



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Comunicación organizacional y eficacia laboral del personal de salud de
un centro de salud de Chimbote, 2024

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de Salud

AUTORA:

Tomas Rosas, Eloisa Eva (orcid.org/0009-0000-3761-4514)

ASESORES :

Dr. Castillo Saavedra, Ericsson Felix (orcid.org/0000-0002-9279-7189)

Dr. Millones Alba, Erica Lucy (orcid.org/0000-0002-3999-5987)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN :

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en

Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA :

Promoción de la salud nutrición y salud alimentaria

CHIMBOTE – PERÚ

2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, MILLONES ALBA ERICA LUCY , CASTILLO SAAVEDRA ERICSON FELIX, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesores de Tesis titulada: "Comunicación organizacional y eficacia laboral del personal de salud de un centro de salud de Chimbote, 2024.", cuyo autor es TOMAS ROSAS ELOISA EVA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos 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, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHIMBOTE, 30 de Julio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CASTILLO SAAVEDRA ERICSON FELIX DNI: 40809471 ORCID: 0000-0002-9279-7189	Firmado electrónicamente por: EFCASTILLOS el 30- 07-2024 07:36:51
MILLONES ALBA ERICA LUCY DNI: 32933005 ORCID: 0000-0002-3999-5987	Firmado electrónicamente por: EMILLONES el 30- 07-2024 07:36:51

Código documento Trilce: TRI - 0838215





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, TOMAS ROSAS ELOISA EVA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Comunicación organizacional y eficacia laboral del personal de salud de un centro de salud de Chimbote, 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
ELOISA EVA TOMAS ROSAS DNI: 41589161 ORCID: 0009-0000-3761-4514	Firmado electrónicamente por: ETOMASRO el 30-07- 2024 14:43:13

Código documento Trilce: TRI - 0838214



DEDICATORIA

La presente tesis va dedicada a DIOS quien me sostuvo en todo momento dándome fuerzas para poder desarrollar las diferentes actividades. Y a mis hijos Mariana, Samuel y Abigail quienes son mi fuente de inspiración para cumplir con mis

AGRADECIMIENTO

A mi padre quien es aquel que me insta a seguir esforzándome y él que me dice que puedo con todo.

A mi equipo de trabajo, por apoyarme en la recolección de datos al igual que mi jefatura por las facilidades para la ejecución.

A mis hermanos Milagros y Andri, quienes me han apoyado mucho en las diferentes actividades.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LOS ASESORES	ii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LA SALUD	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA	14
III. RESULTADOS.....	19
IV. DISCUSION	22
IV. CONCLUSIONES	28
V. RECOMENDACIONES	29
REFERENCIAS.....	31
ANEXOS.....	37

ÍNDICE DE TABLAS

		Pág.
Tabla 1.	Relación entre la comunicación organizacional y la eficacia laboral del personal de salud de un centro de salud de Chimbote, 2024.	18
Tabla 2.	Nivel de comunicación organizacional del personal de salud de un centro de salud de Chimbote, 2024.	19
Tabla 3.	Nivel de eficacia laboral del personal de salud de un centro de salud de Chimbote, 2024.	20

RESUMEN

El presente estudio está alineado con el tercer objetivo dentro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas es "Garantizar una vida sana y promover el bienestar de todos a todas las edades. Estudio cuantitativo de corte transversal cuyo objetivo fue determinar la relación existente entre la comunicación organizacional y la eficacia laboral del personal de salud de un centro de salud de Chimbote, 2024. Como muestra de estudio se consideró a 80 personal asistencial, quienes resolvieron las dos cuestionarios: En el caso de la comunicación organizacional se hizo uso de un cuestionario de 15 ítems, de 3 dimensiones: Comunicación ascendente, descendente y horizontal con 5 preguntas para cada dimensión con escala tipo Likert. Referente a la eficacia laboral se utilizó un cuestionario de 20 ítems, de 3 dimensiones: cumplimiento de objetivos de 10 preguntas, también la satisfacción de usuarios y eficacia organizativa con 5 preguntas cada uno, con escala tipo Likert. Como resultados la variable comunicación organizacional según el 51.3 % es de nivel medio, según el 25.0 % nivel alto y según el 23.71% nivel bajo, asimismo la eficiencia laboral se presenta en el 48.7% como nivel medio, en el 27.5% bajo y en el 23.8%alto. Se concluyó de acuerdo al nivel correlación moderada de 0.483 Spearman significativa al 0.000, que entre las variables de estudio existe una relación directa de intensidad fuerte.

Palabras clave: Comunicación organizacional, eficacia laboral, comunicación, comunicación horizontal, comunicación descendente.

ABSTRACT

This study is aligned with the third goal of the United Nations Sustainable Development Goals (SDGs), which is "Ensure healthy lives and promote well-being for all at all ages." This is a cross-sectional quantitative study aimed at determining the relationship between organizational communication and the work efficiency of healthcare personnel at a health center in Chimbote in 2024. As a study sample, there was a sample of 80 healthcare personnel, who resolved the two questionnaires: In the case of organizational communication, a 15-item questionnaire with 3 dimensions was used: Upward, downward and horizontal communication with 5 questions for each dimension with a Likert-type scale. Regarding work effectiveness, a 20-item questionnaire was used, with 3 dimensions: Compliance with objectives of 10 questions, also user satisfaction and Organizational effectiveness with 5 questions each, with a Likert-type scale. As results, the variable organizational communication according to 51.3% is of medium level, according to 25.0% high level and according to 23.71% low level, likewise work efficiency is presented in 48.7% as medium level, in 27.5% low and in 23.8% high. It was concluded according to the moderate correlation level of 0.483 Spearman significant at 0.000, that there is a direct relationship of strong intensity between the study variables.

Keywords: Organizational communication, work efficiency, communication, horizontal communication, downward communication.

I. INTRODUCCIÓN

La comunicación es un proceso que singulariza la relación entre los seres humanos, se mantiene presente en los diversos espacios en los que este se desenvuelve, siendo uno fundamental dentro del entorno de la vida laboral (Fernández 1997). Cuando la comunicación se aplica al ámbito organizacional se denomina comunicación organizacional (Ramos et al., 2017) La comunicación organizacional es fundamental en la efectividad del trabajo del personal de salud. Una comunicación efectiva dentro de las organizaciones de salud implica transmitir información clara y concisa entre los integrantes del equipo, lo que resulta fundamental para coordinar las actividades clínicas, prevenir errores y garantizar la seguridad del paciente (Burgos 2018).

La comunicación organizacional está alineada con el tercer objetivo dentro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas es garantizar una vida sana y promover el bienestar de todos a todas las edades, ya que juega un papel crucial en la consecución de este objetivo al facilitar la difusión de información mediante una variedad de canales de comunicación, como sitios web, aplicaciones móviles, líneas directas de información de salud y redes sociales creando acceso a información precisa y actualizada sobre temas de salud. Además, la comunicación organizacional puede fomentar la adopción de comportamientos saludables y movilizar recursos financieros, humanos y materiales para respaldar iniciativas relacionadas con la salud y el bienestar. Esto puede implicar actividades como la recaudación de fondos, la búsqueda de socios y aliados, la promoción del voluntariado y la sensibilización sobre la importancia de invertir en programas destinados a la salud y el bienestar.

En este escenario, las empresas y organizaciones tienen un rol esencial, como agentes económicos y también como actores sociales y ambientales, pudiendo generar un impacto positivo dentro de la sociedad y el planeta. Sin embargo, muchas organizaciones no han considerado los ODS dentro de sus planes de acción, no solo es necesario comunicar los ODS, sino que también se debe incorporar en la visión, misión, valores, objetivos y políticas de la organización.

La comunicación organizacional favorece las relaciones interpersonales, las cuales son cruciales para el desempeño de las actividades laborales, especialmente en el sector salud, donde a menudo surgen dificultades en el trabajo en equipo debido a la falta de habilidades comunicativas que permitan una transmisión clara del mensaje, lo cual dificulta mantener relaciones adecuadas dentro del ámbito profesional y a cumplir con los estándares de eficacia laboral (Fernández et al., 2021).

La eficacia laboral es el pilar fundamental sobre el cual se construye el éxito en cualquier organización, pero en la actualidad, tiene poca atención. Para superar este desafío, las organizaciones deben implementar programas de comunicación, integración e inducción que permitan a los colaboradores sentirse parte del equipo y comprometidos con los objetivos organizacionales, lo que, a su vez, contribuirá a mejorar la eficacia laboral y alcanzar los resultados deseados. Una comunicación clara y efectiva facilita la comprensión de las expectativas laborales, creando un entorno favorable para un rendimiento óptimo (Kruse, 2012).

A nivel mundial datos estadísticos de comunicación en el ámbito de trabajo reportan que el 86% de los trabajadores y administrativos señalan que la falta de colaboración y comunicación eficaz promueven la inestabilidad en el ámbito laboral. Por otro lado, el McKinsey Global Institute (MGI) señala que el uso de herramientas sociales para mejorar la comunicación dentro de una organización puede aumentar la productividad de los trabajadores hasta en un 25%.

De acuerdo con el informe del Sistema de Informes de Seguridad del Paciente de Taiwán, se ha identificado que los incidentes de seguridad del paciente son principalmente atribuidos a problemas de comunicación (Ministerio de Salud y Bienestar, 2018).

En la I Cumbre Latinoamericana de Directivos y Expertos en Comunicación se dio lugar un Panel de Comunicación y Sustentabilidad dado en Medellín, sosteniendo en conjunto que la comunicación organizacional es pieza clave dentro de la Agenda 2030, ya que se

debe comunicar para reformar. Se debe hacer uso de la comunicación para combatir el desinterés de las organizaciones frente a la ODS, y fomentar responsabilidad y acción de la organización en beneficio del desarrollo sostenible, contribuyendo así a la buena imagen de la institución y al progreso de la humanidad.

A nivel de Latinoamérica según lo afirma el acuerdo del Banco Mundial (2023) pese a los avances de la medicina durante las últimas décadas, y durante la reciente pandemia que acabamos de atravesar, quedó expuesto que nuestro sistema de salud enfrenta deficiencias dentro de su organización, tanto a nivel organizativo como en comunicación. La Organización para la Cooperación y desarrollo económico (OCDE) señala que, la fragmentación del sistema de salud genera mala distribución de los recursos, así como un deficiente control sobre ellos, dando resultado al bajo acceso en salud, personal de salud con carga laboral, habiéndose incrementado inclusive hasta en un 25% según datos. (Organización Panamericana de la Salud, 2022).

En el ámbito nacional, es necesario que los directivos de las instituciones de salud estén calificados y sean competentes de tal forma que, mediante el uso de estrategias de comunicación se pueda obtener un mejor resultado en cuanto a la calidad de servicio prestado.

Del mismo modo se observa en determinado centro de salud de Chimbote el poco interés de los trabajadores para el logro de objetivos institucionales, mostrando a la vez poca asistencia cuando se les convoca a reuniones, reflejando una deficiente comunicación organizacional. Los trabajadores poseen escasa información de las actividades programadas en diferentes áreas y como es sabido la efectividad de una organización puede depender del compromiso laboral de sus empleados, un aspecto vital que puede ser influenciado por la comunicación organizacional. Aunque esta relación es fundamental, ha recibido poca atención en el contexto de las instituciones de atención médica.

Motivo por el cual y ante lo expuesto se plantea como enunciado del problema: ¿Cuál es la relación existente entre la comunicación organizacional y la eficacia laboral del personal de salud de un centro de salud de Chimbote, 2024?

El presente estudio tiene una justificación teórica ya que buscó aportar nuevos conocimientos y a pesar de que existen estudios sobre el tema en referencia, aún no se han encontrado estudios con ambas variables y la misma población estudiada, a la vez sirve de referencia para nuevas investigaciones.

Tiene una justificación práctica, ya que brinda resultados del análisis de ambas variables, de modo sean utilizados para generar un impacto positivo y contribuir a la resolución de problemas en la organización donde se desarrolló la investigación al abordar las variables de estudio.

Finalmente, el presente estudio presenta una justificación metodológica ya que se basó en la necesidad de obtener una comprensión exhaustiva y precisa de la relación entre las variables estudiadas. Se optó por métodos cuantitativos para obtener mediciones objetivas y precisas de variables clave, como la comunicación y la eficacia laboral, lo que permitió un análisis riguroso y la identificación de patrones significativos. Además, se buscó capturar de manera ética y precisa la relación entre la comunicación organizacional y la eficacia laboral en el personal de salud de un centro de salud específico, garantizando resultados sólidos y aplicables a la realidad concreta de este entorno.

El presente estudio tiene por objetivo determinar la relación existente entre la comunicación organizacional y la eficacia laboral del personal de salud de un centro de salud de Chimbote, 2024. Dentro de los objetivos específicos se consideran: identificar el nivel de comunicación organizacional del personal de salud de un centro de salud de Chimbote, 2024. Identificar el nivel de eficacia laboral del personal de salud de un centro de salud de Chimbote, 2024, identificar la relación existente entre comunicación ascendente y eficacia laboral en el personal de salud de un centro de salud de Chimbote, 2024, identificar la relación existente entre comunicación descendente y eficacia laboral

en el personal de salud de un centro de salud de Chimbote, 2024 e identificar la relación existente entre comunicación horizontal y eficacia laboral en el personal de salud de un centro de salud de Chimbote, 2024.

A continuación, se presentan algunos ejemplos de investigaciones significativas sobre esta temática:

Dalal et al., (2021) según su estudio, cuyo fin era examinar en qué medida la satisfacción con la comunicación organizacional afecta el compromiso laboral de los trabajadores de la salud. Se realizó una encuesta transversal con 235 profesionales sanitarios en la Franja de Gaza, Palestina. Se empleó el software estadístico SPSS, versión 25, para realizar el análisis de los datos, donde se observó que los profesionales de la salud mostraron un nivel moderado de satisfacción con la comunicación organizacional y el compromiso laboral. Además, se encontró que había un efecto positivo que es estadísticamente significativo ($\beta = .524$, $p < .05$). Se destacó también que los años de experiencia influyen de manera significativa en la comunicación organizacional.

Pan y Lin (2021) cuyo propósito de este estudio fue investigar la conexión entre la satisfacción con la comunicación dentro de la organización y la calidad de la atención enfermería ya que fueron descuidadas en seis salas de oncología. pertenecientes a un hospital oncológico independiente ubicado en Taipéi, Taiwán. Se recopiló datos utilizando el Cuestionario de Satisfacción en Comunicación y la encuesta MISSCARE aplicado a 111 enfermeras. Estos datos fueron sometidos a análisis estadístico el 16 de diciembre de 2018, que incluyó estadísticas descriptivas, prueba t, análisis de varianza y análisis de correlación de Pearson. El estudio reveló que el 92.5% de las enfermeras mostraban una tendencia a omitir o retrasar la finalización de ciertas tareas de atención de rutina cuando no estaban contentas con el personal de su unidad, el clima de comunicación organizacional, la comunicación horizontal dada entre colegas de igual nivel jerárquico y entre la comunicación ascendente dada en diferentes niveles jerárquicos, así como la comunicación informal.

