



**Universidad César Vallejo**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Comunicación interna y desempeño laboral del personal profesional  
del Centro Quirúrgico de un hospital del Callao, 2024

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

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Aviles Rivera, Jose Alfredo (orcid.org/0000-0001-6974-7768)

**ASESORES:**

Dra. Ancaya Martinez, Maria del Carmen Emilia (orcid.org/0000-0003-4204-1321)

Dr. Cordova Garcia, Ulises (orcid.org/0000-0002-0931-7835)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2024



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

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

Yo, ANCAYA MARTINEZ MARIA DEL CARMEN EMILIA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Comunicación interna y desempeño laboral del personal profesional del Centro Quirúrgico de un hospital del Callao, 2024", cuyo autor es AVILES RIVERA JOSE ALFREDO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 01 de Agosto del 2024

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
ANCAYA MARTINEZ MARIA DEL CARMEN EMILIA DNI: 10352960 ORCID: 0000-0003-4204-1321	Firmado electrónicamente por: MANCAYAM el 05- 08-2024 07:48:46

Código documento Trilce: TRI - 0843607



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, AVILES RIVERA JOSE ALFREDO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Comunicación interna y desempeño laboral del personal profesional del Centro Quirúrgico de un hospital del Callao, 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
AVILES RIVERA JOSE ALFREDO : 08369044 ORCID: 0000-0001-6974-7768	Firmado electrónicamente por: JAVILESRI25 el 20-08- 2024 20:36:51

Código documento Trilce: INV - 1752054

### **Dedicatoria**

A mi esposa Katty por su constante aliento y a mis hijos José, María, Ana, Katia y Benjamín por ser la inspiración detrás de cada esfuerzo en mi vida.

### **Agradecimiento**

A la distinguida Universidad Cesar Vallejo, por brindarme la oportunidad de seguir creciendo profesionalmente. A la Dra. Cristhina Cárdenas por su apoyo en el hospital, a mis profesores y compañeros de clase por sus valiosos comentarios y sugerencias.

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Declaratoria de autenticidad del asesor.....	ii
Declaratoria de originalidad del autor .....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenido .....	vi
Índice de tablas .....	vii
Resumen .....	viii
Abstract .....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. METODOLOGÍA.....	15
III. RESULTADOS .....	19
IV. DISCUSIÓN .....	25
V. CONCLUSIONES.....	30
VI. RECOMENDACIONES .....	31
REFERENCIAS .....	32
ANEXOS .....	42

## Índice de tablas

Tabla 1 Variable 1. Comunicación interna .....	19
Tabla 2 Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable 1 .....	19
Tabla 3 Variable 2. Desempeño laboral .....	20
Tabla 4 Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable 2.....	21
Tabla 5 Prueba de normalidad.....	22
Tabla 6 Prueba de hipótesis general.....	22
Tabla 7 Prueba de hipótesis específica 1 .....	23
Tabla 8 Prueba de hipótesis específica 2 .....	23
Tabla 9 Prueba de hipótesis específica 3.....	24

## Resumen

En el estudio se consideró el objetivo de desarrollo sostenible número ocho, promoviendo el mayor crecimiento económico inclusivo, el empleo pleno y el trabajo decente, por lo tanto, se planteó el objetivo general, en el cual se buscó establecer la relación de la comunicación interna con el desempeño laboral en un hospital del Callao, 2024. El estudio fue de tipo básico, de diseño no experimental de corte transversal y de enfoque cuantitativo, mientras que, la población estuvo conformada por 224 médicos de un hospital del Callao, además por el muestreo probabilístico aleatorio simple, donde se aplica una fórmula de población finita; de modo que, se tendrá una muestra de 142 médicos. Además, conforme a los resultados del programa SPSS versión 25, con la prueba de Rho de Spearman, se halló una correlación positiva de 0.497, donde según García et al. (2019) fue una correlación moderada; además, el sig, bilateral fue de 0,000. En conclusión, se aceptó la hipótesis general, porque el sig. Bilateral es menor al margen de error de 0.05, donde la comunicación interna se relacionó con el desempeño laboral, por lo tanto, los médicos que mantienen una comunicación adecuada tendrán el mejor desempeño en el hospital del Callao.

**Palabras clave:** Comunicación interna, desempeño laboral, comunicación ascendente.



## Abstract

In the study, sustainable development goal number eight was considered, promoting greater inclusive economic growth, full employment and decent work, therefore, the general objective was raised, in which it sought to establish the relationship of internal communication with work performance in a hospital in Callao, 2024. The study was of a basic type, with a non-experimental cross-sectional design and a quantitative approach, while the population was made up of 224 doctors from a hospital in Callao, in addition to the simple random probabilistic sampling, where a finite population formula is applied; so, there will be a sample of 142 doctors. Furthermore, according to the results of the SPSS version 25 program, with Spearman's Rho test, a positive correlation of 0.497 was found, where according to García et al. (2019), it was a moderate correlation; Furthermore, the bilateral sig was 0.000. In conclusion, the general hypothesis was accepted, because the sig. Bilateral is less than the margin of error of 0.05, where internal communication was related to work performance, therefore, doctors who maintain adequate communication will have the best performance at the Callao hospital.

**Keywords:** Internal communication, job performance, upward communication.

## I. INTRODUCCIÓN

La pandemia vivida hace unos años nos ha marcado muy fuerte, pues llegó y nos sorprendió, nos dimos cuenta de muchas falencias sobre todo en temas de salud, sector frecuentemente descuidado por los gobiernos de turno. Ahora ya más conscientes de la importancia de los servicios de salud, todas las miradas se dirigen hacia los hospitales nacionales, preocupados por si se vuelve a presentar una emergencia similar en el futuro que nos vuelva a golpear y pueda hacer colapsar nuestros precarios servicios de salud.

Hoy en día, las comunicaciones en el interior de las organizaciones son parte fundamental en el accionar de las entidades hospitalarias, porque constituyen una herramienta directiva importante, con la que se transmite información, con el objetivo de resolver las diferentes consultas y problemas en la atención de los pacientes; de manera que, se puede aplicar estrategias como, encuestas para conocer las necesidades del colaborador, realizar reuniones para fomentar la comunicación horizontal, con la finalidad de tomar decisiones democráticas en la institución (Pinedo et al., 2021). Sin embargo, si no se mantiene una cordial comunicación interna, generará problemas en desempeño laboral, donde las tareas no se realizarán según criterios del hospital; no se conseguirán los resultados por el bajo rendimiento, porque el personal no está preparado, ni motivado y no cuenta con una adecuada capacitación (Sudarwati et al., 2022).

Por lo tanto, según la Organización Panamericana de la Salud se aprobó el Plan de acción que busca fortalecer los sistemas de información de la salud 2019-2023, orientando a los países de América para mejorar la comunicación interna, a partir de estándares y prácticas que contribuyen a una comunicación más efectiva, generando información en la toma de decisiones, con la finalidad que todas las comunidades accedan indiscriminadamente a la atención de la salud, con calidad (D'Agostino et al., 2022). Así mismo, la Organización Mundial de la Salud, el personal de salud desempeña sus funciones conforme a la misión de los servicios de salud, adoptando el comportamiento para desarrollar sus obligaciones; sin embargo, el desempeño es deficiente por los aspectos como, las características propias de la población atendida y las condiciones en las que se desempeña (Atencio y Mamani, 2020).

A nivel internacional, la comunicación interna en los establecimientos de salud de España se evidenció que, el 76.9% de las instituciones realizaron campañas para garantizar la escucha activa, y se estableció espacios innovadores para fomentar la comunicación y el sentimiento de pertenencia; sin embargo, solo el 69.2% realizaron estrategias como, el buzón de sugerencias, videoconferencias, y la comunicación informal cara a cara. Por lo tanto, se tuvo una mala reputación de la entidad, porque no se alcanzaron las metas globales, sin satisfacer las necesidades del paciente (Castro y Díaz, 2020). Mientras que, el desempeño laboral en México se consideró el 69% mayor probabilidad de tener adecuado desempeño laboral, de manera que, se debe capacitar al personal para adquirir conocimientos con el objetivo de realizar el trabajo en equipo y elegir las mejores opciones en el trabajo (Lumbreras et al., 2020).

Por otro lado, en nuestra realidad peruana, se tomó interés por la comunicación interna en un hospital público de Chimbote, donde se destacó que el 23% de los profesionales sanitarios peruanos presenciaron un nivel bajo de comunicación descendente, ya que, no se promueve la confianza entre empleados con sus jefes, como tampoco la entrega de retroalimentación para los procesos operativos en el equipo de trabajo (Foronda et al., 2021). Así mismo, se consideró el desempeño laboral, tiene un insuficiente desempeño, porque los jefes mantienen una presión laboral, además, no aceptan las sugerencias y no valoran el esfuerzo; de modo que, el personal se encontró desmotivado al percibir la sobrecarga de trabajo, un bajo sueldo y la falta de mayores oportunidades de crecimiento profesional (Atencio y Mamani, 2020).

A nivel local, en un hospital del Callao, se evidenció la problemática con el desempeño laboral de los profesionales médicos. Una dificultad que se observa en el centro quirúrgico del hospital es que en un determinado momento no se encuentran todos los colaboradores presentes. Por la naturaleza del trabajo, se tiene que dividir al personal en grupos y trabajar por turnos rotativos para atender ininterrumpidamente las 24 horas los 365 días del año. Adicionalmente siempre se presentarán cambios en la programación de los turnos por diversos motivos personales. Esto ocasiona que no se pueda involucrar a todos los trabajadores en el intercambio de información necesaria con el objetivo de tomar decisiones oportunas para dar solución a los problemas del área. Por lo tanto, estos escenarios generan a la larga, inconvenientes en el desempeño laboral, ya que, se presenció

problemas en la productividad, porque no se realizan de la mejor manera las actividades, gestionando el tiempo y los recursos, además, está la falta de eficiencia, porque no se mantiene la confianza entre el equipo de trabajo y el liderazgo impartido por el jefe se realiza sin respetar las sugerencias de los colaboradores para conseguir mejores resultados en las tareas. Finalmente, la formación adquirida no es la adecuada para el personal, porque no se realizan cursos ni talleres de manera oportuna y continua para promover el desarrollo profesional.

De manera que, según estos temas internacionales y nacionales, los hallazgos de este estudio contribuyen al objetivo de desarrollo sostenible (ODS) 8, promoviendo el crecimiento económico inclusivo, el empleo pleno y el trabajo decente (Varela y Omoedo, 2021); es así que en un hospital del Callao, este estudio buscará un descenso de las tasas de desempleo y aumento de la productividad, enfocado en mejorar el nivel de desempeño laboral a la par de una mejor comunicación interna, donde los jefes del área quirúrgica, pueden desarrollar tareas diarias para gestionar la comunicación con la finalidad de crear entornos de trabajo más saludables, contando con el público joven que desea laborar, como también del personal experimentado que desea estar en un ambiente laboral confortable donde puedan acceder a la información veraz y oportuna del paciente, que les permita tomar mejores decisiones para brindar un servicio de salud con calidad y así fomentar la reputación y buena imagen del hospital.

Prosiguiendo, está el problema general ¿Cómo se relaciona el nivel de comunicación interna con el nivel de desempeño laboral en un hospital del Callao? Del mismo modo, están los problemas específicos ¿Cómo se relaciona el nivel de las dimensiones de comunicación ascendente, comunicación descendente, comunicación horizontal con el nivel de desempeño laboral en un hospital del Callao?

Como justificación teórica, el estudio busca tener mejor conocimiento de la comunicación dentro de la entidad con el objeto de mejorar el desempeño en las actividades, con la búsqueda de información recaudada de investigaciones y artículos. Para la justificación práctica realizaremos dicho análisis por la necesidad de entender la importancia que existe en la comunicación interna en los hospitales, ya que, se puede contar con actividades comunicativas para mantener relaciones sólidas entre los trabajadores, para que se mantengan más informados, integrados

y motivados para conseguir los objetivos de la institución. Finalmente, está la justificación metodológica, para identificar como el nivel de comunicación interna se relaciona con el nivel de desempeño laboral, con la elaboración de cuestionarios, que contienen preguntas relevantes para encuestar al personal del hospital Sabogal, de manera que, se obtienen respuestas en la escala Rensis Likert, que serán información relevante para entender la problemática en relación con las variables.

Mientras que, el objetivo general fue, establecer la relación de la comunicación interna con el desempeño laboral en un hospital del Callao, 2024. De acuerdo con lo mencionado se destacan los objetivos específicos como, (a) Establecer la relación de la comunicación ascendente con el desempeño laboral en un hospital del Callao, 2024, (b) Establecer la relación de la comunicación descendente con el desempeño laboral en un hospital del Callao, 2024 (c) Establecer la relación de la comunicación horizontal con el desempeño laboral en un hospital del Callao, 2024.

Mencionaremos los antecedentes en relación con nuestras dos variables de estudio.

Gallego et al. (2023) en su artículo, cuya finalidad fue determinar la relación de la comunicación interna con el vínculo organizacional. El artículo es cuantitativo, con un análisis estadístico, de corte transversal para recaudar información en un tiempo y correlacional para verificar la relación. En conclusión, la comunicación inmediata con el líder demostró ser un factor muy importante en la comunicación interna, así como la comunicación afectiva, que impacta directamente en el compromiso y actúa en la participación, de modo que, este factor se transformará en una estrategia en la manera de dirigir un negocio sobre todo en momentos tan competitivos.

López et al. (2022) en su trabajo, cuya finalidad fue analizar la influencia de la comunicación interna en el trabajo en equipo en servicios del Hospital de Clínicas José de San Martín. El artículo es cuantitativo, donde a partir de la recaudación de información que luego se analizara de manera estadística para verificar si se valida la hipótesis de investigación. En resumen, la comunicación tiene un gran aporte como proceso estratégico en los hospitales, porque puede transmitir e intercambiar mensajes, por lo tanto, se puede mantener relaciones duraderas con el intercambio de diálogos con los miembros de la organización, garantizando un mejor

desempeño de la fuerza laboral de acuerdo con las funciones que se realizan, compartiendo información de todas las áreas.

Carrión et al. (2022), en su trabajo, cuya finalidad fue identificar si influye la comunicación asertiva con el desempeño laboral como una estrategia para mejorar los servicios educativos. El estudio fue cuantitativo, no experimental, y correlacional. Mientras que, de acuerdo con los resultados, se verificó que no hay unaintegración entre los compañeros ni relaciones interpersonales sólidas, ya que, nose contó con reuniones periódicas para dialogar y conocer las opiniones de los colaboradores. En conclusión, se identificó que el jefe no puede garantizar una atmósfera de trabajo positiva y mantener la comunicación fluida, donde se acepte sugerencias escritas o verbales, de manera que, se recomendó crear nuevas formas de comunicación entre las áreas, para mantener la comunicación asertiva, como habilidad blanda, que va de la mano con el desarrollo de otras habilidades como el control y gestión de las emociones y el trabajo en equipo.

