



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Comunicación interna y desempeño laboral del personal de
hospitalización de una institución de salud mental de Lima, 2024

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Yuncaccallo Huamani, Any Justina (orcid.org/0000-0001-8844-5546)

ASESORES:

Dr. Garay Flores, German Vicente (orcid.org/0000-0002-7118-6477)

Mg. Sulca Jordan, Juan Manuel (orcid.org/0000-0002-4233-4928)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de los Servicios de Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA-PERÚ

2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, GARAY FLORES GERMAN VICENTE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Comunicación interna y desempeño laboral del personal de hospitalización de una institución de salud mental de Lima, 2024", cuyo autor es YUNCACCALLO HUAMANI ANY JUSTINA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 31 de Julio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
GARAY FLORES GERMAN VICENTE DNI: 10790283 ORCID: 0000-0002-7118-6477	Firmado electrónicamente por: GGARAYFL01 el 31- 07-2024 11:33:59

Código documento Trilce: TRI - 0840401





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, YUNCACCALLO HUAMANI ANY JUSTINA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Comunicación interna y desempeño laboral del personal de hospitalización de una institución de salud mental de Lima, 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
ANY JUSTINA YUNCACCALLO HUAMANI DNI: 28315863 ORCID: 0000-0001-8844-5546	Firmado electrónicamente por: AYUNCACCALLO el 31-07-2024 11:22:39

Código documento Trilce: TRI - 0840398



Dedicatoria

A Dios, mi fortaleza y empuje constante en la vida, gracias por acompañarme en este camino por alcanzar una de mis metas académicas.

Agradecimiento

A mis profesores, por su paciencia y dedicación al brindarme sus conocimientos, con su ayuda ahora veo concretado este logro.

A mi familia, a mis amigas y colegas y a todas aquellas personas que han formado parte de mi crecimiento profesional.

Índice de contenidos

Carátula	i
Declaratoria de autenticidad del asesor	ii
Declaratoria de originalidad del autor	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA	11
III. RESULTADOS	15
IV. DISCUSIÓN	20
V. CONCLUSIONES	26
VI. RECOMENDACIONES	26
REFERENCIAS	28
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1 Validez de instrumentos por juicio de expertos	15
Tabla 2 Prueba de confiabilidad de las variables	15
Tabla 3 Comunicación interna	16
Tabla 4 Desempeño laboral	16
Tabla 5 Prueba de normalidad	17
Tabla 6 Contrastación de la hipótesis general	18
Tabla 7 Contrastación de hipótesis específicas	19

Índice de figuras

Figura 1 Esquema del diseño de investigación correlacional	12
--	----

Resumen

La investigación se centró en el ODS 3 sobre "Salud y bienestar"; esto quiere decir que, al mejorar la comunicación interna (CI) y el desempeño laboral (DL), se contribuiría a promover la buena salud. Por lo tanto, en el objetivo general se buscó establecer la relación entre comunicación interna y desempeño laboral del personal de hospitalización de una institución de salud mental de Lima, 2024. Para ello, se empleó un enfoque cuantitativo, de tipo básica, diseño no experimental, alcance descriptivo – correlacional; con una muestra de 70 miembros que integraron al personal de salud del área de hospitalización de adultos. El instrumento de recolección fue el cuestionario. Los resultados hallados, indicaron que la comunicación interna fue regular en un 71.4%, mientras que el desempeño laboral fue regular en un 72.9%; además, se determinó de manera inferencial una relación de $r_s = 0,894$ siendo una correlación positiva considerable y una Sig. Bilateral de $0.000 < 0.05$, por lo cual se rechaza la H_0 . Se concluye que existe relación significativa, positiva y considerable entre comunicación interna y desempeño laboral del personal de hospitalización de una institución de salud mental de Lima, 2024.

Palabras clave: Comunicación, desempeño, trabajo.

Abstract

The research focused on SDG 3 on “Health and well-being”; This means that, by improving internal communication and work performance, it would contribute to promoting good health. Therefore, the general objective sought to establish the relationship between internal communication (IC) and work performance (LD) of the hospitalization staff of a mental health institution in Lima, 2024. To do this, a quantitative approach was used, of a basic type, non-experimental design, descriptive – correlational scope; with a sample of 70 members who were part of the health personnel in the adult hospitalization area. The collection instrument was the questionnaire. The results found indicated that internal communication was regular at 71.4%, while work performance was regular at 72.9%; Furthermore, a relationship of $r_s = 0.894$ was determined inferentially, being a considerable positive correlation and a Bilateral Sig. of $0.000 < 0.05$, for which H_0 is rejected. It is concluded that there is a significant, positive and considerable relationship between internal communication and work performance of the hospitalization staff of a mental health institution in Lima, 2024.

Keywords: Communication, performance, work.

I. INTRODUCCIÓN

La comunicación interna, puede afectar directamente el desempeño laboral del personal de salud; por tal motivo, una comunicación adecuada es relevante porque permite aumentar la eficiencia en la prestación de servicios, reduciendo los errores que se puedan presentar en la atención al paciente. Al comprender mejor ello, se podrían desarrollar estrategias y prácticas para mejorar la comunicación interna, lo que a su vez podría tener un impacto favorable en el desempeño laboral, reflejándose en la correcta atención al paciente. En cuanto a los objetivos de desarrollo sostenible (ODS); la investigación se centra en el ODS 3, el cual habla de "Salud y bienestar"; esto quiere decir que, al mejorar la comunicación interna y el desempeño laboral del personal de hospitalización, se contribuiría a promover la salud.

En África se ha evidenciado que el desempeño laboral en salud no es óptimo, esta situación se debe a la escasez de equipos y materiales médicos, así como la falta de una comunicación interna que facilite la gestión para obtener los recursos adecuados; como resultado, el compromiso se ve reducido, alcanzando tan solo un 18%; esta problemática se agrava debido a las condiciones desfavorables en las que trabajan, lo que ha contribuido a la falta de coordinación y ha generado accidentes internos, el más común de estos accidentes son los dolores lumbares, que afectan al 83% del personal, principalmente debido a la inadecuada comunicación y a la falta de apoyo para el traslado de pacientes (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2022).

En Latinoamérica, se presenta una dificultad del 56% en la comunicación interna de las instituciones de salud, esto ocurre debido a la cultura y clima que prevalecen en el entorno de la salud, lo que dificulta la interacción efectiva entre el personal médico y el administrativo; además, esta situación afecta el buen desempeño laboral en la salud, ya que no logran mantener una comunicación fluida al realizar las actividades médicas, lo que genera cuellos de botella que dificultan la correcta atención a los pacientes; así mismo, la falta de comunicación interna también puede tener un impacto negativo en las decisiones, la coordinación y la implementación de protocolos médicos (Medina y Heredia, 2023).

En el contexto nacional, la comunicación interna en salud no siempre es óptima, debido a la jerarquización presente en algunas instituciones; cambiar esta cultura resulta difícil, lo que perjudica el desempeño del profesional en más del 25%,

ya que no logran realizar un trabajo en conjunto de manera efectiva debido a la escasa comunicación interna, la cual actúa como un obstáculo (Quintana y Tarqui, 2020).

La calidad de las prestaciones asistenciales en las instituciones de salud se centra en la implementación de estrategias por parte de los directivos que fomenten una comunicación efectiva tanto interna como externa; el uso de equipos de protección dificulta la comunicación empática y oportuna, impactando directamente en las asistencias. En un hospital público de Chimbote, aún se mantiene la filosofía jerárquica, limitando la comunicación efectiva, esto repercute en el desempeño laboral y por ende en la atención brindada (Damián et al., 2021).

Se ha evidenciado que, en una institución de salud mental de Lima, la escasa comunicación interna ha creado un ambiente laboral tenso y poco productivo para el personal de hospitalización; la ausencia de canales efectivos de comunicación ha llevado a malentendidos frecuentes, la escasa coordinación en los tratamientos de los pacientes y una disminución en la calidad del cuidado brindado. Como resultado, el desempeño laboral del personal de hospitalización se ha visto afectado, lo que ha repercutido en las asistencias; cabe indicar que también los niveles de estrés y frustración son altos, lo que ha llevado a un ambiente laboral tenso y poco colaborativo. Es evidente que se necesitan medidas urgentes para mejorar la comunicación interna y el desempeño laboral en una institución de salud mental de Lima.

Por tal motivo, se tuvo como problema general: ¿Existe relación entre comunicación interna y desempeño laboral del personal de hospitalización de una institución de salud mental de Lima, 2024?. Además, como problemas específicos se tiene: ¿Existe relación entre comunicación interna y las dimensiones (1) desempeño de la tarea, (2) desempeño contextual, (3) desempeño adaptativo y (4) desempeño proactivo del personal de hospitalización de una institución de salud mental de Lima, 2024?

Es importante indicar que la investigación se justificó en cuatro aspectos, en el aspecto teórico, permitió obtener un trabajo en conjunto para el alcance de los objetivos, así mismo, se tuvo a la teoría de Robbins (2004), donde se dice que el desempeño laboral se midió según la producción obtenida en un tiempo determinado y sin perder la calidad, tanto de manera individual como en equipo; además, se tuvo distintos estudios que abarcaron el tema investigado, esto con el fin de poder obtener sustento al momento de realizar la discusión de resultados.

Desde una perspectiva práctica, es relevante para identificar estrategias efectivas que mejoren la transmisión de información; pues al comprender cómo la comunicación interna afecta el desempeño laboral, se pudo gestionar acciones para la mejora de ello, reflejándose no solo internamente sino también externamente a través de la atención al paciente.

En el aspecto metodológico, el enfoque cuantitativo permitió analizar la relación de la comunicación interna y el desempeño laboral, empleando encuestas para recolectar datos cuantificables, de esta manera se pudo obtener información valiosa que pudo ser utilizada para tratar aquellas debilidades detectadas, además, los instrumentos pueden ser utilizados por otros investigadores que traten variables similares al de la investigación.

En el contexto social, el estudio de la comunicación interna y su relación con el desempeño laboral es relevante debido a su impacto en la salud pública, pues una comunicación interna deficiente puede llevar a malentendidos, errores en la atención médica y, en última instancia, afectar la seguridad y el bienestar de los pacientes; por tal motivo, al conocer la realidad de las variables, se puede emplear acciones de mejora que contribuyan a la construcción de sistemas de salud más efectivos, seguros y centrados en el paciente, repercutiendo positivamente en la sociedad.

Es así que se tuvo como objetivo general: Establecer la relación entre comunicación interna y desempeño laboral del personal de hospitalización de una institución de salud mental de Lima, 2024. Además, como objetivos específicos se tuvo: Establecer la relación entre comunicación interna y las dimensiones (1) desempeño de la tarea, (2) desempeño contextual, (3) desempeño adaptativo y (4) desempeño proactivo del personal de hospitalización de una institución de salud mental de Lima, 2024.

A nivel internacional, se identificaron estudios referentes al tema a tratar, entre ellos se tuvo a Francés y Camaño (2023), quienes realizaron una indagación sobre la comunicación interna en atención primaria de salud, dirigido a enfermeras de España. Emplearon un diseño comparativo, descriptivo, transversal, participando 6 centros de salud; a las enfermeras de cada centro se les aplicó una encuesta sobre comunicación interna. Los resultados indicaron que el 19.9% eran varones y el 80.1% mujeres, aseverando más del 60% que la comunicación interna no es muy alta porque se realiza de manera informal, perjudicando el buen desempeño laboral en la salud. En conclusión, los altos niveles de escasez en comunicación interna, está

perjudicando a los profesionales de la salud, pues no logran un buen desempeño al no tener una comunicación formal de los sucesos que ocurren en el proceso asistencial.

López et al. (2021), realizaron una indagación sobre la calidad laboral y el desempeño laboral en médicos de Chiapas – México. El enfoque fue cuantitativo, transversal, donde participaron 445 médicos, dicho grupo respondió a la encuesta. Los resultados indicaron que hay un $p(\text{valor}) = 0.806$ siendo alto y positivo con un $\text{sig.} = 0.000$, el cual permite decir que sí hay relación, también se tuvo un nivel regular de 64.9%, lo cual indica que se debe mejorar las estrategias para alcanzar la calidad y el buen desempeño; además con la comunicación interna se tuvo un $p = 0.636$ y un $\text{sig.} = 0.000$, considerándose significativo, positivo y moderado. En conclusión, cuando la calidad de vida laboral es positiva se produce un buen desempeño; es así que, la comunicación es relevante, pues la calidad de vida laboral involucra este indicador como la esencia para lograr cumplir con las metas de la institución.

Oliveira et al. (2021), presentaron una investigación referente a comunicación y salud mental en médicos de Brasil. Empleando el método descriptivo, transversal, participando 8 médicos y aplicando la encuesta. Los resultados indicaron que aún es necesaria la mejora continua en la comunicación interna, pues no se logra obtener niveles adecuados de asertividad y empatía, reflejándose en más del 70% de los participantes, además hay una asociación con el rendimiento del profesional, pues la falta de comunicación afecta la salud mental y por ende el buen desempeño del trabajador, así lo indica la prueba r que fue igual a 0.783, catalogado como alto y positivo, manteniendo un error mínimo de 0.000. Se concluye que, la limitada comunicación interna en el personal de salud produce problemas en la salud mental y por ende en el desempeño laboral.

Bohórquez et al. (2020), presentaron un estudio referente a motivación y desempeño laboral, teniendo en cuenta la comunicación como un indicador motivacional. El diseño presentado fue descriptivo, participando 188 trabajadores. Los resultados detallaron que el 52.23% ($r=0.5223$) asocia la comunicación equitativa con desempeño, permitiendo obtener una eficiencia y eficacia laboral del 95%. Se concluye que, la comunicación interna es un tipo de motivador, pues permite mejorar los lazos laborales y por ende el desempeño del profesional.

Castro y Díaz (2020), realizaron una investigación sobre el mismo tema de estudio, siguieron un modelo descriptivo, transversal, relacional, con la participación

de 13 instituciones de salud, aplicando el cuestionario al personal de salud de cada uno de las instituciones involucradas. Los resultados indicaron que la comunicación interna se da en un 38.5%, la comunicación informal en un 30.8% y la externa en un 84.6%, esto quiere decir que no existe una comunicación adecuada en los procesos sanitarios de las instituciones participantes, además, la asociación hallada es alta, siendo $r = 0.770$ es decir presenta una relación del 77% estando cerca al 100%, con un $\text{Sig.} < 0.05$, que amerita un error mínimo de los datos. En conclusión, la comunicación inadecuada produce problemas en el desempeño de los trabajadores, pues al ser mínima e informal, no se logra conocer con amplitud la información necesaria durante la atención.

A nivel nacional, Medina et al. (2024), indagaron sobre la CI y el clima laboral en una red asistencial. Empleando un modelo cuantitativo, descriptivo, donde participaron 67 profesionales de la salud; además, se aplicó como instrumento dos cuestionarios de escala Likert. Los resultados indicaron una comunicación interna del 62.7% en el aspecto regular y buena de tan solo un 37.3%; así también, la asociación identificada presentó un $\text{sig.} = 0.000$, esto quiere decir que no hubo error en los datos, teniendo un $r = 0.734$ que indica una asociación del 73.4% entre las variables; por otro lado, también se mencionó que el desempeño se puede ver afectado por la mala comunicación y el mal clima laboral. En conclusión, la CI y el clima laboral se relacionan entre sí y cuando estas dos variables se cumplen de manera favorable, se ve reflejado en el buen DL.

Castro et al. (2023), indagaron sobre la relación entre el desempeño y la CI. Se empleó el enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, relacional, participando 120 profesionales y aplicándoles el cuestionario. Los resultados indicaron que el desempeño laboral es regular en un 73.3% y la comunicación interna es regular en un 60.8%; además, se tuvo una correlación de $Rho = 0,727^{**}$ y un $p \text{ valor} = 0,000$, es decir, la asociación fue alta y positiva (72.7%) y no hubo error alguno en los datos porque el $p \text{ valor}$ fue 0. En conclusión, hay relación entre el desempeño laboral y la comunicación interna según datos obtenidos de la opinión de la muestra.

