es: "Incidencia de la comunicación interna en el desempeño laboral del personal de un hospital público, Lima - 2023" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de psicología, educación y/o investigación.

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

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

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

Atentamente.



Firma

Terrel Vilchez Giovanna

D.N.I: 40589096



Firma

Lazo Caso Bianca Flor de Maria

DNI: 45813574

Definición conceptual de las variables y dimensiones

I.Variable 01: Comunicación Interna:

Berceruelo (2011) Menciona que la comunicación interna agrupa un extenso repertorio de mensajes que de una u otra manera aporta motivando a los integrantes de una plantilla y a reforzar la identidad institucional con la empresa u organización.

DIMENSIONES

1. Comunicación ascendente

La comunicación ascendente proporciona información sobre las necesidades, valores, percepciones y opiniones de los empleados. Esto ayuda a las organizaciones a seleccionar y adaptar sus programas y políticas para satisfacer las necesidades específicas de sus empleados. Steinheider, B., & Wuestewald, T. (2014)

2. Comunicación descendente

La comunicación "de arriba hacia abajo" (es decir, de ejecutivos a grandes grupos de empleados) es parte del proceso de gestión de una corporación u otra organización compleja. Los mensajes de arriba hacia abajo transmiten la "visión corporativa" de la gerencia; unificar los diversos negocios de una corporación; y, en general, implementar estrategias corporativas y comerciales. Simsek, E. (2016)

3. Comunicación horizontal

Se refiere a la comunicación entre trabajadores que ocupan un mismo nivel jerárquico. Su principal finalidad es lograr la coordinación entre las distintas partes que componen la organización. De Castro (2014).

II. VARIABLE 02: Desempeño Laboral

Se refiere a la comunicación entre trabajadores que ocupan un mismo nivel jerárquico. Su principal finalidad es lograr la coordinación entre las distintas partes que componen la organización De Castro (2014).

DIMENSIONES

1. Orientación de resultados

Garcia F. (2008), Ser capaz de actuar cuando hay que tomar decisiones y saber encontrar nuevas soluciones a los problemas que se plantean.

2. Calidad

Patlan J. (2017) Presenta los resultados de un estudio que tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de vida laboral y el bienestar subjetivo desde una perspectiva de diseño no experimental.

3. Relaciones interpersonales

Fuster F. (2007) La falta de conexión humana afecta en última instancia al funcionamiento cotidiano de todo el grupo, lo que aumenta el número de posibles riesgos laborales psicológicos.

4. Iniciativa

Lisboa A. & Frese M. (2012) Habilidad que poseen o tienen los individuos al tomar el primer paso, con el fin de querer resolver y dar respuesta a un problema.

5. Trabajo en equipo

Aguilar, J. E., & Vargas, J. E. (2010). Es un conjunto de individuos que se juntan constantemente para logro de un bien común, que comparten sus ideas y experiencias con el propósito de llegar a la meta

Matriz de operacionalización

Tabla 1

Variable: Comunicación Interna

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala y medición
Comunicación Interna	Mencionó que la comunicación interna agrupa un extenso repertorio de mensajes que de una u otra manera aporta motivando a los integrantes de una planilla y a reforzar la identidad institucional con la empresa u organización. Berceruelo (2011)	La variable se medirá aplicando un cuestionario a los colaboradores de las diferentes áreas del hospital, abarcando las dimensiones: comunicación interna ascendente, descendente y horizontal.	Comunicación interna ascendente	Reporte de funciones	Ordinal de Likert Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
			Comunicación interna descendente	Reporte de quejas y sugerencias	
				Sondeo de opiniones	
				Documentos administrativos	
				Políticas y procedimientos	
		Comunicación interna horizontal	Retroalimentación		
				Memorándum o cartas	
				Equipos de trabajo	
				Comunicación entre áreas de trabajo	