Méndez et al. (2023), en su artículo, cuya finalidad fue verificar la relación existente entre la comunicación interna con el nivel habilidades directivas en una institución educativa pública. Además, se realizó con un enfoque cuantitativo y correlacional. Los resultados comprobaron que si existe influencia entre las variables, sin embargo, se verificó que nunca reciben información e instrucciones para realizar sus labores en la institución, así mismo, los trabajadores no son involucrados cuando se presentan inconvenientes en la ejecución de sus actividades. En conclusión, la institución no contó con la comunicación interna primordial para que se intercambie información entre el personal, de manera que, no se pudo coordinar con claridad, las instrucciones o directrices para cumplir las tareas. Por lo tanto, se tuvo interés por evaluar periódicamente el estado de la comunicación interna para determinar la acción correctiva a aplicar como, contar con un equipo consultor externo en la institución, para garantizar la comunicación a nivel jerárquico superior o al nivel operativo, y de esta manera, se pueda conseguir ganancias por el buen desempeño.

Monteiro et al. (2020) en su artículo, con la finalidad de analizar la comunicación interna y como se relaciona con la gestión empresarial en el estado de Paraná. El artículo es cuantitativo, donde se recauda datos, es decir información relevante para comprender las variables y realizar un análisis numéricoo estadístico para cumplir con el objetivo propuesto en la investigación. En conclusión, es el flujo

de comunicaciones internas, para establecer relaciones entre los trabajadores, además, en este proceso se requiere de personal capacitado para realizar su trabajo, de modo que, se podría sentir satisfecho y conseguir la realización personal. Sin embargo, algunos trabajadores no están aún familiarizados con las nuevas tecnologías que se usan hoy en día (redes sociales), por lo que, se recomendó realizar reuniones de manera bimestral para que todos los trabajadores puedan comunicar los avances, actividades y otras informaciones para integrar a todo el personal.

De la misma manera, están los antecedentes nacionales, como Medina et al. (2024), en su trabajo, cuya finalidad fue contrastar la relación que existe entre comunicación interna con el clima laboral en una red asistencial de salud del Perú. El estudio fue básico, correlacional, no experimental transversal. Los resultados mostraron que, existe relación entre las variables, aunque, se tuvo inconvenientes en los flujos de comunicación entre los docentes y los jefes, de acuerdo con la fluidez de la información y la retroalimentación de la información. En conclusión, se verificó que la comunicación interna es un elemento fundamental para compartir información y datos al personal sobre sus funciones de acuerdo con su desempeño. Por lo tanto, se recomendó que, se debe manejar estrategias y acciones de mejora como, dinámicas de integración para reconocer el trabajo de todos.

Hinojosa et al. (2023), en su artículo, cuya finalidad fue identificar como la comunicación interna incide en el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de programas sociales en Perú. Este estudio fue no experimental transversal, aplicado y correlacional. Por lo tanto, se verificó que se informó a los trabajadores sobre las funciones según el puesto de trabajo en el programa social Qali Warma, sin embargo, no se transmitió al jefe inmediato información sobre las actividades realizadas y no se capacitó al colaborador sobre las políticas que se rigen. En conclusión, se destacó que los trabajadores no están identificados, porque no recibieron capacitaciones para tener experiencia y ejecutar las políticas internas determinadas por la institución mostrando lealtad. Por lo tanto, es relevante tener las herramientas y tecnologías que permitan el fácil acceso, procesamiento y transmisión de información de forma digital, evolucionando la manera en que las personas se interrelacionan, interactúan y se comunican.

Castro et al. (2023), en su artículo, cuya finalidad fue analizar como la comunicación al interno influye en el desempeño laboral en la PNP. El trabajo de

investigación fue de diseño no experimental, nivel descriptivo y enfoque cuantitativo. Los resultados verifican que las variables se relacionan significativamente, además, se realizan charlas con el personal de los diferentes departamentos a fin de conocer como se viene dando la comunicación interna en la institución. En conclusión, se logró generar cercanía entre el personal, ya que, se puede capacitar a los trabajadores para intercambiar información y tener conocimiento a fin de que hagan uso eficiente de los recursos cuando realizan su trabajo.

Foronda et al. (2021), cuyo objetivo fue establecer la medida en la que la comunicación interna se relaciona con el desempeño en profesionales sanitarios peruanos. Este estudio fue cuantitativo, se generó elementos que se midieron en el tiempo y se utilizó como herramienta a la encuesta. Como resultado, las variables se relacionan, sin embargo, no se contó con un cronograma detallado de actividades para programar las actividades oportunamente, para conocer el rendimiento que mantiene a los empleados informados sobre las áreas. En conclusión, en la institución no se mantiene una comunicación adecuada que garantice cumplir las metas y objetivos de la institución, de manera que, se debe reforzar el sentido de compromiso y pertenencia, para garantizar que los colaboradores pueden ser embajadores y llevar el mensaje.

Pezo et al. (2020), en su artículo, cuya finalidad fue establecer la influencia de la comunicación interna con la promoción de la salud. El estudio fue de enfoque cuantitativo y correlacional. Mientras que, de acuerdo a los resultados, se verifica que los trabajadores consideraron que, se realizan reuniones de manera periódica para conocer los asuntos del trabajo, y destacan que se puede dialogar con los directivos de la institución. En conclusión, se verificó que la comunicación es utilizada para promover una cultura organizacional fundamentada en la promoción de la salud entre sus trabajadores, además, es similar en todas las áreas de los centros de salud para conseguir los objetivos, además, se realizaron actividades extrapara desarrollar las relaciones interpersonales entre los colaboradores.

De acuerdo a las teorías relacionadas al tema, se consideró a la teoría de comunicación organizacional de Frederick Jablin en 1986 que se enfoca en cómo las organizaciones emplean la comunicación para lograr sus objetivos. Además,



toma relevancia la comunicación efectiva para el éxito de una organización y cómo la comunicación interna desempeña un rol clave en la gestión de recursos humanos y en la formación de una cultura organizacional sólida (Contreras, 2020).

Epistemológicamente, el origen del término comunicación interna, que ha sido estudiado por autores a lo largo de los años, donde se consideraron como referencias de la organización a la iglesia, fuerzas armadas y gobiernos europeos, sin embargo, recién en la década de 1940 las empresas comienzan a mostrar interés en los mensajes que se transmitían a los trabajadores (Barzola, 2023). De manera similar, en ese mismo año se inicia la investigación en el área como de las empresas colombianas, con medios impresos internos con el objetivo de mejorar la comunicación al interior y el contacto con los trabajadores; mientras que, en los años 80, se tuvo interés por entender a las organizaciones como sistemas, por lo tanto, se describió la comunicación interna como uno de los procesos que cobra especial importancia en la creación de significados en las organizaciones (Contreras, 2020).

De acuerdo con este escenario, a fines de los 90s la responsabilidad sobre la comunicación interna en el sector empresarial era muy variada y difusa, varios departamentos y áreas como recursos humanos o comunicación, administración de personal o marketing, compartían la responsabilidad, lo que complicaba su gestión estratégica; también, había ocasiones en las que no recibían todo el apoyo y los recursos requeridos al ser percibida como una responsabilidad extra adicional (Castro y Díaz, 2020).

Por lo tanto, la comunicación interna, es definida de acuerdo con Martins et al. (2023) como el conjunto de procesos comunicativos que se ejecutan en la institución, para garantizar las mejores relaciones donde se puede intercambiar los mensajes entre los trabajadores, de manera que, se puede tener un ambiente laboral primordial para garantizar el logro de las metas. Este concepto tiene relación con, Valdiviezo (2023) quien detalló la gestión de la comunicación dentro del sector público, es decir la comunicación interna debe responder a los diferentes escenarios cambiantes y competitivos, con un nivel de comunicación sistémica e interactiva, en el cual se pueda transmitir sensaciones que puedan motivar a los trabajadores a comunicar y relacionarse, por lo tanto, se puede minimizar el impacto de la comunicación informal y el rumor, ya que, se escucha a los trabajadores.

Además, Ayala y Barros (2022) destacaron que, cumple un rol fundamental en el desarrollo de la identidad de la organización y brinda un aporte importante a la cultura organizacional, pues se basa en la visión, misión y valores propios de la institución, de manera que, se puede garantizar una atmósfera cultural positiva que promueve en los trabajadores una identidad y sentido de pertenencia. Por su parte, Díaz et al. (2023) consideraron que, la importancia de la comunicación interna está en que garantiza y genera cambio para la entidad a partir de funciones y responsabilidades integradas con el objetivo de conseguir las metas, por lo tanto, este factor no es una opción, sino una obligación, porque las instituciones, deben mantenerse actualizadas con los datos, esto mejora la toma de decisiones por los encargados de llevar las riendas en la organización.

Mientras que, Castro et al. (2023) declararon que, la comunicación interna cumple características tales como, cumplir con los objetivos y metas, identificar el desempeño del personal y difundir a todos los trabajadores lo que se debe conseguir y cómo hacerlo, de modo que, con una comunicación interna adecuada se puede garantizar un buen funcionamiento de la institución, porque, se podría cumplir con lo requerido, coordinar las tareas e integrar a las áreas. Por consiguiente, Men (2021) destaca que, es un medio para lograr un fin y está impulsada por las necesidades y deseos percibidos del personal, además, se puede cultivar relaciones duraderas y de calidad entre la institución y los empleados.

De manera que, Gómez-Gonzalez y Gallardo-Echenique (2023) detallan que, si se mantiene el proceso de comunicación interna eficaz puede contribuir a tener un mejor flujo de mensajes dentro de la estructura organizacional, relacionada con el trabajo. Por lo tanto, Meirinhos et al. (2022) detallaron que, es un vector clave y un valor estratégico para la organización, ya que, es el resultado del funcionamiento eficiente y eficaz de una serie de artefactos comunicativos capaces de difundir valores y mensajes dentro de la organización.

Otro fue el caso de, Vercic y Spoljaric (2022) quienes detallaron que, en los últimos tiempos, el entorno de la comunicación interna cambió de acuerdo con las nuevas tecnologías, en el cual las instituciones emplean una gama de canales para llegar a sus audiencias internas, desde la comunicación tradicional cara a cara, pasando por comunicaciones impresas, medios electrónicos y las famosas redes sociales. De esta manera, Horlait y Lambotte (2021) consideraron que, las transformaciones sociales y económicas que enfrentan las organizaciones, la

evolución de la fuerza laboral y el cambiante entorno de comunicación crearon nuevos desafíos para prácticas de comunicación interna, y en consecuencia, está el requerimiento de que los profesionales de la comunicación desarrollen un conocimiento más fuerte y la comprensión de los públicos internos de la organización, tanto en su comunicación, necesidades y preferencias.

Por otro lado, la comunicación interna puede ayudar a impulsar el compromiso entre la organización y sus empleados, ya que, se puede establecer relaciones donde los empleados se sienten empoderados, porque se consideran sus sugerencias, a través del intercambio y la recepción de información, considerando los modos de comunicación descendente, ascendente y horizontal, para mantener conexiones con las partes interesadas internas dentro de las entidades (Santoso et al., 2023). De acuerdo a este concepto, Vargas (2020) destaca que, se puede realizar la evaluación de la comunicación interna para medir, valorar y revisar la calidad de los mensajes y su interpretación, con el objetivo de verificar su efecto en las actividades, de manera que, se puede emplear herramientas para medir y estructurar la información; por lo tanto, se podrá resolver las dificultades que se presenten.

Prosiguiendo, en la realidad peruana la comunicación al interno, ha sido un factor primordial tanto en las organizaciones públicas como particulares, aunque, en las públicas, se presenta una comunicación y clima organizacional deficiente, ya que, se evidencia una mala comunicación entre profesionales o técnicos, de las diferentes profesiones. Por lo tanto, existe interés por gestionar esta herramienta estratégica para mantener un buen ambiente de trabajo, crecimiento y sostenibilidad de las instituciones, adaptándose a nuevas tecnologías y respondiendo de manera adecuada a las transformaciones en el entorno (Quiñones et al., 2021).

Por lo tanto, estuvo el autor Aced et al. (2021) como autor principal que definió la comunicación interna, como un elemento estratégico dirigido al público interno de la organización, contando con un repertorio de mensajes que es compartido entre los trabajadores, y permite responder a las preocupaciones, requerimientos de información y logro de los objetivos de la organización.

De manera que, define las tres dimensiones de la comunicación interna, comunicación ascendente, descendente y horizontal. En cuanto a la primera dimensión comunicación ascendente, es la que fluye de abajo hacia arriba, en otras palabras, desde los estratos más bajos de la organización hacia los estratos superiores, por lo tanto, es consecuencia de la cultura empresarial, del entorno

laboral establecido, de la libertad de opinión que perciban los trabajadores para exponer sus opiniones y del grado de comodidad y confianza que tengan en la institución para hacerlo (Aced et al., 2021). Así mismo, Montes et al. (2022) destacaron que, es una comunicación desde subordinados a sus superiores en la organización que suele ocurrir cuando los subordinados solicitan para recibir opiniones de sus superiores, de manera que, se promueve cooperación y obtiene el apoyo de los superiores, además, permite a los empleados expresar su sentir sobre los trabajos y procedimientos en la organización.

Del mismo modo, en la segunda dimensión, que se puede realizar en la institución cuando los directivos desean enviar información a los niveles inferiores del organigrama, de manera que, es empleado por cada jefe o gerente para definir las funciones y tareas (Aced et al., 2021). Por lo tanto, Diaz y Perez (2022) detallaron que, es información que parte de un determinado punto de la organización y se envía y distribuye a los trabajadores de acuerdo con la jerarquía en la organización para informar e influir en los empleados.

Finalmente, en la tercera dimensión, la horizontal que se da entre pares, entre trabajadores del mismo rango. Es el tipo de comunicación mejor considerada por los colaboradores en la actualidad, y la que más requieren. Es primordial para promover el trabajo solidario y la cooperación dentro de la institución (Aced et al., 2021). Así mismo, Said et al. (2023) destaca que, fomenta la colaboración y permite a los empleados aprovechar la experiencia y los recursos de cada uno, además, puede ocurrir a través de interacciones cara a cara, correos electrónicos, reuniones, plataformas colaborativas o conversaciones informales.