Quispe et al. (2023), investigaron sobre motivación y desempeño laboral en la Gerencia de Salud de La Libertad; para ello siguieron un diseño transversal, participando en el estudio 106 trabajadores; se aplicó como instrumento el cuestionario. Los resultados indicaron que hay una significancia de $p < 0.05$ con una $Rho = 0.633$, es decir, la asociación fue moderada y positiva (63.3%) y hubo un error

mínimo que permite indicar que es altamente significativa; además, de indicar que la comunicación interna entra como un indicador motivacional que permite mejorar el desempeño laboral. En conclusión, la motivación se asocia al desempeño laboral y esto permite indicar que la comunicación al ser un componente de la motivación, también se asocia con el buen desempeño laboral.

Damián et al. (2021), indagaron sobre las variables investigadas. Se empleó el método descriptivo, correlacional, cuantitativo, participando 100 profesionales y empleando como instrumento el cuestionario. Los resultados indicaron que la comunicación interna fue regular en un 57%, teniendo una correlación alta de 0.854** con un p (error) = 0.000 considerada nula. En conclusión, existe relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral que tiene cada profesional de la salud.

Torres et al. (2021), investigaron sobre inteligencia emocional y desempeño laboral en los profesionales de la salud. Utilizaron un tipo de metodología descriptiva y transversal, participando 125 profesionales, además se aplicó el cuestionario. Los resultados indicaron un p valor = 0.01 siendo el error mínimo, con un nivel alto y positivo de asociación entre variables, donde $Rho = 0.760$ (76%), además, la inteligencia emocional abarca la comunicación interna, teniendo un 0.518 (51.8%) con un error mínimo de 0.01. En conclusión, la inteligencia emocional abarca la comunicación interna y si estas se dan eficazmente, se produce un buen desempeño laboral.

En el aspecto epistemológico, ambas variables de estudio se relacionan con el positivismo, pues el positivismo rige el comportamiento humano en el contexto organizacional; es decir, bajo este enfoque, se busca identificar patrones y regularidades a través de la recopilación de datos cuantificables y la aplicación de métodos de investigación rigurosos (Gómez, 2022).

La primera variable en la presente investigación es la comunicación interna; la cual se centró en la teoría de los Sistemas, en ella se logró comprender la comunicación dentro de las organizaciones; esta teoría considera a la organización como un sistema compuesto por diferentes partes interconectadas que interactúan entre sí; de tal forma, en el contexto de la comunicación interna, la teoría de los sistemas sugiere que la comunicación interna permite la coordinación, la cohesión y el funcionamiento eficiente de la organización como un todo (Andrade et al., 2023).

También se refiere al flujo de información, mensajes y procesos de interacción que tienen lugar dentro de una organización, este tipo de comunicación abarca la

transmisión de información entre los distintos niveles jerárquicos, con el objetivo de facilitar la coordinación, el entendimiento mutuo y la creación de un ambiente laboral efectivo (Kovaité et al., 2020).

Además, facilita la interacción, el intercambio de información y la construcción de significado entre sus miembros; es así que, la comunicación interna busca promover la cohesión, la colaboración, y la transmisión de la información relevante de la empresa (Valencia y Castaño, 2023).

De tal forma, se tomó como dimensiones a cuatro, estas fueron: la comunicación descendente, la cual detalla la comunicación de los altos mandos a los empleados; también está la comunicación ascendente, siendo una comunicación interna contraria a la descendente; así también, está la comunicación horizontal, dándose entre los mismos empleados; otra de las comunicaciones es la diagonal, la cual puede ser formal, caracterizándose por ser oficial y estructurada, y la informal, siendo la que no es oficial y basada en las relaciones personales (Gil et al., 2022). En base a lo anterior, la comunicación descendente se refiere a la fluidez verbal que ocurre de los gerentes o jefes a los empleados (Pacheco y Álvarez, 2022); se utiliza para transmitir información, instrucciones, políticas y objetivos de la empresa a los subordinados.

La comunicación ascendente, se da cuando los subordinados transmiten información, retroalimentación, sugerencias, ideas y preocupaciones a los niveles superiores de la organización (Popa, 2020). La comunicación ascendente es crucial para que la dirección conozca las necesidades y opiniones de los empleados.

La comunicación horizontal, es de nivel jerárquico en la organización; esto limita la correcta comunicación, pues la vuelve rígida y poco fluida (Medina, 2021). Comúnmente es empleada para la coordinación de tareas, el intercambio de información relevante y el desarrollo de relaciones laborales efectivas.

La comunicación diagonal, ocurre entre personas de diferentes áreas funcionales o niveles jerárquicos dentro de la organización, sin seguir la estructura jerárquica formal (Pacheco y Álvarez, 2022). Puede ser crucial para la resolución de problemas, la coordinación de proyectos interdepartamentales y la difusión de información transversal.

La segunda variable es el desempeño laboral, la cual se basó en la teoría de la administración; en dicha teoría se comprende cómo las prácticas de gestión y liderazgo dentro de una organización inciden en el rendimiento de los empleados; en

ella se exploró cómo las decisiones gerenciales, los estilos de liderazgo, el diseño del trabajo, los sistemas de recompensas y otros aspectos de la administración impactan en la productividad, la motivación y la satisfacción laboral de los empleados (Romero y Cardona, 2023).

Además, en esta teoría se consideró la forma en que se planifica, organiza, dirige y controla, pues esto tiene un impacto significativo en el desempeño laboral; de tal forma, esta teoría buscó comprender cómo las decisiones y prácticas de gestión afectan el rendimiento de los empleados, y proporciona un marco para desarrollar estrategias de administración que fomenten un alto desempeño laboral (Romero y Cardona, 2023).

Es así que, el desempeño laboral se trata de las actividades que realizan los subordinados para cumplir con las expectativas y estándares de desempeño establecidos por la organización en relación con el rol y las responsabilidades laborales (Pineda et al., 2023).

El desempeño laboral puede evaluarse en función de la calidad del trabajo realizado, la eficiencia en la ejecución de tareas, la productividad, la capacidad para cumplir con los plazos y metas, así como la contribución al logro de los objetivos organizacionales; además, el desempeño laboral puede incluir aspectos relacionados con el comportamiento en el lugar de trabajo, la colaboración con colegas, la adaptabilidad a cambios y la capacidad para resolver problemas de manera efectiva (Mendoza y Arriola, 2022).

De tal forma, como primera dimensión del desempeño laboral se tiene al desempeño de la tarea, centrándose en la ejecución de las responsabilidades laborales específicas que están claramente definidas en la descripción del puesto de trabajo; incluyendo la capacidad de un empleado para completar las tareas asignadas de manera precisa, oportuna y con alta calidad (González y Vílchez, 2021). El desempeño de la tarea se relaciona con la competencia técnica y la habilidad para llevar a cabo las funciones asignadas de manera eficiente, lo que contribuye directamente a los resultados y metas específicas del puesto.

En la dimensión desempeño contextual, se refiere a las contribuciones adicionales que un empleado realiza más allá de las tareas formales de su puesto de trabajo; esto puede incluir comportamientos como ayudar a compañeros de trabajo, participar en actividades de mejora de la organización, mantener un clima laboral positivo, colaborar en proyectos que van más allá de las responsabilidades laborales

directas y apoyar el logro de los objetivos organizacionales (Chong et al., 2020). Este tipo de desempeño es fundamental para el funcionamiento armonioso y efectivo de la organización; reflejando el trabajo en conjunto y amical, donde no se rigen solo por el aspecto profesional sino de apoyo.

La dimensión desempeño adaptativo, es la capacidad de aprender nuevas habilidades, adaptarse a nuevas tecnologías, manejar situaciones imprevistas con flexibilidad y eficacia, y ser receptivo a los cambios organizacionales (Lara, 2023). El desempeño adaptativo es esencial en entornos laborales dinámicos y cambiantes, pues el trabajador debe estar apto para afrontar cambios con respecto al estilo de trabajo.

En la dimensión desempeño proactivo, se refleja la capacidad de un empleado para tomar la iniciativa y anticiparse a las necesidades y desafíos futuros en el trabajo; incluyendo la generación de nuevas ideas, la identificación de oportunidades de mejora, la toma de medidas para resolver problemas antes de que surjan, y la contribución activa a la innovación y al cambio organizacional (Araújo, 2024). Este tipo de desempeño permite que el trabajador este activo y comprometido, logrando cumplir de manera efectiva con cada objetivo.

Es imprescindible mencionar las causas y consecuencias ante una comunicación interna inadecuada; la falta de una comunicación efectiva y fluida entre los trabajadores puede tener graves consecuencias en el desempeño y el ambiente laboral; pues cuando no hay un intercambio abierto y constante de información, se pueden generar malentendidos, conflictos y una sensación de desconexión entre los miembros del equipo; esto puede derivar en la ejecución deficiente de tareas y la frustración del personal, lo que en última instancia repercute negativamente en la productividad y los resultados de la organización, reflejándose al final, en el usuario que recibe el bien o servicio (De Manuel y Martínez, 2018).

Por otro lado, una comunicación clara y oportuna entre los trabajadores permite alinear objetivos, compartir conocimientos, resolver problemas de manera colaborativa y fomentar un clima de confianza y trabajo en equipo; además, cuando existe una comunicación fluida, los trabajadores se sienten más comprometidos y se mejora la calidad del servicio; por lo tanto, invertir en mejorar los canales y las habilidades comunicativas del personal es muy relevante (Montero, 2023).

De tal forma, la comunicación interna es un pilar fundamental para el desempeño laboral de los trabajadores en cualquier organización, siendo importante

observar los problemas relacionados con la falta de claridad en las políticas y procedimientos, deficiencias en los canales de comunicación, problemas de coordinación y colaboración entre áreas, liderazgo y supervisión deficientes; ya que esto podría afectar el desempeño laboral. Por lo tanto, abordar los problemas de comunicación interna en relación con el desempeño laboral permitirá recomendar acciones que permitan fortalecer los procesos de comunicación interna como una estrategia clave para mejorar el desempeño laboral del capital humano.

Para concluir, como hipótesis general se tuvo: Existe relación significativa entre comunicación interna y desempeño laboral del personal de hospitalización de una institución de salud mental de Lima, 2024. Y como hipótesis específicas: Existe relación significativa entre comunicación interna y las dimensiones (1) desempeño de la tarea, (2) desempeño contextual, (3) desempeño adaptativo y (4) desempeño proactivo del personal de hospitalización de una institución de salud mental de Lima, 2024.

II. METODOLOGÍA

El enfoque fue cuantitativo, porque se usó datos numéricos para responder a los objetivos y contrastar las hipótesis; permitiendo predecir el comportamiento de fenómenos estudiados, en este caso sobre la relación de la comunicación interna y el desempeño laboral; empleando gráficos de dispersión y tablas de frecuencia y de análisis inferencial que permitieron comprobar cada una de las hipótesis (Hernández y Mendoza, 2018).

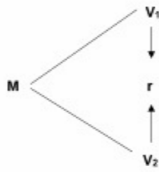
El tipo de investigación fue básica, porque el estudio se centró en ampliar el conocimiento, empleando instrumentos que permitieron recolectar información para luego dar respuesta a cada objetivo y a la par contrastar las hipótesis, pero sin alterar la naturaleza actual de las variables. Es decir, el tipo de estudio básico, se centró en observar el desenvolvimiento que tuvieron las variables en un contexto determinado para luego proceder a responder preguntas, objetivos y contrastar hipótesis (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico [OCDE], 2018).

Tuvo un diseño no experimental, porque no hubo manipulación de las variables, ni se generó estímulos sobre ellas, estudiando el comportamiento que tuvieron en un escenario natural; además, el método fue hipotético deductivo, porque se hizo uso del modelo científico, es decir, se partió de la formulación de hipótesis, que se contrastó a través del uso de la estadística, obteniendo resultados que permitieron predecir la relación entre las dos variables investigadas (Arias et al., 2022).

Se tuvo un alcance descriptivo – correlacional, porque se planeó describir la relación entre las variables, recolectando información que permitió mostrar la precisión que tienen los fenómenos estudiados; además, en este alcance no se estableció la relación causa – efecto, sino que se determinó la dirección y magnitud de la relación entre variables (Hernández y Mendoza, 2018). Con respecto al corte, fue transversal, porque se efectuó una sola vez, sin hacer seguimiento del cambio que pudieron tener las variables en un futuro (Manterola, 2019).

Figura 1

Esquema del diseño de investigación correlacional



Donde:

M: Muestra de estudio

V₁: Comunicación interna

V₂: Desempeño laboral

r: Coeficiente de correlación

Variable 1. Definición conceptual: Se refiere al flujo de información, mensajes y procesos de interacción que tienen lugar dentro de una organización, este tipo de comunicación abarca la transmisión de información entre los distintos niveles jerárquicos, con el objetivo de facilitar la coordinación, el entendimiento mutuo y la creación de un ambiente laboral efectivo (Kovaité et al., 2020).

Definición operacional: Se hizo uso de un instrumento compuesto por 4 dimensiones, que tuvo en su totalidad 16 indicadores; presentando un total de 25 ítems politómicos y de escala ordinal.

Variable 2. Definición conceptual: Se trata de las actividades que realizan los subordinados para cumplir con las expectativas y estándares de desempeño establecidos por la organización en relación con el rol y las responsabilidades laborales (Pineda et al., 2023).

Definición operacional: Se hizo uso de un instrumento compuesto por 4 dimensiones, que tuvo en su totalidad 9 indicadores; presentando un total de 20 ítems politómicos y de escala ordinal.

Población y muestra: La población viene a ser el total de participantes en un estudio, quienes además comparten características similares; otros indican que es el conjunto de personas que el investigador define de acuerdo a los criterios que implica el estudio (Arias, 2022; Hernández y Mendoza, 2018). Por tal motivo, el estudio estuvo conformado por 70 participantes asociados al personal de hospitalización de una institución de salud mental de Lima.

Entre los criterios de inclusión se tuvo al personal de hospitalización del área de adultos, de todos los géneros, de todas las edades y personal de salud que tenga como mínimo un mes laborando en la institución.

Como criterios de exclusión, se tuvo al personal de hospitalización del área de adicciones, del área de niños y adolescentes, aquellos que no quieran participar y que se encuentren en periodo vacacional o de licencia.

La muestra es un subgrupo representativo extraído de la población, también la muestra se considera la representación de la población, pues cuenta con características adecuadas que permiten recolectar datos confiables para el estudio (Hernández y Mendoza, 2018). Por tal motivo, la muestra se conformó por el mismo total de la población, siendo 70 miembros que integran al personal de salud del área de hospitalización de adultos.

La unidad de análisis se refirió a cada participante que permitió obtener un dato para el análisis del estudio, siendo en este caso cada miembro del personal de salud de hospitalización de adultos de una institución de salud mental de Lima.

El muestreo es una herramienta que se usó para analizar a la muestra (Ñaupas et al., 2023). Como muestreo se utilizó el no probabilístico, empleando el total de miembros que conforman el área de hospitalización de adultos, para que así no se genere sesgo en la recolección y procesamiento de los datos (Boza et al., 2021).

Técnicas e instrumentos de recolección de datos: Se utilizó la técnica de la encuesta, con dicha técnica se pudo recolectar datos numéricos, pues la encuesta permitió obtener información cuantitativa con respecto a la opinión de los participantes; esto ocurre porque limita las respuestas a través de preguntas politómicas o dicotómicas (Borges, 2012).

El instrumento de recolección fue el cuestionario; este instrumento se utiliza comúnmente para investigaciones científicas, consistiendo en una serie de preguntas con opciones de respuesta, donde no existe respuesta correcta o incorrecta, sino que se centra en recolectar opiniones de los participantes reduciendo las respuestas a una opción (Borges, 2012).