variable 02: Operacionalización de la variable desempeño laboral

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala y medición	
Desempeño laboral	El desempeño laboral es la forma en que los miembros de una institución u organización desempeñan correctamente sus labores para la consecución de los mismos fines, siguiendo las normas o reglamentos establecidos, con el fin de alcanzar las metas y objetivos fijados (Robbins, 2009).	El desempeño laboral se descompone en 5 dimensiones y 31 indicadores. Los cuáles fueron medidas mediante escala ordinal de tipo Likert.	Orientación de resultados	Cumplimiento	Ordinal de Likert	
				Planificación		
			Calidad	Volumen		Nunca (1)
				Racionalización		
			Relaciones interpersonales	Compromiso		Casi nunca (2)
				Preocupación		
			Iniciativa	Correcto		A veces (3)
				Supervisión		
			Trabajo en equipo	Respeto		Casi siempre (4)
				Amabilidad		
	Plazo	Siempre (5)				
	Responsabilidad					
	Normas					
	Conocimiento					
	Amabilidad					
	Orientación.					
	Conflictos					
	Empatía					
	Toma de decisiones					
	Influencia					
	Claridad					
	Nuevas ideas					
	Asequible					
	Anticipación					
	Resolución de conflictos					
	Integración					
	Identificación					
	Comunicación					
	Colaboración					
	Compromiso					
	Claridad					

Certificado de validez

Dr. Luis Bolivar Flores

MD	D	A	MA
1	2	3	4

	Ítems	Relevancia				Pertinencia				Claridad				Sugere- ncias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
N°	Ítems													
VARIABLE 01. COMUNICACIÓN INTERNA														
I DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN INTERNA ASCENDENTE														
1	¿Se le comunica a su jefe o supervisor de área sobre sus actividades desempeñadas?				4				4				4	
2	¿Se informa sobre algún inconveniente sucedido a la hora de realizar sus actividades?				4				3				4	
3	¿Se ejecutan quejas o reclamos, sean escritos o verbales sobre él sector donde se desempeña?				4				4				4	
II DIMENSIÓN: COMUNICACION INTERNA DESCENDENTE														
4	¿Se realizan reuniones para dialogar y conocer las opiniones de los colaboradores sobre sus sectores de trabajo?				4				4				4	
5	¿Se conoce o se brinda documentos administrativos a los colaboradores?				4				4				4	
6	¿Se informa a los colaboradores sobre la situación organizacional de la entidad?				4				4				4	
7	¿Se da a conocer a los trabajadores sobre algún cambio en la política y reglas institucionales?				4				4				4	
8	¿Se realizan asesoramientos o charlas al personal en las distintas áreas de la empresa?				4				4				4	
9	¿Se le informó cual es la misión, visión y valores de la organización?				4				4				4	
III. DIMENSIÓN HORIZONTAL														
10	¿Existe comunicación constante con otras áreas de trabajo para el desarrollo de sus actividades?				4				4				3	
11	¿Se realizan grupos de trabajos con colegas de otras áreas para el cumplimiento de metas?				4				4				4	

12	¿Se genera un ambiente de trabajo en equipo dentro de la empresa?				4				4				4
13	¿Se utilizan algún documento o carta formal para realizar actividades conjuntas entre áreas?				4				4				4
VARIABLE 02. DESEMPEÑO LABORAL													
I DIMENSIÓN: ORIENTACIÓN DE RESULTADOS													
					4				4				4
14	Culmino mi trabajo oportunamente				4				4				4
15	Me organizo para cumplir con mis funciones				4				4				4
16	Organizo mi trabajo para acabar a tiempo				4				4				4
17	Realizo un volumen adecuado de trabajo				4				4				4
18	Utilizo racionalmente los recursos asignados				4				4				3
19	Me comprometo los objetivos de la institución				4				4				4
20	Me interesa alcanzar las metas				4				4				4
II DIMENSIÓN: CALIDAD													
21	No cometo errores en el cumplimiento de mis funciones				4				4				4
22	No requiero supervisión frecuente				4				4				4
23	Mi comportamiento es muy profesional				4				4				4
24	Me muestro respetuoso con los demás				4				4				4
25	Cumplo con los plazos de ejecución de actividades				4				4				4
26	Realizó con responsabilidad las tareas encomendadas				4				4				4
27	Cumplo con las normas de la Institución				4				4				4
28	Conozco muy bien las actividades propias de mi área				3				4				4
III. DIMENSIÓN RELACIONES INTERPERSONALES													
29	Trato con amabilidad a los pacientes				4				4				4
30	Oriento de manera adecuada a los pacientes				4				4				4
31	Evito lo conflictos dentro del equipo				4				4				4
32	Soy sensible a los sentimientos y necesidades de los demás				4				4				4
33	Participo en la toma de decisiones				4				4				4
34	Influyo positivamente en mis compañeros				4				4				3
35	Explico con claridad cuando doy una información				4				4				4
IV. DIMENSIÓN: INICIATIVA													