Con respecto a la segunda variable desempeño laboral, esta fue comprendida en el año 1959, con la Teoría de la Motivación-Higiene de Herzberg, en la cual se destaca que el rendimiento de los trabajadores en el entorno laboral responde al nivel de satisfacción que gocen en su ambiente de trabajo, de manera que, se puede garantizar el logro de objetivos y el éxito empresarial (Zapata et al., 2023). Por lo tanto, actualmente, en las empresas se considera importante y necesaria la evaluación del desempeño laboral, ya que constituye el proceso de medida del rendimiento global del trabajador y su aporte a la organización (Paredes, 2021).

Epistemológicamente, el desempeño laboral se ha transformado en una excelente herramienta para medir y evaluar el buen funcionamiento de cada

puesto de las áreas de producción, actualmente el desempeño laboral es parte importante en el desarrollo de la eficacia, eficiencia y éxito en las organizaciones. A finales del siglo XIX, se empieza a utilizar el desempeño laboral, sin embargo, no se le conocía con esa denominación, en ese entonces se le conocía como descripción de puestos. Es así como, el término desempeño laboral aparece por primera vez a principios del siglo XX en Norte América y se utilizó inicialmente con los empleados estatales (Bautista et al., 2020).

Por lo tanto, el desempeño laboral, se puede definir como el conjunto de comportamientos percibidos de los trabajadores en su actividad laboral, de manera que, se evalúa su desempeño en el momento que se mejora su rendimiento y se consiguen mejores resultados. Así mismo, Sandall et al. (2022) destacaron que, el desempeño laboral comprende un conjunto de tareas, metas, objetivos, acciones observables y medibles, bajo control de los trabajadores, cuyos fines son compartidos con los requerimientos de la organización.

Por su parte, López et al. (2021) afirma que es el valor que se espera que ayude a la institución de las diferentes competencias actitudinales que una persona desarrolla y desempeña en un lapso de tiempo específico. Mientras que, destacaron que, es uno de los constructos que tiene la atención de la organización, de manera que, la competitividad y productividad de las organizaciones están íntimamente ligados al desempeño individual de sus trabajadores. Por lo tanto, Bachir et al. (2020) destacaron que, los gerentes que apoyan a los trabajadores, se desenvuelven mejor en el trabajo debido a un menor nivel de estrés y al comportamiento alentador de sus supervisores inmediatos, además, está influenciado por numerosos factores, como, la capacitación, la seguridad, las horas de trabajo y el rediseño del trabajo, de manera que, se logra cuando un individuo es capaz de realizar con éxito la tarea que se le ha asignado con menos limitaciones en el lugar de trabajo.

Finalmente, Idris et al. (2024) detallaron que, el desempeño laboral se considera el último criterio en el manejo de recursos humanos, además, su valoración y análisis es fundamental para diversos procesos corporativos, como la selección de personal, compensaciones y otros.

De esta manera, se puede comprender las dimensiones del desempeño laboral son tres, productividad, eficiencia y formación adquirida. En cuanto a la primera dimensión productividad, es la cantidad de trabajo que un colaborador entrega durante su día de trabajo, por lo tanto, se puede medir la cantidad y calidad de trabajo

entregado dependiendo mucho del área de trabajo y el conocimiento con que cuenta el personal para fomentar la cooperación entre los integrantes del área para obtener mejores resultados. (Idris, et al., 2024). Así mismo, es la correspondencia entre la producción alcanzada y la cantidad de trabajo aportado al proceso en un tiempo determinado, además, se debe evaluar la productividad laboral, ya que esto permite conocer el rendimiento de los colaboradores y su eficiencia (Dávila et al., 2021).

Mientras que, en la segunda dimensión eficiencia, es el resultado de maximizar la productividad minimizando el esfuerzo, en el cual se debe mantener un liderazgo para motivar a los trabajadores a emplear mejor los recursos al desarrollar sus labores en el menor tiempo posible y con resultados óptimo (Idris, et al., 2024). Se destaca que, es la capacidad de los trabajadores para realizar sus funciones con la menor cantidad de recursos, de tal forma que, se puede garantizar la productividad y el rendimiento, por lo tanto, se puede cumplir los resultados y las metas corporativas (Sánchez et al., 2021).

Así mismo, está la tercera dimensión formación adquirida, que son los procesos de distribución y adquisición de información, cualidades y estrategias, de modo que, su relevancia está en el desarrollo profesional de los trabajadores para que estén preparados alcanzando las metas planteadas (Idris, et al., 2024). Es el proceso de transmisión y adquisición de conocimientos y estrategias para que el trabajador realice sus funciones (Campos, 2022).

De manera que, como reflexión del tema en base a las teorías influyentes, la comunicación interna, es un factor no solo puede influir en los trabajadores (el personal médico, de enfermería, administrativo y de apoyo) sino también en el funcionamiento de los hospitales, porque puede ayudar a la dirección para conseguir información sobre los públicos internos, de manera que, se puede asegurar la eficacia como también la calidad de atención que se brindan a los pacientes. Por ello, al mantener una buena comunicación entre el personal de salud puede mejorar la coordinación, minimizar errores e incrementar la satisfacción de los trabajadores como de los pacientes. Además, se garantizó el desempeño del personal de una manera adecuada, y se puede evaluar para medir adecuadamente la eficiencia del personal, de modo que, se puede garantizar la atención al paciente con calidad, la eficiencia operativa y el bienestar general del equipo.

De acuerdo con ello, la comunicación interna en hospitales tiene relevancia porque se puede establecer reuniones periódicas para equipos médicos, de

enfermería y administrativos para discutir casos, compartir información relevante y coordinar esfuerzos. Como también, implementar plataformas de mensajería seguras (como aplicaciones de mensajería o sistemas internos de comunicación) para facilitar la comunicación rápida y eficiente entre el personal (Francés y Puig, 2023).

Por último, la hipótesis general será, el nivel de comunicación interna se relaciona con el nivel de desempeño laboral en un hospital del Callao, 2024. De la misma manera, las hipótesis específicas, (a) el nivel de comunicación ascendente se relaciona con el nivel de desempeño laboral en un hospital del Callao, 2024, (b) el nivel de comunicación descendente se relaciona con el nivel de desempeño laboral en un hospital del Callao, 2024 (c) el nivel de comunicación horizontal se relaciona con el nivel de desempeño laboral en un hospital del Callao, 2024.

## II. METODOLOGÍA

Se consideró la investigación de tipo básica, enfocada en mejorar la comprensión y entendimiento de un fenómeno de la naturaleza en particular (Arias, 2022). De manera que, el estudio realizado fue de tipo básico, donde el objetivo fue contar con conocimiento relevante a partir de información de libros, artículos e investigaciones, para definir y explicar las variables como comunicación interna y desempeño laboral. Así mismo, fue de enfoque cuantitativo, de acuerdo con el estudio en el cual se puede realizar el análisis estadístico para aceptar la hipótesis (Castañeda, 2022). Por lo tanto, se realizó un análisis cuantitativo hallando los resultados estadísticos, para determinar si se valida la hipótesis donde la comunicación interna se relaciona con el desempeño laboral.

Mientras que, el diseño fue no experimental, porque el estudio se enfocara en el análisis y observación de las variables sin necesidad de cambiar el contexto natural, es decir no experimentar (Guevara, 2020). Por lo tanto, el estudio fue de diseño no experimental, en el cual no se manipulan las variables, sino más bien se observan y describen, tal y como se encuentran en la realidad problemática. Además, será de corte transversal, porque los datos relevantes son recaudados para definir y comprender las variables de investigación (Galarza, 2023). De acuerdo con este concepto, se podrá recopilar información o respuestas de parte de los encuestados (médicos del equipo quirúrgico) en un tiempo o periodo determinado.

Otro es el caso del alcance descriptivo correlacional, en el cual cuando se trata del primero, se fundamenta en la descripción de las características de una problemática, del cual se realiza un análisis (Guevara, 2020). Como también, el estudio fue correlacional, ya que se puede medir la relación entre las variables y estimar su correlación (Osada y Carrillo, 2021). De esta manera, el estudio fue de alcance descriptivo correlacional, porque se buscó un análisis de las variables a partir de la observación y descripción de la información recopilada y relevante sobre las variables, que luego fue analizada de manera numérica o estadística para establecer o buscar la relación entre estos factores.

Mientras que, las variables estarán comprendidas en definición conceptual, definición operacional, indicadores y escala de medición, por lo tanto, en la comunicación interna, Aced et al. (2021) que lo detallan como un elemento estratégico dirigido al público interno de la organización, contando con un repertorio



de mensajes que es compartido entre los trabajadores, y permite responder a las preocupaciones, requerimientos de información y cumplimiento de los objetivos y metas de la organización. Siendo la definición operacional, donde conforme a quien transfiera la información y el puesto que ocupa en la institución, se comprenderán tres tipos como, Comunicación ascendente, descendente y horizontal, que serán relevantes para medir la variable. De la misma manera, en la primera dimensión se presentaron indicadores como, canales de información, técnicas y mecanismos; así mismo, en la segunda dimensión estarán los indicadores; nivel superior e inferior. Finalmente, en la tercera dimensión estarán indicadores como; efectividad y calidad.

Luego tenemos la definición conceptual de la variable desempeño laboral, que son los comportamientos percibidos de los colaboradores en su actividad laboral, de manera que, se evalúa su desempeño en el momento que se mejora su rendimiento y se consiguen mejores resultados (Idris et al., 2024). Las dimensiones del desempeño laboral son tres, productividad, eficiencia y formación adquirida. Se utilizará un instrumento compuesto por 3 dimensiones, que comprende 8 indicadores. Que comprende 15 ítems politómicos que se encuentran en escala ordinal. Con relación a la escala de medición es ordinal con opciones de respuestas según Rensis Likert, como, siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca.

Mientras que, la población se define como el total del número de personas que guardan características que están relacionadas a una problemática de investigación (Armijo et al., 2021). Por consiguiente, de acuerdo con este concepto, la población está conformada por los médicos, que es de un total de 224 colaboradores, considerando el criterio de inclusión: se incluye a los médicos del servicio quirúrgico, que realizan funciones dentro del campo quirúrgico durante la intervención y los tiempos operatorios para anticiparse a las necesidades del paciente. Criterio de exclusión: Todos aquellos trabajadores que realizan funciones que no están dentro del campo quirúrgico como, enfermeras y técnicos. Así mismo, el muestreo aplicado fue aleatorio simple, que es una técnica muy utilizada en la investigación científica y en diversos estudios de muestreo, que asegura que todos los individuos que conforman la población de interés tengan la misma oportunidad de participar en la muestra (Cortes et al., 2023). Mientras que, la muestra es una parte proporcional de la población, con el objetivo de tener un ahorro de tiempo y recursos para desarrollar el estudio (Zúñiga et al., 2023). A partir del muestreo

aleatorio simple se aplica una fórmula de población finita (Anexo 7); de modo que, se obtuvo una muestra de 142 médicos en un hospital del Callao.

En cuanto a la técnica e instrumento para recolección de datos, la técnica es la encuesta, el medio primordial para recaudar respuestas de los participantes (Arias, 2020). Mientras que el instrumento utilizado es el cuestionario, mecanismo primordial para contar con información, por lo tanto, se puede usar formularios o cuestionarios que tienen un conjunto de preguntas (Cisneros, et al., 2022). Se usó el cuestionario para las variables comunicación interna y desempeño laboral, contando con 15 preguntas con una escala de respuesta de Rensis Likert, para la primera y segunda variable. Así mismo, se considera la validez del instrumento, que es un método que demuestra el grado en que el instrumento es relevante para medir una muestra respectiva para tener respuestas primordiales para realizar un mejor análisis de investigación (Ramírez, et al., 2022). De manera que, el instrumento se validó con el juicio de expertos, es decir con la calificación de tres maestros, para determinar la aplicación del cuestionario para encuestar al personal (Anexo 2).

Otro fue el caso de, la confiabilidad que, es un atributo imprescindible para determinar un valor de confiabilidad, a partir del valor del Alfa de Cronbach, donde el resultado sea más próximo al valor máximo, 1, es mayor la fiabilidad (Mata, 2020). Para el estudio se espera alfa de Cronbach, donde se debe tener los valores superiores a 0,7 o 0,8 para garantizar la confiabilidad del cuestionario. De manera que, en cuanto a la comunicación interna se tiene el 0.943 y para el desempeño laboral se tiene el 0.939

El método de análisis de datos fue el hipotético deductivo, donde se combina la reflexión racional con la observación de la realidad, de manera que, se plantean hipótesis que luego serán aceptadas de acuerdo con la comprobación de resultados estadísticos (Arbulu, 2023). Por lo tanto, se plantearán hipótesis que luego serán aceptadas o comprobadas con un análisis de resultados de la prueba de hipótesis, de modo que, se podrá cuantificar los datos mediante el programa SPSS 25, para realizar el análisis de descripción de cada variable y dimensión, en el cual se determina los porcentajes y frecuencias. Así mismo, se realizará la prueba de normalidad, para determinar la forma en que se distribuyen los datos, elegimos la prueba de Rho de Spearman, utilizada para muestras no paramétricas. Por último, se realizará el análisis inferencial con la prueba de hipótesis para medir el grado de relación de las variables.

También, se consideró el aspecto ético, ya que, se siguió la guía de elaboración de producto de investigación de la Escuela de Posgrado. De manera que, se realizará la investigación de acuerdo con el principio de justicia, donde el personal profesional del servicio quirúrgico puede participar en la encuesta, como también, se puede considerar el principio de beneficencia, donde la investigaciones indispensable para identificar la realidad percibida por los encuestados, de manera que, la problemática en un hospital del Callao podría ser solucionada a partir de sugerencias o recomendaciones. Otro principio que se cumple es la autonomía, donde el personal puede tener la disponibilidad para responder las encuestas, y de esta manera se puede adquirir información fiable. Finalmente, se cumple con el principio de no maleficencia, en el cual se puede salvaguardar el anonimato del personal.

### III. RESULTADOS

#### Resultados descriptivos

Tabla 1

*Variable 1. Comunicación interna*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	19	13,4
Medio	60	42,3
Alto	63	44,4
Total	142	100,0

*Nota. Base de datos de la comunicación interna*

Se demostró que el 44.4% de los médicos del área quirúrgica de un hospital del Callao, respondieron que la comunicación interna fue de nivel alto. Además, solo el 42.3% de los médicos consideraron esta variable de un nivel medio y solo el 13.4% de nivel bajo.

Tabla 2

Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable 1

	F	Comunicación ascendente	F	Comunicación descendente	F	Comunicación horizontal
Bajo	21	14,8	35	24,6	34	23,9
Medio	58	40,8	60	42,3	58	40,8
Alto	63	44,4	47	33,1	50	35,2
Total	142	100,0	142	100,0	142	100,0

*Nota. Base de datos de la comunicación interna*

#### Interpretación:

Conforme a la tabla 2, se evidencia que, según la totalidad de trabajadores encuestados, se presentó las frecuencias y porcentajes con respecto a las dimensiones de la variable comunicación interna, por lo tanto, en la primera dimensión comunicación ascendente, se demostró que el 44.4% de los médicos del

área quirúrgica de un hospital del Callao, manifestaron que la comunicación ascendente fue de un nivel alto. Además, solo el 40.8% de los médicos consideraron este factor de un nivel medio y el 14.8% de nivel bajo.