Kim y Jang (2018) mediante su investigación establecieron como objetivo general evaluar cómo la satisfacción con la comunicación organizacional y el trabajo emocional influyen en el comportamiento de servicio prosocial de las enfermeras en Corea. Se llevó a cabo un estudio transversal que involucró a 145 enfermeras en dos hospitales terciarios coreanos durante el año 2017. La mayoría de los participantes (89%) eran mujeres, con una edad promedio de $28,45 \pm 5,50$ años. Se efectuó el análisis correspondiente a los datos principalmente mediante regresión múltiple, principalmente mediante regresión múltiple. Como resultado, se encontró que tanto la satisfacción con la comunicación organizacional como el trabajo emocional de las enfermeras tenían un impacto positivo en su comportamiento de servicio prosocial. Estos resultados sugieren que la satisfacción con la comunicación organizacional y el trabajo emocional de las enfermeras pueden tener una influencia significativa en cómo prestan servicios de manera altruista.

A nivel nacional tenemos:

Cochachi (2023) El objetivo de su investigación llevada a cabo en Lima.2023 fue investigar cómo la comunicación organizacional afecta la eficacia laboral del personal de salud, especialmente del equipo de enfermería. Tuvo una muestra de 108 enfermeras que participaron completando dos cuestionarios diseñados para el estudio. Los resultados revelaron que la comunicación organizacional se percibe como regular por el 49.07% de los encuestados, buena por el 36.11% y mala por el 14.81%. La eficiencia laboral se considera regular por el 47.22%, óptima por el 34.26% y deficiente por el 18.52%. y finalmente que existe una correlación moderada (0.699) y significativa ($p = 0.000$) entre las dos variables, lo que sugiere una relación directa y fuerte entre la comunicación organizacional y la eficiencia laboral.

Cortez (2021) en tema a investigar tuvo como principal objetivo examinar cómo la comunicación organizacional se relaciona con el clima laboral. Se empleó un enfoque cuantitativo con un diseño descriptivo y correlacional para llevar a cabo la investigación. La muestra consistió en 37 voluntarios del personal médico a quienes se les administraron dos cuestionarios. Entre los (hallazgos, se encontraron correlaciones

inversas moderadas entre las dimensiones de coordinación ($r = -0,642$), información ($r = -0,418$) y contribución ($r = -0,565$) con el clima laboral. Sin embargo, la dimensión de confianza ($r = -0,371$) mostró una correlación inversa baja con el clima laboral.

A nivel local tenemos:

Damián et al., (2021) se propuso establecer la asociación entre la comunicación interna y el desempeño laboral dentro de la pandemia COVID-19, estudio tipo descriptivo-correlacional, la muestra incluyó a 100 trabajadores del sector salud. Los resultados indicaron que los empleados exhiben un alto nivel de rendimiento laboral, representado por un 51 %, y comunicación interna mostrando un nivel medio, con un 57% a la vez muestra una conexión significativa entre ambas variables

Al aludir a la comunicación organizacional, nos referimos a la amplia gama de acciones, procedimientos y asignaciones llevadas al dar y recibir información por diversas vías dentro de una organización, como también mediante estrategias de comunicación tanto interna como externa para lograr objetivos institucionales propuestos. A fin de alcanzar el desarrollo y la productividad se implementa eficacia laboral mediante estrategias haciendo uso de la comunicación organizacional produciendo en los colaboradores un mejor desempeño. Apuntar hacia una mejora en eficacia laboral mediante la comunicación organizacional, el desarrollo de estrategias para aumentar la productividad, así como el fortalecimiento de las relaciones internas y externas, son acciones que permiten el desempeño de los colaboradores en la organización (Arotaype y Ampuero 2020).

La comunicación organizacional, por otro lado, facilita el adecuado funcionamiento de los procesos internos, promueve un entorno laboral óptimo y contribuye a la consecución de las metas establecidas (Ramos, et al., 2017).

El entendimiento de los objetivos de una organización se fundamenta principalmente en la comunicación organizacional. La falta de atención a la comunicación con los colaboradores en muchas empresas resulta en una estructura de comunicación

ineficiente, lo que causa pérdida de tiempo, recursos, productividad y, en última instancia, afecta los beneficios.

Fernández (1997) afirma que la comunicación organizacional se define como el compartir conocimientos entre los miembros de una organización y su contexto externo. Se reconoce también como un conjunto de métodos y acciones para gestionar este flujo de mensajes entre los integrantes de un equipo. Estos mensajes, tanto dentro de la organización como con su entorno, impactan en las actitudes, habilidades y comportamientos del público interno y externo., y todo con el propósito de ayudarlos a alcanzar mejor sus objetivos.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) mediante una Conferencia dada en Ginebra 1967 planteó dentro de sus recomendaciones que al formular una política de comunicación eficiente se vería fortalecido la difusión de información entre los trabajadores y se vería reflejado en los propósitos y logros que la organización ha establecido, siendo crucial para su progreso y éxito.

La buena comunicación en una organización refleja el comportamiento y el desempeño del empleado, el logro de las metas organizacionales y está influenciado por las características personales, el ambiente de trabajo, la seguridad laboral y la capacitación (Castro, 2016). La comunicación organizacional se ha constituido como un eje fundamental en la gestión de las organizaciones. No solo está referido a la transmisión de mensajes sino también al comportamiento y a los actos que transmiten información sobre el sentirse identificados con la organización y su cultura organizacional (Castro, 2016). La comunicación transparente dentro de la organización permite el desarrollo de los procedimientos definidos para alcanzar los objetivos., motivo por el cual los líderes y plana administrativa deben mantener (Yue et al., 2019).

Diversos académicos en España utilizan el término "comunicación organizacional" para referirse, de manera general, a la gestión completa de la comunicación dentro de las

organizaciones. No obstante, su uso debería también incluir la comunicación realizada por organizaciones del tercer sector.

En este sentido, León et al., (2006) señala que las grandes organizaciones están adoptando una estructura de gestión de comunicación organizacional unificada, que engloba la comunicación interna, externa y comercial.

Aunque existen diversas corrientes y escuelas en el estudio del comportamiento organizacional, las cuales ayudan a vislumbrar el funcionamiento de las organizaciones y el papel que se le atribuye a la comunicación.

Para efectos del presente estudio nos basamos en Castro (2016) quien consideró que existen estructuras piramidales en la comunicación, de director a subordinado o viceversa y entre empleados, es vista como un medio para transmitir órdenes y directrices, sostuvo en su teoría que la comunicación organizacional es un proceso, donde se presenta tres dimensiones: comunicación ascendente, descendente y horizontal.

Robbins y Judge (2009) definen a la comunicación ascendente como la que se eleva hacia un nivel superior dentro de un grupo y/o organización. Tiene gran utilidad en la retroalimentación hacia las instancias superiores en cuanto al progreso el cumplimiento de metas y observación de problemas presentes

Una idea similar puede encontrarse en Villafañe (2002) quien establece que la comunicación ascendente es la de generar la interacción social en la organización con el objetivo de que todos los colaboradores de una organización se sientan involucrados y comprometidos en las actividades, así mismo en el cumplimiento de objetivos trazados. La importancia en este tipo de comunicación radica en que los colaboradores tengan las oportunidades y facilidades para expresarse y emitir opiniones de mejora para la organización en la que laboran, entablar vías de solución, así como proponer planes de mejora institucional. (Ataguba et al., 2020), motivo por el cual se hace necesario

garantizar una comunicación eficiente entre todos los integrantes de la organización (AlHamad, et al., 2022).

La comunicación descendente, segunda variable, se refiere a una técnica para transmitir de manera eficiente las directrices o instrucciones dadas desde un nivel superior o administrativo según el esquema de jerarquía que presenten Ríos (2020). Este tipo de comunicación permite el flujo de información desde un nivel superior con el objetivo de transmitir información valiosa, instrucciones, acuerdos, compromisos, metas trazadas AlHamad, et al., (2022). Los medios digitales, información vía correo electrónico, impresiones, llamadas telefónicas, son los medios más frecuentemente empleados para la comunicación descendente (Medina, 2015).

La comunicación horizontal se define como un intercambio simbólico dentro del entorno laboral, que se percibe como un proceso social., donde los colaboradores de un mismo nivel comparten sus experiencias mediante el diálogo y la participación (Guerrero, 2022). En este tipo de comunicación ambas partes tienen igual posibilidad de ganar protagonismo y a la vez que interactúan de la misma manera (Ewing et al., 2019). Una idea similar tiene Goldhaber al expresar que se da entre individuos que ocupan niveles jerárquicos similares dentro de una organización. Su objetivo principal es brindar un medio para el manejo y resolución de problemas evitando la lentitud que resultaría en consultar a un superior común, además de ofrecer la posibilidad de interactuar con colegas afines dentro de la organización, lo cual es fundamental para la satisfacción laboral.

Martínez y Nosnik, en 1988, afirman que distintos autores citados por Goldhaber llegaron a la conclusión de que los propósitos de esta comunicación incluyen coordinar actividades, solucionar problemas, compartir información y abordar conflictos.

Hoy en día, la comunicación organizacional se lleva a cabo principalmente a través de medios impresos y escritos de forma manual y digital, como cartas, correos electrónicos, mensajes vía texto, sitios web de internet, redes sociales, aplicaciones digitales y entradas de blogs. Motivo por el cual es importante que los gerentes estén a la vanguardia en el dominio y manejo de los avances de la tecnología de tal forma que

exista un avance en la comunicación interna de la institución. (Li et al., 2021). Además, la comunicación no verbal juega un papel crucial en el ámbito sanitario actual, ya que ayuda a prevenir posibles contagios al evitar el contacto directo entre personal. Durante la prestación de la revisión médica, el personal sanitario debe ser capaz de descifrar el lenguaje corporal, las manifestaciones faciales, la entonación de la voz, entre otros aspectos, con el fin de realizar un diagnóstico y pronóstico precisos de las enfermedades de los pacientes. (Gupta et al., 2021).

La comunicación organizacional ofrece una serie de beneficios que contribuyen a mejorar la calidad general de la empresa, desde la optimización de los procesos de producción y la gestión de costos, hasta el incremento de la motivación y el rendimiento laboral de los empleados dentro de la organización.

Es así como hacemos mención de la segunda variable de estudio; eficacia laboral. Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la eficacia laboral implica la habilidad de los trabajadores para ejecutar sus labores de forma efectiva, alcanzar las metas establecidas por la organización y contribuir al éxito global de la empresa. Esto resalta la importancia de que los empleados sean capaces de desempeñarse de manera productiva y eficiente en sus roles, lo cual puede influir positivamente en la competitividad y el rendimiento general de la organización

En cuanto a las bases teóricas que la sustentan, se entiende que la eficacia laboral, tiene que ver con el cumplimiento de los objetivos y/o resultados esperados, en otras palabras, con el e que desarrollo de actividades que nos acerquen a los objetivos planteados cobrando importancia dentro de la organización ya que tiene que ver directamente con la productividad (Chiavenato, 2011).

Por otro lado, para (Crehana, 2018), eficiencia laboral está relacionado con la capacidad que tenga el colaborador para realizar una tarea asignada o cumplir con objetivos propuestos en el menor tiempo posible, utilizando los recursos que tenga a la mano. La eficacia laboral en el personal de salud es influenciada por la comunicación efectiva, la motivación y el empoderamiento de los colaboradores (Kotter, 2001). A pesar de la

preparación y la capacitación de los profesionales de la salud, a menudo enfrentan dificultades debido a factores externos, como la escasez de personal o las condiciones deficientes de gestión, comunicación ineficiente, entre otros. Estos factores pueden afectar negativamente su desempeño, aunque los profesionales de la salud siempre se esfuerzan por alcanzar los estándares necesarios para brindar una atención efectiva que satisfaga las necesidades de la población (Sánchez, 2023).

Como primera dimensión de la eficiencia laboral tenemos: el cumplimiento de objetivos definido como en permanente de la valoración que permite determinar la eficiencia de los colaboradores para desempeñar una determinada función que le ha sido asignada. (Sánchez, 2023) Es imprescindible elaborar un plan de acción para el cumplimiento de metas (Bartkowski et al., 2020). La diversidad de plazos para los objetivos incluye metas a corto, medio y largo plazo, tanto en términos cuantitativos como cualitativos. Estas son evaluadas mediante métricas para seguir de cerca la viabilidad de los proyectos." (Davidescu et al., 2020). Los objetivos de desempeño, como su nombre indica, se emplean para evaluar el rendimiento Factores humanos implicados en la fijación de metas". (Ukko et al., 2019). Estos objetivos especifican roles y distribuyen deberes dentro de un conjunto de pasos para implementar (Yuan et al., 2020). Los objetivos de resultado se centran en lograr metas específicas, mientras que los objetivos del proceso están destinados a llevar a cabo tareas concretas (Syakur et al., 2020).

En una segunda dimensión, se encuentra la satisfacción de los usuarios como un aspecto fundamental, que es propio de cada usuario respecto al servicio brindado, de acuerdo a las necesidades satisfechas (Firth et al., 2019). La valoración de esta situación generalmente lleva a una evaluación positiva, ya que implica contrastar los logros obtenidos con los objetivos y expectativas previamente establecidos (Chen et al., 2020). Según Sanz et al., (2017), el término "satisfacción" es comúnmente empleado en el ámbito de la salud para evaluar la calidad del servicio en términos de cumplimiento de las necesidades de los pacientes.

En cuanto a tercera dimensión se tiene a la eficacia organizativa, que es capacidad que tiene una institución para el logro de sus objetivos mediante el uso de estrategias (Rodríguez et al., 2013). Asimismo, mide la eficiencia mediante la cual una determinada organización sin necesidad de ejercer presión o estrés sobre sus empleados los conduce al cumplimiento de los objetivos (Hirebook, 2018).

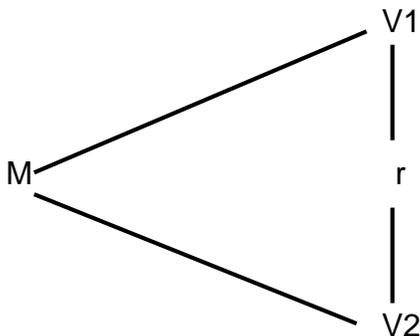
Ante lo mencionado se plantea como hipótesis alterna que: Existe relación entre la comunicación organizacional y la eficacia laboral del personal de salud de un centro de salud de Chimbote, 2024. Y como hipótesis nula: No existe relación entre la comunicación organizacional y la eficacia laboral del personal de salud de un centro de salud de Chimbote, 2024.