36	Propongo nuevas ideas para mejorar los procesos de tareas				4				4				4
37	Aporto ideas innovadoras para la solución de conflictos				4				4				4
38	Me muestro asequible a los cambios				4				4				4
39	Me anticipo a las dificultades				4				4				4
40	Tengo capacidad de resolver problemas				4				4				4
V. DIMENSIÓN: TRABAJO EN EQUIPO													
41	Me integro al equipo con facilidad				4				4				4
42	Me identifico fácilmente con los objetivos del equipo				4				4				4
43	Me comunico con los compañeros de trabajo				4				3				4
44	Apoyo a mis compañeros en las tareas programas				4				4				4
45	Asumo con compromiso las tareas que me encomiendan				4				4				4
46	La trasmisión de mis ideas es clara				3				4				4

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr.: Luis Alberto Flores Bolivar DNI: 10352413

**Especialidad del validador: Administrador
viernes 06 .de octubre del 2023**

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

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

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Dr. Luis Alberto Bolivar

Especialidad Administrador

DNI: 10352413

La comunicación interna en el desempeño laboral del personal de un hospital público,
Lima - 2023

EDAD	
-------------	--

	F (1)	M(2)
SEXO		

	ASST.(1)	ADM(2)
TIPO		

N°	ITEMS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
		1	2	3	4	5
1	¿Se le comunica a su jefe o supervisor de área sobre sus actividades desempeñadas?					
2	¿Se informa sobre algún inconveniente sucedido a la hora de realizar sus actividades?					
3	¿Se ejecutan quejas o reclamos, sean escritos o verbales sobre el sector donde se desempeña?					
4	¿Se realizan reuniones para dialogar y conocer las opiniones de los colaboradores sobre sus sectores de trabajo?					
5	¿Se conoce o se brinda documentos administrativos a los colaboradores?					
6	¿Se informa a los colaboradores sobre la situación organizacional de la entidad?					
7	¿Se da a conocer a los trabajadores sobre algún cambio en la política y reglas institucionales?					
8	¿Se realizan asesoramientos o charlas al personal en las distintas áreas de la empresa?					

9	¿Se le informó cual es la misión, visión y valores de la organización?					
10	¿Existe comunicación constante con otras áreas de trabajo para el desarrollo de sus actividades?					
11	¿Se realizan grupos de trabajos con colegas de otras áreas para el cumplimiento de metas?					
12	¿Se genera un ambiente de trabajo en equipo dentro de la empresa?					
13	¿Se utilizan algún documento o carta formal para realizar actividades conjuntas entre áreas?					
14	Culmino mi trabajo oportunamente					
15	Me organizo para cumplir con mis funciones					
16	Organizo mi trabajo para acabar a tiempo					
17	Realizo un volumen adecuado de trabajo					
18	Utilizo racionalmente los recursos asignados					
19	Me comprometo los objetivos de la institución					
20	Me interesa alcanzar las metas					
21	No cometo errores en el cumplimiento de mis funciones					
22	No requiero supervisión frecuente					
23	Mi comportamiento es muy profesional					
24	Me muestro respetuoso con los demás					
25	Cumplo con los plazos de ejecución de actividades					
26	Realizó con responsabilidad las tareas encomendadas					
27	Cumplo con las normas de la Institución					

28	Conozco muy bien las actividades propias de mi área					
29	Trato con amabilidad a los pacientes					

30	Oriento de manera adecuada a los pacientes					
31	Evito los conflictos dentro del equipo					
32	Soy sensible a los sentimientos y necesidades de los demás					
33	Participo en la toma de decisiones					
34	Influyo positivamente en mis compañeros					
35	Explico con claridad cuando doy una información					
36	Propongo nuevas ideas para mejorar los procesos de tareas					
37	Aporto ideas innovadoras para la solución de conflictos					
38	Me muestro asequible a los cambios					
39	Me anticipo a las dificultades					
40	Tengo capacidad de resolver problemas					
41	Me integro al equipo con facilidad					
42	Me identifico fácilmente con los objetivos del equipo					
43	Me comunico con los compañeros de trabajo					
44	Apoyo a mis compañeros en las tareas programadas					
45	Asumo con compromiso las tareas que me encomiendan					
46	La transmisión de mis ideas es clara					
43	Me comunico con los compañeros de trabajo					
44	Apoyo a mis compañeros en las tareas programadas					

45	Asumo con compromiso las tareas que me encomiendan					
46	La trasmisión de mis ideas es clara					

Gracias por completar el cuestionario.