La validez es el nivel que tiene un instrumento en relación a las variables, dimensiones e indicadores (Villasís-Keever et al., 2018). Por tal motivo, ambos cuestionarios fueron instrumentos ya validados por otros autores, siendo Llamosas (2022) para comunicación interna y Jara (2023) para desempeño laboral; esto permitió indicar que los cuestionarios cumplieron con los requisitos y especificaciones

relacionados a la operacionalización de variables; aun así, se volvió a validar para una mayor consistencia.

La confiabilidad, es una medida de precisión y estabilidad del instrumento; además, permite indicar que el instrumento mantiene las características de medición y funciona de manera idónea y confiable sin variaciones significativas en los resultados (Hernández y Mendoza, 2018). Por lo tanto, al tener instrumentos previamente validados, se tuvo también el previo análisis de confiabilidad hecho por los autores, siendo 0.924 para comunicación interna y 0.852 para desempeño laboral, considerando a ambos instrumentos confiables para su uso con la muestra.

Como parte del método de análisis de datos, los instrumentos se volvieron a someter a una prueba piloto para conocer si se adaptan al entorno del estudio; con ello, se conoció que los instrumentos son confiables para su uso; se empleó una muestra de 20 participantes para poder hallar el coeficiente de alfa de Cronbach, siendo altamente confiable (mayor a 0.900). Seguidamente, a la muestra se le aplicó los cuestionarios, luego se ingresaron los datos recolectados al software estadístico SPSS, de esta manera se pudo ejecutar el análisis de resultados a nivel descriptivo e inferencial. En el análisis descriptivo, se pudo conocer de manera precisa donde recomendar, ya que aquí se expuso los niveles hallados por cada variable y dimensión, empleando tablas y figuras para expresar cada resultado; en el análisis inferencial, se gestionó la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov por tener una población superior a 50 participantes, en dicha prueba se conoció que los datos son no paramétricos, por lo tanto, se utilizó la prueba de Rho Spearman “rho” para contrastar las hipótesis (Hernández y Mendoza, 2018).

Finalmente, en los aspectos éticos, se hizo uso de citas parafraseadas que permitieron disminuir el índice de similitud y con ello crear originalidad en la tesis, esto se efectuó teniendo en cuenta el estilo de APA 7 edición (APA, 2019). También se hizo uso de la autorización previa, utilizando el consentimiento informado que debe llenar cada participante de manera libre. Por otra parte, no se manipuló los datos que se recolectaron, buscando actuar con beneficencia, es decir buscar el bienestar para cada participante, seguidamente, se cumplió con el principio de no maleficencia a través del anonimato, de esta manera no se actuó con maldad; en el principio de autonomía se empleó la equidad, tratando a todos los participantes con respeto e igualdad y en el principio de justicia se incluyó acciones éticas que promovieron la imparcialidad.

III. RESULTADOS

Tabla 1

Validez de instrumentos por juicio de expertos

Expertos	Criterio			
	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Dra. Angi Criss Díaz Vásquez	✓	✓	✓	✓
Mg. Pánfilo Arone Maliqui	✓	✓	✓	✓
Dr. Willian Estuardo Quilche Alcalde	✓	✓	✓	✓

Los instrumentos utilizados para medir las variables: Comunicación interna y desempeño laboral, siguieron una evaluación exhaustiva, donde jueces expertos dieron su validez en el constructo de cada cuestionario, indicando que se cumplían con los criterios establecidos.

Tabla 2

Prueba de confiabilidad de las variables

Variable/Dimensión	Ítems	Alfa de Cronbach	Nivel
Var 1: Comunicación interna	25	0.940	Muy alta
Var 2 Desempeño laboral	20	0.949	Muy alta

Se puede observar que ambas variables presentan confiabilidad muy alta, esto fue establecido al aplicar los cuestionarios a un grupo piloto de 20 profesionales de otra área similar a la estudiada; de tal forma los instrumentos se catalogaron como altamente confiables (Tupanta et al., 2017).

Tabla 3*Comunicación interna*

Nivel	f	%
Bueno	17	24.3
Regular	50	71.4
Malo	3	4.3
Total	70	100

Por medio de la tabla 3, se pudo identificar que, del total de profesionales encuestados, el 71.4% percibe la comunicación interna como regular, el 24.3% como bueno y el 4.3% como malo.

Tabla 4*Desempeño laboral*

Nivel	f	%
Bueno	16	22.8
Regular	51	72.9
Malo	3	4.3
Total	70	100

En lo que respecta a la tabla 4, se pudo visualizar que el 72.9% de los profesionales encuestados, perciben el desempeño laboral de sus compañeros como regular, el 22.8% como bueno y el 4.3% como malo.

Prueba de normalidad

Ho: Los datos tienen un comportamiento normal

H1: Los datos no tienen un comportamiento normal

Si p-valor < 0.05 (α) se rechaza Ho de manera significativa

Si p-valor > 0.05 (α) se acepta la Ho.

Tabla 5

Prueba de normalidad

Variable/Dimensión	K-S		
	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación interna	0.449	70	0.000
Desempeño laboral	0.456	70	0.000
D. de la tarea	0.515	70	0.000
D. contextual	0.456	70	0.000
D. adaptativo	0.470	70	0.000
D. proactivo	0.470	70	0.000

Por medio de la tabla 5 se observó una Sig. de 0.000 < 0,05, esto ocurrió en las variables y las dimensiones; pudiendo indicar que el comportamiento de los datos presenta una distribución no normal (Regla: Si la Sig. > 0,05 entonces los datos tienen distribución normal). Por lo que, la contrastación de las hipótesis se realizó a través de la prueba de Rho Spearman.

Hipótesis general

H₀: La comunicación interna no se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal de hospitalización de una institución de salud mental de Lima, 2024.

H₁: La comunicación interna se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal de hospitalización de una institución de salud mental de Lima, 2024.

Tabla 6

Hipótesis general

		Desempeño laboral	
r _s	Comunicación interna	Coeficiente	0.894
		Sig. Bilateral	0.000
		N	70

Se determinó que el $r_s = 0,894$; según lo dicho por Hernández y Mendoza (2018), presentó una correlación positiva considerable y una Sig. Bilateral de $0.000 < 0.05$, por lo cual se rechaza la H₀. De esta manera, se conserva la H₁, esto quiere decir que existe relación significativa entre comunicación interna y desempeño laboral.

Hipótesis específicas

H₀: La comunicación interna no se relaciona significativamente con las dimensiones (1) desempeño de la tarea, (2) desempeño contextual, (3) desempeño adaptativo y (4) desempeño proactivo del personal de hospitalización de una institución de salud mental de Lima, 2024.

H₁: La comunicación interna se relaciona significativamente con las dimensiones (1) desempeño de la tarea, (2) desempeño contextual, (3) desempeño adaptativo y (4) desempeño proactivo del personal de hospitalización de una institución de salud mental de Lima, 2024.

Tabla 7

Hipótesis específicas

	Comunicación interna		
	Coef.	Sig. Bilat.	N
D. de la tarea	0.374	0.001	70
D. contextual	0.396	0.001	70
D. adaptativo	0.748	0.000	70
D. proactivo	0.158	0.002	70

En la tabla 7, se obtuvo una Sig. Bilateral < 0.05 , por lo tanto, se rechazó la H₀ y se infirió que existe relación significativa entre la comunicación interna y cada una de las dimensiones de desempeño laboral. Con el desempeño de la tarea se obtuvo un Coef. = 0.374 siendo una correlación positiva débil, con el desempeño contextual se tuvo un Coef = 0.396 siendo una correlación positiva débil, con el desempeño adaptativo se presentó un Coef = 0.748 siendo una correlación positiva considerable y con el desempeño proactivo un Coef = 0.158 siendo una correlación positiva muy débil.

III. DISCUSIÓN

El presente análisis buscó establecer una relación entre los resultados obtenidos en la investigación sobre la comunicación interna y el desempeño laboral, con los antecedentes y las bases teóricas que sustentan estas variables. Para ello, se abordó cada uno de los resultados, comparándolos con los antecedentes y las teorías relevantes, para concluir con un aporte que explique la interconexión entre estos elementos.

De tal forma, en el objetivo general se determinó que, entre la comunicación interna y el desempeño laboral, existió un $r_s = 0,894$, siendo una correlación positiva considerable con una Sig. Bilateral de $0.000 < 0.05$, por lo cual se rechazó la H_0 , conservando la H_1 .

El resultado hallado es similar al de Castro et al. (2023), quienes por medio de un estudio similar obtuvieron una correlación de $Rho = 0,727^{**}$ y un p valor = 0,000, es decir, la asociación fue alta y positiva (72.7%) y no hubo error alguno en los datos porque el p valor fue 0; permitiendo indicar con ello que entre el desempeño laboral y la comunicación interna hay asociación, es decir si la comunicación falla se reflejará en el desempeño obtenido.

Así también, en el estudio de Damián et al. (2021), se presentaron resultados similares con la investigación realizada; donde se pudo conocer que la comunicación interna tuvo correlación alta de 0.854^{**} con un p (error) = 0.000 considerada nula; es decir, existió relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral que tiene cada profesional de la salud, por lo tanto, la necesidad de mantener una comunicación fluida de manera interna es relevante para preservar la calidad de la atención brindada.

De la misma forma, en el estudio de López et al. (2021) se presentaron resultados consistentes y similares al estudio realizado, teniendo un $Rho = 0.636$ siendo alto y positivo, con un sig. = 0.000, el cual permite decir que sí hay relación, también se tuvo un nivel regular de 64.9%, lo cual indica que se debe mejorar las estrategias para alcanzar la calidad y el buen desempeño; por lo tanto, la calidad laboral integra a la comunicación que presentan los mismos profesionales, la cual al ser positiva se ve reflejada en el buen desempeño; es así que, la comunicación es relevante, siendo la esencia para lograr cumplir con las metas de la institución.

A la par de lo anterior, en el estudio de Oliveira et al. (2021), se presentaron hallazgos relacionados a los resultados obtenidos en la investigación; teniendo un r igual a 0.783, catalogado como alto y positivo, manteniendo un error mínimo de 0.000; es así que la comunicación escasa en el personal de salud produce problemas en la salud mental y por ende en el desempeño laboral.

Dicho esto, se pudo conocer que, en estudios anteriores al emprendido, también se halló relación entre las variables investigadas, por lo tanto, la necesidad de mantener una buena comunicación interna es relevante para el buen desempeño laboral del profesional de la salud.

Además, es necesario indicar que las bases teóricas también sustentan los hallazgos obtenidos, ya que en ellas se dice que la comunicación interna es el conjunto de acciones que una organización utiliza para facilitar la interacción, el intercambio de información y la construcción de significado entre sus miembros; es así que, promover la cohesión, la colaboración, la transmisión de la cultura organizacional y el compromiso de los empleados es relevante para el cumplimiento de las metas (Valencia y Castaño, 2023). Por lo tanto, si la comunicación interna se cumple de acuerdo a lo mencionado por el autor Valencia y Castaño (2023); el desempeño laboral que se obtenga será favorable, permitiendo cumplir así con la teoría de la administración; donde se dice que el diseño del trabajo, los sistemas de recompensas y otros aspectos de la administración impactan en la productividad, la motivación y la satisfacción laboral de los empleados (Romero y Cardona, 2023).

Dicho esto, se puede indicar que la comunicación interna es crucial para el desempeño laboral del personal de salud porque facilita el flujo de información vital entre los diferentes niveles y departamentos, lo que permite una coordinación efectiva en la atención al paciente. Una comunicación clara y oportuna ayuda a prevenir malentendidos, reduce el riesgo de errores médicos y fomenta un ambiente de trabajo colaborativo, donde los trabajadores se sienten valorados y escuchados. Además, una buena comunicación contribuye a la salud mental y emocional del personal, lo que se traduce en un mayor compromiso y motivación, impactando positivamente en la calidad del servicio brindado y, en última instancia, en los resultados de salud de los pacientes.

Por otro lado, en los objetivos específicos también se halló relación, pues se obtuvo una Sig. Bilateral < 0.05 , por lo tanto, se rechazó la H_0 y se infirió que existe

relación significativa entre la comunicación interna y cada una de las dimensiones de desempeño laboral.

Con respecto a la comunicación interna y el desempeño de la tarea se obtuvo un Coef. = 0.374 siendo una correlación positiva débil.

El resultado hallado en parte es similar al de Castro y Díaz (2020), pues también halló relación, pero en el caso del autor Castro y Díaz, la relación hallada fue positiva y considerable pues obtuvo un $r = 0.770$ es decir presenta una relación del 77% estando cerca al 100%, con un $\text{Sig.} < 0.05$, que amerita un error mínimo de los datos; dicho esto, la comunicación inadecuada produce problemas en el desempeño de las tareas diarias que realizan los trabajadores, pues al ser mínima e informal, no se logra conocer con amplitud la información necesaria durante la atención.

La diferencia con el resultado obtenido en la investigación se puede deber al contexto estudiado, ya que no todos los lugares y los trabajadores tienen el mismo problema. La comunicación interna puede relacionarse de forma débil con el desempeño de las tareas debido a varios factores. En primer lugar, si la comunicación es predominantemente informal o poco estructurada, puede generar ambigüedades en las instrucciones y expectativas, lo que dificulta que los profesionales de salud comprendan claramente sus responsabilidades. Además, una cultura organizacional que no fomente el intercambio de información puede llevar a que los trabajadores se sientan aislados, lo que impacta negativamente en su motivación y compromiso con las tareas asignadas. Por otro lado, la falta de retroalimentación efectiva puede impedir que los trabajadores identifiquen áreas de mejora en su desempeño, limitando así su capacidad para realizar sus tareas de manera óptima. En resumen, una comunicación interna ineficaz puede crear un entorno donde la claridad y el apoyo necesario para un buen desempeño no están presentes, resultando en un desempeño de tareas subóptimo.

De tal forma, al relacionarlo con las bases teóricas, los resultados se pudieron sostener en la teoría de los sistemas; esta teoría considera a la organización como un sistema compuesto por diferentes partes interconectadas que interactúan entre sí; de tal forma, en el contexto de la comunicación interna, la teoría de los sistemas sugiere que la comunicación es esencial para la coordinación, la cohesión y el funcionamiento eficiente de la organización como un todo, reflejándose en el desempeño de las tareas diarias (Andrade et al., 2023).

Por lo tanto, el desempeño de la tarea se relaciona con la competencia técnica y la habilidad para llevar a cabo las funciones asignadas de manera eficiente, lo que contribuye directamente a los resultados y metas específicas del puesto, siendo la comunicación esencial para su cumplimiento.

Así mismo, con el desempeño contextual se tuvo un Coef = 0.396 siendo una correlación positiva débil.

El resultado obtenido en el estudio en parte es similar al de Quispe et al. (2023), donde se presentó correlación positiva moderada pues mostraron un $Rho = 0.633$, con un error mínimo que permitió indicar que es altamente significativa; por lo tanto, la comunicación cuando es la adecuada, genera motivación lo cual se asocia al desempeño laboral, ya que genera apoyo entre sus miembros y esto permite obtener un mejor desempeño.

También, la literatura sostiene la relación hallada en la investigación, pues se dice que el desempeño contextual, se refiere a las contribuciones adicionales que un empleado realiza más allá de las tareas formales de su puesto de trabajo; esto puede incluir comportamientos como ayudar a compañeros de trabajo, participar en actividades de mejora de la organización y mantener un ambiente comunicativo positivo (Chong et al., 2020).

Por lo tanto, este tipo de desempeño es fundamental para el funcionamiento armonioso y efectivo de la organización; reflejando el trabajo en conjunto y amical, donde no se rigen solo por el aspecto profesional sino de apoyo; dicho esto, la comunicación interna es parte de este tipo de desempeño, permitiendo integrar a los miembros de un equipo para un trabajo en conjunto, naciendo de esta manera el desempeño contextual.

Por otro lado, con el desempeño adaptativo la investigación presentó un Coef = 0.748 siendo una correlación positiva considerable.