II. METODOLOGÍA

Este estudio de investigación se clasificó como investigación básica, ya que este tipo de investigación trata de comprender los conceptos básicos y fundamentales de un fenómeno o proceso, sin priorizar su aplicación práctica inmediata (Rodríguez et al.,2018). Su objetivo ha sido generar conocimiento teórico y explorar conceptos y relaciones subyacentes para ampliar la comprensión en un área específica. Fue de enfoque cuantitativo ya que implicó el uso de métodos basados en datos numéricos para comprender fenómenos o relaciones entre variables. Se emplearon herramientas estadísticas para análisis de los datos y obtener conclusiones objetivas sobre patrones, correlaciones y tendencias (Sánchez 2019). Finalmente, se consideró el diseño no experimental que se ha caracterizado por la observación y la recolección de datos en entornos naturales, sin manipular variables independientes. Mediante este enfoque se ha estudiado los eventos tal como se manifiestan en su contexto real, sin ninguna intervención deliberada por parte del investigador (Campbell, 1995).

El nivel de estudio fue de tipo descriptivo correlacional, ya que buscó detallar características de los elementos de estudio y correlacional porque buscó examinar la conexión entre las dos variables en estudio para determinar si están asociadas (Dzul, 2015).

Esquema de estudio correlacional



M: Muestra de estudio

V1: variable 1: comunicación organizacional.

r: relación de las variables

V2: variable 2: eficiencia laboral.

Definiendo conceptualmente ambas variables entendemos por comunicación organizacional a la amplia gama de acciones, procedimientos y asignaciones llevadas al dar y recibir información por diversas vías dentro de una organización (Arotaype y Ampuero 2020). Por otro lado, entendemos por eficacia laboral, eficiencia laboral está relacionado con la capacidad que tenga el colaborador para realizar una tarea asignada o cumplir con objetivos propuestos en el menor tiempo posible, utilizando los recursos que tenga a la mano (Crehana, 2018).

Posteriormente se procedió a operacionalizar las variables de estudio, evaluando a la variable comunicación organizacional en sus 3 dimensiones: comunicación ascendente, descendente y horizontal para lo cual se hará uso de un cuestionario conteniendo 15 ítem. La eficacia laboral se evaluó mediante un cuestionario compuesto por 20 ítems, que abarca dimensiones según Chiavenato (2011): cumplimiento de objetivos con 10 preguntas, satisfacción de usuarios con 5 preguntas y eficacia organizativa con 5 preguntas.

Además, se proporcionaron los indicadores específicos de cada variable. para comunicación organizacional tenemos sugerencias, confianza y retroalimentación para la dimensión de comunicación ascendente. para comunicación descendente tenemos los indicadores de evaluación, instrucciones e información oportuna.

Finalmente, para la dimensión comunicación horizontal se consideraron los indicadores de clima laboral, coordinación, comunicación y lenguaje. Por otra parte, la variable eficacia laboral, tenemos las dimensiones de cumplimiento de objetivos, cuyos indicadores son resultados alcanzados, En el contexto del logro de objetivos, se incluyen los siguientes elementos: resultados anticipados, resultados ideales, beneficiarios efectivos y beneficiarios planificados. Además, se consideran indicadores de satisfacción de beneficiarios, entidades gubernamentales y personal, como parte de la dimensión de satisfacción de los usuarios. Finalmente, se analizan indicadores de crecimiento, imagen,

posición relativa de la organización, así como la situación económica, financiera y presupuestaria como parte de la dimensión de eficacia organizativa. Ambas variables se evaluarán utilizando una escala ordinal basada en la escala de Likert.

Para la población y muestra los autores definen la como un grupo de individuos que comparten rasgos y características similares en el análisis de un fenómeno (Hernández y Mendoza, 2018), en este contexto, se consideró como población a 80 profesionales de la salud.

Para determinar quiénes formarían parte de la muestra se consideraron dentro de los criterios de inclusión al personal administrativo y asistencial, quienes estén dentro de la planilla institucional y en actividad laboral. Dentro de los criterios de exclusión fueron considerados los que no forman parte del personal de salud-

Se tuvo una muestra de 80 empleados de un centro de salud en Chimbote en el año 2024, en la que no se ha utilizado ninguna técnica de muestreo debido a que la muestra abarca toda la población, lo que se conoce como muestra censal.

Se obtuvo la autorización de la directora del centro de salud para aplicar los instrumentos de recolección de datos. Para recopilar datos de las variables, se empleó una técnica conocida como encuesta, la cual es ampliamente utilizada en investigaciones cuantitativas de naturaleza correlacional, ya que permitió segmentar por dimensiones y formular las preguntas. La primera variable consta de 15 ítems, mientras que la segunda variable estará compuesta por 20 ítems. Para ello, se utilizó un instrumento de cuestionario que facilitó la creación de una lista de preguntas para una o más variables, segmentadas de acuerdo a las dimensiones e indicadores que conforman cada variable, y mostrando las opciones de respuesta (Hernández y Mendoza, 2018).

El cuestionario sobre Comunicación Organizacional desarrollado por Portugal (2005), comprendió sus 3 dimensiones: comunicación ascendente, descendente y horizontal para lo cual se hizo uso de un cuestionario conteniendo 15 ítem. La eficacia laboral se evaluó mediante un cuestionario compuesto por 20 ítems, denominado cuestionario de eficacia laboral, autora Cintia Cecilia Palmadera Alegre (2017) Según Chiavenato (2011),

se evalúan tres dimensiones principales: el cumplimiento de objetivos mediante un conjunto de 10 preguntas, la satisfacción de usuarios con 5 preguntas, y la eficacia organizativa también con 5 preguntas. Estas mediciones abarcan diferentes aspectos cruciales dentro de una organización, incluyendo el logro de metas, la percepción de los usuarios y la eficacia global de la estructura organizativa.

Para asegurar que el cuestionario utilizado en la encuesta fuera confiable y válido, se llevó a cabo un proceso riguroso de validación. Inicialmente, se realizó una prueba piloto con 8 participantes que representaban el 10% de la muestra, los cuales tienen características similares a la población objetivo. Este paso tenía como objetivo evaluar la claridad de las preguntas, la comprensión por parte de los encuestados y el tiempo requerido para responder. Los resultados de la prueba piloto fueron analizados para realizar ajustes al cuestionario, asegurando su adecuación y eficiencia antes de su implementación final. Además, se llevó a cabo un análisis de consistencia interna utilizando el coeficiente Alfa de Cronbach para evaluar la fiabilidad del cuestionario. El coeficiente Alfa de Cronbach para "Comunicación organizacional" fue de 0.766 y para "Eficacia laboral" fue de 0.720, lo que evidenció un nivel considerablemente aceptable de consistencia interna del cuestionario.

En la siguiente fase del proceso, los cuestionarios fueron sometidos a evaluación por parte de tres expertos con experiencia en el campo correspondiente. Estos especialistas examinaron cada pregunta del cuestionario, valorando su relevancia, claridad y pertinencia. Las sugerencias aportadas por los expertos fueron integradas para perfeccionar y afinar el instrumento. Después de completar la revisión por parte de los expertos y realizar los ajustes necesarios, el cuestionario fue administrado a la muestra seleccionada.

Posterior a la recolección de datos para la investigación sobre comunicación organizacional y eficacia laboral a través de cuestionarios, los datos fueron procesados y se revisaron cada respuesta del instrumento para su tabulación, elaborando así la base de datos, la cual fue analizada estadísticamente a través del software SPSS V.27,

facilitando la realización de análisis cuantitativos haciendo uso de estadísticas descriptivas e inferenciales para luego poder interpretarlas y representarlas en tablas. Se utilizó un análisis estadístico inferencial, comenzando con una prueba de normalidad que reveló que los datos no seguían una distribución paramétrica. Por lo tanto, se utilizó la prueba no paramétrica de correlación de Spearman (Rho) para examinar las hipótesis de estudio.

La presente investigación conlleva la responsabilidad y la honestidad del investigador, por lo tanto, este estudio se ha regido por principios éticos que aseguren una investigación objetiva, sincera y transparente, sin perjudicar a los individuos involucrados. Se obtuvo el consentimiento informado de los representantes del centro de salud y de los participantes del estudio para garantizar la veracidad de los datos. Además, se distribuyeron los dos cuestionarios a todos los participantes, quienes responderán de manera anónima. La legitimación implica que el estudio se fundamentó en datos reales y no en referencias manipuladas. Los documentos bibliográficos seguirán las normas APA y se citaron las fuentes pertinentes en cuanto a la autoría u otras contribuciones a la investigación.

III. RESULTADOS

Tabla 1: *Relación entre la comunicación organizacional y eficacia laboral del personal de salud de un centro de salud de Chimbote, 2024.*

		ascendente	descendente	horizontal	comunicación organizacional	eficacia laboral
ASCENDENTE	Correlación de Pearson	1				
	Sig. (bilateral)					
DESCENDENTE	Correlación de Pearson	,725**	1			
	Sig. (bilateral)	0.000				
HORIZONTAL	Correlación de Pearson	0.192	,399**	1		
	Sig. (bilateral)	0.088	0.000			
COMUNICACION_ORGANIZACIONAL	Correlación de Pearson	,860**	,925**	,568**	1	
	Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000		
EFICACIA_LABORAL	Correlación de Pearson	,289**	,361**	,616**	,483**	1
	Sig. (bilateral)	0.009	0.001	0.000	0.000	

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

Los resultados de la tabla 3 indican que hay una conexión importante entre la comunicación organizacional y la eficacia laboral, lo cual respalda la hipótesis alternativa mientras la hipótesis nula se rechaza. Además, se descubrieron relaciones significativas entre diferentes dimensiones de la comunicación (ascendente, descendente y horizontal) y la eficacia laboral, con valores respectivos de 0.289, 0.361 y 0.616. Estos hallazgos sugieren que tanto la manera en que se comunica dentro de la organización como las diversas formas de comunicación juegan un papel crucial en la efectividad del trabajo de los empleados.

Tabla 2

Nivel de Comunicación Organizacional del personal de salud de un centro de salud de Chimbote, 2024.

Nivel	f	%
Alto	20	25.0
Medio	41	51.3
Bajo	19	23.7
TOTAL	80	100.0

Nota: Elaboración propia, 2024

En la tabla 1 se puede observar que la comunicación organizacional es de nivel medio, representado por un 50% seguido por un mismo nivel alto y bajo, igualando porcentajes en un 25%.

Tabla 3

Nivel de eficacia laboral del personal de salud de un centro de salud de Chimbote, 2024.

Nivel	F	%
Alto	19	23.8
Medio	39	48.7
Bajo	22	27.5
TOTAL	80	100.0

Nota: Elaboración propia, 2024

En la tabla 2 según lo observado se estima que el nivel de eficacia laboral es de nivel medio, representado por un 48.7%, seguido de un nivel bajo con un 27.5% y por último un nivel alto de eficacia laboral con un 23.8%.

IV. DISCUSIÓN:

En este capítulo se aborda la discusión de los hallazgos encontrados. Tras recopilar la información y mostrar los hallazgos mediante tablas, se describen las coincidencias o diferencias en los resultados respecto a la relación entre las variables observadas. Los resultados se han analizado conforme a los objetivos propuestos en el estudio.

En el objetivo general, como lo muestra la tabla 1 según la información proporcionada, se concluye que, en un estudio llevado a cabo en un centro de salud en Chimbote, se identificó una correlación positiva y moderada entre ambas variables de estudio, con un coeficiente de correlación de Pearson ($r = 0.466$, $p < 0.01$). Este descubrimiento indica que, dentro del grupo de 80 casos analizados, existe una mejora tanto en la comunicación organizacional como en la eficacia laboral. Esta correlación sugiere que la optimización en la eficacia laboral puede estar vinculadas a una comunicación efectiva, aspecto crucial para mantener un entorno laboral saludable. Mediante un contraste de hipótesis con un valor p inferior a 0.01, se pudo rechazar la hipótesis nula (H_0), lo que proporciona evidencia estadística de una relación significativa entre el suministro de bienes estratégicos y la gestión del presupuesto.

Este hallazgo es consistente con la investigación de Cochachi (2023) en donde mediante su estudio reciente realizado en un hospital de Lima en el año 2023, se exploró la relación entre la comunicación organizacional y la eficacia laboral del personal de salud. Los resultados indicaron que la mayoría de los encuestados consideraron la comunicación organizacional como regular (49.07%), seguido de un porcentaje significativo que la consideró buena (36.11%), y un porcentaje menor que la consideró mala (14.81%).

De igual forma guarda similitud con Kim y Jang (2018), donde se observó como resultado de su estudio que tanto la satisfacción con la comunicación organizacional como el manejo emocional en el trabajo de las enfermeras tuvieron un efecto positivo en su comportamiento de servicio prosocial. Estos hallazgos indican que la satisfacción con la comunicación interna y la gestión emocional en el trabajo pueden influir de manera significativa en la forma en que las enfermeras prestan servicios de manera altruista.

Se asemeja también al estudio realizado por Pan y Lin (2021), donde se encontró que las enfermeras tendían a posponer u omitir la finalización de algunas tareas rutinarias de atención cuando no estaban satisfechas con el estado del personal en la unidad, el clima de comunicación organizacional, la comunicación horizontal entre colegas del mismo nivel jerárquico, así como la comunicación ascendente en diferentes niveles jerárquicos y la comunicación informal.

Respecto a las bases teóricas, estos resultados afirman que la comunicación organizacional, facilita el adecuado funcionamiento de los procesos internos, promueve un entorno laboral óptimo y contribuye a la consecución de las metas establecidas (Ramos, et al., 2017).

Según el objetivo específico 1, que va relacionada con la tabla 2, se identificó el nivel comunicación organizacional del personal de salud de un centro de salud de Chimbote, 2024. Según los resultados, se halló que el 50% de los encuestados la calificaron como de nivel medio. Además, se igualan los porcentajes (25%) en un nivel alto y bajo.

La comunicación organizacional es fundamental para asegurar que todos los procesos operen sin contratiempos. Permite informar a cada área sobre las metas a cumplir, notificar rápidamente sobre deficiencias con los colaboradores o problemas que se hallan en los procesos, y también asegurar el desarrollo normal de las actividades. Esto garantiza que la jefatura y la gerencia estén al tanto y puedan tomar las acciones necesarias para mantener la continuidad de los procesos y alcanzar los objetivos institucionales.

En relación con la dimensión de comunicación ascendente, se encontró que el 51% de los encuestados la consideran de nivel medio, lo que indica que ellos no se sienten escuchados en su totalidad, y consideran que su jefatura no les brinda la total confianza para poder expresarse o para que sus sugerencias o comentarios sean tomados en cuenta, mientras que un 30% la considera de nivel alto y un 19% considera que existe una comunicación ascendente de nivel bajo.

Es crucial que los colaboradores cuenten con oportunidades y herramientas para expresar sus opiniones sobre cómo mejorar la organización donde trabajan, identificar soluciones y proponer planes de mejora institucional (Ataguba et al., 2020). Por esta razón, es fundamental asegurar una comunicación efectiva entre todos los miembros de la organización (AlHamad et al., 2022).