Matriz Evaluación por juicio de expertos, formato UCV
**Documentos para validar los instrumentos de medición a través
de Juicio de Expertos**

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mgtr. Vanessa Solis Flores

Presente

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

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiantes de la escuela de Administración la UCV, en la sede de San Juan de Lurigancho, promoción 2023, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación.

El título del proyecto de investigación es: "Incidencia de la comunicación interna en el desempeño laboral del personal de un hospital público, Lima - 2023" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de psicología, educación y/o investigación.

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

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

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

Atentamente.



Firma

Terrel Vilchez Giovanna

D.N.I: 40589096



Firma

Lazo Caso Bianca Flor de Maria

DNI: 45813574

Definición conceptual de las variables y dimensiones

III. Variable 01: Comunicación Interna:

Berceruelo (2011) Menciona que la comunicación interna agrupa un extenso repertorio de mensajes que de una u otra manera aporta motivando a los integrantes de una planilla y a reforzar la identidad institucional con la empresa u organización.

DIMENSIONES

6. Comunicación ascendente

La comunicación ascendente proporciona información sobre las necesidades, valores, percepciones y opiniones de los empleados. Esto ayuda a las organizaciones a seleccionar y adaptar sus programas y políticas para satisfacer las necesidades específicas de sus empleados. (Steinheider, B., & Wuestewald, T. (2014)

7. Comunicación descendente

La comunicación "de arriba hacia abajo" (es decir, de ejecutivos a grandes grupos de empleados) es parte del proceso de gestión de una corporación u otra organización compleja. Los mensajes de arriba hacia abajo transmiten la "visión corporativa" de la gerencia; unificar los diversos negocios de una corporación; y, en general, implementar estrategias corporativas y comerciales. Simsek, E. (2016)

8. Comunicación horizontal

Se refiere a la comunicación entre trabajadores que ocupan un mismo nivel jerárquico. Su principal finalidad es lograr la coordinación entre las distintas partes que componen la organización (De Castro, 2014).

IV. VARIABLE 02: Desempeño Laboral

Se refiere a la comunicación entre trabajadores que ocupan un mismo nivel jerárquico. Su principal finalidad es lograr la coordinación entre las distintas partes que componen la organización (De Castro, 2014).

DIMENSIONES

1. Orientación de resultados

García F. (2008), Ser capaz de actuar cuando hay que tomar decisiones y saber encontrar nuevas soluciones a los problemas que se plantean.

1. Calidad

Patlan J. (2017) Presenta los resultados de un estudio que tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de vida laboral y el bienestar subjetivo desde una perspectiva de diseño no experimental.

2. Relaciones interpersonales

Fuster F. (2007) La falta de conexión humana afecta en última instancia al funcionamiento cotidiano de todo el grupo, lo que aumenta el número de posibles riesgos laborales psicológicos.

4. Iniciativa

Lisboa A. & Frese M. (2012) Habilidad que poseen o tienen los individuos al tomar el primer paso, con el fin de querer resolver y dar respuesta a un problema.

5. Trabajo en equipo

Aguilar, J. E., & Vargas, J. E. (2010). Es un conjunto de individuos que se juntan constantemente para logro de un bien común, que comparten sus ideas y experiencias con el propósito de llegar a la meta

Matriz de operacionalización

Tabla 1

Variable: Comunicación Interna

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala y medición
Comunicación Interna	Mencionó que la comunicación interna agrupa un extenso repertorio de mensajes que de una u otra manera aporta motivando a los integrantes de una planilla y a reforzar la identidad institucional con la empresa u organización. Berceruelo (2011)	La variable se medirá aplicando un cuestionario a los colaboradores de las diferentes áreas del hospital, abarcando las dimensiones: comunicación interna ascendente, descendente y horizontal.	Comunicación interna ascendente	Reporte de funciones	Ordinal de Likert Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
			Comunicación interna descendente	Reporte de quejas y sugerencias	
				Sondeo de opiniones	
				Documentos administrativos	
Comunicación interna horizontal	Políticas y procedimientos				
	Retroalimentación				
	Memorándum o cartas				
	Equipos de trabajo				
	Comunicación entre áreas de trabajo				