Por consiguiente, para la segunda dimensión comunicación descendente, se demostró que el 33.1% de los médicos del área quirúrgica de un hospital del Callao, manifestaron que la comunicación descendente estuvo en un nivel alto. Además, solo el 42.3% de los médicos consideraron este factor en un nivel medio y el 24.6% en nivel bajo.

Prosiguiendo, con la tercera dimensión comunicación horizontal, se demostró que el 35.2% de los médicos del área quirúrgica de un hospital del Callao, manifestaron que la comunicación horizontal estuvo en un nivel alto. Además, solo el 40.8% de los médicos consideraron este factor en un nivel medio y el 23.9% de nivel bajo.

Tabla 3

*V2. Desempeño laboral*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	22	15,5
	Medio	56	39,4
	Alto	64	45,1
	Total	142	100,0

*Nota. Base de datos de desempeño laboral*

Se demostró que el 45.1% de los médicos del área quirúrgica de un hospital del Callao, manifestaron que el desempeño laboral estuvo en un nivel alto. Además, solo el 39.4% de los médicos consideraron esta variable en un nivel medio y solo el 15.5% en nivel bajo.

Tabla 4

Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable 2

	F	Productividad	F	Eficiencia	F	Formación adquirida
Bajo	26	18,3	15	10,6	30	21,1
Medio	55	38,7	79	55,6	65	45,8
Alto	61	43,0	48	33,8	47	33,1
Total	142	100,0	142	100,0	142	100,0

*Nota. Base de datos de desempeño laboral*

**Interpretación:**

Conforme a la tabla 4, se evidencia que, según la totalidad de trabajadores encuestados, se presentó las frecuencias y porcentajes referidas a las dimensiones del desempeño laboral, por lo tanto, en la primera dimensión productividad, se demostró que el 43.0% de los médicos del área quirúrgica de un hospital del Callao, manifestaron que la productividad estuvo en un nivel alto. Además, solo el 38.7% de los médicos consideraron este factor en un nivel medio y el 18.3% en nivel bajo.

Por consiguiente, para la segunda dimensión eficiencia, se demostró que el 33.8% de los médicos del área quirúrgica de un hospital del Callao, manifestaron que la eficiencia estuvo en un nivel alto. Además, el 55.6% de los médicos consideraron este factor en un nivel medio y el 10.6% en nivel bajo.

Prosiguiendo, para la tercera dimensión formación adquirida, se demostró que el 33.1% de los médicos del área quirúrgica de un hospital del Callao, manifestaron que la formación adquirida estuvo en un nivel alto. Además, el 45.8% de los médicos consideraron este factor en un nivel medio y el 21.1% en nivel bajo.

## Prueba de normalidad

Tabla 5

### Normalidad de Kolmogorov-Smirnov

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
VAR 1. Comunicación interna	,133	142	,000
VAR 2. Desempeño laboral	,092	142	,005

*Nota. Base de datos del programa SPSS versión 25*

En la tabla, se puede verificar que se puede aceptar la prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov, en la cual se tiene una muestra mayor a 50 elementos y el nivel de significancia de las variables fue más pequeño que el margen de error de 0.05, de manera que, como resultado se verifica que los datos no se distribuyen de manera normal, ósea se puede emplear el Rho de Spearman, porque fue una distribución no paramétrica.

### Prueba de la hipótesis general

Ho: la comunicación interna no se relaciona con el desempeño laboral en un hospital del Callao, 2024

Ha: la comunicación interna se relaciona con el desempeño laboral en un hospital del Callao, 2024

Tabla 6

### Prueba de hipótesis general

Comunicación interna y desempeño laboral	
Coefficiente Rho Spearman	0.497
Sig. bilateral	0.000

*Nota: Base de datos del programa SPSS versión 25*

Se verificó de acuerdo con la hipótesis general que, mediante la prueba de Spearman, se consiguió un valor de 0,497, es decir, las variables se correlacionan de forma media. Por último, se obtuvo un sig. bilateral de 0,000; es decir, las variables si están relacionadas, ya que el nivel de significancia es más pequeño que el margen de error, con lo cual se validó la hipótesis alternativa.

Tabla 7

Prueba de hipótesis específica 1

	Comunicación ascendente y desempeño laboral
Coeficiente Rho Spearman	0.514
Sig. bilateral	0.000

*Nota: Base de datos del programa SPSS versión 25*

Se verificó de acuerdo con la hipótesis específica 1 que, mediante la prueba de Spearman, se tuvo un valor de 0,514, es decir, los variables se encuentran correlacionadas en un nivel positivo considerable. Por último, se obtuvo un sig bilateral de 0,000; es decir, los factores si están relacionados, ya que el nivel de significancia es más pequeño que el margen de error, con lo cual se aceptó la hipótesis alternativa.

Tabla 8

Prueba de hipótesis específica 2

	Comunicación descendente y desempeño laboral
Coeficiente Rho Spearman	0.436
Sig. bilateral	0.000

*Nota: Base de datos del programa SPSS versión 25*

Se verificó de acuerdo con la hipótesis específica 2 que, mediante la prueba de Spearman, se consiguió un valor de 0,436, es decir, existe correlación entre los factores en un nivel medio. Por último, se obtuvo un sig bilateral de 0,000; es decir, los factores se relacionan, ya que el nivel de significancia fue de un valor menor al del margen de error, por lo tanto, se aceptó la hipótesis alternativa.



Tabla 9

Prueba de hipótesis específica 3

Comunicación horizontal y desempeño laboral	
Coeficiente de Rho Spearman	0.502
Sig. bilateral	0.000

*Nota: Base de datos del programa SPSS versión 25*

Se verificó de acuerdo con la hipótesis específica 3 que, mediante la prueba de Spearman, se tuvo un valor de 0,502, es decir, las variables están relacionados en un nivel media. Por último, se obtuvo un sig. bilateral de 0,000; es decir, los factores se relacionan, ya que el nivel de significancia fue más bajo que el margen de error, por tanto, se aceptó la hipótesis alternativa.

#### IV. DISCUSIÓN

Se destaca el objetivo principal del estudio que es, establecer la relación de la comunicación interna con el desempeño laboral en el Centro Quirúrgico de un hospital del Callao, 2024. Por lo tanto, se presentan los resultados del análisis inferencial como el dato de correlación de Spearman que fue de 0.497, demostrando la correlación positiva media, mientras que, el dato significativo de 0.000, de manera que, demostrando la existencia entre las variables; por lo tanto, estos resultados coinciden con los resultados de Foronda et al. (2021) ya que, la comunicación interna influye en el desempeño en profesionales sanitarios peruanos, ya que, no se cuenta con un cronograma detallado de actividades para programar las actividades oportunamente, para conocer el rendimiento que mantiene a los empleados informados sobre las áreas, por lo tanto, no se mantiene una comunicación adecuada que garantice el cumplimiento de las metas y objetivos de la institución, de manera que, se debe reforzar el sentido de compromiso y pertenencia, para garantizar que los colaboradores puedan ser embajadores y llevar el mensaje; así mismo, se coincide con los resultados de Gallego et al. (2023) en el cual se evidencia que existe relación entre la comunicación interna con el vínculo organizacional, porque, la comunicación inmediata con el líder es un factor muy importante en la comunicación interna, así como la comunicación afectiva, que impacta directamente en el compromiso y actúa en la participación, de modo que, este factor se transformara en una estrategia en la manera de dirigir un negocio sobre todo en épocas tan competitivas.

De la misma manera con Carrión et al. (2022) se coincide con los resultados del estudio, si se relaciona la comunicación asertiva y desempeño laboral como estrategia para mejorar la educación, ya que, se identifica que el jefe puede garantizar una atmósfera de trabajo positiva y mantener la comunicación fluida, donde se acepte sugerencias escritas o verbales, de manera que, se recomendó crear nuevas formas de comunicación entre las áreas, para mantener la comunicación asertiva, como habilidad blanda, lo que va de la mano con el desarrollo de otras habilidades como el control de emociones, trabajo en equipo. No coinciden con los propuestos de Monteiro, et al. (2020) donde se determina relación de la comunicación interna con la gestión empresarial, pues el flujo de comunicaciones

internas, puede darse de manera ascendente, descendente y horizontal dentro de una institución, para establecer relaciones entre los trabajadores, sin embargo, algunos trabajadores no están aún familiarizados con las nuevas tecnologías que se usan hoy en día (redes sociales), por lo que, se recomendó realizar reuniones de manera bimestral para que todos los trabajadores puedan comunicar los avances, actividades y otras informaciones para integrar a todo el personal.

Por lo tanto, se puede evidenciar que los resultados según la teoría de comunicación organizacional, que cita Contreras (2020) que se enfoca en cómo las organizaciones emplean la comunicación para lograr sus objetivos. Además, toma relevancia de la comunicación efectiva para el éxito de una organización y cómo la comunicación interna desempeña un rol clave en la gestión de los recursos humanos y en la creación de una cultura organizacional sólida. Así mismo, conforme al autor Aced et al. (2021) como autor principal que define la comunicación interna, como un elemento estratégico dirigido al público interno de la organización, contando con un repertorio de mensajes que es compartido entre los trabajadores, y permite responder a las preocupaciones, requerimientos de información y logro de las metas de la institución.

Así mismo, de acuerdo con el primer objetivo específico, establecer la relación de la comunicación ascendente con el desempeño laboral en un hospital del Callao, 2024. De modo que, según la prueba de Spearman se obtiene de 0.514, demostrando la correlación positiva buena, mientras que, el dato significativo de 0.000, de manera que, demostrando la existencia entre las variables. Por ello, la coincidencia esta con los resultados de Hinojosa et al. (2023) porque, se contó con una adecuada comunicación ascendente, porque mediante este sistema se toman sugerencias y opiniones de los jefes sobre temáticas del trabajo, con herramientas y tecnologías que permiten el acceso, procesamiento y transmisión de información de forma digital, que evolucionan la forma en que las personas se comunican, sin embargo, no coincide con los resultados de Méndez et al. (2023) porque, la institución no cuenta con la comunicación interna primordial ascendente, que permite al personal brindar sus opiniones para los trabajadores de mayor jerarquía, de manera que, no se pudo coordinar con claridad, las instrucciones o directrices para cumplir las tareas. Por lo tanto, existe interés por evaluar periódicamente el estado de la comunicación interna para determinar la acción correctiva a aplicar como,

contar con un equipo consultor externo en la institución, para garantizar la comunicación a nivel jerárquico superior o al nivel operativo, y de esta manera, se pueda conseguir mejoras por el buen desempeño.

Por ello, estos resultados se sustentan mediante el concepto de, Aced et al. (2021), que es la comunicación que fluye de abajo hacia arriba, es decir, desde los estratos más bajos de la organización hacia los estratos superiores, por lo tanto responderá de la cultura corporativa, al entorno laboral que se haya establecido, a la libertad de opinión que sientan los trabajadores para exponer sus puntos de vista y al grado de comodidad y confianza que tengan en la institución para hacerlo. Por lo tanto, es una comunicación desde subordinados a sus superiores en la organización que suele ocurrir cuando los subordinados solicitan para recibir opiniones de sus superiores, de manera que, se promueve cooperación y obtiene el apoyo de los superiores, además, permite a los empleados expresar su sentir sobre los trabajos y procedimientos en la institución.

En cuanto al segundo objetivo específico, establecer la relación de la comunicación descendente con el desempeño laboral en un hospital del Callao, 2024, De modo que, según la prueba de Spearman se consiguió 0.502, demostrando la correlación positiva moderada, mientras que, el dato significativo de 0.000, de manera que, demostrando relación entre las variables. Por ello, existe coincidencia con los resultados de López et al. (2022) donde la comunicación tiene un gran aporte como proceso estratégico en los hospitales, porque se mantuvo una comunicación descendente, porque proviene de los responsables de salud, para proporcionar datos exactos e información relevante para que el jefe, pueda desarrollar una labor óptima, para transmitir e intercambiar mensajes, por lo tanto, se puede mantener relaciones duraderas con el intercambio de diálogos con los miembros de la institución, de manera que, se garantiza un mejor desempeño de la fuerza laboral de acuerdo a las funciones que se realizan, compartiendo información de todas las áreas. Sin embargo, no coincidió con Méndez et al. (2023) ya que la institución no cuenta con la comunicación interna primordial descendente, porque no se permite que los mensajes que traspasan los jefes a su equipo de una manera eficiente, por lo tanto, no se pudo coordinar con claridad, las instrucciones o directrices para cumplir las tareas. Por ello, se tuvo interés por evaluar periódicamente el nivel de la comunicación interna para determinar la acción correctiva a aplicar como, contar con un equipo consultor externo en la institución, para garantizar la comunicación a nivel

jerárquico superior o al nivel operativo, y de esta manera, se pueda conseguir ganancias por el buen desempeño.

Por consiguiente, se sustentan los resultados con el concepto, en el cual, se puede realizar en la institución cuando los directivos desean enviar información a los niveles inferiores del organigrama, de manera que, es empleado por cada jefe o gerente para definir las funciones y tareas (Aced et al., 2021). Por lo tanto, es información que parte de un determinado punto de la organización y se envía y distribuye a los trabajadores de acuerdo con la jerarquía en la organización para informar e influir en los empleados.

Otro es el caso, al tercer objetivo específico, establecer la relación entre la comunicación descendente con el desempeño laboral en un hospital del Callao, 2024, De modo que, según la prueba de Spearman arrojó 0.497, demostrando la correlación positiva moderada, mientras que, el dato significativo de 0.000, de manera que, demostrando la existencia de relación entre las variables. Por lo tanto, se coincide con los resultados de, Castro, et al. (2023) donde se logró generar cercanía entre el personal, porque contó con una comunicación horizontal, ya que, se puede tener una comunicación entre el personal del mismo nivel jerárquico, por lo tanto, se puede intercambiar información y tener conocimiento a fin de que hagan uso eficiente de los recursos cuando realizan su trabajo. Así mismo, se coincide con Medina, et al. (2024) la comunicación interna horizontal, en el trabajo es fundamental para promover un ambiente colaborativo, ágil e innovador dentro de una organización, donde la interacción entre personas que comparten roles o niveles de responsabilidad similares, como es un elemento importante para compartir los datos al personal sobre sus funciones de acuerdo con su desempeño. Por lo tanto, se recomendó que, se debe manejar estrategias y acciones de mejora como, dinámicas de integración para reconocer el trabajo de todos que comparten roles o niveles de responsabilidad similares, como es un elemento importante para compartir los datos al personal sobre sus funciones de acuerdo con su desempeño. Por lo tanto, se recomendó que, se debe manejar estrategias y acciones de mejora como, dinámicas de integración para reconocer el trabajo de todos.