En la dimensión comunicación descendente, se encontró que el 54% del personal de salud considera que la comunicación que viene de la jefatura, las instrucciones recibidas, así como la información brindada por ellos es de nivel medio. Este tipo de comunicación facilita la transmisión de información valiosa, instrucciones, acuerdos y metas desde niveles superiores (AlHamad et al., 2022). Los medios digitales, como el correo electrónico, impresiones y llamadas telefónicas, son los más utilizados para esta comunicación descendente (Medina, 2015).

En cuanto a la dimensión de comunicación horizontal, el 52% de los encuestados considera que la comunicación que se brinda entre el equipo de trabajo es de nivel medio opina que existe una comunicación horizontal de nivel medio. Por otro lado, el 34%, considera de nivel alto y el 14% restante considera la comunicación horizontal de nivel bajo. La comunicación horizontal se describe como un intercambio simbólico en el contexto laboral, considerado un proceso social en el que los colaboradores de igual nivel comparten sus experiencias a través del diálogo y la participación (Guerrero, 2022).

Según los resultados relacionados con la variable comunicación organizacional y sus dimensiones, se determinó que la mayoría la considera de nivel medio.

Las evidencias anteriores coinciden con el estudio de Damián et al. (2021), donde se observó que el desempeño laboral de los profesionales del departamento Materno-infantil era alto en un 51%, mientras que la comunicación interna fue calificada como media en un 57%. Por otro lado, al analizar por dimensiones, estableciendo una correlación positiva y significativa entre la comunicación descendente y el desempeño laboral. Esto sugiere que una mejor comunicación descendente (de los superiores a los subordinados) está asociada positivamente con un mejor desempeño laboral en este contexto específico del departamento Materno-infantil.

Por otra parte, Dalal et al. (2021) encontró que los profesionales de la salud mostraron un nivel moderado de satisfacción con la comunicación organizacional (SCO) y con el compromiso laboral. Específicamente, la media para la satisfacción con la comunicación organizacional fue de 4.96 con una desviación estándar de 0.94, mientras que para el compromiso laboral fue de 5.56 con una desviación estándar de 0.96. como resultado se identificaron un impacto positivo y estadísticamente significativo entre ambas variables. Es decir, encontraron que a mayor satisfacción con la comunicación organizacional existe mayor compromiso laboral. Este hallazgo fue respaldado por el coeficiente beta reportado ($\beta = 0.524$, $p < 0.05$).

En cuanto al objetivo específico 2, la eficacia laboral del personal de salud de un centro de salud de Chimbote, 2024. Del total de encuestados un 48.7% considera de nivel medio.

La eficiencia laboral se refiere a la habilidad del colaborador para completar tareas asignadas o alcanzar objetivos utilizando eficazmente los recursos disponibles en el menor tiempo posible. En el contexto de la atención médica, la eficacia laboral es crucial debido a su impacto directo en la salud comunitaria.

A pesar de la preparación y formación de los profesionales de la salud, enfrentan desafíos frecuentes debido a factores externos como la falta de personal o problemas de gestión deficientes, entre otros. Estos factores pueden afectar negativamente su desempeño, aunque los profesionales siempre se esfuerzan por mantener altos estándares para proporcionar una atención efectiva que satisfaga las necesidades de la población (Crehana, 2018).

Según nuestro objetivo específico 3; se evidencia la relación directa entre la comunicación ascendente y la eficacia laboral, demostrada por un coeficiente de correlación de Spearman positiva de 0.289, con un nivel de significancia de 0.009.

Además, la base de este tipo de comunicación ascendente implica que la información fluye desde niveles inferiores hacia niveles superiores dentro de la organización. Esto significa que los empleados de menor jerarquía tienen la oportunidad de expresar sus ideas, proponer mejoras, participar activamente. Es importante escuchar las sugerencias

y propuestas para generar propuestas más efectivas que contribuyan a mejorar el ambiente de trabajo. Según Robbins y Judge (2017), este tipo de comunicación se dirige hacia los niveles superiores del grupo u organización.

Según el objetivo específico 4, en respuesta se concluyó que existe una relación directa y significativamente fuerte entre la comunicación descendente y la eficacia laboral, basada en un coeficiente de correlación de Spearman positiva baja de 0.361, con un nivel de significancia de 0.001.

La comunicación descendente, segunda variable, se refiere a una técnica para transmitir de manera eficiente las directrices o instrucciones dadas desde un nivel superior o administrativo según el esquema de jerarquía que presenten Ríos (2020).

Y finalmente en respuesta al tercer Objetivo específico 5 se identificó una relación directa significativa y sólida entre la comunicación horizontal y la eficacia laboral. Esta relación se fundamentó en un coeficiente de correlación de Spearman moderada de 0.616, con un nivel de significancia de 0.000.

Es fundamental destacar que la comunicación organizacional ocurre en diversas instituciones y se define como el intercambio de datos y comunicación entre los integrantes de la institución y su contexto circundante.

Los datos derivados del coeficiente de correlación y la prueba de Spearman indican que existe una relación positiva y estadísticamente significativa entre la comunicación organizacional y la eficacia laboral de los trabajadores de salud en un centro médico de Chimbote durante el año 2024. Esto implica que una comunicación organizacional más efectiva está vinculada a una mayor eficacia laboral.

Esto sugiere que fortalecer la comunicación dentro de la organización conduce a una mayor eficiencia entre los colaboradores. Esto puede ser atribuible a que una comunicación efectiva permite a los colaboradores comprender mejor sus responsabilidades. Como es sabido y estudiado, la comunicación dentro de las organizaciones permite el correcto desarrollo de los procesos internos, fomenta un ambiente de trabajo favorable y ayuda a alcanzar los objetivos fijados (Ramos, et al., 2017).

Además, establece que, dado que existe una relación directa y significativa entre las variables del estudio, se puede concluir que, al mejorar las acciones relacionadas con la comunicación organizacional, se logrará una mayor eficiencia laboral.

Es crucial que los colaboradores mantengan un buen nivel de comunicación interna para llevar a cabo eficientemente sus actividades y, por lo tanto, alcanzar una realización adecuada de cada uno de los objetivos y propósitos planteados. Una comunicación clara y regular puede reducir los malentendidos y conflictos en el lugar de trabajo, lo que a su vez podría favorecer la satisfacción laboral y la motivación de los colaboradores. Esta importancia se magnifica en el contexto de la salud, donde la precisión y la puntualidad de la información son cruciales para garantizar la eficiencia de los procesos, especialmente cuando el servicio desempeña un papel vital para la población.

En resumen, estos hallazgos sugieren que mejorar la comunicación organizacional interna debería ser una prioridad si se desea incrementar la eficacia laboral. Se recomienda que la organización implemente estrategias para fortalecer la comunicación interna, como establecer reuniones periódicas, emplear herramientas de comunicación en línea y promover una cultura de transparencia y apertura en la comunicación. De esta manera, se asegura que los colaboradores tengan los recursos y la información necesarios para desempeñarse de manera efectiva y eficiente en sus funciones.

Finalmente, la comunicación organizacional es crucial en una organización de salud, garantizar un correcto diagnóstico, tratamiento y atención del paciente es fundamental, ya que esto influye directamente en la eficacia en el trabajo y, por ende, en el cumplimiento de los objetivos.

IV. CONCLUSIONES

Primera: se revela una correlación positiva significativa entre el comunicación organizacional y eficacia laboral ($r = 0.483$, $p < 0.01$). por tanto, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna.

Segunda: se identificó que el 51.3% del personal de salud considera la comunicación organizacional de su institución de nivel medio.

Tercera: en relación con la comunicación organizacional y sus diferentes aspectos, se encontraron los siguientes resultados: la comunicación ascendente fue evaluada en un 51%, la comunicación descendente en un 54%, y la comunicación horizontal en un 52%, todos ellos indicativos de un nivel medio. Estos resultados son comparables al nivel medio de eficacia laboral, que se situó en un 48.7%.

Cuarta: Se concluyó que las dimensiones evaluadas, como la comunicación ascendente, descendente y horizontal, están positivamente correlacionadas con la eficacia laboral.

V. RECOMENDACIONES

- Primera: Se sugiere que el director de la organización, en colaboración con los jefes de departamento y/o coordinadores de área desarrollen una guía precisa que establezca los términos y canales oficiales de comunicación dentro de la organización. Esta guía debe ser respetada estructuralmente y debe contemplar medidas disciplinarias para aquellos que no cumplan con estas normativas, evitando así la generación de información errónea dentro de la institución.
- Segunda: Se recomienda a los coordinadores de cada área de la institución crear un canal accesible donde todo el personal pueda expresar sus opiniones sobre mejoras en el servicio, quejas y violaciones de normas. Esto asegurará una contestación ágil y ante cualquier problema que surja dentro de la institución.
- Tercera: Se propone proporcionar formación en habilidades de comunicación a los colaboradores, centrada especialmente en la escucha activa, la retroalimentación constructiva y la gestión de conflictos. Esto permitirá mejorar la calidad de la comunicación y disminuir los problemas y malentendidos en la interacción cotidiana.
- Cuarta: Se recomienda fortalecer la cultura organizacional mediante la identificación de los valores y principios que guían el funcionamiento de la institución y promover activamente estos valores entre los colaboradores. Este enfoque puede cultivar un mayor sentido de pertenencia y compromiso entre el equipo, lo que potencialmente mejora la eficiencia y la productividad.
- Quinta: Por último, se aconseja a la dirección general de la empresa que diseñe programas de formación y guía para el personal en comunicación efectiva, colaboración en equipo y coordinación de esfuerzos, con el objetivo de alcanzar los objetivos organizacionales y mejorar el servicio para responder a las demandas de la comunidad, que demanda una infraestructura mejorada.

Sexto: Implementar herramientas digitales de comunicación que permitan la colaboración en tiempo real entre equipos distribuidos geográficamente, como plataformas de videoconferencia y sistemas de mensajería instantánea integrados.

REFERENCIAS

- & Al-Hawary, S. (2022). The effect of electronic human resources management on organizational health of telecommunications companies in Jordan. *International journal of data and network science*, 6(2), 429–438. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2021.12.011>
- Akdemir, Ö. A. (2019). Teachers' organizational communication and heir job motivation. *Journal of Education and Learning*, 8(2), 264. <https://doi.org/10.5539/jel.v8n2p264>
- AlHamad, A., Alshurideh, M., Alomari, K., Kurdi, B. A., Alzoubi, H., Hamouche, S., Ataguba, O. A., & Ataguba, J. E. (2020). Social determinants of health: the role of effective communication in the COVID-19 pandemic in developing countries. *Global Health Action*, 13(1), 1788263. <https://doi.org/10.1080/16549716.2020.1788263>
- Centurión, S. C., & Yajaira, M. (2020). *Estrategias de comunicación interna para mejorar el clima organizacional de un hospital público de Chiclayo*. Universidad Señor de Sipán.
- Canchan, C., & Roxana, J. (2023). *Comunicación organizacional y eficacia laboral del personal de salud de un hospital de Lima, 2023*. Universidad César Vallejo.
- Collado, F. (1997). La Comunicación en las Organizaciones. *Editorial Trillas. México*, 27–31.
- Condor, H. O. C. (2018). LA GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL SECTOR PÚBLICO. *Comuni@cción*, 9(1), 25–34. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682018000100003&lng=es&tlng=es.
- Dalal, H. J. A., Ramoo, V., Chong, M. C., Danaee, M., & Aljeesh, Y. I. (2021). The impact of organisational communication satisfaction on health care professionals' work engagement. *Journal Of Nursing Management*, 30(1), 214-225. <https://doi.org/10.1111/jonm.13476>
- Díaz Muñoz, R. E., & Vásquez Pérez, K. J. (2022). Comunicación organizacional interna y satisfacción laboral en la municipalidad provincial de Hualgayoc-Bambamarca. *Revista Compás Empresarial*, 13(34), p.28-41 <https://doi.org/10.52428/20758960.v13i34.223>

- Espinosa, O. N., & Estévez, G. S. (2020). La comunicación organizacional y los ambientes laborales en la actualidad. Acercamientos y variaciones. *Revista Iberoamericana de Comunicación*, 39, 108–122. <https://ric.iberomx/index.php/ric/article/view/129>
- Gil, P. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 29(2), 237-341. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=36323272012>
- Gil-Díaz, Liliana, Martínez-Prats, Germán, & Rodríguez-Garza, Carlos Alberto. (2022). Estilos de comunicación: Una revisión teórica hacia las habilidades directivas en las organizaciones. *Revista Científica de la UCSA*, 9(3), 85-96. Epub December 00, 2022. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2022.009.03.85>
- Goldhaber, G. M., Porter, D. T., Yates, M. P., & Lesniak, R. (1978). Organizational communication: 1978. *Human Communication Research*, 5(1), 76–96. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2958.1978.tb00624.x>
- González Cifuentes, D., & González Pardo, R. (2023). Abordajes de la comunicación organizacional: un análisis sistemático de la producción académica en Web of Science. *metodos revista de ciencias sociales*, 11(2), m231102a03. <https://doi.org/10.17502/mrcs.v11i2.612>
- González-Cifuentes, D., & González-Pardo, R. (2023). Abordajes de la comunicación organizacional: un análisis sistemático de la producción académica en Web of Science. *metodos. revista de ciencias sociales*, 11, 231102–231103.
- Handayani, P. W., Gelshirani, N. B., Azzahro, F., Pinem, A. A., & Hidayanto, A. N. (2020). The influence of argument quality, source credibility, and health consciousness on satisfaction, use intention, and loyalty on mobile health application use. *Informatics in Medicine Unlocked*, 20(100429), 100429. <https://doi.org/10.1016/j.imu.2020.100429>
- Health and communication: Medical and public health influences on the research agenda. (2013). En *Communication and Health* (pp. 19–34). Routledge.