variable 02: Operacionalización de la variable desempeño laboral

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala y medición	
Desempeño laboral	El desempeño laboral es la forma en que los miembros de una institución u organización desempeñan correctamente sus labores para la consecución de los mismos fines, siguiendo las normas o reglamentos establecidos, con el fin de alcanzar las metas y objetivos fijados (Robbins, 2009).	El desempeño laboral se descompone en 5 dimensiones y 31 indicadores. Los cuáles fueron medidas mediante escala ordinal de tipo Likert.	Orientación de resultados	Cumplimiento	Ordinal de Likert	
				Planificación		
			Calidad	Volumen		Nunca (1)
				Racionalización		
			Relaciones interpersonales	Compromiso		Casi nunca (2)
				Preocupación		
			Iniciativa	Correcto		A veces (3)
				Supervisión		
			Trabajo en equipo	Respeto		Casi siempre (4)
				Amabilidad		
	Plazo	Siempre (5)				
	Responsabilidad					
	Normas					
	Conocimiento					
	Amabilidad					
	Orientación.					
	Conflictos					
	Empatía					
	Toma de decisiones					
	Influencia					
	Claridad					
	Nuevas ideas					
	Asequible					
	Anticipación					
	Resolución de conflictos					
	Integración					
	Identificación					
	Comunicación					
	Colaboración					
	Compromiso					
	Claridad					

Certificado de validez

Mgtr. Vanessa Solis Flores

MD	D	A	MA
1	2	3	4

N°	Ítems	Relevancia				Pertinencia				Claridad				Sugere- ncias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
Dimensión: sentimientos encontrados														
VARIABLE 01. COMUNICACIÓN INTERNA														
I DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN INTERNA ASCENDENTE														
1	¿Se le comunica a su jefe o supervisor de área sobre sus actividades desempeñadas?				4				4				4	
2	¿Se informa sobre algún inconveniente sucedido a la hora de realizar sus actividades?				4				3				4	
3	¿Se ejecutan quejas o reclamos, sean escritos o verbales sobre él sector donde se desempeña?				4				4				4	
II DIMENSIÓN: COMUNICACION INTERNA DESCENDENTE														
4	¿Se realizan reuniones para dialogar y conocer las opiniones de los colaboradores sobre sus sectores de trabajo?				4				4				4	
5	¿Se conoce o se brinda documentos administrativos a los colaboradores?				4				4				4	
6	¿Se informa a los colaboradores sobre la situación organizacional de la entidad?				4				4				4	
7	¿Se da a conocer a los trabajadores sobre algún cambio en la política y reglas institucionales?				3				4				4	
8	¿Se realizan asesoramientos o charlas al personal en las distintas áreas de la empresa?				4				3				4	
9	¿Se le informó cual es la misión, visión y valores de la organización?				4				4				4	
III. DIMENSIÓN HORIZONTAL														
10	¿Existe comunicación constante con otras áreas de trabajo para el desarrollo de sus actividades?				4				4				4	

11	¿Se realizan grupos de trabajos con colegas de otras áreas para el cumplimiento de metas?				4				4				4
12	¿Se genera un ambiente de trabajo en equipo dentro de la empresa?				4				4				4
13	¿Se utilizan algún documento o carta formal para realizar actividades conjuntas entre áreas?				4				4				4
VARIABLE 02. DESEMPEÑO LABORAL													
I DIMENSIÓN: ORIENTACIÓN DE RESULTADOS													
14	Culmino mi trabajo oportunamente				4				3				4
15	Me organizo para cumplir con mis funciones				4				4				4
16	Organizo mi trabajo para acabar a tiempo				4				4				4
17	Realizo un volumen adecuado de trabajo				4				4				4
18	Utilizo racionalmente los recursos asignados				4				4				3
19	Me comprometo los objetivos de la institución				4				4				4
20	Me interesa alcanzar las metas				4				4				4
II DIMENSIÓN: CALIDAD													
21	No cometo errores en el cumplimiento de mis funciones				3				4				4
22	No requiero supervisión frecuente				4				4				4
23	Mi comportamiento es muy profesional				4				4				4
24	Me muestro respetuoso con los demás				4				4				4
25	Cumplo con los plazos de ejecución de actividades				4				4				4
26	Realizó con responsabilidad las tareas encomendadas				4				4				4
27	Cumplo con las normas de la Institución				4				3				4
28	Conozco muy bien las actividades propias de mi área				4				4				4
III. DIMENSIÓN RELACIONES INTERPERSONALES													
29	Trato con amabilidad a los pacientes				4				4				4
30	Oriento de manera adecuada a los pacientes				4				4				4
31	Evito lo conflictos dentro del equipo				4				4				4
32	Soy sensible a los sentimientos y necesidades de los demás				4				4				4