Al relacionarlo con Medina et al. (2024), se pudo conocer que la comunicación interna se asocia al desempeño adaptativo, pues los resultados indicaron una asociación significativa ($sig. = 0.000$), esto quiere decir que no hubo error en los datos, teniendo un $r=0.734$ que indica una asociación del 73.4% entre las variables; de tal forma, el desempeño adaptativo va de la mano con la comunicación interna efectiva y el buen clima entre el equipo de trabajo; ya que esto permite obtener un desempeño adecuado en las labores encomendadas.

Además, la literatura también sostiene esta relación, pues indica que el desempeño adaptativo, es la capacidad de un empleado para ajustarse y responder de manera efectiva a los cambios en el entorno laboral, las demandas del trabajo y las situaciones inesperadas (Lara, 2023).

Por lo tanto, es esencial que los entornos laborales sean dinámicos, para que así se pueda estar preparado a situaciones cambiantes, es decir, el trabajador debe estar apto para afrontar cambios con respecto al estilo de trabajo y para ello se necesita de una buena comunicación interna.

Por último, con el desempeño proactivo se tuvo un Coef = 0.158 siendo una correlación positiva muy débil.

Este resultado no es del todo similar a los antecedentes investigados, pues en el caso de Bohórquez et al. (2020), si obtuvieron relación significativa al igual que el estudio realizado, pero el grado de correlación en este caso fue positivo medio, pues se tuvo un $r=0.522$; por lo tanto, la comunicación interna es un tipo de motivador, pues permite mejorar los lazos laborales y por ende el desempeño proactivo del profesional.

De manera similar se presentó en el estudio de Torres et al. (2021), donde los resultados indicaron un p valor = 0.01 siendo el error mínimo, con un nivel medio y positivo de asociación de la inteligencia emocional de la comunicación interna y el desempeño laboral en un 0.518 (51.8%). En conclusión, la inteligencia emocional abarca la comunicación interna y si estas se dan eficazmente, se produce un buen desempeño proactivo laboral.

También, es importante mencionar que la literatura sostiene lo indicado en estos estudios, donde se refleja la capacidad de un empleado para tomar la iniciativa y anticiparse a las necesidades y desafíos futuros en el trabajo (Araújo, 2024). Este tipo de desempeño es fundamental para el desarrollo y la evolución de la organización a largo plazo; pues un trabajador activo y comprometido, logra cumplir de manera efectiva con cada objetivo.

De esta forma, al conocer que ambas variables se relacionan entre sí y sustentándose con otros investigadores y teóricos, se puede afirmar que, la importancia de una comunicación interna efectiva es fundamental para el cumplimiento de las metas institucionales, viéndose reflejado en el correcto desempeño laboral. Cabe mencionar que, el área de adultos constituye un reflejo de la importancia que tiene la comunicación para con el desempeño diario; por lo tanto,

es de suma importancia que las demás áreas conozcan la realidad que presentan en relación a la comunicación y el desempeño, para que así se pueda tomar decisiones que permitan mejorar la atención brindada.

V. CONCLUSIONES

Se estableció una relación significativa porque se presentó un Sig. Bilateral de 0.000 < 0.05, además fue positiva considerable porque se tuvo un $r_s = 0,894$ entre comunicación interna y desempeño laboral del personal de hospitalización de una institución de salud mental de Lima, 2024.

Se estableció la relación entre comunicación interna y desempeño de la tarea del personal de hospitalización de una institución de salud mental de Lima, 2024; siendo significativa ($p < 0.05$) y con una correlación positiva débil (Coef. = 0.374).

Se estableció la relación entre comunicación interna y desempeño contextual del personal de hospitalización de una institución de salud mental de Lima, 2024; siendo significativa ($p < 0.05$) y con una correlación positiva débil (Coef. = 0.396).

Se estableció la relación entre comunicación interna y desempeño adaptativo del personal de hospitalización de una institución de salud mental de Lima, 2024; siendo significativa ($p < 0.05$) y con una correlación positiva considerable (Coef. = 0.748).

Se estableció la relación entre comunicación interna y desempeño proactivo del personal de hospitalización de una institución de salud mental de Lima, 2024; siendo significativa ($p < 0.05$) y con una correlación positiva débil (Coef. = 0.158).

VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda a la directora y su equipo de trabajo, establecer canales de comunicación claros y accesibles, como plataformas digitales (intranet, aplicaciones de mensajería) y reuniones regulares. Según Daft y Lengel (1986), los canales de comunicación deben ser elegidos en función de la complejidad de la información que se desea transmitir. Para la institución, esto podría incluir reuniones semanales de equipo y el uso de herramientas digitales que faciliten la comunicación instantánea entre el personal de salud. Esto no solo mejora la claridad en la transmisión de información, sino que también fomenta un ambiente colaborativo.

Se recomienda al jefe de departamento crear un sistema de retroalimentación continua donde los trabajadores puedan expresar sus opiniones y recibir comentarios sobre su desempeño. Según Stone y Heen (2014), la retroalimentación efectiva es clave para el desarrollo profesional. Implementar encuestas anónimas y sesiones de retroalimentación regular permitirá al personal inmerso identificar áreas de mejora en su desempeño de tareas, así como sentirse valorados y escuchados en su entorno laboral.

Se recomienda a los administradores del hospital promover la realización de talleres de capacitación en habilidades de comunicación para todo el personal. Según Goleman (1998), las habilidades interpersonales son fundamentales para un trabajo en equipo efectivo. Esto permitirá al personal de salud mejorar su desempeño contextual al interactuar con colegas y pacientes de manera más efectiva.

Se recomienda a los líderes de equipo definir objetivos claros y compartidos, ya que esto es crucial para alinear esfuerzos y mejorar el desempeño adaptativo. Según Locke y Latham (2002), los objetivos específicos y desafiantes conducen a un mayor rendimiento. En el contexto de la institución, se pueden implementar reuniones de planificación donde se establezcan metas conjuntas, fomentando así la colaboración y la adaptación a los cambios necesarios en el entorno de trabajo.

Se recomienda al jefe de área promover junto a la jefatura del departamento la implementación de un programa de reconocimiento que valore las iniciativas y propuestas de mejora por parte del personal. Según Amabile (1996), la motivación intrínseca es clave para la creatividad y la proactividad. Establecer un espacio donde los empleados puedan compartir ideas innovadoras y recibir reconocimiento por sus contribuciones promoverá un clima positivo y dinámico.

REFERENCIAS

- Amabile, T. M. (1996). *Creativity in Context: Update to The Social Psychology of Creativity*. Westview Press. <https://psycnet.apa.org/record/1996-97996-000>
- Andrade, F., Alarcón, J., Ortega, X. y González, L. (2023). Teoría General de Sistemas: Un enfoque estratégico para la planificación institucional. *Revista Venezolana De Gerencia*, 29(105), 388-400. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.29.105.24>
- APA (2019). *Normas APA 7ma Ed.* Universidad Central. https://www.revista.unam.mx/wp-content/uploads/3_Normas-APA-7-ed-2019-11-6.pdf
- Araújo, V. (2024). *Hacia una evaluación proactiva* (1ª Ed.). Editorial Universidad de Nariño. <https://sired.udenar.edu.co/12729/1/12729.pdf>
- Arias, J., Holgado, J., Tafur, T. y Vásquez, M. (2022). *Metodología de la investigación* (1ª Ed.). Biblioteca Nacional del Perú. https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/3109/1/2022_Metodologia_de_la_investigacion_El_metodo_%20ARIAS.pdf
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W. y Benavides, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Universidad y Sociedad*, 12(3), 385-390. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n3/2218-3620-rus-12-03-385.pdf>
- Borges, A. (2012). *Metodología de Encuestas*. Editorial Académica Española.
- Boza, J., Pérez, J. y León, J. (2021). *Introducción a las técnicas de muestreo*. Ediciones Pirámide. https://www.google.com.pe/books/edition/Introducci%C3%B3n_a_las_t%C3%A9cnicas_de_muestre/K1JtEAAAQBAJ?hl=es
- Castro, R., Escudero, F. y Salazar, L. (2023). Desempeño laboral y comunicación interna en la PNP. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 908-927. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4446
- Castro, A. y Díaz, P. (2020). Gestión de la comunicación interna y externa en instituciones hospitalarias privadas en España durante la crisis del COVID-19. *Revista de Comunicación y Salud*, 10(2), 525-547. [https://doi.org/10.35669/rcys.2020.10\(2\).525-547](https://doi.org/10.35669/rcys.2020.10(2).525-547)

- Chong, S., Falahat, M. y Lee, Y. (2020). Emotional intelligence and job performance of academicians in Malaysia. *International Journal of Higher Education*, 19(1), 69–80. <https://doi.org/10.5430/ijhe.v9n1p69>
- Daft, R. L., & Lengel, R. H. (1986). Organizational Information Requirements, Media Richness and Structural Design. *Management Science*, 32(5), 554-571. <https://collablab.northwestern.edu/CollablabDistro/nucmc/DaftAndLengel- OrgInfoReq-MediaRichnessAndStructuralDesign-MngmtSci-1986.pdf>
- Damián, J, Castillo, Reyes, C., Sala, R., y Ayala, C. (2021). Comunicación interna y desempeño laboral en profesionales sanitarios peruanos durante la pandemia COVID-19. *Medisur*, 19(4), 1-9. <http://www.medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/5033>
- De Manuel, F. y Martínez, R. (2018). *Los 100 errores en la comunicación personal*. ESIC Editorial. https://www.google.com.pe/books/edition/Los_100_errores_en_la_comunicaci%C3%B3n_pers/RjIWDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=0
- Francés, E. y Camaño, R. (2023). Comunicación interna en centros de atención primaria de salud: Una perspectiva de enfermería. *Percepción de la Comunicación*, 16(2), 1-21. <https://doi.org/10.56754/0718-4867.2023.3351>
- García, J. (1998). *Comunicación interna*. Editorial Díaz de Santos
- Gil, L., Martínez, G. y Rodríguez, C. (2022). Estilos de comunicación: Una revisión teórica hacia las habilidades directivas en las organizaciones. *Revista Científica de la UCSA*, 9(3), 85-96. <http://dx.doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2022.009.03.85>
- Goleman, D. (1998). *Working with Emotional Intelligence*. Bantam Books. https://books.google.com.pe/books/about/Working_with_Emotional_Intelligenc e.html?id=ZNbsngEACAAJ&redir_esc=y
- Gómez, G. (2022). Tipologías de paradigmas en la investigación en comunicación. Una propuesta de clasificación. *Revista de Comunicación*, 21(1), 181-194. <http://dx.doi.org/10.26441/rc21.1-2022-a9>
- González, W. y Vílchez, R. (2021). Factores del desempeño laboral del personal administrativo en universidades nacionales experimentales. *Pensamiento & Gestión*, 51(1), 54-74. <https://doi.org/10.14482/pege.50.658.155>

- Hernández, R. y Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial Mc Graw Hill. ISBN: 978-1-4562-6096-5
- Jara, M. (2023). *Clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de la dirección de estudios y proyectos del gobierno regional Piura-Perú 2022* [Tesis de grado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio USS. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/11396/Jara%20Carhuapoma%2C%20Maria%20Magdalena.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Kovaitė, K., Šūmakaris, P. y Stankevičienė, J. (2020). Digital Communication Channels in Industry 4.0 Implementation: the Role of Internal Communication. *Management: Journal of Contemporary Management Issues*, 25(1), 171-191. <https://doi.org/10.30924/mjcmi.25.1.10>
- Lara, M. (2023). Determinantes del desempeño laboral en los supermercados de Santo Domingo, Ecuador. *Religación*, 8(36), 1-17. <http://doi.org/10.46652/rgn.v8i36.1064>
- Llamosas, S. (2022). *Comunicación interna y satisfacción laboral en los colaboradores de la Universidad Alas Peruanas – Filial Chiclayo, 2019* [Tesis de grado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio USAT. https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/4698/1/TL_LlamosasTacilaSol.pdf
- Locke, E. A., & Latham, G. P. (2002). Building a Practically Useful Theory of Goal Setting and Task Motivation: A 35-Year Odyssey. *American Psychologist*, 57(9), 705-717. <https://www-2.rotman.utoronto.ca/facbios/file/09%20-%20Locke%20&%20Latham%202002%20AP.pdf>
- López, B., Aragón, J., Muñoz, M., Tovilla, S. y Castillo, I. (2021). Quality of Work-Life and Work Performance in physicians at the Mexican Institute of Social Security, in the State of Chiapas. *Rev. Fac. Med. Hum.*, 21(2), 316-325. <https://doi.org/10.25176/RFMH.v21i2.3706>
- Manterola, C., Quiroz, G., Salazar, P., y García, N. (2019). Metodología de los tipos y diseños de estudio más frecuentemente utilizados en investigación clínica. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 30(1), 36-49.
- Medina, H., Oyola F. y Heredia, F. (2024). Programa de comunicación interna para el clima laboral en una red asistencial de salud del Perú. *Revista de Investigación*,

<https://doi.org/10.15649/2346030X.3647>

- Medina, N. y Heredia, F. (2023). Clima laboral en los servidores públicos de salud en Latinoamérica. Una revisión literaria. *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales*, 19(1), 55-68. <http://scielo.iics.una.py/pdf/riics/v19n1/2226-4000-riics-19-01-55.pdf>
- Medina, M. (2021). *¿Por qué comunicar es un arte?*. Live Working.
- Mendoza, J. y Arriola, C. (2022). El desempeño laboral de los colaboradores: una aproximación conceptual. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 6057-6073. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3165
- Montero, E. (2023). *Asistencia Compartida. Qué Es Y Cómo Ponerla En Práctica*. Ediciones Elsevier Health Sciences. https://www.google.com.pe/books/edition/Asistencia_Compartida/esfKEAAQBAJ?hl=es&gbpv=0
- Ñaupas, H., Mejía, E., Trujillo, I., Romero, H., Medina, W. y Novoa, E. (2023). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa y redacción de la tesis*. Ediciones de la U. https://www.google.com.pe/books/edition/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n_total/0djDEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=muestreo+no+probabilistico+intencional+libro&pg=PA559&printsec=frontcover
- Oliveira, J., Luchini, D., Lange, L., Marcon, G. y Soares, G. (2021). Communication and Mental Health: Characteristics related to empathy in primary care physicians in Chapecó, Santa Catarina, Brazil. *Salud Colect*, 16(08), 1-13. <https://doi.org/10.18294/sc.2020.3034>
- Organización Mundial de la Salud [OMS] (2022). *Salud ocupacional: los trabajadores de la salud*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/occupational-health--health-workers>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (2018). *Manual de Frascati 2015*. <https://doi.org/10.1787/9789264310681-es>
- Pacheco, M. y Álvarez, E. (2022). La evolución de la comunicación organizacional y su impacto en las nuevas estructuras empresariales. *Innova Research Journal*, 7(3.2), 51-71. <https://doi.org/10.33890/innova.v7.n3.2.2022.2149>
- Pineda, J., Salazar, L., Zaragoza, W. y Silva, G. (2023). Desempeño laboral: revisión literaria. *Commercium Plus*, 5(1), 1-12. <https://doi.org/10.53897/cp.v5i1.638>

- Popa, F. (2020). Internal Communication During the Crisis. Case study-Suceava County Hospital. *EIRP Proceedings*, 15(1), 296-303. <https://proceedings.univ-danubius.ro/index.php/eirp/article/view/2025/2086>
- Quintana, D. y Tarqui, C. (2020). Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao – Perú. *Archivos de Medicina*, 20(1), 123-132. <https://doi.org/10.30554/archmed.20.1.3372.2020>
- Quispe, M., Lora, M., Cedrón, Y., Rodríguez, J., Quispe, F. y Castillo, V. (2023). Motivation and Job Performance at the Regional Health Management of La Libertad During COVID-19. *Springer Link*, 3(7), 592-597. https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-031-04435-9_63
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional* (7ª Ed.). Prentice Hall.
- Romero, Z. y Cardona, D. (2023). La administración: conceptos y aportes al desarrollo de las organizaciones. *Revista Cultural Uni-Libre*, 54-60.
- Stone, D., & Heen, S. (2014). *Thanks for the Feedback: The Science and Art of Receiving Feedback Well*. Viking. ISBN-10: 0670014664
- Torres, E., Fretel, N., Coral, M. y Ramírez, I. (2021). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los profesionales de la salud de un hospital de Pucallpa. *Revista de Investigación en Salud*, 4(10), 64-71. <http://www.scielo.org/bo/pdf/vrs/v4n10/2664-3243-vrs-4-10-64.pdf>
- Tupanta, J., Duque, M. y Mena, A. (2017). Alfa de Cronbach para validar un cuestionario de uso de TIC en docentes universitarios. *Revista mktDescubre - ESPOCH FADE*, (10), 37 – 48. <https://core.ac.uk/download/pdf/234578641.pdf>
- Valencia, E. y Castaño, E. (2023). Organizational Communication and Happiness at Work. *Investigación y Desarrollo*, 30(2), 191-218. <https://dx.doi.org/10.14482/INDES.30.2.658.45>
- Villasís-Keever, M., Márquez-González, H., Zurita-Cruz, J., Miranda-Novales, G. y Escamilla-Núñez, A. (2018). El protocolo de investigación. Validez y confiabilidad de las mediciones. *Rev Alerg Mex*, 65(4), 414-442.