Por ello, los resultados se sustentan con el concepto de la comunicación que se da entre trabajadores del mismo nivel rango dentro de la institución. La comunicación horizontal es primordial para promover el trabajo colaborativo y la cooperación dentro de la institución (Aced et al., 2021). Por lo tanto, fomenta la

colaboración y permite a los empleados aprovechar la experiencia y los recursos de cada uno, además, puede ocurrir a través de interacciones cara a cara, correos electrónicos, reuniones, plataformas colaborativas o conversaciones informales.

En conclusión, la comunicación interna es muy importante para el buen funcionamiento y la eficacia de cualquier organización, Permite que los empleados y los diferentes departamentos trabajen de manera coordinada hacia metas comunes. Cuando la comunicación interna es clara y efectiva, se reducen los malentendidos y se mejora la colaboración. Además, Una comunicación interna adecuada asegura que los empleados estén alineados con la visión, misión y objetivos de la organización. Se sienten más motivados al entender cómo su trabajo contribuye al éxito general de la empresa. Fomenta un ambiente laboral positivo y abierto donde los colaboradores se sienten bien valorados y escuchados. Esto puede mejorar la moral y reducir la rotación de personal.

## V. CONCLUSIONES

Prevalece una relación significativa entre la comunicación interna con el desempeño laboral en un hospital del Callao, 2024 (Sig. Bil = 0.000). Por lo tanto, si se mejora el nivel de comunicación interna se tendrá un mejor nivel de desempeño laboral por parte de los profesionales del Centro Quirúrgico.

Existe una relación significativa entre la comunicación ascendente con el desempeño laboral en un hospital del Callao, 2024 (Sig. Bil = 0.000). De manera que, si se mejora el nivel de comunicación ascendente se podrá garantizar un mejor desempeño laboral cumpliendo los objetivos del área quirúrgica.

Existe una relación significativa entre la comunicación descendente y el desempeño laboral en un hospital del Callao, 2024 (Sig. Bil = 0.000). Por consiguiente, si se mejora la comunicación descendente se podrá garantizar un mejor desempeño laboral compartiendo la información relevante en el área quirúrgica.

Existe una relación significativa entre el nivel de comunicación horizontal con el desempeño laboral en un hospital del Callao, 2024 (Sig. Bil = 0.000). De modo que, si se eleva el nivel de comunicación horizontal se podrá garantizar interacciones cara a cara, correos electrónicos, reuniones del área quirúrgica.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Se recomienda a los directivos del hospital del Callao, implementar estrategias de comunicación interna, donde el jefe del área realice reuniones periódicas para conocer las opiniones y sugerencias de los trabajadores del área quirúrgica. Además, se puede gestionar talleres de liderazgo dirigido a los jefes del área quirúrgica, para que brinden la información necesaria que permita al personal demostrar el mejor rendimiento en el área.

Se sugiere al directivo del hospital, implementar buzones de comentarios y/o sugerencias virtuales o físicos, para que el personal pueda brindar sugerencias de manera libre y anónima, dirigida a los altos mandos del área quirúrgica, con el objetivo de desarrollar de mejor manera las actividades. Por lo tanto, se incrementará la productividad y eficiencia, cumpliendo con las tareas y apoyando las decisiones que beneficien tanto a la institución, como a los trabajadores del área quirúrgica.

Se recomienda al jefe del área quirúrgica del hospital, programar comunicaciones orales y/o escritas, donde se pueda explicar acciones y decisiones que afecten al personal, donde los jefes deben ser específicos al dar instrucciones acerca de las asignaciones, funciones, la visión, misión y valores de la institución. Además, se puede otorgar incentivos, dar premios y reconocimientos para que el personal este más comprometido, realizando las actividades con mayor esfuerzo y cumpliendo con los plazos establecidos.

Se recomienda al directivo del hospital, implementar actividades de integración fuera del horario laboral, que sean dirigidas y evaluadas por el área de recursos humanos en forma periódica, en las cuales se realicen dinámicas en grupo para fomentar las relaciones de cercanía o amistad entre los empleados. Por lo tanto, se generan interacciones positivas entre el personal y se favorece la coordinación de actividades, promoviendo el trabajo en equipo en función de los objetivos que se rigen en la institución.



## REFERENCIAS

- Aced-Toledano, C., & Miquel-Segarra, S. (2021). La comunicación interna de las empresas españolas en clave estratégica. *Revista Mediterránea De Comunicación*, 12(2), 245–261. 10.14198/MEDCOM.18692
- Atencio, D. & Mamani, C. (2020). Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao – Perú. *Archivos de Medicina (Col)*, 20(1), 123-2. <https://doi.org/10.30554/archmed.20.1.3372.2020>
- Arbulu, C. (2023). Definición de hipótesis de investigación. [https://www.researchgate.net/publication/374870472\\_Definicion\\_de\\_hipotesis\\_de\\_investigacion\\_Arbulu\\_2023#](https://www.researchgate.net/publication/374870472_Definicion_de_hipotesis_de_investigacion_Arbulu_2023#)
- Arias, J. (2021). Técnicas e instrumentos de investigación científica. (1era ed.). Biblioteca Nacional del Perú. [https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias\\_S2.pdf](https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf)
- Armijo, I., Aspillaga, C. & Cortes, C. (2021). Manual de metodología de investigación. <https://psicologia.udd.cl/files/2021/04/Metodolog%C3%ADa-PsicologiaUDD-2-1.pdf>
- Ayala, M., & Barros, J. P. (2022). Internal Communication: Characterization and Analysis of the Work Performed by Companies within the Great Place to Work, in Chile. *Anagramas, Rumbos Y Sentidos De La Comunicación*, 21(41), 1-27. <https://doi.org/10.22395/angr.v21n41a4>
- Barzola, Y. (2023). La Comunicación organizacional interna: Diferencias contextuales en los estudios realizados. (2023). *RSocialium*, 7(1), e1725. <https://revistas.uncp.edu.pe/index.php/socialium/article/view/1725>
- Bashir, A., Mehwish, J., Tania H. & Wickramaratne, R. (2020). Work conditions and job performance: An indirect conditional effect of motivation. *Cogent Business & Management*, 7(1), <https://doi.org/10.1080/23311975.2020.1801961>
- Bautista, J., & Delgado, J. M. (2020). Evaluación de la gestión administrativa para mejorar el desempeño laboral en la gestión municipal. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1737-1753. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/189>
- Campos, M. (2022). Correspondence between the training of the Colombian social worker and the labor Context. *Universidad y Sociedad*, 14(1), 589–596.

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202022000100589&lng=es&nrm=iso](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202022000100589&lng=es&nrm=iso)

Carrión, M., Benítez, K., Zambrano, K., & Gálvez, K. (2024). Comunicación asertiva y desempeño laboral como estrategia para mejorar la educación. *Revista Venezolana De Gerencia*, 29(106), 745- 759. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.29.106.18>

Castañeda, S., & Sánchez, A. (2022). Satisfacción laboral y burnout en personal docente. Retos. *Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 12(24), 230-246. <https://doi.org/10.17163/ret.n24.2022.03>

Castro, R., Escudero, E., & Salazar, S. (2023). Desempeño laboral y comunicación interna en la PNP. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 908-927. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i1.4446](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4446)

Castro, M. & Díaz-Morilla, P. (2020). Gestión de la comunicación interna y externa en instituciones hospitalarias privadas en España durante la crisis del COVID-19. *Revista de Comunicación y Salud*, 10(2), 525–547. [https://doi.org/10.35669/rcys.2020.10\(2\).525-547](https://doi.org/10.35669/rcys.2020.10(2).525-547)

Cisneros-Caicedo, A. J., Guevara-García, A. F., Urdánigo-Cedeño, J. J., & Garcés-Bravo, J. E. (2022). Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos que Apoyan a la Investigación Científica en Tiempo de Pandemia. *Dominio De Las Ciencias*, 8(1), 1165–1185. <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2546>

Contreras Delgado, Omar Eduardo, & Garibay Rendón, Nadia Gabriela. (2020). Comunicación organizacional: Historia, desarrollo y perspectivas de un concepto en constante construcción en América Latina. *Inmediaciones de la Comunicación*, 15(2), 43-70. Epub 01 de diciembre de 2020. [http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?pid=S1688-86262020000100043&script=sci\\_abstract](http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?pid=S1688-86262020000100043&script=sci_abstract)

Cortés, M., & Moraga-Álvarez, E. & Silva Jiménez, D. (2023). Técnicas de muestreo probabilístico para investigación en Ciencias de la salud. *En Uchoa*

Calvalcant, S.A. [Organizadora]. *La producción del conocimiento en las ciencias de la salud*, pp.13-23. Atena Editora.

D'Agostino, M., Marti, M., Jaime, F., García, S., (2022). Sistemas de información para la salud: un análisis del diseño desde la perspectiva de las políticas públicas. *Revista Panamericana de Salud Pública*, 46. <https://doi.org/10.26633/RPSP.2022.35>

Dávila, R., Agüero, E., Castro, L., & Vargas, A. (2022). Productividad laboral y el teletrabajo en el sector público durante el período de emergencia nacional. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(2), 402-409. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202022000200402&lng=es&nrm=iso](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202022000200402&lng=es&nrm=iso)

Díaz, R. E., & Vásquez, K. J. (2022). Comunicación organizacional interna y satisfacción laboral en la municipalidad provincial de Hualgayoc-Bambamarca. *Revista Compás Empresarial*, 13(34), 28-41. <https://doi.org/10.52428/20758960.v13i34.223>

Díaz, E., Horna, R., & Palomino, D. (2023). Comunicación interna y su relación en el compromiso organizacional en una empresa de consumo masivo en el nororiente peruano. *Economía & Negocios*, 5(1), 226-238. <https://www.doi.org/10.33326/27086062.2023.1.1542>

Florindez, D. (2022). Comunicación interna y desempeño laboral en colaboradores de la Municipalidad Distrital de Cahuapanas, 2022. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo, Perú. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95751/Florindez\\_DDS-SD.pdf?sequence=7&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95751/Florindez_DDS-SD.pdf?sequence=7&isAllowed=y)

Foronda, J., Castillo, E., Reyes C, Salas R, & Ayala C. (2021). Comunicación interna y desempeño laboral en profesionales sanitarios peruanos durante la pandemia COVID-19. *MediSur*, 19(4), 624-632. <http://www.medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/5033>

- Francés, Elena, & Puig, Ramón. (2023). Comunicación interna en centros de atención primaria de salud: una perspectiva de enfermería. *Perspectivas de la comunicación*, 16(2). <https://dx.doi.org/10.56754/0718-4867.2023.3351>
- Galarza, G., Casallo, S., Reyes, C., & Rojas, A. (2023). Formación por competencias en investigación científica basada en el diseño curricular en una facultad de medicina humana. *Anales de la Facultad de Medicina*, 83(2). <http://dx.doi.org/10.15381/anales.v83i2.21996>
- Gallego, L. (2022). Interventions for classification and communication processes in university hospitals. *Revista Cubana de Farmacia.*, 55(2). <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85136191081&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&sid=4af1d10c2c3faf863f4a7d1bd439e842&sot=b&sdt=b&s=TITLE-ABS-KEY%28Comunicaci%C3%B3n+organizacional%29&sl=42&sessionSearchId=4af1d10c2c3faf863f4a7d1bd439e842&relpos=17>
- Gómez-González, A. & Gallardo-Echenique, E. (2023). Impact of Satisfaction with Internal Communication on Work Engagement: Correlational Analysis. *Comunicación y Sociedad*, 20. <https://doi.org/10.32870/cys.v2023.8407>
- Guevara, A. (2021). Evaluación de los aprendizajes en tiempos de COVID-19: el caso del estado de Chihuahua. *Revista electrónica de investigación educativa*, 23(17). <https://doi.org/10.24320/redie.2021.23.e17.4335>
- Hinojosa, C. A., Carranza Guevara, R., & Aldea Román, C. E. (2023). Tecnologías de información y comunicación y desempeño laboral de trabajadores de programas sociales en Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, 28(10), 1106-1125. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.e10.15>
- Horlait, D., & Lambotte, F. (2021). The Future of Internal Communication in the Light of the Events Observed during the Covid-19 Crisis. *ESSACHESS Journal for Communication Studies*, 14(2), 60-80. <https://doi.org/10.21409/CME5-WR03>

- Idris, M., Choiriyah, Jonifar, U, F. A., & Hidayat, R. (2024). The influence of work motivation and work environment on job satisfaction and its impact on the performance of Bank Mandiri employees Palembang City. *Revista de Gestão Social e Ambiental*, 18(6). <https://doi.org/10.24857/rgsa.v18n6-045>
- López C, Valdés R., Vasallo, C., López, R, & Ares L (2022). Patient Handoff: relationship between internal communication and the role of teamwork in the services of the Hospital de Clínicas José de San Martín. *Salud, Ciencia y Tecnología*, 2(43). <https://revista.saludcyt.ar/ojs/index.php/sct/article/view/43>
- López, B. E., Aragón, J. M., Muñoz, M., Madrid- Tovilla, S., & Tornell, I. (2021). Quality of work-life and work performance in physicians at the Mexican Institute of Social Security, in the state of Chiapas: Calidad de vida laboral y desempeño laboral en médicos del Instituto Mexicano del Seguro Social de Bienestar, en el estado de Chiapas. *Revista de la Facultad De Medicina Humana*, 21(2). <https://doi.org/10.25176/RFMH.v21i2.3706>
- Lumbreras-Guzmán, Marivel, Hernández-Vicente, Irma Alejandra, Méndez-Hernández, Pablo, Dosamantes-Carrasco, Libia Darina, Cervantes-Rodríguez, Margarita, García-Elizalde, Argelia, & Cortez-Yacila, Héctor Manuel. (2020). Influencia de la calidad de vida laboral sobre el desempeño de trabajadores de hospitales públicos de México: una visión desde la gestión directiva. *Salud Pública de México*, 62(1), 87-95. Epub 28 de febrero de 2022. [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0036-36342020000100087&script=sci\\_abstract](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0036-36342020000100087&script=sci_abstract)
- Manterola, Carlos, Hernández, M., Otzen, Tamara, M., & Grande, Luis. (2023). Estudios de Corte Transversal. Un Diseño de Investigación a considerar en Ciencias Morfológicas. *International Journal of Morphology*, 41(1), 146- 155. [https://www.scielo.cl/scielo.phpscript=sci\\_arttext&pid=S0717-95022023000100146](https://www.scielo.cl/scielo.phpscript=sci_arttext&pid=S0717-95022023000100146)
- Martins, J. (2023). Gamified Work Systems: from game to internal communication channel to promote employee engagement. *Estudos Em Comunicação.*, 2(37), 83–103. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0->

85183949313&origin=resultslist&sort=plf-  
f&src=s&sid=9a00ec5b6699472eaa5370a61293d136&sot=b&sdt=b&cluster  
=scosubjabbr%2C%22SOCI%22%2Ct%2C%22HEAL%22%2Ct&s=TITLE-  
ABS-  
KEY%28communication+AND+interna%29&sl=46&sessionSearchId=9a00e  
c5b6699472eaa5370a61293d136&relpos=3

Mata, L. (2020). Confiabilidad y validez en la investigación cuantitativa - Investigalia. Investigalia, 1–5. <https://investigaliacr.com/investigacion/confiabilidad-de-instrumentos-y-validez-de-resultados-en-la-investigacion-cuantitativa/>

Meirinhos, G., Rui S., & Márcio O. (2022). Employee Involvement and Commitment in Internal Communication. *Social Sciences*, 11(423). <https://doi.org/10.3390/socsci11090423>

Men, L. R. (2021). Evolving research and practices in internal communication. In Men, L. R. & Tkalac Vercic, A. (Eds.). *Current Trends and Issues in Internal Communication: Theory and Practice* (pp.1-18). Palgrave Macmillan.