33	Participo en la toma de decisiones				4				4				4
34	Influyo positivamente en mis compañeros				4				4				4
35	Explico con claridad cuando doy una información				4				4				4
IV. DIMENSIÓN: INICIATIVA													
36	Propongo nuevas ideas para mejorar los procesos de tareas				3				4				4
37	Aporto ideas innovadoras para la solución de conflictos				4				4				4
38	Me muestro asequible a los cambios				4				4				4
39	Me anticipo a las dificultades				4				4				4
40	Tengo capacidad de resolver problemas				4				4				4
V. DIMENSIÓN: TRABAJO EN EQUIPO													
41	Me integro al equipo con facilidad				4				4				4
42	Me identifico fácilmente con los objetivos del equipo				4				4				4
43	Me comunico con los compañeros de trabajo				4				4				4
44	Apoyo a mis compañeros en las tareas programas				4				4				4
45	Asumo con compromiso las tareas que me encomiendan				4				3				4
46	La trasmisión de mis ideas es clara				4				4				4

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]**
No aplicable []

Aplicable después de corregir []

Apellidos y nombres del juez validador
Especialidad del validador: Administrador



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

Mgr. Solis Flores Vanessa

DNI: 10691893

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

La comunicación interna y desempeño laboral del personal de un hospital público,

Lima - 2023

EDAD	
-------------	--

	F (1)	M(2)
SEXO		

	ASST.(1)	ADM(2)
TIPO		

N°	ITEMS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
		1	2	3	4	5
1	¿Se le comunica a su jefe o supervisor de área sobre sus actividades desempeñadas?					
2	¿Se informa sobre algún inconveniente sucedido a la hora de realizar sus actividades?					
3	¿Se ejecutan quejas o reclamos, sean escritos o verbales sobre él sector donde se desempeña?					
4	¿Se realizan reuniones para dialogar y conocer las opiniones de los colaboradores sobre sus sectores de trabajo?					
5	¿Se conoce o se brinda documentos administrativos a los colaboradores?					
6	¿Se informa a los colaboradores sobre la situación organizacional de la entidad?					
7	¿Se da a conocer a los trabajadores sobre algún cambio en la política y reglas institucionales?					
8	¿Se realizan asesoramientos o charlas al personal en las distintas áreas de la empresa?					
9	¿Se le informó cual es la misión, visión y valores de la organización?					

10	¿Existe comunicación constante con otras áreas de trabajo para el desarrollo de sus actividades?					
11	¿Se realizan grupos de trabajos con colegas de otras áreas para el cumplimiento de metas?					
12	¿Se genera un ambiente de trabajo en equipo dentro de la empresa?					
13	¿Se utilizan algún documento o carta formal para realizar actividades conjuntas entre áreas?					
14	Culmino mi trabajo oportunamente					
15	Me organizo para cumplir con mis funciones					
16	Organizo mi trabajo para acabar a tiempo					
17	Realizo un volumen adecuado de trabajo					
18	Utilizo racionalmente los recursos asignados					
19	Me comprometo los objetivos de la institución					
20	Me interesa alcanzar las metas					
21	No cometo errores en el cumplimiento de mis funciones					
22	No requiero supervisión frecuente					
23	Mi comportamiento es muy profesional					
24	Me muestro respetuoso con los demás					
25	Cumplo con los plazos de ejecución de actividades					
26	Realizó con responsabilidad las tareas encomendadas					
27	Cumplo con las normas de la Institución					
28	Conozco muy bien las actividades propias de mi área					
29	Trato con amabilidad a los pacientes					

30	Oriento de manera adecuada a los pacientes					
31	Evito lo conflictos dentro del equipo					
32	Soy sensible a los sentimientos y necesidades de los demás					
33	Participo en la toma de decisiones					
34	Influyo positivamente en mis compañeros					
35	Explico con claridad cuando doy una información					
36	Propongo nuevas ideas para mejorar los procesos de tareas					
37	Aporto ideas innovadoras para la solución de conflictos					
38	Me muestro asequible a los cambios					
39	Me anticipo a las dificultades					
40	Tengo capacidad de resolver problemas					
41	Me integro al equipo con facilidad					
42	Me identifico fácilmente con los objetivos del equipo					
43	Me comunico con los compañeros de trabajo					
44	Apoyo a mis compañeros en las tareas programas					
45	Asumo con compromiso las tareas que me encomiendan					
46	La trasmisión de mis ideas es clara					
43	Me comunico con los compañeros de trabajo					
44	Apoyo a mis compañeros en las tareas programas					
45	Asumo con compromiso las tareas que me encomiendan					
46	La trasmisión de mis ideas es clara					

Gracias por completar el cuestionario.