ANEXOS

Anexo 1. Tabla de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVELES Y RANGO
Comunicación interna	Se refiere al flujo de información, mensajes y procesos de interacción que tienen lugar dentro de una organización, este tipo de comunicación abarca la transmisión de información entre los distintos niveles jerárquicos, con el objetivo de facilitar la coordinación, el entendimiento mutuo y la creación de un ambiente laboral	Se hizo uso de un instrumento compuesto por 4 dimensiones, que tiene en su totalidad 16 indicadores; presentando un total de 25 ítems politómicos y de escala ordinal.	Comunicación ascendente	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Empoderamiento. ✓ Compromiso ✓ Comunicación efectiva ✓ Motivación ✓ Liderazgo 	1-9	Ordinal tipo Likert Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4) Indeciso (3) En desacuerdo (2) Totalmente en desacuerdo (1)	Mala (25-58) Regular (59-92) Buena (93-125)
			Comunicación descendente	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Integración ✓ Comunicación asertiva ✓ Comunicación escrita ✓ Reconocimiento ✓ Iniciativa ✓ Comunicación interpersonal ✓ Orientación a resultados 	10-15		

	efectivo (Kovaité et al., 2020).		Comunicación horizontal	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Trabajo en equipo ✓ Comunicación interpersonal 	16-22		
			Comunicación diagonal	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Contactos interpersonales ✓ Organización y planificación 	23-25		
Desempeño laboral	Se trata de las actividades que realizan los subordinados para cumplir con las expectativas y estándares de desempeño establecidos por la organización en relación con el rol y las responsabilidades laborales (Pineda et al., 2023).	Se hizo uso de un instrumento compuesto por 4 dimensiones, que tiene en su totalidad 9 indicadores; presentando un total de 20 ítems politómicos y de escala ordinal.	Desempeño de la tarea	<ul style="list-style-type: none"> • Conducta intra rol • Conducta extra rol 	1-5	Ordinal tipo Likert	Mala (20-46) Regular (47-73) Buena (74-100)
		Desempeño contextual	<ul style="list-style-type: none"> • Contexto social • Contexto psicológico • Contexto organizacional 	6-10	Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)		
		Desempeño adaptativo	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad para enfrentar los cambios • Flexibilidad 	11-15			

			Desempeño proactivo	<ul style="list-style-type: none">• Iniciativa• Proyección al futuro	16-20		
--	--	--	---------------------	---	-------	--	--

Anexo 2. Ficha técnica

FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN INTERNA

Denominación	Cuestionario de Comunicación interna
Autor:	Llamosas (2022)
Procedencia:	Perú
Aplicado por:	Yuncacallo Huamaní, Any Justina (2024)
Administración:	Individual
Duración:	15 minutos
Significación:	El cuestionario tiene el objetivo de conocer la percepción de la comunicación interna.
Aplicación:	Personal de salud de una institución de salud mental de Lima.
Estructura:	Se hizo uso de un instrumento compuesto por 4 dimensiones, que tuvo en su totalidad 16 indicadores; presentando un total de 25 ítems politómicos y de escala ordinal. Teniendo una escala ordinal, donde: Totalmente de acuerdo (5), de acuerdo (4), indeciso (3), en desacuerdo (2) y totalmente en desacuerdo (1).

FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

Denominación	Cuestionario de Desempeño laboral
Autor:	Jara (2023)
Procedencia:	Perú
Aplicado por:	Yuncacallo Huamaní, Any Justina (2024)
Administración:	Individual
Duración:	15 minutos
Significación:	El cuestionario tiene el objetivo de conocer la percepción del desempeño laboral.
Aplicación:	Personal de salud de una institución de salud mental de Lima.
Estructura:	Se hizo uso de un instrumento compuesto por 4 dimensiones, que tiene en su totalidad 9 indicadores; presentando un total de 20 ítems politómicos y de escala ordinal. Teniendo una escala ordinal, donde: Siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1).

Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN INTERNA

(Llamosas, 2022)

Tesis: “Comunicación interna y desempeño laboral del personal de hospitalización de una institución de salud mental de Lima, 2024”

Estimado (a) participante:

Esta es una investigación llevada a cabo por estudiantes de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados serán anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica.

Por tanto, en forma voluntaria, doy mi consentimiento para participar en la investigación que tiene como título Comunicación interna y desempeño laboral del personal de hospitalización de una institución de salud mental de Lima, 2024.

Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen manteniendo mi anonimato.

Sí () No ()

Opciones de respuesta:

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
TA	A	I	D	TD

A continuación, se muestra el cuestionario:

	TA	A	I	D	TD
COMUNICACIÓN DESCENDENTE					
1. El jefe explica claramente las funciones de mi puesto y mis límites de responsabilidades.					
2. La dirección manifiesta sus objetivos de tal forma que se crea un sentido común de misión e identidad entre sus miembros.					
3. El jefe usualmente utiliza los medios de comunicación como: reuniones, correo electrónico, teléfono, etc.					
4. El jefe se preocupa por mantener el trabajo en equipo.					
5. El jefe informa cuando hay cambios en las prioridades de mi trabajo.					

6. El jefe se preocupa por lograr un clima de apertura y confianza al interior del equipo.					
7. El jefe reconoce cuando hago bien mi labor.					
8. Se ejercita la retroalimentación sobre el trabajo realizado.					
9. El jefe incita a que se expresen los puntos de vista de una manera objetiva.					
COMUNICACIÓN ASCENDENTE					
10. En la organización se realizan coordinaciones con los jefes.					
11. Se mantiene una buena comunicación con el jefe.					
12. La forma de comunicación a través de mail es efectiva.					
13. La institución cuenta con un buzón de sugerencias para los trabajadores.					
14. Cuando se tiene alguna duda se comunica a los superiores.					
15. Existen dificultades para que la información llegue a mi jefe.					
COMUNICACIÓN HORIZONTAL					
16. Se aplican herramientas tecnológicas que permiten una comunicación fluida dentro del área de trabajo.					
17. La comunicación entre las personas que laboran en la institución se da como un hecho natural por estar inmersos en una organización.					
18. Se reconoce la cooperación y el trabajo de equipo en la unidad de trabajo.					
19. En la institución se han establecido procedimientos o mecanismos para la comunicación entre personas del mismo nivel de puesto.					
20. En la institución se comparten funciones entre los trabajadores de la misma área de trabajo.					
21. Existe apoyo entre las diferentes áreas de la institución.					
22. Existe una comunicación con otras áreas de trabajo.					
COMUNICACIÓN DIAGONAL					
23. En el área de trabajo se comparte la información y se coordina las actividades con otras áreas.					
24. Es fácil contactarse con los demás trabajadores					

que forman parte de otras áreas.					
25. Existe coordinación para el procesamiento de la información con otras áreas de trabajo.					

Autor: Llamosas (2022)

Enlace: https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/4698/1/TL_LlamosasTacilaSol.pdf

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

(Jara, 2023)

Tesis: "Comunicación interna y desempeño laboral del personal de hospitalización de una institución de salud mental de Lima, 2024"

Estimado (a) participante:

Esta es una investigación llevada a cabo por estudiantes de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados serán anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica.

Por tanto, en forma voluntaria, doy mi consentimiento para participar en la investigación que tiene como título Comunicación interna y desempeño laboral del personal de hospitalización de una institución de salud mental de Lima, 2024.

Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen manteniendo mi anonimato.

Sí () No ()

Opciones de respuesta:

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

A continuación, se muestra el cuestionario:

Desempeño laboral		1	2	3	4	5
Desempeño de tareas						
1	Cumplo con la cantidad de trabajo que me asignan					
2	El trabajo asignado lo hago bien					
3	Soy preciso(a) con las indicaciones que me dan para hacer mi trabajo					
4	Conozco lo necesario para hacer mi trabajo					
5	Puedo hacer varias cosas a la vez					
Desempeño contextual		1	2	3	4	5
6	Tiendo a cooperar con el trabajo de otros					
7	Soy responsable con mis funciones					
8	Facilito las buenas relaciones con mis compañeros					
9	Soy perseverante en el cumplimiento de mi trabajo					
10	Estoy comprometido con el desarrollo de todos					
Desempeño adaptativo		1	2	3	4	5
11	Manejo adecuadamente el estrés propio del trabajo					
12	Doy soluciones creativas a los problemas					
13	Manejo adecuadamente situaciones inciertas e impredecible					
14	Aprendo rápidamente y me adapto a las nuevas tecnologías					

15	Me ajusto a la diversidad cultural de colegas y colaboradores					
	Desempeño proactivo	1	2	3	4	5
16	Encuentro y ejecuto nuevas formas de hacer mi trabajo					
17	Formulo procedimientos innovadores en bien de los colaboradores					
18	Resuelvo problemas con los recursos disponibles					
19	Encuentro maneras de resolver situaciones de conflicto entre los colaboradores y la institución					
20	Tomo en cuenta las capacidades que cada persona tiene para el cumplimiento de los objetivos Institucionales					

Autor: Jara (2023)

Enlace:

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/11396/Jara%20Carhuapoma%2C%20M%20aria%20Magdalena.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Anexo 4. Consentimiento informado

Consentimiento Informado

Título de la investigación: Comunicación interna y desempeño laboral del personal de hospitalización de una institución de salud mental de Lima, 2024

Investigadora: Any Justina Yuncacallo Huamaní

Propósito del estudio

Se le invita a participar en la investigación titulada “Comunicación interna y desempeño laboral del personal de hospitalización de una institución de salud mental de Lima, 2024”, cuyo objetivo es establecer la relación entre comunicación interna y desempeño laboral del personal de hospitalización de una institución de salud mental de Lima, 2024. Esta investigación es desarrollada por la estudiante Any Justina Yuncacallo Huamaní del programa de estudios de maestría en gestión de los servicios de salud, de la Universidad César Vallejo del campus Ate, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

Describir el impacto del problema de la investigación.

El impacto del problema de investigación se centra en comprender la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral del personal de hospitalización de una institución de salud mental de Lima, 2024. Esta investigación no sólo permite impulsar el avance del conocimiento académico si no recomendar acciones que permitan fortalecer los procesos de comunicación interna como una estrategia clave para mejorar el desempeño laboral del capital humano.

Procedimiento

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

Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará a través de un formulario virtual. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación si 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):

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 la Investigadora Any Justina Yuncacallo Huamaní, email: anyjyh@ucvvirtual.edu.pe y asesor Germán Vicente Garay Flores, email: gvgaray@yahoo.es

Consentimiento

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

Nombre y apellidos:

Firma:

Fecha y hora:

Anexo 5. Validez y confiabilidad

Validación

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO SOBRE COMUNICACIÓN INTERNA

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el presente cuestionario que permitirá recoger los datos para la investigación: Comunicación interna y desempeño laboral del personal de hospitalización de una institución de salud mental de Lima, 2024. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar este instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE COMUNICACIÓN INTERNA

Definición de la variable: La comunicación interna se refiere al flujo de información, mensajes y procesos de interacción que tienen lugar dentro de una organización, este tipo de comunicación abarca la transmisión de información entre los distintos niveles jerárquicos, departamentos y unidades de trabajo, con el objetivo de facilitar la coordinación, el entendimiento mutuo, la alineación con los objetivos organizacionales y la creación de un ambiente laboral efectivo (Kovaité et al., 2020).

Instrumento elaborado en base a los aportes de Kovaité et al. (2020). Instrumento adaptado en base a los aportes de Llamosas (2022), Cuestionario de Comunicación interna, Enlace: https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/4698/1/TL_LlamosasTacilaSol.pdf

Dimensión	Indicador	Ítem o enunciado	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación	
Comunicación ascendente	Empoderamiento.	El jefe explica claramente las funciones de mi puesto y mis límites de responsabilidades.	1	1	1	1		
		La dirección manifiesta sus objetivos de tal forma que se crea un sentido común de misión e identidad entre sus miembros.	1	1	1	1		
	Compromiso	El jefe usualmente utiliza los medios de comunicación como: reuniones, correo electrónico, teléfono, etc.	1	1	1	1		
		El jefe se preocupa por mantener el trabajo en equipo.	1	1	1	1		
	Comunicación efectiva	El jefe informa cuando hay cambios en las prioridades de mi trabajo.	1	1	1	1		
		El jefe se preocupa por lograr un clima de apertura y confianza al interior del equipo.	1	1	1	1		
	Motivación	El jefe reconoce cuando hago bien mi labor.	1	1	1	1		
		Se ejercita la retroalimentación sobre el trabajo realizado.	1	1	1	1		
	Comunicación descendente	Liderazgo	El jefe incita a que se expresen los puntos de vista de una manera objetiva.	1	1	1	1	
		Integración y orientación a resultados	En la organización se realizan coordinaciones con los jefes.	1	1	1	1	
Comunicación asertiva e interpersonal		Se mantiene una buena comunicación con el jefe.	1	1	1	1		
Comunicación escrita		La forma de comunicación a través de mail es efectiva.	1	1	1	1		
Reconocimiento		La institución cuenta con un buzón de sugerencias para los trabajadores.	1	1	1	1		
Iniciativa		Cuando se tiene alguna duda se comunica a los superiores.	1	1	1	1		
Comunicación horizontal	Comunicación	Existen dificultades para que la información llegue a mi jefe.	1	1	1	1		
		Se aplican herramientas tecnológicas que permiten una comunicación fluida dentro del área de trabajo.	1	1	1	1		
	Trabajo en equipo	La comunicación entre las personas que laboran en la institución se da como un hecho natural por estar inmersos en una organización.	1	1	1	1		
		Se reconoce la cooperación y el trabajo de equipo en la unidad de trabajo.	1	1	1	1		
	Comunicación interpersonal	En la institución se han establecido procedimientos o mecanismos para la comunicación entre personas del mismo nivel de puesto.	1	1	1	1		
		En la institución se comparten funciones entre los trabajadores de la misma área de trabajo.	1	1	1	1		
Comunicación diagonal	Contactos interpersonales	Existe apoyo entre las diferentes áreas de la institución.	1	1	1	1		
		Existe una comunicación con otras áreas de trabajo.	1	1	1	1		
	Organización y planificación	En el área de trabajo se comparte la información y se coordina las actividades con otras áreas.	1	1	1	1		
		Es fácil contactarse con los demás trabajadores que forman parte de otras áreas.	1	1	1	1		
		Existe coordinación para el procesamiento de la información con otras áreas de trabajo.	1	1	1	1		

CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN INTERNA

(Llamosas, 2022)

Tesis: "Comunicación interna y desempeño laboral del personal de hospitalización de una institución de salud mental de Lima, 2024"

Estimado (a) participante:

Esta es una investigación llevada a cabo por estudiantes de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados serán anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; Si () No () doy mi consentimiento para participar en la investigación que tiene como título **Comunicación interna y desempeño laboral del personal de hospitalización de una institución de salud mental de Lima, 2024.**

Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen manteniendo mi anonimato.