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial Mc Graw Hill Education.

https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_0cb7338f95836c3c4910c992163416af

Introni Elissalde, E. (2023). *La comunicación organizacional: construcción de sentidos posibles para acompañar los aprendizajes*. Cuadernos de Investigación Educativa, 14(spe), e202. Epub 01 de diciembre de 2023.<https://doi.org/10.18861/cied.2023.14.especial.3345>

Kim, Y., & Jang, S. J. (2019). Nurses' organizational communication satisfaction, emotional labor, and prosocial service behavior: A cross-sectional study. *Nursing & Health Sciences*, 21(2), 223–230. <https://doi.org/10.1111/nhs.12586>

Knoll, S. I. (2024). *Los Objetivos de Desarrollo Sostenible y el diseño*. Ensayos, (128), 216-224. Epub 11 de noviembre de 2023.<https://dx.doi.org/10.18682/cdc.vi128.4864>

Lippke, S. (2020). Self-Efficacy Theory. En *Encyclopedia of Personality and Individual Differences* (pp. 4722–4727). Springer International Publishing. https://link.springer.com/referenceworkentry/10.1007/978-3-319-24612-3_1167

López, R., Avello, R., Palmero, D., Sánchez, S., y Quintana, M. (2019). Validación de instrumentos como garantía de la credibilidad en las investigaciones científicas. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 48. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0138-65572019000500011&script=sci_arttext&tlng=pt

Manser, L. M., & Muchinsky, P. M. (1980). Performance feedback information and organizational communication: evidence of conceptual convergence. *Human Communication Research*, 7(1), 68-73. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2958.1980.tb00551.x>

Míguez, M. y Costa, C. (2019). Tendencias de investigación sobre comunicación organizacional: la autoría española en revistas indexadas (2014-2018). *El profesional de la información*, 28(5). <https://doi.org/10.3145/epi.2019.sep.10>

- Míguez-González, M. I., Baamonde-Silva, X. M., & Corbacho-Valencia, J. M. (2014). A bibliographic study of public relations in Spanish media and communication journals, 2000–2012. *Public Relations Review*, 40(5), 818–828. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2014.08.002>
- Murtiningsih, M., Kristiawan, M., & Lian, B. (2019). The correlation between supervision of headmaster and Interpersonal Communication with work ethos of the teacher. *European Journal of Education Studies*, 0(0). <https://doi.org/10.46827/ejes.v0i0.2398>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., Villagómez, A. (2013) *Metodología de la investigación científica y la elaboración de tesis*. 3era edición. Perú.
- Newstrom, J. (2007). Comportamiento humano en el trabajo .13. *Mc Graw Hill*. https://uachatec.com.mx/wpcontent/uploads/2019/11/Comportamiento_humano_en_el_trabajo.pdf
- Noh, E., Potthoff, S. y Begun, J. W. (2020). A taxonomy of hospitals based on partnerships for population health management. *Health Care Management Review*, 45(4), 321–331. <https://doi.org/10.1097/HMR.0000000000000230>
- Organización Panamericana De La, S. (2022). *Financiación de la atención de la salud*. <https://www.paho.org/es/temas/financiacion-atencion-salud>.
- Pan, S.-P., & Lin, C.-F. (2022). The relationship between organizational communication and missed nursing care in oncology wards in Taiwan. *Nursing Open*, 9(6), 2750–2760. <https://doi.org/10.1002/nop2.976>
- Petrone, Patrizio. (2021). Principios de la comunicación efectiva en una organización de salud. *Revista Colombiana de Cirugía*, 36(2), 188-192. Epub June 01, 2021. <https://doi.org/10.30944/20117582.878>
- Rentería-Vega, E. M., Vargas Salgado, M. M., & Márquez-Miramontes, B. L. (2023). Comunicación y su relación con la satisfacción laboral y compromiso organizacional en el sector hotelero. *Tsafiqui*, 13(20). <https://doi.org/10.29019/tsafiqui.v13i20.1099>

- Robbins, S. y Judge, T. (2017). *Comportamiento organizacional* (17ª ed.). México D. F., México: Pearson.
- Rodríguez, M. y Mendivelso, F. (2018) Diseño de investigación de Corte Transversal. *Rev medica Sanitas* 2018;21(3):141–6. <https://revistas.unisanitas.edu.co/index.php/rms/article/download/368/289/6>
- Soto, A. (2019). Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX. *Revista peruana de medicina experimental y salud pública*, 36(2), 304–311. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4425>
- Syakur, A., Susilo, T. A. B., Wike, W., & Ahmadi, R. (2020). Sustainability of communication, organizational culture, cooperation, trust and leadership style for lecturer commitments in higher education. *Budapest International Research and Critics Institute (BIRCI-Journal): Humanities and Social Sciences*, 3(2), 1325–1335. <https://doi.org/10.33258/birci.v3i2.980>
- Taminato, M., Fernandes, H., & Barbosa, D. A. (2023). Nursing and the Sustainable Development Goals (SDGs): An Essential Commitment. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 76(6). <https://doi.org/10.1590/0034-7167.2023760601>
- Taype, C. (2020). *Comunicación organizacional y clima laboral en los trabajadores del Centro de Salud Metropolitano - Abancay*.
- Ukko, J., Nasiri, M., Saunila, M., & Rantala, T. (2019). Sustainability strategy as a moderator in the relationship between digital business strategy and financial performance. *Journal of Cleaner Production*, 236(117626), 117626. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2019.117626>
- Villacorta-Méndez, Jessica Esther, 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. Epub 16 de agosto de 2023. <https://doi.org/10.35381/r.k.v8i16.2516>

Yuan, Y., Lu, L. Y., Tian, G., & Yu, Y. (2020). Business strategy and corporate social responsibility. *Journal of Business Ethics*, 162(2), 359–377. <https://doi.org/10.1007/s10551-018-3952-9>

Yue, C. A., Men, L. R., & Ferguson, M. A. (2019). Bridging transformational leadership, transparent communication, and employee openness to change: The mediating role of trust. *Public Relations Review*, 45(3), 101779. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2019.04.012>

ANEXOS

ANEXO 1: TABLA DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Anexos

Anexo 01: Matriz de consistencia

Comunicación organizacional y eficacia laboral del personal de salud de un centro de salud 2024.

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables y dimensiones	Metodología:
<p>Problema general:</p> <p>¿Qué relación existe entre la comunicación organizacional y la eficacia laboral del personal de salud de un centro de salud de Chimbote, 2024?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Qué relación existe entre la comunicación ascendente y la eficacia laboral del personal de salud de un centro de salud de Chimbote, 2024?;</p> <p>¿Qué relación existe entre la comunicación descendente y la eficacia laboral del personal de salud de un de un centro de salud de Chimbote, 2024</p> <p>¿Qué relación existe entre la comunicación horizontal y la eficacia laboral del personal de salud de un centro de salud de Chimbote,</p> <p>2024?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación que existe entre la comunicación organizacional se relaciona con la eficacia laboral del personal de un centro de salud de Chimbote, 2024.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Evaluar la relación que existe entre la comunicación ascendente y la eficacia laboral del personal de un centro de salud de Chimbote, 2024.</p> <p>Identificar la relación que existe entre la comunicación descendente y la eficacia laboral del personal de un centro de salud de Chimbote, 2024.</p> <p>Corroborar la relación que existe entre la comunicación horizontal y la eficacia laboral del personal de un centro de salud de Chimbote, 2024.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe una relación significativa entre la comunicación organizacional y la eficacia laboral del personal de un centro de salud de Chimbote, 2024.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Existe una relación significativa entre la comunicación ascendente y la eficacia laboral del personal de un centro de salud de Chimbote, 2024.</p> <p>Existe una relación significativa entre la comunicación descendente y la eficacia laboral del personal de un centro de salud de Chimbote, 2024.</p> <p>Existe una relación significativa entre la comunicación horizontal y la eficacia laboral del personal de salud de un centro de salud de Chimbote, 2024</p>	<p>V1: Comunicación organizacional</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Comunicación ascendente</p> <p>Comunicación descendente</p> <p>Comunicación horizontal.</p> <p>V2: Eficacia laboral</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Cumplimiento de objetivos</p> <p>Satisfacción de usuarios</p> <p>Eficacia organizativa</p>	<p>Enfoque:</p> <p>Cuantitativo</p> <p>Método: Hipotético deductivo</p> <p>Tipo: Aplicada</p> <p>Nivel: Descriptivo y correlacional</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Corte: transversal</p> <p>Estadístico para la contrastación de las hipótesis:</p> <p>Rho de Spearman</p> <p>Población: 80 trabajadores de salud</p> <p>Muestra: 80 trabajadores de salud</p>

ANEXO 02: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO PARA DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

INSTRUCCIÓN: Lea cuidadosamente cada pregunta de este cuestionario y marque con un aspa (X) la alternativa que a Ud. Le parezca correcta, por favor que sea totalmente sincero(a).

ESCALA DE MEDICIÓN:

Nunca(1)

Casi nunca (2)

A veces (3)

Casi siempre (4)

Siempre (5)

N°		1	2	3	4	5
Comunicación ascendente						
1	Su jefatura atiende al personal que quiere comunicarse con él.					
2	Las sugerencias y comentarios son tomados en cuenta por la plana superior, jefes o gerentes.					
3	Se le brinda libertad y confianza para que los problemas presentes en la institución sean discutidos con los superiores.					
4	Se permite la retroalimentación del personal sobre una información que recibieron					
5	Los jefes brindan la confianza necesaria como para que el personal pueda expresar sobre sus problemas personales					
Comunicación descendente						
6	Se le informa sobre la evaluación de su desempeño laboral					
7	Se le brinda toda la información necesaria para que pueda realizar eficientemente su trabajo					
8	La comunicación con los jefes se realiza con un lenguaje no tan complejo y entendible para todos.					
9	Las instrucciones que brinda el jefe son claras					
10	El jefe brinda información de manera oportuna a su personal					
Comunicación horizontal						
11	En la institución el clima laboral es de confianza entre los compañeros					
12	Dentro del grupo de trabajo existe una coordinación e integración entre los trabajadores necesarios para la solución de la problemática que se presente.					
13	La comunicación que se desarrolla entre el personal es de manera abierta					

14	Entre el personal se esconden ciertas informaciones que suelen ser importantes					
15	Existe un lenguaje claro entre los trabajadores					

CUESTIONARIO PARA DE LA EFICACIA LABORAL

INSTRUCCIÓN: Lea cuidadosamente cada pregunta de este cuestionario y marque con un aspa (X) la alternativa que a Ud. Le parezca correcta, por favor que sea totalmente sincero(a).

ESCALA DE MEDICIÓN:

Nunca(1)

Casi nunca (2)

A veces (3)

Casi siempre (4)

Siempre (5)

N°		1	2	3	4	5
Cumplimiento de objetivos						
1	Usted cumple con todo lo establecido en su contrato de trabajo					
2	Usted es proactivo para el desarrollo de un mejor trabajo, inclusive en actividades ajenas a sus funciones					
3	Usted cumple con los tiempos estimados en el desarrollo de sus actividades laborales.					
4	Cumple con las metas propuestas por la institución respecto a su trabajo					
5	Es puntual y no ha tenido faltas el último mes					
6	Sus actividades laborales la realizan en un tiempo adecuados cumpliendo con los estándares nacionales de salud.					
7	En la institución se cumple con los objetivos organizacionales que son acorde a los objetivos del Ministerio de Salud					
8	Usted muestra interés por atender a sus usuarios sin importar el horario o situación por la que usted este pasando.					
9	Los usuarios presentan algunos inconvenientes para recibir atención oportuna					
10	Percibe que la institución brinda cobertura a la mayor cantidad de beneficiarios posibles de acuerdo a su jurisdicción					
Satisfacción de usuarios						
11	El cumplimiento de su trabajo se refleja en el bienestar de los usuarios de la institución					
12	A los usuarios que atiende expresan una confianza hacia usted su servicio					

13	Considera que la institución utiliza correctamente los bienes patrimoniales asignados por el gobierno local					
14	Se encuentra satisfecho con los beneficios laborales brindando por la institución					
15	Considera que la institución muestra interés por el beneficio del personal					
Eficacia organizativa						
16	Considera que la institución cumple con los estándares nacionales siendo una de las mejores instituciones en su rubro					
17	Considera que la institución experimenta un crecimiento constante en infraestructura y recursos para ampliar la cobertura su cobertura y mejorar el servicio brindado					
18	Considera que la institución cuenta con solvencia económica para ampliar sus actividades y mejorar su servicio.					
19	Considera suficiente el presupuesto asignado a la institución para las actividades y demanda que presenta.					
20	Considera que la institución administra correctamente sus finanzas y permite trabajar en un espacio de seguridad y confianza					

ANEXO 3: FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

1 JUEZ

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA INSTRUMENTO 1

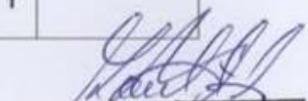
INSTRUCCIONES: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: **Comunicación organizacional y eficacia laboral en el personal de salud de un centro de salud de Chimbote, 2024**. Por lo que se le 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:

Crterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	La pregunta pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 2: en desacuerdo
Claridad	La pregunta se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 2: en desacuerdo
Coherencia	La pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 2: en desacuerdo
Relevancia	La pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluida	1: de acuerdo 2: en desacuerdo

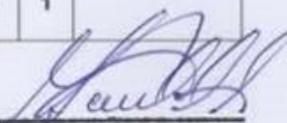
Matriz de validación del cuestionario comunicación organizacional

Definición de la variable comunicación organizacional, amplia gama de acciones, procedimientos y asignaciones llevadas al dar y recibir información por diversas vías dentro de una organización (Arotaype y Ampuero 2020)

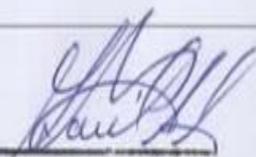
Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Comunicación ascendente	sugerencias	Su jefatura atiende al personal que quiere comunicarse con él.	1	1	1	1	
		Las sugerencias y comentarios son tomados en cuenta por la plana superior, jefes o gerentes.	1	1	1	1	
	Confianza	Se le brinda libertad y confianza para que los problemas presentes en la institución sean discutidos con los superiores.	1	1	1	1	
		Se permite la retroalimentación del personal sobre una	1	1	1	1	


Mgtr. Gamonal Llatas María Vilma
 N° 001419
 ESP. EMERGENCIAS Y DESASTRES
 N° 020061

	retroalimentación	información que recibieron Los jefes brindan la confianza necesaria como para que el personal pueda expresar sobre sus problemas personales	1	1	1	1
Comunicación descendente	Evaluación	Se le informa sobre la evaluación de su desempeño laboral	1	1	1	1
	Instrucciones	Se le brinda toda la información necesaria para que pueda realizar eficientemente su trabajo	1	1	1	1
		La comunicación con los jefes se realiza con un lenguaje no tan complejo y entendible para todos.	1	1	1	1
	Información oportuna	Las instrucciones que brinda el jefe son claras	1	1	1	1
		El jefe brinda información de manera oportuna a su personal	1	1	1	1
Comunicación horizontal	Clima laboral	En la institución el clima laboral es de confianza entre los compañeros	1	1	1	1
	Coordinación	Dentro del grupo de trabajo existe una coordinación e integración entre los trabajadores necesarios para la solución de la problemática que se presente.	1	1	1	1
	Comunicación	La comunicación que se desarrolla entre el personal es de manera abierta	1	1	1	1
		Entre el personal se esconden ciertas informaciones que suelen ser importantes	1	1	1	1
	Lenguaje	Existe un lenguaje claro entre los trabajadores	1	1	1	1


Mgtr. Gamonal Llatas María Vilma
 N° 001419
 ESP. EMERGENCIAS Y DESASTRES
 N° 020061

Ficha de validación de juicio de expertos

Nombre del instrumento	"Comunicación organizacional y eficacia laboral en el personal de salud de un centro de salud de Chimbote, 2024".
Objetivo del instrumento	Valorar la Comunicación Organizacional
Nombres y apellidos del experto	Maria Vilma Gamonal Llatas
Documento de identidad	32766063
Años de experiencia en el área	30 años
Máximo grado académico	Maestra en: "Gestión de los Servicios de La Salud"
Nacionalidad	Peruana
Institución	Hospital "San Ignacio" de Casma
Cargo	Jefe: Unidad de Salud Individual"
Número telefónico	942122290
Firma	 Mgtr. Gamonal Llatas Maria Vilma N° 001419 ESP. EMERGENCIAS Y DESASTRES N° 020061
fecha	Ch/13/06/2024

Ficha de validación de contenido para instrumento 2

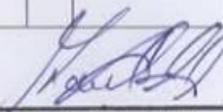
INSTRUCCIONES: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: **Comunicación organizacional y eficacia laboral en el personal de salud de un centro de salud de Chimbote, 2024.** Por lo que se le 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:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	La pregunta pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 2: en desacuerdo
Claridad	La pregunta se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 2: en desacuerdo
Coherencia	La pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 2: en desacuerdo
Relevancia	La pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluida	1: de acuerdo 2: en desacuerdo

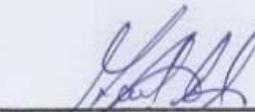
Matriz de validación del cuestionario de entrevista de la variable eficacia laboral

Definición de la variable: eficacia laboral, es la capacidad que tiene el colaborador para realizar una tarea asignada o cumplir con objetivos propuestos en el menor tiempo posible, utilizando los recursos que tenga a la mano (Crehana, 2018).