Documentos para validar los instrumentos de medición a través de Juicio de Expertos

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mgtr. ORLANDO NUÑEZ RIVAS

Presente

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

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiantes de la escuela de Administración la UCV, en la sede de San Juan de Lurigancho, promoción 2023, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación.

El título del proyecto de investigación es: "Incidencia de la comunicación interna en el desempeño laboral del personal de un hospital público, Lima - 2023" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de psicología, educación y/o investigación.

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

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

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

Atentamente.



Firma

Terrel Vilchez Giovanna

D.N.I: 40589096

Firma

Lazo Caso Bianca Flor de Maria

DNI: 45813574

Matriz de operacionalización

Tabla 1

Variable: Comunicación Interna

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala y medición
Comunicación Interna	Mencionó que la comunicación interna agrupa un extenso repertorio de mensajes que de una u otra manera aporta motivando a los integrantes de una planilla y a reforzar la identidad institucional con la empresa u organización. Berceruelo (2011)	La variable se medirá aplicando un cuestionario a los colaboradores de las diferentes áreas del hospital, abarcando las dimensiones: comunicación interna ascendente, descendente y horizontal.	Comunicación interna ascendente	Reporte de funciones	Ordinal de Likert Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
			Comunicación interna descendente	Reporte de quejas y sugerencias	
				Sondeo de opiniones	
				Documentos administrativos	
Comunicación interna horizontal	Políticas y procedimientos	Memorándum o cartas Equipos de trabajo Comunicación entre áreas de trabajo			
	Retroalimentación				

variable 02: Operacionalización de la variable desempeño laboral

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala y medición
Desempeño laboral	El desempeño laboral es la forma en que los miembros de una institución u organización desempeñan correctamente sus labores para la consecución de los mismos fines, siguiendo las normas o reglamentos establecidos, con el fin de alcanzar las metas y objetivos fijados (Robbins, 2009).	El desempeño laboral se descompone en 5 dimensiones y 31 indicadores. Los cuáles fueron medidas mediante escala ordinal de tipo Likert.	Orientación de resultados	Cumplimiento	Ordinal de Likert
				Planificación	
				Volumen	
				Racionalización	
			Calidad	Compromiso	Nunca (1)
				Preocupación	
				Correcto	
			Relaciones interpersonales	Supervisión	Casi nunca (2)
				Respeto	
				Amabilidad	
Iniciativa	Plazo	A veces (3)			
	Responsabilidad				
	Normas				
	Conocimiento				
Trabajo en equipo	Amabilidad	Casi siempre (4)			
	Orientación.				
	Conflictos				
	Empatía				
	Toma de decisiones				
	Influencia				
	Claridad				
Trabajo en equipo	Nuevas ideas	Siempre (5)			
	Asequible				
	Anticipación				
	Resolución de conflictos				
	Integración				
Trabajo en equipo	Identificación	Casi siempre (4)			
	Comunicación				
	Colaboración				
	Compromiso				
Trabajo en equipo	Claridad	Siempre (5)			

MD	D	A	MA
1	2	3	4

N°	Ítems	Relevancia				Pertinencia				Claridad				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	Dimensión: sentimientos encontrados													
	VARIABLE 01. COMUNICACIÓN INTERNA													
	I DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN INTERNA ASCENDENTE													
1	¿Se le comunica a su jefe o supervisor de área sobre sus actividades desempeñadas?				4				4				4	
2	¿Se informa sobre algún inconveniente sucedido a la hora de realizar sus actividades?				4				4				4	
3	¿Se ejecutan quejas o reclamos, sean escritos o verbales sobre el sector donde se desempeña?				4				3				4	
	II DIMENSIÓN: COMUNICACION INTERNA DESCENDENTE													
4	¿Se realizan reuniones para dialogar y conocer las opiniones de los colaboradores sobre sus sectores de trabajo?				4				4				4	
5	¿Se conoce o se brinda documentos administrativos a los colaboradores?				4				4				4	
6	¿Se informa a los colaboradores sobre la situación organizacional de la entidad?				4				4				4	
7	¿Se da a conocer a los trabajadores sobre algún cambio en la política y reglas institucionales?				4				4				4	
8	¿Se realizan asesoramientos o charlas al personal en las distintas áreas de la empresa?				4				3				4	
9	¿Se le informó cual es la misión, visión y valores de la organización?				4				4				4	
	III. DIMENSIÓN HORIZONTAL													