Medina-Pariente, N.M., Oyola-Cortez, H., & Heredia-Llatas, F.D. (2024). Internal communication program for the work environment in a health care network in Peru. *Aibi, Revista de Investigacion Administracion e Ingenierias*, 12(1), 55–63. DOI: 10.15649/2346030X.3647

Méndez, J., Colina-Ysea, Félix José, Pantigoso-Leython, Nathalí, & Valverde-Alva, Weslyn Erasmo. (2023). Habilidades directivas y comunicación organizacional interna. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 8(16), 32-54. [https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S2542-30882023000200032&lng=pt&nrm=iso](https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2542-30882023000200032&lng=pt&nrm=iso)

Monteiro, C., Kuhl, M., & Angnes, J. (2021). The process of internal organizational communication: a study done on a Commercial and Business Management Association of Paraná state. *Perspectivas em Ciencia da Informacao*, 26(1). <https://doi.org/10.1590/1981-5344/3975>

- Montes, Cecilia, Ayala de Choriego, Marilena, & Pablo Barros, Juan. (2022). Comunicación interna: caracterización y análisis de trabajo realizado por empresas que pertenecen a ranking Great Place to Work® Chile. Anagramas -Rumbos y sentidos de la comunicación-, 21(41), 204. Epub 10 de agosto de 2022. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1692-25222022000200204&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1692-25222022000200204&lng=es&nrm=iso)
- Osada, J., & Salvador, J. (2021). Estudios “descriptivos correlacionales”: ¿término correcto. *Revista médica de Chile*, 149(9), 1383-1384. <http://dx.doi.org/10.4067/S0034-98872021000901383>
- Paredes Floril, Priscilla Rossana, & Quiroz Díaz., José Giovanni. (2021). Correlación entre clima organizacional y desempeño laboral en las principales cadenas ecuatorianas de supermercados.. *Revista San Gregorio*, 1(46), 81-93. [http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S2528-79072021000200081&lng=es&nrm=iso](http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2528-79072021000200081&lng=es&nrm=iso)
- Pezo-Ávila, A., Vargas-Sardón, J. L., & Gallardo-Echenique, E. (2020). Comunicación interna, cultura organizacional y promoción de la Salud: la visión de los promotores peruanos de salud. *Fonseca, Journal of Communication*, (20), 125–142. Recuperado a partir de <https://revistas.usal.es/cuatro/index.php/2172-9077/article/view/fjc202020125142>
- Pinedo, K., Palomino, G., & Vargas, J. (2021). Information and communication management in public hospitals: a literature review. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 2(1), 283–297. <https://doi.org/10.51798/sijis.v2i1.78>
- Pino-Loza, E.D., Granja-Pino, A.C., & Niño-Arguelles, Y. L. (2021). Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de trabajadores del Hospital Tipo B Huambalo. *Dominio de las Ciencias*, 7(4), 23–38. <https://doi.org/10.23857/dc.v7i4.2079>

- Quiñones Li, A.E., Cervera Cajo, L.E., Macarlupu Guevara, D. M., & Quiñones Vernazza, C. A. (2021). Gerencia educativa: comunicación interna en la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos caso Perú. *Horizontes. Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 5(21), 1544–1553. <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v5i21.296>
- Ramírez Perez, J.F., López-Torres, V.G., Ramírez-Perez, A.R., & Morejón-Valdez, M. (2022). Fiabilidad y validez de un instrumento de medición del desempeño competitivo de las instituciones de salud mediante las tecnologías de la información y la comunicación. *CienciaUAT*, 16(2), 97-113. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v16i2.1539>.
- Ribut, N. R., Sulistyanyngtyas, I. D. & Pratama, B. P. (2023). Employee engagement and trust relationships during COVID-19 pandemic: the expanded role of internal communication. *Communication & Society*, 36(2),187-204. <https://revistas.unav.edu/index.php/communication-and-society/article/view/43423/37160>
- Said, M., Bachtiar, Y. & Khairillah, M. (2023). Journal of International Conference Proceedings (JICP) Vol. 6 No. 3, pp. 23-34. [https://www.researchgate.net/publication/372584936\\_How\\_Organizational\\_Communications\\_Influence\\_the\\_Satisfaction\\_of\\_The\\_Employees\\_Who\\_Work\\_from\\_Home](https://www.researchgate.net/publication/372584936_How_Organizational_Communications_Influence_the_Satisfaction_of_The_Employees_Who_Work_from_Home)
- Sánchez-Sánchez, F.J. & Sánchez-Sánchez, A.M. (2021). Measuring the labour efficiency in Andalusia (Spain): A DEA approach. *Investigaciones Regionales*, 49, 113–130. <https://doi.org/10.38191/iirr-jorr.21.005>
- Sandall, S., Luciana M. & Queiroga, F. A (2022). Comprehensive Approach to Job Performance in the Service Sector: A Systematic Literature Review. *BAR - Brazilian Administration Review*, 19(2). <https://doi.org/10.1590/1807-7692bar2022210046>



- Santoso, N.-R., Sulistyaningtyas, I.-D., & Pratama, B.-P. (2023). Employee engagement and trust relationships during COVID-19 pandemic: the expanded role of internal communication. *Communication & Society*, 36(2), 187-204. <https://doi.org/10.15581/003.36.2.187-204>
- Sudarwati, S., Istiatin, I., Diyah, I.A., & Nugroho, S. (2022). The role of organizational communication as a mediation of change management and employee performance at the special hospital of surgery karima utama Surakarta. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 11(1), 1-8. <https://doi.org/10.18196/jmmr.v11i1.14219>
- Valdiviezo-Abad, K. C. (2023). The Management of Internal Communication in Organizations. CИСCI 2023 - Vigesima Segunda Conferencia Iberoamericana En Sistemas, Cibernetica e Informatica, Vigesimo Simposium Iberoamericano En Educacion, Cibernetica e Informatica, SIECI 2023 - Memorias, 336–342. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85179554242&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&sid=6be03247df1031d87d6911e84311ca3f&sot=b&sdt=cl&cluster=scosubjabbr%2C%22BUSI%22%2Ct%2C%22HEAL%22%2Ct%2C>
- Varela, , B., Amoedo, , J. M., & Sánchez-Carreira, , M. del C. (2021). El Objetivo de Desarrollo Sostenible 8. La fetichización del empleo y el oxímoron del crecimiento sostenible e inclusivo. *Revista Internacional De Comunicación Y Desarrollo (RICD)*, 3(14), 104-117. <https://doi.org/10.15304/ricd.3.14.7778>
- Vargas, A. (2023). Comunicación interna y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones del Cantón Montalvo, 2023. (Tesis de Maestria). Universidad Cesar Vallejo, Perú. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/120529/Vargas\\_ADC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/120529/Vargas_ADC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Vargas-Sardon, J. L. (2020). Internal Communication, Organizational Culture and Health Promotion: The View of the Peruvians Health Promoters. *Fonseca : Journal of Communication.*, (20), 125–142. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85107371943&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&sid=9a00ec5b6699472eaa5370a61293d136&sot=b&sdt=b&cluster>

Verčič, Ana & Verčič, Dejan & Špoljarić, Anja. (2022). *Internal Communication and Employer Brands*. Routledge.  
<https://www.taylorfrancis.com/books/mono/10.4324/9781003200109/internal-communication-employer-brands-ana-tkalac-ver%C4%8Di%C4%8D-dejan-ver%C4%8Di%C4%8D-anja-%C5%A1poljari%C4%87>

Zapata, Z., Napán, C., & Meza, R. (2023). Motivación laboral y su relación con el desempeño de colaboradores en empresa de rubro textil. *Revista Científica de la UCSA*, 10(2), 20-31. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2023.010.02.020>

Zúñiga, P. I., Cedeño, R. J., & Maldonado, I. A. (2023). Metodología de la investigación científica: guía práctica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 9723-9762. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i4.7658](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7658)

## ANEXOS

### Operacionalización de las variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
<b>Comunicación interna</b>	Elemento estratégico dirigido al público interno de la organización, con repertorio de mensajes que es compartido entre los trabajadores, permite responder a las preocupaciones, necesidades de información y conseguir los objetivos de la institución según Aced et al. (2021).	Se empleará un instrumento compuesto por 3 dimensiones, que engloban 7	Comunicación ascendente	Canales de información Técnicas Mecanismos	1-2 3-4 5-7	Ordinal  El instrumento está conformado por 15 preguntas con opciones de respuesta:
		Además, se constituye por 15 ítems politómicos y se hallan en	Comunicación descendente	Nivel superior Nivel inferior	8-9 10-11	
		escala ordinal, medido con la escala Likert.	Comunicación horizontal	Efectividad Calidad	12-13 14-15	Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
<b>Desempeño laboral</b>	Según Idris, et al. (2024) son los comportamientos percibidos de los trabajadores en su actividad laboral, de manera que, se evalúa su desempeño en el momento que se mejora su rendimiento y se consiguen mejores resultados.	Se empleará un instrumento compuesto por 3 dimensiones, que engloban 8 indicadores. Además, se constituye por 15 ítems politómicos y se hallan en escala ordinal, medido con la escala Likert.	Productividad  Eficiencia  Formación adquirida	Uso de recursos Calidad Cooperación  Liderazgo Confianza Información  Crecimiento profesional Adquisición de conocimientos	1-2 3 4  5-7 8-9 10-11  12-13 14-15	Ordinal El instrumento está conformado por 15 preguntas con opciones de respuesta:  Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca

## Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

### Cuestionario de comunicación interna

El siguiente instrumento permitirá evaluar la comunicación interna en el Centro Quirúrgico del hospital Sabogal. Por lo tanto, contiene interrogantes, las cuales tendrá que leer detenidamente y marcar con un aspa (X) la respuesta que considere conveniente. Teniendo en cuenta la siguiente escala:

Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Casi Nunca	2
Nunca	1

Agradeciendo la sinceridad para responder, ya que los datos recaudados serán confidenciales y con fines académicos.

N°	INTERROGANTE	N	CN	AV	CS	S
	<b>Comunicación ascendente</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
	Canales de información					
1	Puedes enviar un Whatsapp ó un e-mail a tu jefe directo?					
2	Puedes hablar cara a cara con tu jefe directo?					
	Técnicas					
3	Se realizan reuniones periódicas para dialogar y conocer las opiniones de los empleados sobre el área de trabajo.					
4	Los medios de comunicación oral o tecnológicos son los adecuados para que el personal cumpla sus tareas					
	Mecanismos					
5	¿Se comunica al jefe inmediato sobre las actividades realizadas?					
6	Se realizan encuestas periódicas de satisfacción y clima laboral					
7	¿Existe un buzón para sugerencias y/o denuncias?					
	<b>Comunicación descendente</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
	Nivel superior					

8	El jefe inmediato brinda la información adecuada al personal sobre las funciones y responsabilidades.					
9	¿Se suele recibir reconocimiento o felicitaciones por el trabajo bien realizado?					
	Nivel inferior					
10	¿Conoce cuál es la visión, misión y valores de la Institución?					
11	Los subordinados reciben feedback en forma periódica sobre su desempeño laboral					
	<b>Comunicación horizontal</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
	Efectividad					
12	¿Existe comunicación constante con otras áreas de trabajo para el desarrollo de sus actividades?					
13	¿Se realizan grupos de trabajos con colegas de otras áreas para el cumplimiento de metas?					
	Calidad					
14	Se reúne con sus compañeros fuera del horario laboral.					
15	Comparte sus asuntos personales con sus compañeros y/o superiores					

**Autor:** Florindez Delerma, Daniella Sthefany (2022)

**Enlace:** [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95751/Florindez\\_DDS-SD.pdf?sequence=7&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95751/Florindez_DDS-SD.pdf?sequence=7&isAllowed=y)

**Adaptado por:** Avilés Rivera, José Alfredo (2024)

## Cuestionario de desempeño laboral

El siguiente instrumento permitirá evaluar el desempeño laboral en el Centro Quirúrgico del hospital Sabogal. Por lo tanto, contiene interrogantes, las cuales tendrá que leer detenidamente y marcar con un aspa (X) la respuesta que considere conveniente. Teniendo en cuenta la siguiente escala:

Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Casi Nunca	2
Nunca	1

Agradeciendo la sinceridad para responder, ya que los datos recaudados serán confidenciales y con fines académicos.

N°	INTERROGANTE	N	CN	AV	CS	S
	<b>Productividad</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	Cumple con el plazo establecido de entrega cuando le encargan algo.					
2	Cuenta con las herramientas necesarias para realizar su trabajo apropiadamente.					
3	Demuestra dedicación al momento de realizar sus actividades asignadas.					
4	Considera que el trabajo en equipo ayuda a elevar la calidad del servicio					
	<b>Eficiencia</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
5	Considera que posee la capacidad de adaptarse a los cambios y asumir nuevas funciones.					
6	Se siente identificado y orgulloso de pertenecer a la organización.					
7	El jefe toma interés por mejorar el conocimiento del personal a través de capacitaciones para afianzar una mejor labor.					
8	El jefe mantiene confianza con el personal, al momento de solicitar ideas para brindar una mejor atención al usuario.					
9	Se mantiene la confianza con el equipo de trabajo, adoptando un mayor compromiso para lograr los objetivos.					