Opciones de respuesta:

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
TA	A	I	D	TD

A continuación, se muestra el cuestionario:


	TA	A	I	D	TD
COMUNICACIÓN DESCENDENTE					
1. El jefe explica claramente las funciones de mi puesto y mis límites de responsabilidades.					
2. La dirección manifiesta sus objetivos de tal forma que se crea un sentido común de misión e identidad entre sus miembros.					
3. El jefe usualmente utiliza los medios de comunicación como: reuniones, correo electrónico, teléfono, etc.					
4. El jefe se preocupa por mantener el trabajo en equipo.					
5. El jefe informa cuando hay cambios en las prioridades de mi trabajo.					
6. El jefe se preocupa por lograr un clima de apertura y confianza al interior del equipo.					
7. El jefe reconoce cuando hago bien mi labor.					
8. Se ejercita la retroalimentación sobre el trabajo realizado.					
9. El jefe incita a que se expresen los puntos de vista de una manera objetiva.					
COMUNICACIÓN ASCENDENTE					
10. En la organización se realizan coordinaciones con los jefes.					
11. Se mantiene una buena comunicación con el jefe.					
12. La forma de comunicación a través de mail es efectiva.					
13. La institución cuenta con un buzón de sugerencias para los trabajadores.					
14. Cuando se tiene alguna duda se comunica a los superiores.					
15. Existen dificultades para que la información llegue a mi jefe.					
COMUNICACIÓN HORIZONTAL					
16. Se aplican herramientas tecnológicas que permiten una comunicación fluida dentro del área de trabajo.					
17. La comunicación entre las personas que laboran en la institución se da como un hecho natural por estar inmersos en una organización.					
18. Se reconoce la cooperación y el trabajo de equipo en la unidad de trabajo.					
19. En la institución se han establecido procedimientos o mecanismos para la comunicación entre personas del mismo nivel de puesto.					
20. En la institución se comparten funciones entre los trabajadores de la misma área de trabajo.					
21. Existe apoyo entre las diferentes áreas de la institución.					
22. Existe una comunicación con otras áreas de trabajo.					
COMUNICACIÓN DIAGONAL					
23. En el área de trabajo se comparte la información y se coordina las actividades con otras áreas.					
24. Es fácil contactarse con los demás trabajadores que forman parte de otras áreas.					
25. Existe coordinación para el procesamiento de la información con otras áreas de trabajo.					

Autor: Llamosas (2022)

Modificado por: -

Enlace: https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/4698/1/TL_LlamosasTacilaSol.pdf

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN INTERNA
Nombres y apellidos del experto	Angi Criss Díaz Vásquez
Documento de identidad	46034956
Años de experiencia laboral	10 años
Máximo grado académico	Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad
Nacionalidad	Peruana
Institución laboral	INSM Honorio Delgado – Hideyo Noguchi
Labor que desempeña	Enfermera Asistencial
Número telefónico	944880189
Correo electrónico	adiaz@insm.gob.pe
Firma	
Fecha	12 / 06 / 2024

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO SOBRE DESEMPEÑO LABORAL

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el presente cuestionario que permitirá recoger los datos para la investigación: Comunicación interna y desempeño laboral del personal de hospitalización de una institución de salud mental de Lima, 2024. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar este instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

Definición de la variable:

El desempeño laboral se refiere al rendimiento y la efectividad con la que un individuo lleva a cabo sus responsabilidades y tareas en el entorno de trabajo; se trata de la medida en la que un empleado cumple con los objetivos, expectativas y estándares de desempeño establecidos por la organización en relación con el rol y las responsabilidades laborales (Pineda et al., 2023).

Instrumento elaborado en base a los aportes de Pineda et al. (2023). Instrumento adaptado en base a los aportes de Jara (2023), Cuestionario de Desempeño laboral, Enlace: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/11396/Jara%20Carhuapoma%2C%20Maria%20Magdalena.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Dimensión	Indicador	Ítem o enunciado	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación	
Desempeño de la tarea	Conducta intra rol	Cumplo con la cantidad de trabajo que me asignan	1	1	1	1		
		El trabajo asignado lo hago bien	1	1	1	1		
	Conducta extra rol	Soy preciso(a) con las indicaciones que me dan para hacer mi trabajo	1	1	1	1		
		Conozco lo necesario para hacer mi trabajo	1	1	1	1		
Desempeño contextual	Contexto social	Puedo hacer varias cosas a la vez	1	1	1	1		
		Tiendo a cooperar con el trabajo de otros	1	1	1	1		
	Contexto psicológico	Soy responsable con mis funciones	1	1	1	1		
		Contexto organizacional	Facilito las buenas relaciones con mis compañeros	1	1	1	1	
	Desempeño adaptativo	Capacidad para enfrentar los cambios	Soy perseverante en el cumplimiento de mi trabajo	1	1	1	1	
			Estoy comprometido con el desarrollo de todos	1	1	1	1	
			Manejo adecuadamente el estrés propio del trabajo	1	1	1	1	
		Flexibilidad	Doy soluciones creativas a los problemas	1	1	1	1	
			Manejo adecuadamente situaciones inciertas e impredecibles	1	1	1	1	
			Aprendo rápidamente y me adapto a las nuevas tecnologías	1	1	1	1	
Desempeño proactivo	Iniciativa	Me ajusto a la diversidad cultural de colegas y colaboradores	1	1	1	1		
		Encuentro y ejecuto nuevas formas de hacer mi trabajo	1	1	1	1		
		Formulo procedimientos innovadores en bien de los colaboradores	1	1	1	1		
	Proyección al futuro	Resuelvo problemas con los recursos disponibles	1	1	1	1		
		Encuentro maneras de resolver situaciones de conflicto entre los colaboradores y la institución	1	1	1	1		
		Tomo en cuenta las capacidades que cada persona tiene para el cumplimiento de los objetivos institucionales	1	1	1	1		

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

(Jara, 2023)

Tesis: "Comunicación interna y desempeño laboral del personal de hospitalización de una institución de salud mental de Lima, 2024"

Estimado (a) participante:

Esta es una investigación llevada a cabo por estudiantes de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados serán anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; Sí () No () doy mi consentimiento para participar en la investigación que tiene como título **Comunicación interna y desempeño laboral del personal de hospitalización de una institución de salud mental de Lima, 2024**.

Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen manteniendo mi anonimato.

Opciones de respuesta:

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

A continuación, se muestra el cuestionario:

Desempeño laboral					
	1	2	3	4	5
Desempeño de tareas					
1					
2					
3					
4					
5					
Desempeño contextual					
6					
7					
8					
9					
10					
Desempeño adaptativo					
11					
12					
13					
14					
15					
Desempeño proactivo					
16					
17					
18					
19					
20					


Autor: Jara (2023)

Modificado por: -

Enlace:

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/11396/Jara%20Carhuapoma%2C%20Maria%20Magdalena.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL
Nombres y apellidos del experto	Angi Criss Díaz Vásquez
Documento de identidad	46034956
Años de experiencia laboral	10 años
Máximo grado académico	Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
Nacionalidad	Peruana
Institución laboral	INSM Honorio Delgado – Hideyo Noguchi
Labor que desempeña	Enfermera asistencial
Número telefónico	944880189
Correo electrónico	adiaz@insm.gob.pe
Firma	
Fecha	12 / 06 / 2024

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO SOBRE COMUNICACIÓN INTERNA

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el presente cuestionario que permitirá recoger los datos para la investigación: Comunicación interna y desempeño laboral del personal de hospitalización de una institución de salud mental de Lima, 2024. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar este instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE COMUNICACIÓN INTERNA

Definición de la variable: La comunicación interna se refiere al flujo de información, mensajes y procesos de interacción que tienen lugar dentro de una organización, este tipo de comunicación abarca la transmisión de información entre los distintos niveles jerárquicos, departamentos y unidades de trabajo, con el objetivo de facilitar la coordinación, el entendimiento mutuo, la alineación con los objetivos organizacionales y la creación de un ambiente laboral efectivo (Kovaité et al., 2020).

Instrumento elaborado en base a los aportes de Kovaité et al. (2020). Instrumento adaptado en base a los aportes de Llamosas (2022), Cuestionario de Comunicación interna, Enlace: https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/4698/1/TL_LlamosasTacilaSol.pdf

Dimensión	Indicador	Ítem o enunciado	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación	
Comunicación ascendente	Empoderamiento.	El jefe explica claramente las funciones de mi puesto y mis límites de responsabilidades.	1	1	1	1		
		La dirección manifiesta sus objetivos de tal forma que se crea un sentido común de misión e identidad entre sus miembros.	1	1	1	1		
	Compromiso	El jefe usualmente utiliza los medios de comunicación como: reuniones, correo electrónico, teléfono, etc.	1	1	1	1	1	
		El jefe se preocupa por mantener el trabajo en equipo.	1	1	1	1	1	
	Comunicación efectiva	El jefe informa cuando hay cambios en las prioridades de mi trabajo.	1	1	1	1	1	
		El jefe se preocupa por lograr un clima de apertura y confianza al interior del equipo.	1	1	1	1	1	
	Motivación	El jefe reconoce cuando hago bien mi labor.	1	1	1	1	1	
		Se ejercita la retroalimentación sobre el trabajo realizado.	1	1	1	1	1	
	Comunicación descendente	Liderazgo	El jefe incita a que se expresen los puntos de vista de una manera objetiva.	1	1	1	1	
		Integración y orientación a resultados	En la organización se realizan coordinaciones con los jefes.	1	1	1	1	
Comunicación asertiva e interpersonal		Se mantiene una buena comunicación con el jefe.	1	1	1	1		
Comunicación escrita		La forma de comunicación a través de mail es efectiva.	1	1	1	1		
Reconocimiento		La institución cuenta con un buzón de sugerencias para los trabajadores.	1	1	1	1		
Iniciativa		Cuando se tiene alguna duda se comunica a los superiores.	1	1	1	1		
Comunicación horizontal	Comunicación	Existen dificultades para que la información llegue a mi jefe.	1	1	1	1		
		Se aplican herramientas tecnológicas que permiten una comunicación fluida dentro del área de trabajo.	1	1	1	1	1	
	Trabajo en equipo	La comunicación entre las personas que laboran en la institución se da como un hecho natural por estar inmersos en una organización.	1	1	1	1	1	
		Se reconoce la cooperación y el trabajo de equipo en la unidad de trabajo.	1	1	1	1	1	
	Comunicación interpersonal	En la institución se han establecido procedimientos o mecanismos para la comunicación entre personas del mismo nivel de puesto.	1	1	1	1	1	
		En la institución se comparten funciones entre los trabajadores de la misma área de trabajo.	1	1	1	1	1	
	Comunicación diagonal	Existe apoyo entre las diferentes áreas de la institución.	1	1	1	1	1	
		Existe una comunicación con otras áreas de trabajo.	1	1	1	1	1	
	Organización y planificación	En el área de trabajo se comparte la información y se coordina las actividades con otras áreas.	1	1	1	1	1	
		Es fácil contactarse con los demás trabajadores que forman parte de otras áreas.	1	1	1	1	1	
	Organización y planificación	Existe coordinación para el procesamiento de la información con otras áreas de trabajo.	1	1	1	1		

CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN INTERNA

(Llamosas, 2022)

Tesis: "Comunicación interna y desempeño laboral del personal de hospitalización de una institución de salud mental de Lima, 2024"

Estimado (a) participante:

Esta es una investigación llevada a cabo por estudiantes de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados serán anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; Sí () No () doy mi consentimiento para participar en la investigación que tiene como título **Comunicación interna y desempeño laboral del personal de hospitalización de una institución de salud mental de Lima, 2024**.

Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen manteniendo mi anonimato.

Opciones de respuesta:

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
TA	A	I	D	TD

A continuación, se muestra el cuestionario:


	TA	A	I	D	TD
COMUNICACIÓN DESCENDENTE					
1. El jefe explica claramente las funciones de mi puesto y mis límites de responsabilidades.					
2. La dirección manifiesta sus objetivos de tal forma que se crea un sentido común de misión e identidad entre sus miembros.					
3. El jefe usualmente utiliza los medios de comunicación como: reuniones, correo electrónico, teléfono, etc.					
4. El jefe se preocupa por mantener el trabajo en equipo.					
5. El jefe informa cuando hay cambios en las prioridades de mi trabajo.					
6. El jefe se preocupa por lograr un clima de apertura y confianza al interior del equipo.					
7. El jefe reconoce cuando hago bien mi labor.					
8. Se ejercita la retroalimentación sobre el trabajo realizado.					
9. El jefe incita a que se expresen los puntos de vista de una manera objetiva.					
COMUNICACIÓN ASCENDENTE					
10. En la organización se realizan coordinaciones con los jefes.					
11. Se mantiene una buena comunicación con el jefe.					
12. La forma de comunicación a través de mail es efectiva.					
13. La institución cuenta con un buzón de sugerencias para los trabajadores.					
14. Cuando se tiene alguna duda se comunica a los superiores.					
15. Existen dificultades para que la información llegue a mi jefe.					
COMUNICACIÓN HORIZONTAL					
16. Se aplican herramientas tecnológicas que permiten una comunicación fluida dentro del área de trabajo.					
17. La comunicación entre las personas que laboran en la institución se da como un hecho natural por estar inmersos en una organización.					
18. Se reconoce la cooperación y el trabajo de equipo en la unidad de trabajo.					
19. En la institución se han establecido procedimientos o mecanismos para la comunicación entre personas del mismo nivel de puesto.					
20. En la institución se comparten funciones entre los trabajadores de la misma área de trabajo.					
21. Existe apoyo entre las diferentes áreas de la institución.					
22. Existe una comunicación con otras áreas de trabajo.					
COMUNICACIÓN DIAGONAL					
23. En el área de trabajo se comparte la información y se coordina las actividades con otras áreas.					
24. Es fácil contactarse con los demás trabajadores que forman parte de otras áreas.					
25. Existe coordinación para el procesamiento de la información con otras áreas de trabajo.					

Autor: Llamosas (2022)

Modificado por: -

Enlace: https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/4698/1/TL_LlamosasTacilaSol.pdf

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN INTERNA
Nombres y apellidos del experto	Pánfilo Arone Mallqui
Documento de identidad	10651686
Años de experiencia laboral	24 años
Máximo grado académico	Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud
Nacionalidad	Peruano
Institución laboral	INSM Honorio Delgado – Hideyo Noguchi
Labor que desempeña	Enfermero Asistencial
Número telefónico	940940147
Correo electrónico	parone@insm.gob.pe
Firma	
Fecha	11 / 06 / 2024

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO SOBRE DESEMPEÑO LABORAL

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el presente cuestionario que permitirá recoger los datos para la investigación: Comunicación interna y desempeño laboral del personal de hospitalización de una institución de salud mental de Lima, 2024. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar este instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

Definición de la variable:

El desempeño laboral se refiere al rendimiento y la efectividad con la que un individuo lleva a cabo sus responsabilidades y tareas en el entorno de trabajo; se trata de la medida en la que un empleado cumple con los objetivos, expectativas y estándares de desempeño establecidos por la organización en relación con el rol y las responsabilidades laborales (Pineda et al., 2023).