10	¿Existe comunicación constante con otras áreas de trabajo para el desarrollo de sus actividades?				4				4				4	
11	¿Se realizan grupos de trabajos con colegas de otras áreas para el cumplimiento de metas?				4				4				4	
12	¿Se genera un ambiente de trabajo en equipo dentro de la empresa?				3				4				4	
13	¿Se utilizan algún documento o carta formal para realizar actividades conjuntas entre áreas?				4				4				4	
VARIABLE 02 . DESEMPEÑO LABORAL														
I DIMENSIÓN: ORIENTACIÓN DE RESULTADOS					4				4				4	
14	Culmino mi trabajo oportunamente				4				4				4	
15	Me organizo para cumplir con mis funciones				4				4				4	
16	Organizo mi trabajo para acabar a tiempo				4				4				4	
17	Realizo un volumen adecuado de trabajo				4				4				4	
18	Utilizo racionalmente los recursos asignados				4				3				4	
19	Me comprometo los objetivos de la institución				4				4				4	
20	Me interesa alcanzar las metas				4				4				4	
II DIMENSIÓN: CALIDAD														
21	No cometo errores en el cumplimiento de mis funciones				4				3				4	
22	No requiero supervisión frecuente				4				4				4	
23	Mi comportamiento es muy profesional				4				4				4	
24	Me muestro respetuoso con los demás				4				4				4	
25	Cumplo con los plazos de ejecución de actividades				4				4				4	
26	Realizó con responsabilidad las tareas encomendadas				4				4				4	
27	Cumplo con las normas de la Institución				4				4				4	
28	Conozco muy bien las actividades propias de mi área				4				4				4	
III. DIMENSIÓN RELACIONES INTERPERSONALES														
29	Trato con amabilidad a los pacientes				4				4				4	

30	Oriento de manera adecuada a los pacientes				4					4					4	
31	Evito lo conflictos dentro del equipo				4					4					4	
32	Soy sensible a los sentimientos y necesidades de los demás				4					4					4	
33	Participo en la toma de decisiones				4					4					4	
34	Influyo positivamente en mis compañeros				3					4					4	
35	Explico con claridad cuando doy una información				4					4					4	
IV. DIMENSIÓN: INICIATIVA																
36	Propongo nuevas ideas para mejorar los procesos de tareas				4					4					3	
37	Aporto ideas innovadoras para la solución de conflictos				4					4					4	
38	Me muestro asequible a los cambios				4					4					4	
39	Me anticipo a las dificultades				4					4					4	
40	Tengo capacidad de resolver problemas				4					4					4	
V. DIMENSIÓN: TRABAJO EN EQUIPO																
41	Me integro al equipo con facilidad				3					4					4	
42	Me identifico fácilmente con los objetivos del equipo				4					4					4	
43	Me comunico con los compañeros de trabajo				4					4					4	
44	Apoyo a mis compañeros en las tareas programas				4					4					3	
45	Asumo con compromiso las tareas que me encomiendan				4					4					4	
46	La trasmisión de mis ideas es clara				4					4					4	

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de co-**
rregir [] **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador Mgtr, Orlando Nuñez Rivas

DNI: 40393484

Especialidad del validador: **Administrador**

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

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

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Mgtr. Orlando Nuñez Rivas

Especialidad Administrador

DNI : 40393484

Anexo 5: Muestra del estudio

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{e^2(N - 1) + Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5) \cdot 650}{(0.05)^2(650 - 1) + (1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5) \cdot 650} = 242 \text{ trabajadores}$$

En dónde:

n = Tamaño de muestra

Z² = Nivel de confianza

P = Proporción de la población que responde positivamente

Q = Proporción de la población que responde negativamente

N = Población de estudio (650 trabajadores)

e = Error permisible