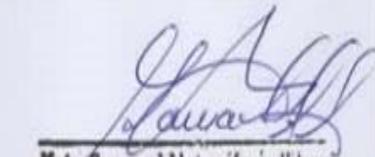
Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	coherencia	Relevancia	observación
Cumplimiento de objetivos	Resultados obtenidos	Usted cumple con todo lo establecido en su contrato de trabajo	1	1	1	1	
		Usted es proactivo para el desarrollo de un mejor trabajo, inclusive en actividades ajenas a sus funciones	1	1	1	1	
	Resultados esperados	Usted cumple con los tiempos estimados en el desarrollo de sus actividades laborales.	1	1	1	1	
		Cumple con las metas propuestas por la institución respecto a su trabajo.	1	1	1	1	
	Resultado óptimo	Es puntual y no ha tenido faltas el último mes.	1	1	1	1	
		Sus actividades laborales la realizan en un tiempo adecuados cumpliendo con los estándares nacionales de salud.	1	1	1	1	


Mgtr. Gamonal Llatas María Vilma
 N° 001419
 ESP. EMERGENCIAS Y DESASTRES
 N° 020061

	Beneficiarios reales	En la institución se cumple con los objetivos organizacionales que son acorde a los objetivos del Ministerio de Salud	1	1	1	1
		Usted muestra interés por atender a sus usuarios sin importar el horario o situación por la que usted este pasando.	1	1	1	1
	Beneficiarios programados	Los usuarios presentan algunos inconvenientes para recibir atención oportuna	1	1	1	1
		Percibe que la institución brinda cobertura a la mayor cantidad de beneficiarios posibles de acuerdo a su jurisdicción	1	1	1	1
Satisfacción de usuarios	Satisfacción de los beneficiarios	El cumplimiento de su trabajo se refleja en el bienestar de los usuarios de la institución	1	1	1	1
		A los usuarios que atiende expresan una confianza hacia usted su servicio	1	1	1	1
	Satisfacción de entidades gubernamentales	Considera que la institución utiliza correctamente los bienes patrimoniales asignados por el gobierno local	1	1	1	1
	Satisfacción del personal	Se encuentra satisfecho con los beneficios laborales brindando por la institución	1	1	1	1
Considera que la institución muestra interés por el beneficio personal.		1	1	1	1	
Eficacia organizativa	Crecimiento, imagen y posición relativa de la organización.	Considera que la institución cumple con los estándares nacionales siendo una de las mejores instituciones en su rubro	1	1	1	1
		Considera que la institución experimenta un crecimiento constante en infraestructura y recursos para ampliar la cobertura su cobertura y mejorar el servicio brindado	1	1	1	1
	Situación financiera económica y presupuestaria	Considera que la institución cuenta con solvencia económica para ampliar sus actividades y mejorar su servicio.	1	1	1	1
		Considera suficiente el presupuesto asignado a la institución para las actividades y demanda que presenta.	1	1	1	1
		Considera que la institución administra correctamente sus finanzas y permite trabajar en un espacio de seguridad y confianza	1	1	1	1


Mgtr. Gémonal Llatas María Vilma
 N° 001419
 ESP. EMERGENCIAS Y DESASTRES
 N° 020061

Ficha de validación de juicio de expertos

Nombre del instrumento	"Comunicación organizacional y eficacia laboral en el personal de salud de un centro de salud de Chimbote, 2024".
Objetivo del instrumento	Valorar la Eficacia Laboral
Nombres y apellidos del experto	Maria Vilma Gamonal Llatas
Documento de identidad	32766063
Años de experiencia en el área	30 años
Máximo grado académico	Maestra en: "Gestión de los Servicios de La Salud"
Nacionalidad	Peruana
Institución	Hospital "San Ignacio" de Casma
Cargo	Jefe: Unidad de Salud Individual"
Número telefónico	942122290
Firma	 Mgtr. Gamonal Llatas Maria Vilma N° 001419 ESP. EMERGENCIAS Y DESASTRES N° 020081
fecha	Ch/13/06/2024

JUEZ 2

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA INSTRUMENTO 1

INSTRUCCIONES: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: **Comunicación organizacional y eficacia laboral en el personal de salud de un centro de salud de Chimbote, 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:

Crterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	La pregunta pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 2: en desacuerdo
Claridad	La pregunta se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 2: en desacuerdo
Coherencia	La pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 2: en desacuerdo
Relevancia	La pregunta es esencial o importante, es decir ,debe ser incluida	1: de acuerdo 2: en desacuerdo

Matriz de validación del cuestionario comunicación organizacional

Definición de la variable comunicación organizacional, amplia gama de acciones, procedimientos y asignaciones llevadas al dar y recibir información por diversas vías dentro de una organización (Arotaype y Ampuero 2020)

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
	sugerencias	Su jefatura atiende al personal que quiere comunicarse con él.	1	1	1	1	
		Las sugerencias y comentarios son tomados en cuenta por la plana superior, jefes o gerentes.	1	1	1	1	

Comunicación ascendente	Confianza	Se le brinda libertad y confianza para que los problemas presentes en la institución sean discutidos con los superiores.	1	1	1	1	
	retroalimentación	Se permite la retroalimentación del personal sobre una información que recibieron	1	1	1	1	
		Los jefes brindan la confianza necesaria como para que el personal pueda expresar sobre sus problemas personales	1	1	1	1	
Comunicación descendente	Evaluación	Se le informa sobre la evaluación de su desempeño laboral	1	1	1	1	
	Instrucciones	Se le brinda toda la información necesaria para que pueda realizar eficientemente su trabajo	1	1	1	1	
		La comunicación con los jefes se realiza con un lenguaje no tan complejo y entendible para todos.	1	1	1	1	
	Información oportuna	Las instrucciones que brinda el jefe son claras	1	1	1	1	
		El jefe brinda información de manera oportuna a su personal	1	1	1	1	
Comunicación horizontal	Clima laboral	En la institución el clima laboral es de confianza entre los compañeros	1	1	1	1	
	Coordinación	Dentro del grupo de trabajo existe una coordinación e integración entre los trabajadores necesarios para la solución de la problemática que se presente.	1	1	1	1	
		La comunicación que se desarrolla entre el personal	1	1	1	1	

		es de manera abierta					
	Comunicación	Entre el personal se esconden ciertas informaciones que suelen ser importantes	1	1	1	1	
	Lenguaje	Existe un lenguaje claro entre los trabajadores	1	1	1	1	

Ficha de validación de juicio de expertos

Nombre del instrumento	Cuestionario comunicación organizacional
Objetivo del instrumento	Recolectar datos sobre su organización
Nombres y apellidos del experto	Juan Miguel Ponce Loza
Documento de identidad	DNI 32739375
Años de experiencia en el área	20 años
Máximo grado académico	Doctor PhD
Nacionalidad	Peruano
Institución	Universidad Nacional del Santa
Cargo	Coordinador Investigación en Salud
Número telefónico	999396768
Firma	
fecha	14/06/2024

Ficha de validación de contenido para instrumento 2

INSTRUCCIONES: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: **Comunicación organizacional y eficacia laboral en el personal de salud de un centro de salud de Chimbote, 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:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	La pregunta pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 2: en desacuerdo
Claridad	La pregunta se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 2: en desacuerdo
Coherencia	La pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 2: en desacuerdo
Relevancia	La pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluida	1: de acuerdo 2: en desacuerdo

Matriz de validación del cuestionario de entrevista de la variable eficacia laboral

Definición de la variable: eficacia laboral, es la capacidad que tiene el colaborador para realizar una tarea asignada o cumplir con objetivos propuestos en el menor tiempo posible, utilizando los recursos que tenga a la mano (Crehana, 2018).

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	coherencia	Relevancia	observ:
Cumplimiento de objetivos	Resultados obtenidos	Usted cumple con todo lo establecido en su contrato de trabajo	1	1	1	1	
		Usted es proactivo para el desarrollo de un mejor trabajo, inclusive en actividades ajenas a sus funciones	1	1	1	1	
		Usted cumple con los tiempos estimados en el	1	1	1	1	

	Resultados esperados	desarrollo de sus actividades laborales.						
		Cumple con las metas propuestas por la institución respecto a su trabajo.	1	1	1	1		
	Resultado óptimo	Es puntual y no ha tenido faltas el último mes.	1	1	1	1		
		Sus actividades laborales la realizan en un tiempo adecuados cumpliendo con los estándares nacionales de salud.	1	1	1	1		
	Beneficiarios reales	En la institución se cumple con los objetivos organizacionales que son acorde a los objetivos del Ministerio de Salud	1	1	1	1		
		Usted muestra interés por atender a sus usuarios sin importar el horario o situación por la que usted este pasando.	1	1	1	1		
	Beneficiarios programados	Los usuarios presentan algunos inconvenientes para recibir atención oportuna	1	1	1	1		
		Percibe que la institución brinda cobertura a la mayor cantidad de beneficiarios posibles de acuerdo a su jurisdicción	1	1	1	1		
	Satisfacción de usuarios	Satisfacción de los beneficiarios	El cumplimiento de su trabajo se refleja en el bienestar de los usuarios de la institución	1	1	1	1	
			A los usuarios que atiende expresan una confianza hacia usted su servicio	1	1	1	1	
Satisfacción de entidades gubernamentales		Considera que la institución utiliza correctamente los bienes patrimoniales asignados por el gobierno local	1	1	1	1		
Satisfacción del personal		Se encuentra satisfecho con los beneficios laborales brindando por la institución	1	1	1	1		
		Considera que la institución muestra interés por el beneficio personal.	1	1	1	1		
Eficacia organizativa		Crecimiento, imagen y posición relativa de la organización.	Considera que la institución cumple con los estándares nacionales siendo una de las mejores instituciones en su rubro	1	1	1	1	
	Considera que la institución experimenta un crecimiento constante en infraestructura y recursos para ampliar la cobertura su cobertura y mejorar el servicio brindado		1	1	1	1		

	Situación financiera económica y presupuestaria	Considera que la institución cuenta con solvencia económica para ampliar sus actividades y mejorar su servicio.	1	1	1	1	
		Considera suficiente el presupuesto asignado a la institución para las actividades y demanda que presenta.	1	1	1	1	
		Considera que la institución administra correctamente sus finanzas y permite trabajar en un espacio de seguridad y confianza	1	1	1	1	

Ficha de validación de juicio de expertos

Nombre del instrumento	Cuestionario sobre eficacia laboral
Objetivo del instrumento	Recolectar datos sobre su organización
Nombres y apellidos del experto	Juan Miguel Ponce Loza
Documento de identidad	DNI 32739375
Años de experiencia en el área	20 años
Máximo grado académico	Doctor PhD
Nacionalidad	Peruano
Institución	Universidad Nacional del Santa
Cargo	Coordinador Investigación en Salud
Número telefónico	999396768
Firma	
fecha	13/06/2024

JUEZ 3

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA INSTRUMENTO 1

INSTRUCCIONES: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: **Comunicación organizacional y eficacia laboral en el personal de salud de un centro de salud de Chimbote, 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:

Crterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	La pregunta pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 2: en desacuerdo
Claridad	La pregunta se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 2: en desacuerdo
Coherencia	La pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 2: en desacuerdo
Relevancia	La pregunta es esencial o importante, es decir ,debe ser incluida	1: de acuerdo 2: en desacuerdo

Matriz de validación del cuestionario comunicación organizacional

Definición de la variable comunicación organizacional, amplia gama de acciones, procedimientos y asignaciones llevadas al dar y recibir información por diversas vías dentro de una organización (Arotaype y Ampuero 2020)

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
	sugerencias	Su jefatura atiende al personal que quiere comunicarse con él.	1	1	1	1	
		Las sugerencias y comentarios son tomados en cuenta por la plana superior, jefes o gerentes.	1	1	1	1	

Comunicación ascendente	Confianza	Se le brinda libertad y confianza para que los problemas presentes en la institución sean discutidos con los superiores.	1	1	1	1	
	retroalimentación	Se permite la retroalimentación del personal sobre una información que recibieron	1	1	1	1	
		Los jefes brindan la confianza necesaria como para que el personal pueda expresar sobre sus problemas personales	1	1	1	1	
Comunicación descendente	Evaluación	Se le informa sobre la evaluación de su desempeño laboral	1	1	1	1	
	Instrucciones	Se le brinda toda la información necesaria para que pueda realizar eficientemente su trabajo	1	1	1	1	
		La comunicación con los jefes se realiza con un lenguaje no tan complejo y entendible para todos.	1	1	1	1	
	Información oportuna	Las instrucciones que brinda el jefe son claras	1	1	1	1	
		El jefe brinda información de manera oportuna a su personal	1	1	1	1	
Comunicación horizontal	Clima laboral	En la institución el clima laboral es de confianza entre los compañeros	1	1	1	1	
	Coordinación	Dentro del grupo de trabajo existe una coordinación e integración entre los trabajadores necesarios para la solución de la problemática que se presente.	1	1	1	1	
		La comunicación que se desarrolla entre el personal	1	1	1	1	

		es de manera abierta					
	Comunicación	Entre el personal se esconden ciertas informaciones que suelen ser importantes	1	1	1	1	
	Lenguaje	Existe un lenguaje claro entre los trabajadores	1	1	1	1	

Ficha de validación de juicio de expertos

Nombre del instrumento	Cuestionario comunicación organizacional
Objetivo del instrumento	Valorar comunicación organizacional.
Nombres y apellidos del experto	José Orlando Chero Custodio
Documento de identidad	32971476
Años de experiencia en el área	16 años
Máximo grado académico	Magister en enfermería
Nacionalidad	Peruano
Institución	Hospital III Chimbote. Essalud
Cargo	Coordinador del área de emergencia- Maestro en enfermería Universitario.
Número telefónico	943633690
Firma	
fecha	10/06/2024

Ficha de validación de contenido para instrumento 2

INSTRUCCIONES: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: **Comunicación organizacional y eficacia laboral en el personal de salud de un centro de salud de Chimbote, 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:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	La pregunta pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 2: en desacuerdo
Claridad	La pregunta se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 2: en desacuerdo
Coherencia	La pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 2: en desacuerdo
Relevancia	La pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluida	1: de acuerdo 2: en desacuerdo

Matriz de validación del cuestionario de entrevista de la variable eficacia laboral

Definición de la variable: eficacia laboral, es la capacidad que tiene el colaborador para realizar una tarea asignada o cumplir con objetivos propuestos en el menor tiempo posible, utilizando los recursos que tenga a la mano (Crehana, 2018).