Instrumento elaborado en base a los aportes de Pineda et al. (2023). Instrumento adaptado en base a los aportes de Jara (2023), Cuestionario de Desempeño laboral, Enlace: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/11396/Jara%20Carhuapoma%2C%20Maria%20Magdalena.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Dimensión	Indicador	Ítem o enunciado	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación	
Desempeño de la tarea	Conducta intra rol	Cumplo con la cantidad de trabajo que me asignan	1	1	1	1		
	Conducta extra rol	El trabajo asignado lo hago bien	1	1	1	1		
		Soy preciso(a) con las indicaciones que me dan para hacer mi trabajo	1	1	1	1		
Desempeño contextual	Contexto social	Conozco lo necesario para hacer mi trabajo	1	1	1	1		
		Puedo hacer varias cosas a la vez	1	1	1	1		
		Tiendo a cooperar con el trabajo de otros	1	1	1	1		
	Contexto psicológico Contexto organizacional	Soy responsable con mis funciones	1	1	1	1		
		Facilito las buenas relaciones con mis compañeros	1	1	1	1		
		Soy perseverante en el cumplimiento de mi trabajo	1	1	1	1		
Desempeño adaptativo	Capacidad para enfrentar los cambios	Estoy comprometido con el desarrollo de todos	1	1	1	1		
		Manejo adecuadamente el estrés propio del trabajo	1	1	1	1		
		Doy soluciones creativas a los problemas	1	1	1	1		
		Manejo adecuadamente situaciones inciertas e impredecibles	1	1	1	1		
		Aprendo rápidamente y me adapto a las nuevas tecnologías	1	1	1	1		
Desempeño proactivo	Flexibilidad	Me ajusto a la diversidad cultural de colegas y colaboradores	1	1	1	1		
		Iniciativa	Encuentro y ejecuto nuevas formas de hacer mi trabajo	1	1	1	1	
			Formulo procedimientos innovadores en bien de los colaboradores	1	1	1	1	
			Resuelvo problemas con los recursos disponibles	1	1	1	1	
		Proyección al futuro	Encuentro maneras de resolver situaciones de conflicto entre los colaboradores y la institución	1	1	1	1	
Tomo en cuenta las capacidades que cada persona tiene para el cumplimiento de los objetivos institucionales	1		1	1	1			

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

(Jara, 2023)

Tesis: "Comunicación interna y desempeño laboral del personal de hospitalización de una institución de salud mental de Lima, 2024"

Estimado (a) participante:

Esta es una investigación llevada a cabo por estudiantes de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados serán anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; Si () No () doy mi consentimiento para participar en la investigación que tiene como título **Comunicación interna y desempeño laboral del personal de hospitalización de una institución de salud mental de Lima, 2024**.

Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen manteniendo mi anonimato.

Opciones de respuesta:

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

A continuación, se muestra el cuestionario:

Desempeño laboral		1	2	3	4	5
Desempeño de tareas						
1	Cumplo con la cantidad de trabajo que me asignan					
2	El trabajo asignado lo hago bien					
3	Soy preciso(a) con las indicaciones que me dan para hacer mi trabajo					
4	Conozco lo necesario para hacer mi trabajo					
5	Puedo hacer varias cosas a la vez					
Desempeño contextual		1	2	3	4	5
6	Tiendo a cooperar con el trabajo de otros					
7	Soy responsable con mis funciones					
8	Facilito las buenas relaciones con mis compañeros					
9	Soy perseverante en el cumplimiento de mi trabajo					
10	Estoy comprometido con el desarrollo de todos					
Desempeño adaptativo		1	2	3	4	5
11	Manejo adecuadamente el estrés propio del trabajo					
12	Doy soluciones creativas a los problemas					
13	Manejo adecuadamente situaciones inciertas e impredecible					
14	Aprendo rápidamente y me adapto a las nuevas tecnologías					
15	Me ajusto a la diversidad cultural de colegas y colaboradores					
Desempeño proactivo		1	2	3	4	5
16	Encuentro y ejecuto nuevas formas de hacer mi trabajo					
17	Formulo procedimientos innovadores en bien de los colaboradores					
18	Resuelvo problemas con los recursos disponibles					
19	Encuentro maneras de resolver situaciones de conflicto entre los colaboradores y la institución					
20	Tomo en cuenta las capacidades que cada persona tiene para el cumplimiento de los objetivos institucionales					


Autor: Jara (2023)

Modificado por: -

Enlace:

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/11396/Jara%20Carhuapoma%2C%20Maria%20Magdalena.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL
Nombres y apellidos del experto	Pánfilo Arone Mallqui
Documento de identidad	10651686
Años de experiencia laboral	24 años
Máximo grado académico	Maestro en Gestión de los Servicios de la salud
Nacionalidad	Peruano
Institución laboral	INSM Honorio Delgado – Hideyo Noguchi
Labor que desempeña	Enfermero asistencial
Número telefónico	940940147
Correo electrónico	parone@insm.gob.pe
Firma	
Fecha	11 / 06 / 2024

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO SOBRE COMUNICACIÓN INTERNA

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el presente cuestionario que permitirá recoger los datos para la investigación: Comunicación interna y desempeño laboral del personal de hospitalización de una institución de salud mental de Lima, 2024. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar este instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE COMUNICACIÓN INTERNA

Definición de la variable: La comunicación interna se refiere al flujo de información, mensajes y procesos de interacción que tienen lugar dentro de una organización, este tipo de comunicación abarca la transmisión de información entre los distintos niveles jerárquicos, departamentos y unidades de trabajo, con el objetivo de facilitar la coordinación, el entendimiento mutuo, la alineación con los objetivos organizacionales y la creación de un ambiente laboral efectivo (Kovaité et al., 2020).

Instrumento elaborado en base a los aportes de Kovaité et al. (2020). Instrumento adaptado en base a los aportes de Llamosas (2022), Cuestionario de Comunicación interna, Enlace: https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/4698/1/TL_LlamosasTacilaSol.pdf

Dimensión	Indicador	Ítem o enunciado	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación	
Comunicación ascendente	Empoderamiento.	El jefe explica claramente las funciones de mi puesto y mis límites de responsabilidades.	1	1	1	1		
		La dirección manifiesta sus objetivos de tal forma que se crea un sentido común de misión e identidad entre sus miembros.	1	1	1	1		
	Compromiso	El jefe usualmente utiliza los medios de comunicación como: reuniones, correo electrónico, teléfono, etc.	1	1	1	1		
		El jefe se preocupa por mantener el trabajo en equipo.	1	1	1	1		
	Comunicación efectiva	El jefe informa cuando hay cambios en las prioridades de mi trabajo.	1	1	1	1		
		El jefe se preocupa por lograr un clima de apertura y confianza al interior del equipo.	1	1	1	1		
	Motivación	El jefe reconoce cuando hago bien mi labor.	1	1	1	1		
		Se ejerce la retroalimentación sobre el trabajo realizado.	1	1	1	1		
	Comunicación descendente	Liderazgo e integración y orientación a resultados	El jefe incita a que se expresen los puntos de vista de una manera objetiva.	1	1	1	1	
			En la organización se realizan coordinaciones con los jefes.	1	1	1	1	
Comunicación asertiva e interpersonal		Se mantiene una buena comunicación con el jefe.	1	1	1	1		
		Comunicación interpersonal escrita	La forma de comunicación a través de mail es efectiva.	1	1	1	1	
Reconocimiento e iniciativa		La institución cuenta con un buzón de sugerencias para los trabajadores.	1	1	1	1		
		Cuando se tiene alguna duda se comunica a los superiores.	1	1	1	1		
Comunicación horizontal	Comunicación	Existen dificultades para que la información llegue a mi jefe.	1	1	1	1		
		Trabajo en equipo	Se aplican herramientas tecnológicas que permiten una comunicación fluida dentro del área de trabajo.	1	1	1	1	
	Comunicación interpersonal	La comunicación entre las personas que laboran en la institución se da como un hecho natural por estar inmersos en una organización.	1	1	1	1		
		Se reconoce la cooperación y el trabajo de equipo en la unidad de trabajo.	1	1	1	1		
	Comunicación interpersonal	En la institución se han establecido procedimientos o mecanismos para la comunicación entre personas del mismo nivel de puesto.	1	1	1	1		
		En la institución se comparten funciones entre los trabajadores de la misma área de trabajo.	1	1	1	1		
	Comunicación interpersonal	Existe apoyo entre las diferentes áreas de la institución.	1	1	1	1		
		Existe una comunicación con otras áreas de trabajo.	1	1	1	1		
	Comunicación diagonal	En el área de trabajo se comparte la información y se coordina las actividades con otras áreas.	1	1	1	1		
		Es fácil contactarse con los demás trabajadores que forman parte de otras áreas.	1	1	1	1		
Comunicación y planificación	Existe coordinación para el procesamiento de la información con otras áreas de trabajo.	1	1	1	1			
		1	1	1	1			

CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN INTERNA

(Llamosas, 2022)

Tesis: "Comunicación interna y desempeño laboral del personal de hospitalización de una institución de salud mental de Lima, 2024"

Estimado (a) participante:

Esta es una investigación llevada a cabo por estudiantes de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados serán anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; Sí () No () doy mi consentimiento para participar en la investigación que tiene como título **Comunicación interna y desempeño laboral del personal de hospitalización de una institución de salud mental de Lima, 2024.**

Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen manteniendo mi anonimato.

Opciones de respuesta:

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
TA	A	I	D	TD

A continuación, se muestra el cuestionario:


	TA	A	I	D	TD
COMUNICACIÓN DESCENDENTE					
1. El jefe explica claramente las funciones de mi puesto y mis límites de responsabilidades.					
2. La dirección manifiesta sus objetivos de tal forma que se crea un sentido común de misión e identidad entre sus miembros.					
3. El jefe usualmente utiliza los medios de comunicación como: reuniones, correo electrónico, teléfono, etc.					
4. El jefe se preocupa por mantener el trabajo en equipo.					
5. El jefe informa cuando hay cambios en las prioridades de mi trabajo.					
6. El jefe se preocupa por lograr un clima de apertura y confianza al interior del equipo.					
7. El jefe reconoce cuando hago bien mi labor.					
8. Se ejercita la retroalimentación sobre el trabajo realizado.					
9. El jefe incita a que se expresen los puntos de vista de una manera objetiva.					
COMUNICACIÓN ASCENDENTE					
10. En la organización se realizan coordinaciones con los jefes.					
11. Se mantiene una buena comunicación con el jefe.					
12. La forma de comunicación a través de mail es efectiva.					
13. La institución cuenta con un buzón de sugerencias para los trabajadores.					
14. Cuando se tiene alguna duda se comunica a los superiores.					
15. Existen dificultades para que la información llegue a mi jefe.					
COMUNICACIÓN HORIZONTAL					
16. Se aplican herramientas tecnológicas que permiten una comunicación fluida dentro del área de trabajo.					
17. La comunicación entre las personas que laboran en la institución se da como un hecho natural por estar inmersos en una organización.					
18. Se reconoce la cooperación y el trabajo de equipo en la unidad de trabajo.					
19. En la institución se han establecido procedimientos o mecanismos para la comunicación entre personas del mismo nivel de puesto.					
20. En la institución se comparten funciones entre los trabajadores de la misma área de trabajo.					
21. Existe apoyo entre las diferentes áreas de la institución.					
22. Existe una comunicación con otras áreas de trabajo.					
COMUNICACIÓN DIAGONAL					
23. En el área de trabajo se comparte la información y se coordina las actividades con otras áreas.					
24. Es fácil contactarse con los demás trabajadores que forman parte de otras áreas.					
25. Existe coordinación para el procesamiento de la información con otras áreas de trabajo.					

Autor: Llamosas (2022)

Modificado por: -

Enlace: https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/4698/1/TL_LlamosasTacilaSol.pdf

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN INTERNA
Nombres y apellidos del experto	Willian Estuardo Quiliche Alcalde
Documento de identidad	09912214
Años de experiencia laboral	18 años
Máximo grado académico	Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
Nacionalidad	Peruano
Institución laboral	INSM Honorio Delgado – Hideyo Noguchi
Labor que desempeña	Químico Farmacéutico
Número telefónico	993766178
Correo electrónico	esstuard@hotmail.com
Firma	
Fecha	12 / 06 / 2024

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO SOBRE DESEMPEÑO LABORAL

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el presente cuestionario que permitirá recoger los datos para la investigación: Comunicación interna y desempeño laboral del personal de hospitalización de una institución de salud mental de Lima, 2024. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar este instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

Definición de la variable:

El desempeño laboral se refiere al rendimiento y la efectividad con la que un individuo lleva a cabo sus responsabilidades y tareas en el entorno de trabajo; se trata de la medida en la que un empleado cumple con los objetivos, expectativas y estándares de desempeño establecidos por la organización en relación con el rol y las responsabilidades laborales (Pineda et al., 2023).

Instrumento elaborado en base a los aportes de Pineda et al. (2023). Instrumento adaptado en base a los aportes de Jara (2023), Cuestionario de Desempeño laboral, Enlace: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/11396/Jara%20Carhuapoma%2C%20Maria%20Magdalena.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Dimensión	Indicador	Ítem o enunciado	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación	
Desempeño de la tarea	Conducta intra rol	Cumplo con la cantidad de trabajo que me asignan	1	1	1	1		
	Conducta extra rol	El trabajo asignado lo hago bien	1	1	1	1		
		Soy preciso(a) con las indicaciones que me dan para hacer mi trabajo	1	1	1	1		
Desempeño contextual	Contexto social	Conozco lo necesario para hacer mi trabajo	1	1	1	1		
		Puedo hacer varias cosas a la vez	1	1	1	1		
		Tiendo a cooperar con el trabajo de otros	1	1	1	1		
	Contexto psicológico Contexto organizacional	Soy responsable con mis funciones	1	1	1	1		
		Facilito las buenas relaciones con mis compañeros	1	1	1	1		
		Soy perseverante en el cumplimiento de mi trabajo	1	1	1	1		
Desempeño adaptativo	Capacidad para enfrentar los cambios	Estoy comprometido con el desarrollo de todos	1	1	1	1		
		Manejo adecuadamente el estrés propio del trabajo	1	1	1	1		
		Doy soluciones creativas a los problemas	1	1	1	1		
		Manejo adecuadamente situaciones inciertas e impredecibles	1	1	1	1		
		Aprendo rápidamente y me adapto a las nuevas tecnologías	1	1	1	1		
Desempeño proactivo	Flexibilidad	Me ajusto a la diversidad cultural de colegas y colaboradores	1	1	1	1		
		Iniciativa	Encuentro y ejecuto nuevas formas de hacer mi trabajo	1	1	1	1	
			Formulo procedimientos innovadores en bien de los colaboradores	1	1	1	1	
			Resuelvo problemas con los recursos disponibles	1	1	1	1	
		Proyección al futuro	Encuentro maneras de resolver situaciones de conflicto entre los colaboradores y la institución	1	1	1	1	
Tomo en cuenta las capacidades que cada persona tiene para el cumplimiento de los objetivos institucionales	1		1	1	1			

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

(Jara, 2023)

Tesis: "Comunicación interna y desempeño laboral del personal de hospitalización de una institución de salud mental de Lima, 2024"

Estimado (a) participante:

Esta es una investigación llevada a cabo por estudiantes de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados serán anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; Sí () No () doy mi consentimiento para participar en la investigación que tiene como título **Comunicación interna y desempeño laboral del personal de hospitalización de una institución de salud mental de Lima, 2024**.

Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen manteniendo mi anonimato.