10	El personal brinda la información al jefe sobre la situación real, mientras realiza sus funciones.					
11	Los trabajadores cuentan con el acceso a la información necesaria para demostrar el mejor rendimiento en el área.					
	<b>Formación adquirida</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
12	La institución realiza acciones para brindar una formación adecuada al personal para alcanzar su crecimiento profesional.					
13	Se brindan capacitaciones de manera continua para lograr el crecimiento profesional del trabajador.					
14	Se adquiere conocimiento de los compañeros de trabajo.					
15	En el área se adquiere conocimiento pleno sobre las funciones, tareas y reportes de manera periódica.					

**Autor:** Vargas, Dalila (2023)

**Enlace:** [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/120529/Vargas\\_AD C-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/120529/Vargas_AD_C-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

**Adaptado por:** Avilés Rivera, José Alfredo (2024)



### Anexo 3: Fichas de validación de instrumentos para la recolección de datos



#### Evaluación por juicio de expertos

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Comunicación interna del personal profesional de Servicio Quirúrgico del hospital del Callao. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Categoría	Detalle	Calificación
SUFICIENCIA	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1:de acuerdo 0:endes acuerdo
CLARIDAD	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1:de acuerdo 0:endes acuerdo
COHERENCIA	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1:de acuerdo 0:endes acuerdo
RELEVANCIA	El/la ítem/ pregunta es esencia lo importante, es decir, debe ser incluido	1:de acuerdo 0:endes acuerdo

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 0 a 1 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

Matriz de validación del cuestionario de la variable comunicación interna

Variable 1: Comunicación interna

Definición: Elemento estratégico dirigido al público interno de la organización, con repertorio de mensajes que es compartido entre los trabajadores, permite responder a las preocupaciones, necesidades de información y conseguir los objetivos de la institución según Aced et al. (2021).

Dimensiones	Indicadores	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación ascendente	Canales de información	Puedes enviar un Whatsapp o un e-mail a tu jefe directo	1	1	1	1	
		Puedes hablar cara a cara con tu jefe directo	1	1	1	1	
Técnicas		Se realizan reuniones periódicas para dialogar y conocer las opiniones de los empleados sobre el área de trabajo.	1	1	1	1	
		Los medios de comunicación oral o tecnológicos son los adecuados para que el personal cumpla sus tareas	1	1	1	1	
Mecanismos		Se comunica al jefe inmediato sobre las actividades realizadas	1	1	1	1	




		Se realizan encuestas periódicas de satisfacción y clima laboral	1	1	1	1	
		Existe un buzón para sugerencias y/o denuncias	1	1	1	1	
	<b>Indicadores</b>	<b>Ítem</b>	<b>Suficiencia</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>
Comunicación descendente	Nivel superior	El jefe inmediato brinda la información adecuada al personal sobre las funciones y responsabilidades. Se suele recibir reconocimiento o felicitaciones por el trabajo bien realizado	1	1	1	1	
	Nivel inferior	Conoce cuál es la visión, misión y valores de la Institución Los subordinados reciben feedback en forma periódica sobre su desempeño laboral	1	1	1	1	



	Indicadores	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación horizontal	Efectividad	Existe comunicación constante con otras áreas de trabajo para el desarrollo de sus actividades	1	1	1	1	
		Se realizan grupos de trabajos con colegas de otras áreas para el cumplimiento de metas	1	1	1	1	
	Calidad	Se reúne con sus compañeros fuera del horario laboral.	1	1	1	1	
		Comparte sus asuntos personales con sus compañeros y/o superiores	1	1	1	1	

## Ficha de validación de juicio de experto

<b>Nombre del instrumento</b>	Cuestionario de comunicación interna
<b>Objetivo del instrumento</b>	Medir la comunicación interna
<b>Nombre del experto:</b>	Huerta Mendoza Flavio Eleodoro
<b>Documento de identidad</b>	32129137
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	4 años
<b>Máximo grado académico</b>	Maestría
<b>Nacionalidad</b>	Peruana
<b>Institución donde labora:</b>	Organismo Nacional de Sanidad Pesquera SANIPES - PRODUCE
<b>Cargo</b>	Especialista de la Unidad de Atención al Ciudadano y Gestión Documental
<b>Número telefónico</b>	+51 952 924 465
<b>Firma</b>	
<b>Fecha</b>	17/05/2024

INSTRUCCION: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: desempeño laboral del personal profesional del Centro Quirúrgico de un hospital del Callao, 2024, Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:



<b>Categoría</b>	<b>Detalle</b>	<b>Calificación</b>
<b>SUFICIENCIA</b>	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1:deacuerdo 0:endesacuerdo
<b>CLARIDAD</b>	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1:deacuerdo 0:endesacuerdo
<b>COHERENCIA</b>	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1:deacuerdo 0:endesacuerdo
<b>RELEVANCIA</b>	El/la ítem/pregunta es esencia lo importante, es decir, debe ser incluido	1:deacuerdo 0:endesacuerdo



Matriz de la validación del cuestionario de la variable Desempeño laboral

Variable 2: Desempeño laboral

Según Idris, et al. (2023) son los comportamientos percibidos de los trabajadores en su actividad laboral, de manera que, se hace referencia a las acciones que produce el personal que son suficientes para cumplir con los requisitos de su puesto, mantener la competencia y eficiencia de la fuerza laboral, mejorando el rendimiento, conseguir mejores resultados y lograr los objetivos

Dimensión	Indicadores	Item Productividad	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Productividad	Uso de Recursos	Cumple con el plazo establecido de entrega cuando le encargan algo.					
		Cuenta con las herramientas necesarias para realizar su trabajo apropiadamente.					
		Demuestra dedicación al momento de realizar sus actividades asignadas.					
Dimensión	Indicadores	Cooperación					
		Item Eficiencia	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
		Considera que posee la capacidad de adaptarse a los cambios y asumir nuevas funciones.					
Eficiencia	Liderazgo	Se siente identificado y orgulloso de pertenecer a la organización.					
		El jefe toma interés por mejorar el conocimiento del personal a través de capacitaciones para afianzar una mejor labor.					
		El jefe mantiene confianza con el personal, al momento de solicitar ideas para brindar una mejor atención al usuario.					
	Confianza	Se mantiene la confianza con el equipo					



Dimensión	Indicadores	Item Formación adquirida	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
		trabajo, adoptando un mayor compromiso para lograr los objetivos. El personal brinda la información al jefe sobre la situación real, mientras realiza sus funciones. Los trabajadores cuentan con el acceso a la información necesaria para demostrar el mejor rendimiento en el área.					
	Información						
	Crecimiento profesional	La institución realiza acciones para brindar una formación adecuada al personal para alcanzar su crecimiento profesional. Se brindan capacitaciones de manera continua para lograr el crecimiento profesional del trabajador. Se adquiere conocimiento de los compañeros de trabajo. En el área se adquiere conocimiento pleno sobre las funciones, tareas y reportes de manera periódica.					
Formación adquirida	Adquisición de conocimientos						



## ✚ Ficha de evaluación de juicio de expertos

<b>Nombre del instrumento</b>	Cuestionario de desempeño laboral
<b>Objetivo del instrumento</b>	Medir el desempeño laboral
<b>Nombre del experto</b>	Huerta Mendoza Flavio Eleodoro
<b>Documento de identidad</b>	32129137
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área</b>	4 años
<b>Máximo grado académico</b>	Maestría
<b>Nacionalidad</b>	Peruano
<b>Institución donde labora</b>	Organismo Nacional de Sanidad Pesquera SANIPES - PRODUCE
<b>Cargo</b>	Especialista de la Unidad de Atención al Ciudadano y Gestión Documental
<b>Numero telefónico</b>	+51 952 924 465
<b>Firma</b>	
<b>Fecha</b>	17/05/2024



### Evaluación por juicio de expertos

**INSTRUCCIÓN:** A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Comunicación interna del personal profesional de Servicio Quirúrgico del hospital del Callao. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Categoría	Detalle	Calificación
SUFICIENCIA	El ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1:de acuerdo 0:endesacuerdo
CLARIDAD	El ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1:de acuerdo 0:endesacuerdo
COHERENCIA	El ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1:de acuerdo 0:endesacuerdo
RELEVANCIA	El ítem/ pregunta es esencia lo importante, es decir, debe ser incluido	1:de acuerdo 0:endesacuerdo

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 0 a 1 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

Matriz de validación del cuestionario de la variable comunicación interna

Variable 1: Comunicación interna

Definición: Elemento estratégico dirigido al público interno de la organización, con repertorio de mensajes que es compartido entre los trabajadores, permite responder a las preocupaciones, necesidades de información y conseguir los objetivos de la institución según Aced et al. (2021).

Dimensiones	Indicadores	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación ascendente	Canales de información	Puedes enviar un Whatsapp o un e-mail a tu jefe directo	1	1	1	1	
		Puedes hablar cara a cara con tu jefe directo	1	1	1	1	
	Técnicas	Se realizan reuniones periódicas para dialogar y conocer las opiniones de los empleados sobre el área de trabajo.	1	1	1	1	
Los medios de comunicación oral o tecnológicos son los adecuados para que el personal cumpla sus tareas		1	1	1	1		
	Mecanismos	Se comunica al jefe inmediato sobre las actividades realizadas	1	1	1	1	



		Se realizan encuestas periódicas de satisfacción y clima laboral	1	1	1	1	1	1	Observaciones/ Recomendaciones
		Existe un buzón para sugerencias y/o denuncias	1	1	1	1	1	1	
	Indicadores	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia			
Comunicación descendente	Nivel superior	El jefe inmediato brinda la información adecuada al personal sobre las funciones y responsabilidades. Se suele recibir reconocimientos o felicitaciones por el trabajo bien realizado	1	1	1	1	1	1	
	Nivel inferior	Conoce cuál es la visión, misión y valores de la Institución Los subordinados reciben feedback en forma periódica sobre su desempeño laboral	1	1	1	1	1	1	



	Indicadores	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación horizontal	Efectividad	Existe comunicación constante con otras áreas de trabajo para el desarrollo de sus actividades	1	1	1	1	
		Se realizan grupos de trabajos con colegas de otras áreas para el cumplimiento de metas	1	1	1	1	
	Calidad	Se reúne con sus compañeros fuera del horario laboral.	1	1	1	1	
		Comparte sus asuntos personales con sus compañeros y/o superiores	1	1	1	1	



## Ficha de evaluación de juicio de expertos

<b>Nombre del instrumento</b>	Cuestionario de comunicación interna
<b>Objetivo del instrumento</b>	Medir la comunicación interna
<b>Nombre del experto</b>	<b>Apolinario Aquino Yonel Nelson</b>
<b>Documento de identidad</b>	70758232
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área</b>	4 años
<b>Máximo grado académico</b>	Maestría
<b>Nacionalidad</b>	Peruano
<b>Institución donde labora</b>	Programa Nacional de Apoyo Directo A Los Más Pobres - Juntos
<b>Cargo</b>	Gestor local
<b>Numero telefónico</b>	+51 930 003 041
<b>Firma</b>	
<b>Fecha</b>	21/05/2024

**INSTRUCCION:** A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: desempeño laboral del personal profesional del Centro Quirúrgico de un hospital del Callao, 2024. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

<b>Categoría</b>	<b>Detalle</b>	<b>Calificación</b>
<b>SUFICIENCIA</b>	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
<b>CLARIDAD</b>	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
<b>COHERENCIA</b>	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
<b>RELEVANCIA</b>	El/la ítem/pregunta es esencia lo importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Matriz de la validación del cuestionario de la variable Desempeño laboral

Variable 2: Desempeño laboral

Según Idris, et al. (2023) son los comportamientos percibidos de los trabajadores en su actividad laboral, de manera que, se hace referencia a las acciones que produce el personal que son suficientes para cumplir con los requisitos de su puesto, mantener la competencia y eficiencia de la fuerza laboral, mejorando el rendimiento, conseguir mejores resultados y lograr los objetivos

Dimensión	Indicadores	Item Productividad	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Productividad	Uso de Recursos	Cumple con el plazo establecido de entrega cuando le encargan algo.					
		Cuenta con las herramientas necesarias para realizar su trabajo apropiadamente.					
	Calidad	Demuestra dedicación al momento de realizar sus actividades asignadas.					
Dimensión	Cooperación	Considera que el trabajo en equipo ayuda a elevar la calidad del servicio					
		<b>Indicadores</b>	<b>Item Eficiencia</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>
	Eficiencia	Liderazgo	Considera que posee la capacidad de adaptarse a los cambios y asumir nuevas funciones.				
Se siente identificado y orgulloso de pertenecer a la organización.							
Confianza		Confianza	El jefe toma interés por mejorar el conocimiento del personal a través de capacitaciones para afianzar una mejor labor.				
	El jefe mantiene confianza con el personal, al momento de solicitar ideas para brindar una mejor atención al usuario.						
		Se mantiene la confianza con el equipo					





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Dimensión	Indicadores	Item Formación adquirida	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
			1	1	1	1	
Formación adquirida	Crecimiento profesional	La institución realiza acciones para brindar una formación adecuada al personal para alcanzar su crecimiento profesional. Se brindan capacitaciones de manera continua para lograr el crecimiento profesional del trabajador.	1	1	1	1	
			1	1	1	1	
	Adquisición de conocimientos	Se adquiere conocimiento de los compañeros de trabajo. En el área se adquiere conocimiento pleno sobre las funciones, tareas y reportes de manera periódica.	1	1	1	1	

## Ficha de evaluación de juicio de expertos

<b>Nombre del instrumento</b>	Cuestionario de desempeño laboral
<b>Objetivo del instrumento</b>	Medir la desempeño laboral
<b>Nombre del experto</b>	Apolinario Aquino Yonel Nelson
<b>Documento de identidad</b>	70758232
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área</b>	4 años
<b>Máximo grado académico</b>	Maestría
<b>Nacionalidad</b>	Peruano
<b>Institución donde labora</b>	Programa Nacional de Apoyo Directo A Los Más Pobres - Juntos
<b>Cargo</b>	Gestor local
<b>Numero telefónico</b>	+51 930 003 041
<b>Firma</b>	
<b>Fecha</b>	21/05/2024

### Evaluación por juicio de expertos

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Comunicación interna del personal profesional de Servicio Quirúrgico del hospital del Callao. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Categoría	Detalle	Calificación
SUFICIENCIA	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1:deacuerdo 0:endesacuerdo
CLARIDAD	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1:deacuerdo 0:endesacuerdo
COHERENCIA	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1:deacuerdo 0:endesacuerdo
RELEVANCIA	El/la ítem/ pregunta es esencia lo importante, es decir, debe ser incluido	1:deacuerdo 0:endesacuerdo

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 0 a 1 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

Matriz de validación del cuestionario de la variable comunicación interna

Variable 1: Comunicación interna

Definición: Elemento estratégico dirigido al público interno de la organización, con repertorio de mensajes que es compartido entre los trabajadores, permite responder a las preocupaciones, necesidades de información y conseguir los objetivos de la institución según Aced et al. (2021).