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	coherencia	Relevancia	observación
Cumplimiento de objetivos	Resultados obtenidos	Usted cumple con todo lo establecido en su contrato de trabajo	1	1	1	1	
		Usted es proactivo para el desarrollo de un mejor trabajo, inclusive en actividades ajenas a sus funciones	1	1	1	1	
		Usted cumple con los tiempos estimados en el	1	1	1	1	

	Resultados esperados	desarrollo de sus actividades laborales.						
		Cumple con las metas propuestas por la institución respecto a su trabajo.	1	1	1	1		
	Resultado óptimo	Es puntual y no ha tenido faltas el último mes.	1	1	1	1		
		Sus actividades laborales la realizan en un tiempo adecuados cumpliendo con los estándares nacionales de salud.	1	1	1	1		
	Beneficiarios reales	En la institución se cumple con los objetivos organizacionales que son acorde a los objetivos del Ministerio de Salud	1	1	1	1		
		Usted muestra interés por atender a sus usuarios sin importar el horario o situación por la que usted este pasando.	1	1	1	1		
	Beneficiarios programados	Los usuarios presentan algunos inconvenientes para recibir atención oportuna	1	1	1	1		
		Percibe que la institución brinda cobertura a la mayor cantidad de beneficiarios posibles de acuerdo a su jurisdicción	1	1	1	1		
	Satisfacción de usuarios	Satisfacción de los beneficiarios	El cumplimiento de su trabajo se refleja en el bienestar de los usuarios de la institución	1	1	1	1	
			A los usuarios que atiende expresan una confianza hacia usted su servicio	1	1	1	1	
Satisfacción de entidades gubernamentales		Considera que la institución utiliza correctamente los bienes patrimoniales asignados por el gobierno local	1	1	1	1		
Satisfacción del personal		Se encuentra satisfecho con los beneficios laborales brindando por la institución	1	1	1	1		
		Considera que la institución muestra interés por el beneficio personal.	1	1	1	1		
Eficacia organizativa		Crecimiento, imagen y posición relativa de la organización.	Considera que la institución cumple con los estándares nacionales siendo una de las mejores instituciones en su rubro	1	1	1	1	
	Considera que la institución experimenta un crecimiento constante en infraestructura y recursos para ampliar la cobertura su cobertura y mejorar el servicio brindado		1	1	1	1		

	Situación financiera económica y presupuestaria	Considera que la institución cuenta con solvencia económica para ampliar sus actividades y mejorar su servicio.	1	1	1	1	
		Considera suficiente el presupuesto asignado a la institución para las actividades y demanda que presenta.	1	1	1	1	
		Considera que la institución administra correctamente sus finanzas y permite trabajar en un espacio de seguridad y confianza	1	1	1	1	

Ficha de validación de juicio de expertos

Nombre del instrumento	Cuestionario sobre eficacia laboral
Objetivo del instrumento	Valorar la eficacia laboral
Nombres y apellidos del experto	José Orlando Chero Custodio
Documento de identidad	DNI 32971476
Años de experiencia en el área	16 años
Máximo grado académico	Magister en enfermería
Nacionalidad	Peruano
Institución	Hospital III Chimbote. Essalud
Cargo	Coordinador del área de emergencia- Maestro en enfermería Universitario
Número telefónico	943633690
Firma	
fecha	10/06/2024

ANEXO 4:**CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS****Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	8	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	8	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,766	15

Estadísticas de elemento

	Media	Desviación estándar	N
VAR00001	4,1250	,99103	8
VAR00002	3,5000	,92582	8
VAR00003	2,7500	1,28174	8
VAR00004	2,6250	1,50594	8
VAR00005	1,8750	1,45774	8
VAR00006	1,6250	1,40789	8
VAR00007	2,6250	1,84681	8
VAR00008	4,0000	1,60357	8
VAR00009	4,1250	,99103	8
VAR00010	3,3750	1,06066	8
VAR00011	3,3750	1,06066	8
VAR00012	2,5000	,92582	8
VAR00013	4,1250	,99103	8
VAR00014	2,0000	,92582	8
VAR00015	4,5000	,75593	8

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	43,0000	69,143	,503	,744
VAR00002	43,6250	77,411	,009	,778
VAR00003	44,3750	65,982	,518	,739
VAR00004	44,5000	66,000	,415	,749
VAR00005	45,2500	61,643	,640	,724
VAR00006	45,5000	56,857	,922	,691
VAR00007	44,5000	59,429	,547	,734
VAR00008	43,1250	69,839	,224	,772
VAR00009	43,0000	69,143	,503	,744
VAR00010	43,7500	67,929	,535	,741
VAR00011	43,7500	75,071	,120	,773
VAR00012	44,6250	69,411	,528	,744
VAR00013	43,0000	72,571	,288	,760
VAR00014	45,1250	78,411	-,052	,782
VAR00015	42,6250	82,839	-,363	,794

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desviación estándar	N de elementos
47,1250	78,411	8,85498	15

Instrumento 2

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	8	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	8	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,720	20

Estadísticas de elemento

	Media	Desv. Desviación	N
VAR00001	3,7500	1,28174	8
VAR00002	3,7500	1,16496	8
VAR00003	3,8750	1,24642	8
VAR00004	3,2500	1,38873	8
VAR00005	2,8750	1,12599	8
VAR00006	3,8750	1,12599	8
VAR00007	4,0000	1,41421	8
VAR00008	3,1250	1,35620	8
VAR00009	2,6250	1,59799	8
VAR00010	3,5000	1,60357	8
VAR00011	3,0000	1,60357	8
VAR00012	3,2500	1,28174	8
VAR00013	3,6250	1,30247	8
VAR00014	3,5000	1,51186	8
VAR00015	2,3750	1,30247	8
VAR00016	3,2500	1,38873	8
VAR00017	2,1250	1,12599	8
VAR00018	3,0000	,92582	8
VAR00019	2,2500	1,16496	8
VAR00020	2,5000	1,19523	8

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
63,5000	109,714	10,47446	20

ANEXO 5:

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título de la investigación: Comunicación organizacional y eficacia laboral en el personal de salud de un centro de salud de Chimbote,2024.

Investigador (a): Tomás Rosas Eloisa Eva.

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Comunicación organizacional y eficacia laboral en el personal de salud de un centro de salud de Chimbote,2024.”, cuyo objetivo es determinar la relación existente entre la comunicación organizacional y la eficacia laboral del personal de salud de un centro de salud de Chimbote, 2024. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de posgrado del programa Maestría en Gestión de los servicios de la salud de la Universidad César Vallejo del campus Chimbote, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

La investigación tendrá un impacto importante, porque permitirá demostrar si existe relación entre Comunicación organizacional y eficacia laboral en el personal de salud de un centro de salud de Chimbote,2024.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 30 minutos y se realizará en los ambientes del Centro de Salud de la Maternidad de María. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista 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 (a): Tomás Rosas Eloisa Eva, email: elito175@gmail.com y asesor Ericson Felix Castillo Saavedra email: efcastillos@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

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

Codificación

Firma:

Fecha y hora:

ANEXO 7: CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN



DIÓCESIS DE CHIMBOTE Centro de Obras Sociales "MATERNIDAD DE MARÍA"



"Año del Bicentenario de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Chimbote, Julio 15 del 2024.

OFICIO N°.0059-2024-COS/MDM-D

Señor

Dr. RUIZ GOMEZ, ANDRES ALBERTO

JEFE DE LA ESCUELA DE POSGRADO UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Presente. -

Ref.: CARTA DE FECHA 10/06/2024-UCV/ESCUELA POSGRADO

*Reciba cordiales saludos a nombre de nuestra Institución, y el mío propio; a la vez damos respuesta a su carta de la referencia, regularizando a través de este documento y dando **por aceptado** el ingreso a la alumna **Tomas Rosas, Eloísa Eva** del Programa de Maestría en Gestión de Servicios de Salud; para el desarrollo de su Tesis.*

Es propicia la ocasión para reiterarle mi consideración.

Atentamente,

DIÓCESIS DE CHIMBOTE
Centro de Obras Sociales

Dra. Marwela V. Cáceres Otero
DIRECTORA
C. O. P. 1897

D. LICENCIADO
ROSALBA

Av. Enrique Meiggs # 2071 - Chimbote
Teléfono: 043 - 236518 - email: maternidaddemaria@gmail.com

ANEXO 8: BASE DE DATOS: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

P	Comunicación ascendente					Comunicación descendente					Comunicación horizontal					TOTAL L	NIVEL			
	1	2	3	4	5	TOTAL	6	7	8	9	10	TOTAL	11	12	13			14	15	TOTAL
1	3	2	2	2	3	12	2	2	3	4	2	13	3	2	3	3	3	14	39	BAJO
2	5	3	2	3	2	15	2	2	2	3	4	13	1	1	1	3	3	9	37	BAJO
3	5	4	3	3	3	18	2	3	3	5	3	16	1	3	3	3	3	13	47	MEDIO
4	3	3	1	2	2	11	2	2	1	3	2	10	3	3	4	3	3	16	37	BAJO
5	4	4	5	3	5	21	2	5	5	3	3	18	1	3	2	3	2	11	50	MEDIO
6	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	19	60	ALTO
7	4	4	4	3	3	18	3	4	4	4	4	19	3	4	4	3	3	17	54	ALTO
8	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	44	MEDIO
9	4	5	4	5	3	21	5	5	5	4	5	24	5	5	5	3	3	21	66	ALTO
10	2	2	3	3	2	12	2	3	4	4	3	16	5	5	5	3	5	23	51	MEDIO
11	4	4	4	4	3	19	5	4	5	5	5	24	3	4	4	3	5	19	62	ALTO
12	2	1	2	3	3	11	1	4	4	4	4	17	5	5	5	1	4	20	48	MEDIO
13	4	4	3	2	3	16	5	4	4	4	3	20	3	3	4	4	4	18	54	ALTO
14	4	3	2	2	3	14	3	3	4	4	3	17	3	3	4	2	3	15	46	MEDIO
15	3	2	2	1	2	10	1	3	1	2	1	8	2	4	3	3	3	15	33	BAJO
16	1	1	1	1	1	5	1	3	1	1	1	7	3	5	3	3	3	17	29	BAJO
17	4	1	1	1	1	8	1	2	2	2	2	9	4	5	4	2	4	19	36	BAJO
18	5	4	3	4	4	20	3	4	5	4	4	20	4	3	4	3	4	18	58	ALTO
19	5	4	4	4	4	21	3	4	4	4	4	19	4	4	5	3	3	19	59	ALTO
20	1	1	1	1	1	5	2	2	2	2	1	9	1	2	2	5	1	11	25	BAJO
21	1	1	2	1	2	7	2	2	1	2	2	9	2	2	2	4	4	14	30	BAJO
22	2	2	2	3	2	11	3	2	3	2	2	12	5	4	4	1	5	19	42	MEDIO
23	4	3	3	3	4	17	3	4	4	4	4	19	4	3	3	3	4	17	53	MEDIO

24	5	5	4	3	5	22	1	3	4	4	3	15	3	3	4	2	3	15	52	MEDIO
25	4	4	3	3	2	16	2	3	5	4	4	18	2	3	4	2	4	15	49	MEDIO
26	4	4	4	3	3	18	3	4	4	4	4	19	3	4	3	3	3	16	53	MEDIO
27	4	3	4	2	4	17	3	4	4	3	4	18	4	5	5	3	3	20	55	ALTO
28	5	4	5	5	4	23	2	4	5	4	5	20	4	5	5	3	4	21	64	ALTO
29	4	4	4	3	2	17	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	14	34	BAJO
30	4	4	4	5	2	19	4	5	4	5	5	23	4	4	3	2	4	17	59	ALTO
31	4	3	2	3	3	15	2	3	4	4	2	15	3	3	3	3	3	15	45	MEDIO
32	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	5	22	4	4	4	2	4	18	60	ALTO
33	1	3	3	3	5	15	1	5	5	5	2	18	3	3	3	4	5	18	51	MEDIO
34	2	2	3	3	2	12	2	3	2	3	3	13	3	3	4	4	2	16	41	MEDIO
35	2	3	2	3	2	12	2	3	2	3	3	13	2	3	2	2	4	13	38	BAJO
36	3	3	2	2	3	13	1	3	3	3	2	12	2	2	3	4	2	13	38	BAJO
37	4	2	3	3	3	15	2	2	3	3	2	12	3	3	3	4	3	16	43	MEDIO
38	2	3	3	2	4	14	3	3	3	3	2	14	3	2	3	4	3	15	43	MEDIO
39	4	3	3	4	4	18	2	3	3	3	2	13	3	3	4	2	4	16	47	MEDIO
40	2	1	2	3	3	11	1	4	4	4	4	17	5	5	5	1	4	20	48	MEDIO
41	4	4	3	2	3	16	5	4	4	4	3	20	3	3	4	4	4	18	54	ALTO
42	4	3	2	2	3	14	3	3	4	4	3	17	3	3	4	2	3	15	46	MEDIO
43	3	2	2	1	2	10	1	3	1	2	1	8	2	4	3	3	3	15	33	BAJO
44	1	1	1	1	1	5	1	3	1	1	1	7	3	5	3	3	3	17	29	BAJO
45	4	1	1	1	1	8	1	2	2	2	2	9	4	5	4	2	4	19	36	BAJO
46	5	4	3	4	4	20	3	4	5	4	4	20	4	3	4	3	4	18	58	ALTO
47	5	4	4	4	4	21	3	4	4	4	4	19	4	4	5	3	3	19	59	ALTO
48	3	2	1	4	2	12	2	3	2	3	1	11	3	2	2	5	3	15	38	BAJO
49	3	2	3	4	3	15	3	2	2	3	4	14	4	3	3	4	2	16	45	MEDIO
50	3	2	4	3	4	16	3	4	2	3	4	16	3	4	3	2	3	15	47	MEDIO