Opciones de respuesta:

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

A continuación, se muestra el cuestionario:

Desempeño laboral		1	2	3	4	5
Desempeño de tareas						
1	Cumplo con la cantidad de trabajo que me asignan					
2	El trabajo asignado lo hago bien					
3	Soy preciso(a) con las indicaciones que me dan para hacer mi trabajo					
4	Conozco lo necesario para hacer mi trabajo					
5	Puedo hacer varias cosas a la vez					
Desempeño contextual						
6	Tiendo a cooperar con el trabajo de otros	1	2	3	4	5
7	Soy responsable con mis funciones					
8	Facilito las buenas relaciones con mis compañeros					
9	Soy perseverante en el cumplimiento de mi trabajo					
10	Estoy comprometido con el desarrollo de todos					
Desempeño adaptativo						
11	Manejo adecuadamente el estrés propio del trabajo	1	2	3	4	5
12	Doy soluciones creativas a los problemas					
13	Manejo adecuadamente situaciones inciertas e impredecible					
14	Aprendo rápidamente y me adapto a las nuevas tecnologías					
15	Me ajusto a la diversidad cultural de colegas y colaboradores					
Desempeño proactivo						
16	Encuentro y ejecuto nuevas formas de hacer mi trabajo	1	2	3	4	5
17	Formulo procedimientos innovadores en bien de los colaboradores					
18	Resuelvo problemas con los recursos disponibles					
19	Encuentro maneras de resolver situaciones de conflicto entre los colaboradores y la institución					
20	Tomo en cuenta las capacidades que cada persona tiene para el cumplimiento de los objetivos institucionales					


Autor: Jara (2023)

Modificado por: -

Enlace:

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/11396/Jara%20Carhuapoma%2C%20Maria%20Magdalena.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL
Nombres y apellidos del experto	Willian Estuardo Quiliche Alcalde
Documento de identidad	09912214
Años de experiencia laboral	18 años
Máximo grado académico	Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
Nacionalidad	Peruano
Institución laboral	INSM Honorio Delgado – Hideyo Noguchi
Labor que desempeña	Químico Farmacéutico Asistencial
Número telefónico	993766178
Correo electrónico	esstuard@hotmail.com
Firma	
Fecha	12 / 06 / 2024

Confiabilidad

Comunicación interna

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,940	25

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
Ítem 1	93,6500	196,029	,814	,935
Ítem 2	93,8000	195,642	,852	,935
Ítem 3	93,8000	197,642	,758	,936
Ítem 4	94,1000	197,568	,755	,936
Ítem 5	94,4500	185,524	,844	,933
Ítem 6	93,6500	201,082	,643	,937
Ítem 7	93,7500	196,829	,765	,935
Ítem 8	93,8500	210,555	,166	,942
Ítem 9	93,8000	200,379	,697	,937
Ítem 10	94,2500	189,882	,729	,936
Ítem 11	93,6000	200,147	,667	,937
Ítem 12	93,7000	200,432	,793	,936
Ítem 13	93,9000	197,674	,764	,936
Ítem 14	93,7000	198,853	,651	,937
Ítem 15	93,7000	200,537	,697	,937
Ítem 16	93,6500	197,713	,809	,935
Ítem 17	93,5500	201,418	,469	,939
Ítem 18	94,4000	204,568	,237	,945
Ítem 19	94,2000	206,905	,226	,943
Ítem 20	93,6500	201,713	,446	,940
Ítem 21	94,1000	197,568	,755	,936
Ítem 22	94,4500	185,524	,844	,933
Ítem 23	93,6500	201,082	,643	,937
Ítem 24	94,2000	204,168	,315	,942
Ítem 25	93,6500	201,713	,446	,940

Desempeño laboral

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,949	20

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
Ítem 1	74,4000	194,884	,831	,944
Ítem 2	75,2500	191,776	,680	,947
Ítem 3	75,0500	197,839	,623	,947
Ítem 4	74,5000	194,158	,839	,944
Ítem 5	74,5500	190,366	,791	,945
Ítem 6	74,5000	190,053	,790	,945
Ítem 7	74,5000	190,684	,876	,943
Ítem 8	75,0000	190,421	,810	,944
Ítem 9	74,5000	190,895	,869	,943
Ítem 10	74,6000	196,463	,789	,945
Ítem 11	74,6500	193,397	,791	,945
Ítem 12	74,7000	190,958	,902	,943
Ítem 13	74,5000	207,526	,429	,950
Ítem 14	74,6500	205,924	,512	,949
Ítem 15	74,7000	209,484	,372	,950
Ítem 16	74,9500	211,208	,274	,951
Ítem 17	75,3000	197,695	,552	,949
Ítem 18	74,5000	212,895	,220	,952
Ítem 19	75,0500	198,997	,584	,948
Ítem 20	74,5000	194,158	,839	,944

Clasificación de los niveles de fiabilidad según el Alfa de Cronbach

Rangos	Magnitud/nivel
0.81 a 1.00	Muy alta
0.61 a 0.80	Alta
0.41 a 0.60	Moderada
0.21 a 0.40	Baja
0.01 a 0.20	Muy Baja

Fuente: Tupanta et al. (2017)

Anexo 6. Carta de presentación a la entidad



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

Lima, 05 de junio del 2024

Señor (a):

Dra. Betty Misaico Revate.

Médico Psiquiatra:

Instituto Nacional de Salud Mental Honorio Delgado Hideyo Noguchi.

Nº de Carta : 0079 – 2024 – UCV – VA – EPG – F05L03/J

Asunto : Solicita autorización para realizar investigación

Referencia : Solicitud del interesado de fecha: 05 de junio del 2024

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarla cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

La presente es para comunicarle que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Lima Ate, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grado Académico de Maestro o de Doctor según sea el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante : **YUNCACCALLO HUAMANI, ANY JUSTINA**
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Gestión de los Servicios de la Salud
- 4) Título de la investigación : **COMUNICACIÓN INTERNA Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE HOSPITALIZACIÓN DE UNA INSTITUCIÓN DE SALUD MENTAL DE LIMA, 2024**

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted amablemente se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,




Dra. Consuelo Del Pilar Clemente Castillo
Jefa de la Escuela de Posgrado
Universidad César Vallejo
Campus Ate

“Somos la universidad de los que quieren salir adelante”

Dirección: Ate. Km. 8.2 Carretera. Central, Ate

Correo: posgrado.ate@ucv.edu.pe

Celular: 986 326 023

www.ucv.edu.pe



Anexo 7. Autorización de la entidad para la ejecución de la investigación



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

OFICIO N° 1016 -2024- DG/INSM "HD-HN"

San Martín de Porres, 22 de julio de 2024

Señora Doctora
Clemente Castillo Consuelo Del Pilar
Jefa de la Escuela de Posgrado
Campus Lima Ate
Universidad César Vallejo
Carretera Central Km 8.2
Ate- Vitarte . -

Asunto: Respuesta a solicitud de autorización para realizar una investigación

Referencia: Carta N° 0079-2024-UCV-VA-EPG-F05L03/J

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarle cordialmente, y en atención a los solicitado a través del documento de la referencia, se le comunica que la autorización para el realizar el Trabajo de Investigación Científica (Tesis), ha sido aprobada por la DEIDAE de Adultos y Adultos Mayores de nuestra institución, sin embargo, la Lic. Any Justina Yuncacallo Huamani, debe cumplir con los requisitos y procesos establecidos por el INSM "HD-HN"

En tal sentido, se adjunta la ficha de recomendaciones, por lo tanto, la estudiante Any Justina Yuncacallo Huamani deberá coordinar con el Dr. Javier Saavedra Castillo, Director ejecutivo de la Oficina Ejecutiva de Apoyo a la Investigación y Docencia Especializada, para efectos de continuar con los procedimientos de aprobación requeridos.

Agradeciendo la atención que merezca la presente, hago propicia la ocasión para expresar los sentimientos de mi mayor distinción.

Atentamente,

MINISTERIO DE SALUD
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD MENTAL
"HONORIO DELGADO-HIDEYO NOGUCHI"
M. D. BETTY MISAICO REVATE
Directora del Instituto Espinal

BMR/UESC/PSH/mra
(EXPE-DIENTE INSM No. 24-007437-001)

Nuevo teléfono central telefónico: 748-5600
Correo electrónico: mesadepartesvirtual@insm.gob.pe / <http://facilita.gob.pe/t/5751>



Anexo 8. Turnitin

The screenshot displays the Turnitin Feedback Studio interface. The main document area shows the title page of a thesis from Universidad César Vallejo. The document title is "Comunicación interna y desempeño laboral del personal de hospitalización de una institución de salud mental de Lima, 2024". The author is Any Justina Yuncacallo Huamani. The thesis is for a Master's degree in Health Services Management. The document is 1 page long and contains 8484 words.

On the right side, the Turnitin similarity report is visible, showing a total similarity score of 14%. Below this, a list of 11 sources is provided, each with its corresponding similarity percentage:

Rank	Source	Similarity
1	hdl.handle.net	5 %
2	repositorio.ucv.edu.pe	2 %
3	Entregado a Universidad...	2 %
4	repositorio.uvniener.edu...	1 %
5	www.coursehero.com	<1 %
6	repositorio.pucp.edu.pe	<1 %
7	Entregado a Universidad...	<1 %
8	www1.dicoruna.es	<1 %
9	repositorio.undc.edu.pe	<1 %
10	es.scribd.com	<1 %
11	Entregado a Universidad...	<1 %

The interface also includes a search bar at the top, a navigation menu on the left, and a Windows taskbar at the bottom showing the date and time as 16:39 on 1/09/2024.

Anexo 9. Base de datos

Data piloto

Comunicación interna

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4
2	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	4	5	3	4	4	4	5
4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4
5	3	3	3	3	2	4	3	3	4	2	4	4	3	4	4	3	1	1	1	1	3	2	4	1	1
6	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	5	5	5	4	3	3	4	5	4
7	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5
8	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	5	3	2	3	4	5
9	5	5	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
10	3	3	4	3	2	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	2	4	3	4
11	3	3	2	2	1	2	3	5	3	1	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	1	2	3	4
12	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	5
13	5	3	5	4	4	5	3	3	5	3	5	4	3	4	5	4	4	3	3	5	4	4	5	3	5
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5
15	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	1	1	4	5	4	5	1	4
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	5	5	5	3	4
17	4	4	4	4	1	5	4	4	4	1	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	1	5	4	4
18	5	4	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	2	3	3	4	3	4	3	3
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	5	4	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	1	3	3	4	3	4	4	3

Desempeño laboral

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20
1	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5
3	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5
4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	2	4	1	1
6	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	5	4
7	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5
8	4	3	4	5	5	5	4	3	4	4	5	4	3	3	3	3	2	3	4	5
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
10	4	3	3	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	3	4	3	2	4	3	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	1	2	3	4
12	5	4	4	5	5	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5
13	4	3	3	5	5	5	5	3	5	4	4	4	5	3	5	4	4	5	3	5
14	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5
15	4	1	1	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	1	4
16	3	3	3	4	5	3	4	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	3	4
17	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	1	5	4	4
18	4	2	3	3	4	5	3	3	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	3
19	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	1	3	3	1	1	2	1	2	4	2	2	5	4	4	4	3	4	4	3

Data de la muestra

	Comunicación interna																								
	Comunicación Descendente					Comunicación ascendente					Comunicación horizontal					Comunicación diagonal									
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25
1	1	2	2	1	2	2	3	3	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	3	3	2	2	4	3
2	3	3	3	2	3	3	2	2	1	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	1	3	2	2	3	3
3	2	2	2	2	3	3	3	1	1	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	4	2
4	2	2	3	3	2	3	2	1	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	1	2	3	2	4	2
5	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	1	3	3	3	3	3	3	1	1	2	3	3	1	2
6	2	3	2	3	3	3	1	1	1	1	2	2	2	2	3	2	3	2	1	2	2	2	3	4	2
7	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	3	2
8	3	3	3	3	3	2	2	1	2	1	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	3	1
9	3	2	3	2	3	3	3	1	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	4	2
10	1	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	3	3	2	2	1	2	1	2	2	4	1
11	3	3	3	3	2	2	2	2	1	2	1	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	2	4	2	3
12	1	1	1	1	1	2	1	2	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1
13	3	3	2	2	3	3	3	1	1	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	2	1	4	1	2
14	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	3	3	3	4	3
15	3	3	3	3	2	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2	2	2	4	2
16	2	2	2	2	3	3	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	4	4	2
17	1	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	3	3	4	5	3
18	1	1	3	3	1	1	2	1	2	2	3	1	1	1	1	3	3	1	1	1	3	3	3	1	3
19	2	2	2	2	3	2	3	1	1	2	1	3	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	3	2
20	1	2	1	1	2	3	3	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	3	3	1	2
21	3	3	3	2	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	1	1	2	3	3	3	2
22	2	3	2	3	1	1	1	1	2	3	1	2	1	2	3	2	3	3	1	1	2	3	3	3	2
23	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	4	2
24	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	3	2	3	3	3
25	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2
26	1	2	2	2	1	1	1	1	1	3	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2
27	2	2	2	2	3	3	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	4	1	1
28	3	1	1	1	3	3	3	1	1	3	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	3	3	3	4	3
29	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2	3	1	2	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1
30	3	3	3	3	1	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	4	3
31	3	3	3	3	3	2	3	1	2	2	3	1	3	3	3	3	3	3	1	1	2	2	4	3	2
32	1	1	1	1	3	2	3	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	3	2	3	3	3
33	3	2	3	2	2	2	3	1	1	2	2	3	2	3	2	3	2	3	1	2	2	1	3	4	2
34	3	3	3	2	2	3	3	2	1	3	2	3	2	3	3	3	2	3	1	1	2	3	3	4	2
35	3	2	2	2	2	3	3	2	1	3	2	2	2	3	2	2	2	3	1	1	2	3	3	4	2
36	3	1	2	3	3	2	3	2	1	3	3	1	3	3	1	2	3	3	2	1	3	3	3	1	3
37	3	2	2	3	3	3	3	1	1	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	1	3	3	3	3	3
38	3	2	3	2	2	3	2	1	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	3	2	2	3	3
39	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2	3	3	2	3	3	3	3	3	1	1	2	3	4	3	2

	Desempeño laboral																			
	Tareas					Contextual					Adaptativo					Proactivo				
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20
1	2	2	3	3	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	3	3	2	2	4
2	3	3	2	2	1	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	1	3	2	2	3
3	3	3	3	1	1	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	4
4	2	3	2	1	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	1	2	3	2	4
5	2	2	2	2	2	2	1	1	3	3	3	3	3	3	1	1	2	3	3	1
6	3	3	1	1	1	1	2	2	2	2	3	2	3	2	1	2	2	2	3	4
7	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	3
8	3	2	2	1	2	1	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	3
9	3	3	3	1	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	4
10	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	3	3	2	2	1	2	1	2	2	4
11	2	2	2	2	1	2	1	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	2	4	2
12	1	2	1	2	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1
13	3	3	3	1	1	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	2	1	4	1
14	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	3	3	3	4
15	2	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2	2	2	4
16	3	3	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	4	4
17	2	2	3	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	3	3	4	5
18	1	1	2	1	2	2	3	1	1	1	1	3	3	1	1	1	3	3	3	1
19	3	2	3	1	1	2	1	3	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	3
20	2	3	3	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	3	3	1
21	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	1	1	2	3	3	3
22	1	1	1	1	2	3	1	2	1	2	3	2	3	3	1	1	2	3	3	3
23	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	4
24	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	3	2	3	3
25	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4
26	1	1	1	1	1	3	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1
27	3	3	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	4	1
28	3	3	3	1	1	3	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	3	3	3	4
29	3	3	3	1	1	2	3	1	2	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1
30	1	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	4
31	3	2	3	1	2	2	3	1	3	3	3	3	3	3	1	1	2	2	4	3
32	3	2	3	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	3	2	3	3
33	2	2	3	1	1	2	2	3	2	3	2	3	2	3	1	2	2	1	3	4
34	2	3	3	2	1	3	2	3	2	3	3	3	2	3	1	1	2	3	3	4
35	2	3	3	2	1	3	2	2	2	3	2	2	2	3	1	1	2	3	3	4
36	3	2	3	2	1	3	3	1	3	3	1	2	3	3	2	1	3	3	3	1
37	3	3	3	1	1	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	1	3	3	3	3
38	2	3	2	1	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	3	2	2	3
39	3	3	3	1	1	2	3	3	2	3	3	3	3	3	1	1	2	3	4	3
40	2	2	3	2	1	1	2	3	2	2	3	2	3	2	1	2	1	3	3	1
41	3	3	2	1	1	1	2	2	3	3	3	3	3	3	1	1	2	2	4	3
42	1	1	3	3	1	1	3	2	2	2	3	2	2	3	2	1	1	1	1	3
43	3	3	3	3	3	2	1	1	1	3	3	3	3	2	1	1	1	2	4	1