Dimensiones	Indicadores	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación ascendente	Canales de información	Puedes enviar un Whatsapp o un e-mail a tu jefe directo	1	1	1	1	
		Puedes hablar cara a cara con tu jefe directo	1	1	1	1	
	Técnicas	Se realizan reuniones periódicas para dialogar y conocer las opiniones de los empleados sobre el área de trabajo.	1	1	1	1	
Los medios de comunicación oral o tecnológicos son los adecuados para que el personal cumpla sus tareas		1	1	1	1		
	Mecanismos	Se comunica al jefe inmediato sobre las actividades realizadas	1	1	1	1	

		1	1	1	1	1	Observaciones/ Recomendaciones
	Indicadores	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	
Comunicación descendente		Se realizan encuestas periódicas de satisfacción y clima laboral Existe un buzón para sugerencias y/o denuncias	1	1	1	1	
	Nivel superior	El jefe inmediato brinda la información adecuada al personal sobre las funciones y responsabilidades. Se suele recibir reconocimientos o felicitaciones por el trabajo bien realizado Conoce cuál es la visión, misión y valores de la Institución Los subordinados reciben feedback en forma periódica sobre su desempeño laboral	1	1	1	1	
	Nivel inferior		1	1	1	1	

Indicadores	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación horizontal	Efectividad	1	1	1	1	
		1	1	1	1	
Calidad	Se reúne con sus compañeros fuera del horario laboral.	1	1	1	1	
	Comparte sus asuntos personales con sus compañeros y/o superiores	1	1	1	1	

## Ficha de evaluación de juicio de expertos

<b>Nombre del instrumento</b>	Cuestionario de comunicación interna
<b>Objetivo del instrumento</b>	Medir la comunicación interna
<b>Nombre del experto</b>	Aguirre Janampa Ines Mary
<b>Documento de identidad</b>	48750291
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área</b>	3 años
<b>Máximo grado académico</b>	Maestría
<b>Nacionalidad</b>	Peruano
<b>Institución donde labora</b>	Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa
<b>Cargo</b>	Locador de servicio
<b>Numero telefónico</b>	+51 990 913 837
<b>Firma</b>	
<b>Fecha</b>	27/05/2024

**INSTRUCCION:** A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: desempeño laboral del personal profesional del Centro Quirúrgico de un hospital del Callao, 2024. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

<b>Categoría</b>	<b>Detalle</b>	<b>Calificación</b>
<b>SUFICIENCIA</b>	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1:deacuerdo 0:endesacuerdo
<b>CLARIDAD</b>	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1:deacuerdo 0:endesacuerdo
<b>COHERENCIA</b>	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1:deacuerdo 0:endesacuerdo
<b>RELEVANCIA</b>	El/la ítem/pregunta es esencia lo importante, es decir, debe ser incluido	1:deacuerdo 0:endesacuerdo



Matriz de la validación del cuestionario de la variable Desempeño laboral

Variable 2: Desempeño laboral  
 Según Idris, et al. (2023) son los comportamientos percibidos de los trabajadores en su actividad laboral, de manera que, se hace referencia a las acciones que produce el personal que son suficientes para cumplir con los requisitos de su puesto, mantener la competencia y eficiencia de la fuerza laboral, mejorando el rendimiento, conseguir mejores resultados y lograr los objetivos

Dimensión	Indicadores	Item Productividad	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Productividad	Uso de Recursos	Cumple con el plazo establecido de entrega cuando le encargan algo. Cuenta con las herramientas necesarias para realizar su trabajo apropiadamente.					
	Calidad	Demuestra dedicación al momento de realizar sus actividades asignadas.					
	Cooperación	Considera que el trabajo en equipo ayuda a elevar la calidad del servicio					
Dimensión	Indicadores	Item Eficiencia	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Eficiencia		Considera que posee la capacidad de adaptarse a los cambios y asumir nuevas funciones.					
	Liderazgo	Se siente identificado y orgulloso de pertenecer a la organización. El jefe toma interés por mejorar el conocimiento del personal a través de capacitaciones para afianzar una mejor labor.					
	Confianza	El jefe mantiene confianza con el personal, al momento de solicitar ideas para brindar una mejor atención al usuario. Se mantiene la confianza con el equipo					

		trabajo, adoptando un mayor compromiso para lograr los objetivos.							
		El personal brinda la información al jefe sobre la situación real, mientras realiza sus funciones.							
	Información	Los trabajadores cuentan con el acceso a la información necesaria para demostrar el mejor rendimiento en el área.							
<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Item Formación adquirida</b>	<b>Suficiencia</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>		
	Crecimiento profesional	La institución realiza acciones para brindar una formación adecuada al personal para alcanzar su crecimiento profesional. Se brindan capacitaciones de manera continua para lograr el crecimiento profesional del trabajador.							
<b>Formación adquirida</b>	Adquisición de conocimientos	Se adquiere conocimiento de los compañeros de trabajo. En el área se adquiere conocimiento pleno sobre las funciones, tareas y reportes de manera periódica.							

 Ficha de evaluación de juicio de expertos

<b>Nombre del instrumento</b>	Cuestionario de desempeño laboral
<b>Objetivo del instrumento</b>	Medir la desempeño laboral
<b>Nombre del experto</b>	Aguirre Janampa Ines Mary
<b>Documento de identidad</b>	46750291
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área</b>	3 años
<b>Máximo grado académico</b>	Maestría
<b>Nacionalidad</b>	Peruano
<b>Institución donde labora</b>	Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa
<b>Cargo</b>	Locador de servicio
<b>Numero telefónico</b>	+51 990 913 837
<b>Firma</b>	
<b>Fecha</b>	27/05/2024

## ANEXO 4

Prueba de consistencia interna

Comunicación interna

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,943	15

Desempeño laboral

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,939	15

Como resultado de las encuestas concretadas a 142 médicos, se halló un valor de alfa de Cronbach para cada cuestionario, por lo tanto, se verifica que la confiabilidad es muy alta porque es mayor al 0.70 y cercano al 1, demostrando que el cuestionario es aplicable para realizar los resultados el estudio.

## **ANEXO 5**

### **Consentimiento informado**

Título de la investigación: Comunicación interna y desempeño laboral del personal profesional del Centro Quirúrgico del hospital Sabogal del Callao,2024

Investigador: José Alfredo Avilés Rivera

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Comunicación interna y desempeño laboral del personal profesional del Centro Quirúrgico del hospital Sabogal del Callao,2024”, cuyo objetivo es determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral en un hospital del Callao .Esta investigación es desarrollada por estudiantes del programa académico de Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo del campus Ate, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren.

Este trabajo de investigación busca tener un mejor conocimiento de la comunicación al interior de la entidad con el objeto de mejorar el desempeño en las actividades.

#### **Procedimiento**

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

Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y preguntas dentro de 2 cuestionarios de 15 preguntas cada uno.

Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en el ambiente del Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. 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 el Investigador José Alfredo Avilés Rivera email: javilesri25@ucvvirtual.edu.pe y asesora María del Carmen Emilia Ancaya Martínez.

**Consentimiento**

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

Nombre y apellidos:

Firma:

Fecha y hora:

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

## ANEXO 7

Cálculo de la muestra Fórmula

para hallar la muestra

$$n = (N * Z^2 * P * Q) / [(N-1) * E^2 + Z^2 * P * Q]$$

$$n = (224 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5) / [224-1) * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5]$$

$$n \approx 142$$







**MEMORANDO N° 164-CIEI- OIyD-GRPS-ESSALUD-2024**

**PARA:** Inv. **JOSÉ AVILÉS RIVERA**  
Investigador Principal

**DE:** **Dr. TULIO AMÉRICO ACHATA SALAS**  
Presidente del CIEI

**ASUNTO:** SOLICITUD DE EVALUACIÓN Y APROBACIÓN DE PROTOCOLO

**REFERENCIA:** **Protocolo de investigación:** “Comunicación interna y desempeño laboral del personal profesional del Servicio Quirúrgico del Hospital Sabogal EsSalud – Callao, 2023.”

**FECHA:** Callao, 20 de junio de 2024

---

Por medio de la presente me es grato saludarle cordialmente y a su vez informarle que, el Comité Institucional de Ética en Investigación, en sesión presencial de día jueves 20 de junio de 2024, **REVISÓ** el levantamiento de observaciones comunicadas mediante S/N de fecha 18/06/2024, considerándose absueltas.

En este sentido, **se APROBÓ POR UNANIMIDAD** el protocolo de investigación denominado:

- **Comunicación interna y desempeño laboral del personal profesional del Servicio Quirúrgico del Hospital Sabogal EsSalud – Callao, 2023.**

Tener presente que, el investigador a cargo del estudio aprobado por este comité de ética, se compromete a remitir el Informe Final una vez culminado la recolección de información y/o ejecución del mismo.

Por último, se hace de su conocimiento que, como parte de las funciones del Comité Institucional de Ética en Investigación, se programará supervisión presencial y/o virtual de su estudio, el mismo que se le informará con 15 días de anticipación.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,

  
.....  
**Dr. TULIO AMÉRICO ACHATA SALAS**  
Presidente  
Comité Institucional de Ética en Investigación  
Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren  


TAAS/JMGH  
NIT: 900-2023-27375

Anexo 9.

*Rangos de correlación de Spearman*

---

Rangos	Correlación
-0.91 a -1.00	perfecta
-0.76 a -0.90	muy fuerte
-0.51 a -0.75	considerable
-0.26 a -0.50	media
-0.11 a -0.25	debil
-0.01 a -0.10	Muy débil
0	No hay correlación
0.01 a + 0.10	Muy débil
0.11 a +0.25	debil
0.26 a +0.50	media
0.51 a +0.75	considerable
0.76 a +0.90	muy fuerte
0.91 a +1.00	perfecta

---

*Nota. Hernández & Mendoza, 2020.*

[https://scholar.google.es/citations?view\\_op=view\\_citation&hl=es&user=kULnhI0AAAAJ&citation\\_for\\_view=kULnhI0AAAAJ:dhFuZR0502QC](https://scholar.google.es/citations?view_op=view_citation&hl=es&user=kULnhI0AAAAJ&citation_for_view=kULnhI0AAAAJ:dhFuZR0502QC)

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE 1: COMUNICACIÓN INTERNA				
			DIMENSIONES	INDICADORES	ITE MS	ESCALA	NIVELES
<p><b>Problema General</b> ¿Cómo se relaciona la comunicación interna con el desempeño laboral en el hospital Sabogal de Essalud-Callao,2024?</p> <p><b>Problemas Específicos</b> a) ¿Cómo se relaciona la comunicación ascendente con el desempeño laboral en el hospital Sabogal de Essalud-Callao,2024?; b) ¿Cómo se relaciona la comunicación descendente con el desempeño laboral en el hospital Sabogal de Essalud-Callao,2024?; c) ¿Cómo se relaciona la comunicación horizontal con el desempeño laboral en el hospital Sabogal de Essalud-Callao,2024?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Establecer la relación de la comunicación interna con el desempeño laboral en el hospital Sabogal de Essalud-Callao, 2024</p> <p><b>Objetivos Específicos</b> (a) Establecer la relación de la comunicación ascendente con el desempeño laboral en el hospital Sabogal de Essalud-Callao, 2024, (b) Establecer la relación de la comunicación descendente con el desempeño laboral en el hospital Sabogal de Essalud-Callao, 2024 (c) Establecer la relación de la comunicación horizontal con el desempeño laboral en el hospital Sabogal de Essalud-Callao, 2024</p>	<p><b>Hipótesis General</b> La comunicación interna se relaciona con el desempeño laboral en el hospital Sabogal de Essalud-Callao, 2024</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b> (a) La comunicación ascendente se relaciona con el desempeño laboral en el hospital Sabogal de Essalud-Callao, 2024 (b) La comunicación descendente se relaciona con el desempeño laboral en el hospital Sabogal de Essalud-Callao, 2024 (c) La comunicación horizontal se relaciona con el desempeño laboral en el hospital Sabogal de Essalud-Callao, 2024</p>	Comunicación ascendente	Canales de información Técnicas Mecanismos	1-2 3-4 5-7	Ordinal tipo Likert cuyos niveles de respuesta son: Nunca= 1 Casi nunca= 2 A veces= 3 Casi siempre= 4 Siempre= 5	Deficiente
			Comunicación descendente	Nivel superior Nivel inferior	8-9 10-11		Regular
			Comunicación horizontal	Efectividad Calidad	12-13 14-15		Eficiente
			<b>VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL</b>				
			DIMENSIONES	INDICADORES	ITE MS	ESCALA	NIVELES
			Productividad	Uso de recursos Calidad Cooperación	1-2 3 4	Ordinal tipo Likert cuyos niveles de respuesta son: Nunca= 1 Casi nunca= 2 A veces= 3 Casi siempre= 4 Siempre= 5	Deficiente
			Eficiencia	Liderazgo Confianza Información	5-7 8-9 10-11		Regular
			Formación adquirida	Crecimiento profesional Adquisición de conocimientos	12-13 14-15		Eficiente
<b>NIVEL Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b>	<b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</b>				<b>ESTADÍSTICA A UTILIZAR</b>	

<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Nivel:</b> Descriptivo correlacional</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental transversal</p> <p><b>Método:</b> Hipotético deductivo</p>	<p><b>Población:</b> 224 profesionales del servicio quirúrgico</p> <p><b>Tipo de muestreo:</b> Probabilístico aleatorio simple</p> <p><b>Tamaño de muestra:</b> 142 profesionales del servicio quirúrgico</p>	<p><b>Variable 1:</b> Comunicación interna</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p> <p><b>Número de ítems:</b> 15</p> <p><b>Confiabilidad:</b> <b>Ámbito de Aplicación:</b> Población adulta</p> <p><b>Forma de Administración:</b> Autoadministración</p>	<p><b>Variable 2:</b> Desempeño laboral</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p> <p><b>Número de ítems:</b> 15</p> <p><b>Confiabilidad:</b> <b>Ámbito de Aplicación:</b> Población adulta</p> <p><b>Forma de Administración:</b> Autoadministración</p>	<p><b>Estadística descriptiva:</b> Distribución de frecuencias</p> <p><b>Estadística inferencial:</b> Contrastación de hipótesis</p> <p><b>Coefficiente de correlación:</b> Rho de Spearman</p>
---	---	---	--	---