51	3	2	3	2	3	13	2	3	3	4	2	14	3	2	4	2	3	14	41	MEDIO
52	2	4	3	3	3	15	1	1	2	2	2	8	3	3	4	1	5	16	39	BAJO
53	4	5	1	3	1	14	1	4	4	5	3	17	1	3	2	3	5	14	45	MEDIO
54	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25	4	4	5	2	4	19	68	ALTO
55	4	4	4	4	1	17	1	1	1	4	4	11	4	2	4	3	3	16	44	MEDIO
56	5	3	2	1	1	12	1	1	5	4	4	15	4	3	5	1	5	18	45	MEDIO
57	5	3	2	1	1	12	1	5	5	5	3	19	4	2	5	1	5	17	48	MEDIO
58	4	3	2	1	1	11	1	1	5	4	4	15	4	1	4	2	5	16	42	MEDIO
59	4	2	3	3	2	14	2	3	5	4	2	16	3	2	4	3	4	16	46	MEDIO
60	3	2	4	3	2	14	3	4	3	4	3	17	3	3	2	3	2	13	44	MEDIO
61	3	2	2	2	3	12	2	2	3	4	2	13	3	2	3	3	3	14	39	BAJO
62	5	3	2	3	2	15	2	2	2	3	4	13	1	1	1	3	3	9	37	BAJO
63	5	4	3	3	3	18	2	3	3	5	3	16	1	3	3	3	3	13	47	MEDIO
64	3	3	1	2	2	11	2	2	1	3	2	10	3	3	4	3	3	16	37	BAJO
65	4	4	5	3	5	21	2	5	5	3	3	18	1	3	2	3	2	11	50	MEDIO
66	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	19	60	ALTO
67	4	4	4	3	3	18	3	4	4	4	4	19	3	4	4	3	3	17	54	ALTO
68	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	44	MEDIO
69	4	5	4	5	3	21	5	5	5	4	5	24	5	5	5	3	3	21	66	ALTO
70	2	2	3	3	2	12	2	3	4	4	3	16	5	5	5	3	5	23	51	MEDIO
71	3	2	4	3	2	14	3	4	3	4	3	17	3	3	2	3	2	13	44	MEDIO
72	3	2	2	2	3	12	2	2	3	4	2	13	3	2	3	3	3	14	39	BAJO
73	4	5	1	3	1	14	1	4	4	5	3	17	1	3	2	3	5	14	45	MEDIO
74	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25	4	4	5	2	4	19	68	ALTO
75	4	5	1	3	1	14	1	4	4	5	3	17	1	3	2	3	5	14	45	MEDIO
76	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25	4	4	5	2	4	19	68	ALTO
77	4	4	4	4	1	17	1	1	1	4	4	11	4	2	4	3	3	16	44	MEDIO

78	5	3	2	1	1	12	1	1	5	4	4	15	4	3	5	1	5	18	45	MEDIO		
79	5	3	2	1	1	12	1	5	5	5	3	19	4	2	5	1	5	17	48	MEDIO		
80	4	3	2	1	1	11	1	1	5	4	4	15	4	1	4	2	5	16	42	MEDIO		
						15.08							15.66							16.26	47	PROMEDIO
						4.47							4.69							2.82	9.78	DESVIACION ESTANDAR
																		15	N° PREGUNTAS			
																		80	N°DE PACIENTES			

$$a = X - 0.75$$

(S)

COMUNICACION

a=	39.66	Alto	mayor o igual a 54
b=	54.34	Medio	entre 40 y 54
		Bajo	menor que 40

Escala de Estatones

Comunicación ascendente

a=	11.72	Alto	mayor o igual a 18	ALTO	20
b=	18.43	Medio	entre 11 y 18	MEDIO	40
		Bajo	menor que 12	BAJO	20

comunicación descendente

a=	12.15	Alto	mayor o igual a 19
b=	19.18	Medio	entre 12 y 19
		Bajo	menor que 12

comunicación personal

a=	14.15	Alto	mayor o igual a 18
b=	18.38	Medio	entre 14 y 18
		Bajo	menor que 14

EFICACIA LABORAL

P	Cumplimiento de objetivos										satisfacción de usuarios					eficacia organizativa					TOTAL	NIVEL			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	TOTAL	11	12	13	14	15	TOTAL	16	17	18			19	20	TOTAL
1	4	3	5	2	5	3	4	5	3	3	37	4	4	2	2	1	13	3	2	4	2	1	12	62	BAJO
2	5	5	5	3	3	4	3	3	3	4	38	3	3	3	3	3	15	2	2	2	2	4	12	65	MEDIO
3	5	5	5	4	3	5	5	4	3	3	42	3	3	3	3	2	14	3	3	4	3	3	16	72	MEDIO
4	4	3	4	5	3	3	4	5	5	3	39	4	4	1	2	3	14	3	3	5	4	2	17	70	MEDIO
5	5	4	5	3	4	3	3	4	3	3	37	1	1	4	1	2	9	2	3	4	1	2	12	58	BAJO
6	5	4	4	5	4	4	5	4	2	4	41	5	5	4	4	4	22	5	4	4	3	4	20	83	ALTO
7	3	5	4	5	4	5	4	4	2	4	40	5	5	4	2	3	19	3	3	3	2	3	14	73	MEDIO
8	4	4	5	5	5	4	3	4	3	4	41	4	4	4	3	3	18	4	4	4	3	4	19	78	MEDIO
9	5	4	5	5	4	5	5	5	2	4	44	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	5	24	93	ALTO
10	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	47	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	4	24	95	ALTO
11	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	43	5	5	5	5	4	24	5	5	5	4	4	23	90	ALTO
12	5	4	5	5	5	5	5	5	2	4	45	4	3	4	3	4	18	3	3	3	3	3	15	78	MEDIO
13	3	2	3	3	4	3	3	3	2	4	30	4	5	2	2	2	15	2	2	2	3	3	12	57	BAJO
14	4	4	5	5	4	5	3	5	2	4	41	4	5	3	3	3	18	4	4	3	3	3	17	76	MEDIO
15	4	4	5	5	2	4	3	5	3	4	39	4	5	3	2	2	16	2	2	3	2	3	12	67	MEDIO
16	5	3	5	5	3	4	2	3	2	3	35	4	5	3	3	3	18	2	3	2	3	2	12	65	MEDIO
17	5	4	5	5	4	5	4	5	2	5	44	5	5	3	1	1	15	3	3	3	3	2	14	73	MEDIO
18	5	2	4	4	4	4	4	5	3	4	39	4	4	3	3	3	17	4	2	5	4	4	19	75	MEDIO
19	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	47	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	87	ALTO
20	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	48	5	5	1	1	1	13	2	5	4	4	1	16	77	MEDIO
21	5	5	5	5	4	5	2	5	5	5	46	5	5	4	5	2	21	2	2	1	4	2	11	78	MEDIO
22	5	5	5	5	5	4	4	5	1	4	43	5	5	4	5	3	22	3	3	3	2	3	14	79	ALTO
23	5	4	5	5	4	4	3	5	3	3	41	5	5	3	3	3	19	3	4	3	3	3	16	76	MEDIO
24	5	3	5	5	3	3	4	5	3	4	40	5	5	2	3	2	17	3	1	1	3	1	9	66	MEDIO
25	4	5	4	4	4	4	3	5	2	3	38	4	5	3	4	3	19	3	4	4	3	3	17	74	MEDIO

26	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	41	4	5	5	4	5	23	5	4	5	5	5	24	88	ALTO
27	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	47	4	4	3	5	5	21	4	5	5	4	4	22	90	ALTO
28	5	5	5	4	3	2	5	5	3	5	42	5	5	5	5	4	24	4	5	4	4	5	22	88	ALTO
29	4	4	4	4	3	4	3	4	1	4	35	4	4	3	3	3	17	3	3	3	4	3	16	68	MEDIO
30	4	4	4	5	4	4	5	4	3	3	40	5	5	4	4	4	22	4	4	4	3	4	19	81	ALTO
31	5	5	4	5	5	5	4	5	2	5	45	5	5	4	2	3	19	3	4	5	5	2	19	83	ALTO
32	5	4	5	4	4	5	4	4	2	4	41	4	5	4	4	4	21	4	4	3	3	4	18	80	ALTO
33	4	5	4	5	3	4	3	5	3	4	40	5	5	2	4	2	18	3	1	2	3	3	12	70	MEDIO
34	3	3	3	4	3	4	2	3	3	3	31	4	3	3	3	2	15	2	3	3	3	3	14	60	BAJO
35	3	3	3	4	3	4	3	2	2	3	30	3	4	3	2	2	14	3	2	2	3	3	13	57	BAJO
36	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	31	3	3	3	2	2	13	3	3	2	2	2	12	56	BAJO
37	3	3	4	3	4	2	3	3	3	3	60	3	3	3	2	2	13	3	2	2	2	2	11	84	ALTO
38	3	3	4	4	2	4	3	3	2	3	31	3	4	3	4	3	17	2	3	3	4	3	15	63	MEDIO
39	3	4	4	3	3	4	4	4	2	4	35	4	4	4	2	2	16	3	3	4	3	3	16	67	MEDIO
40	5	4	5	5	5	5	5	5	2	4	45	4	3	4	3	4	18	3	3	3	3	3	15	78	MEDIO
41	3	2	3	3	4	3	3	3	2	4	30	4	5	2	2	2	15	2	2	2	3	3	12	57	BAJO
42	4	4	5	5	4	5	3	5	2	4	41	4	5	3	3	3	18	4	4	3	3	3	17	76	MEDIO
43	4	4	5	5	2	4	3	5	3	4	39	4	5	3	2	2	16	2	2	3	2	3	12	67	MEDIO
44	5	3	5	5	3	4	2	3	2	3	35	4	5	3	3	3	18	2	3	2	3	2	12	65	MEDIO
45	5	4	5	5	4	5	4	5	2	5	44	5	5	3	1	1	15	3	3	3	3	2	14	73	MEDIO
46	5	2	4	4	4	4	4	5	3	4	39	4	4	3	3	3	17	4	2	5	4	4	19	75	MEDIO
47	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	47	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	87	ALTO
48	5	5	3	5	4	5	4	3	3	5	42	3	5	1	1	1	11	2	5	4	4	3	18	71	MEDIO
49	3	3	2	3	4	3	4	4	3	4	33	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	67	MEDIO
50	3	2	3	4	3	2	3	3	4	3	30	2	3	3	4	2	14	3	3	4	2	3	15	59	BAJO
51	2	3	3	2	3	3	4	3	3	2	28	3	3	2	4	3	15	3	2	3	4	3	15	58	BAJO
52	5	2	2	1	3	5	5	2	1	2	28	3	3	5	2	2	15	3	1	1	1	1	7	50	BAJO
53	2	3	3	5	2	2	5	1	3	5	31	1	2	3	3	3	12	3	1	3	2	2	11	54	BAJO
54	3	5	5	4	5	5	5	5	1	4	42	5	5	4	5	2	21	2	4	4	4	4	18	81	ALTO
55	2	4	5	2	2	4	3	3	4	1	30	4	4	2	4	1	15	3	3	3	4	4	17	62	BAJO

56	5	3	3	3	2	5	5	3	2	4	35	1	2	5	5	5	18	5	2	3	2	3	15	68	MEDIO																				
57	5	5	5	5	2	4	5	3	1	2	37	3	5	5	3	2	18	4	2	3	2	2	13	68	MEDIO																				
58	4	3	5	3	4	3	2	5	5	5	39	5	2	2	5	3	17	5	1	4	2	3	15	71	MEDIO																				
59	4	5	3	3	3	3	2	3	4	5	35	2	3	3	1	1	10	1	3	3	1	1	9	54	BAJO																				
60	3	4	3	2	4	3	3	4	2	3	31	3	2	3	4	3	15	3	4	3	3	2	15	61	BAJO																				
61	4	3	5	2	5	3	4	5	3	3	37	4	4	2	2	1	13	3	2	4	2	1	12	62	BAJO																				
62	5	5	5	3	3	4	3	3	3	4	38	3	3	3	3	3	15	2	2	2	2	4	12	65	MEDIO																				
63	5	5	5	4	3	5	5	4	3	3	42	3	3	3	3	2	14	3	3	4	3	3	16	72	MEDIO																				
64	4	3	4	5	3	3	4	5	5	3	39	4	4	1	2	3	14	3	3	5	4	2	17	70	MEDIO																				
65	5	4	5	3	4	3	3	4	3	3	37	1	1	4	1	2	9	2	3	4	1	2	12	58	BAJO																				
66	5	4	4	5	4	4	5	4	2	4	41	5	5	4	4	4	22	5	4	4	3	4	20	83	ALTO																				
67	3	5	4	5	4	5	4	4	2	4	40	5	5	4	2	3	19	3	3	3	2	3	14	73	MEDIO																				
68	4	4	5	5	5	4	3	4	3	4	41	4	4	4	3	3	18	4	4	4	3	4	19	78	MEDIO																				
69	5	4	5	5	4	5	5	5	2	4	44	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	5	24	93	ALTO																				
70	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	47	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	4	24	95	ALTO																				
71	3	4	3	2	4	3	3	4	2	3	31	3	2	3	4	3	15	3	4	3	3	2	15	61	BAJO																				
72	4	3	5	2	5	3	4	5	3	3	37	4	4	2	2	1	13	3	2	4	2	1	12	62	BAJO																				
73	2	3	3	5	2	2	5	1	3	5	31	1	2	3	3	3	12	3	1	3	2	2	11	54	BAJO																				
74	3	5	5	4	5	5	5	5	1	4	42	5	5	4	5	2	21	2	4	4	4	4	18	81	ALTO																				
75	2	4	5	2	2	4	3	3	4	1	30	4	4	2	4	1	15	3	3	3	4	4	17	62	BAJO																				
76	5	3	3	3	2	5	5	3	2	4	35	1	2	5	5	5	18	5	2	3	2	3	15	68	MEDIO																				
77	5	5	5	5	2	4	5	3	1	2	37	3	5	5	3	2	18	4	2	3	2	2	13	68	MEDIO																				
78	4	3	5	3	4	3	2	5	5	5	39	5	2	2	5	3	17	5	1	4	2	3	15	71	MEDIO																				
79	4	5	3	3	3	3	2	3	4	5	35	2	3	3	1	1	10	1	3	3	1	1	9	54	BAJO																				
80	3	4	3	2	4	3	3	4	2	3	31	3	2	3	4	3	15	3	4	3	3	2	15	61	BAJO																				
											38.61												17												15.58	71.19	PROMEDIO								
											5.79												3.75												3.90	11.04	DESVIACION ESTANDAR								
																																												20	N° PREGUNTAS
																																												80	N° DE PACIENTES

		EFICACIA			
a = X – 0.75 (S)					
	a=	62.91	alto	mayor o igual a 79	
	b=	79.46	med	entre 63 y 79	
			bajo	menor de 63	
Escala de Estadones					
Cumplimiento de objetivos				ALTO	19
				MEDIO	39
	a=	34.27	alto	mayor o igual a 43	BAJO
	b=	42.96	med	entre 34 y 43	22
			bajo	menor de 34	
Satisfaccion de usuarios					
	a=	14.19	alto	mayor o igual a 20	
	b=	19.81	med	entre 14 y 20	
			bajo	menor de 14	
Eficacia organizativa					
	a=	12.65	alto	mayor o igual a 19	
	b=	18.50	med	entre 13 y 19	
			bajo	menor de 13	