



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Carga Laboral y Comunicación Organizacional en Tecnólogos Médicos del
Hospital Nivel III Essalud Lima – 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Morales Quispe, Oscar Luis (ORCID: 0000-0002-3921-1812)

ASESOR:

Mg. Orihuela Salazar, Jimmy Carlos (ORCID: 0000-0001-5439-7785)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del riesgo en Salud

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios en primer lugar por permitir cumplir uno de mis sueños, a mis padres y hermanos que siempre me impulsaron a seguir adelante y estuvieron ahí en los momentos más difícil de mi vida.

Agradecimiento

Agradezco mucho a mis maestros por impartir su conocimiento a mi asesor Jimmy Orihuela Salazar, mis compañeros de la universidad por todo el conjunto que hemos sido.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de tablas	v
Índice de Figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y Operacionalización	16
3.3. Población, muestra y muestreo	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	20
3.6. Método de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	41
VI. CONCLUSIONES	44
VII. RECOMENDACIONES	45
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	46
IX. ANEXOS	54

Índice de tablas

Tabla 1	Ficha técnica del cuestionario Carga Laboral	16
Tabla 2	Ficha técnica de comunicación organizacional	17
Tabla 3	Resultados de expertos para la validez del cuestionario Carga laboral	18
Tabla 4	Resultados de expertos para la validez del cuestionario Comunicación organizacional	18
Tabla 5	Confiabilidad del cuestionario Carga laboral	19
Tabla 6	Confiabilidad del cuestionario Comunicación organizacional	19
Tabla 7	Frecuencias de Variable 1. Carga laboral	21
Tabla 8	Frecuencias de Carga física	22
Tabla 9	Frecuencias de Carga mental	23
Tabla 10	Frecuencias de Trabajo rotativo	24
Tabla 11	Frecuencias de Factores de la organización	25
Tabla 12	Frecuencias de Variable 2: Comunicación organizacional	26
Tabla 13	Frecuencias Nivel de Comunicación interna	27
Tabla 14	Frecuencias de Comunicación	28
Tabla 15	Frecuencias Nivel de Comunicación vertical	29
Tabla 16	Frecuencias Nivel de Comunicación horizontal	30
Tabla 17	Tabla cruzada Carga laboral y Comunicación organizacional	31
Tabla 18	Tabla cruzada Carga física y Comunicación organizacional	32
Tabla 19	Tabla cruzada Carga mental y Comunicación organizacional	33
Tabla 20	Tabla cruzada trabajo rotativo y Com. organizacional	34
Tabla 21	Tabla C. Factores de la organización y C. organizacional	35
Tabla 22	Prueba de Normalidad.	36
Tabla 23	Correlación hipótesis general	37
Tabla 24	Correlación hipótesis específico 1	38
Tabla 25	Correlación hipótesis específico 2	39
Tabla 26	Correlación hipótesis específico 3	39
Tabla 27	Correlación hipótesis específico 4	40

Índice de Figuras

Figura 1	niveles de Carga laboral	21
Figura 2	niveles de Carga física	22
Figura 3	niveles de Carga mental	23
Figura 4	niveles de Trabajo rotativo	24
Figura 5	niveles de Factores de la organización	25
Figura 6	niveles de Comunicación organizacional	26
Figura 7	niveles de Comunicación interna	27
Figura 8	niveles de Comunicación	28
Figura 9	niveles de Comunicación vertical	29
Figura 10	niveles de Comunicación horizontal	30
Figura 11	Carga laboral y Comunicación organizacional	31
Figura 12	Carga física y Comunicación organizacional	32
Figura 13	Carga mental y Comunicación organizacional	33
Figura 14	Trabajo rotativo y Comunicación organizacional	34
Figura 15	Factores de la organización y Comunicación organizacional	35

Resumen

La presente investigación denominada: Carga Laboral y Comunicación Organizacional en Tecnólogos Médicos del Hospital Nivel III Essalud Lima – 2021, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre Carga Laboral y Comunicación Organizacional en Tecnólogos Médicos del Hospital Nivel III Essalud Lima – 2021. La investigación fue de tipo básico, enfoque cuantitativo, nivel correlacional, no experimental, método hipotético deductivo, corte transversal, alcance descriptivo. La muestra fue 80 profesionales, los resultados indican se observa que el 28,75% presenta un nivel bajo de Carga laboral, el 45,00% ostenta de nivel medio y el 26,25% muestra el nivel alto, el nivel que predomina es el nivel medio por lo que se asevera que el nivel que presenta la Carga laboral es el nivel medio, igualmente se observa que el 30,00% presenta un nivel bajo la variable 2: Comunicación organizacional, el 45,00% ostenta de nivel medio y el 25,00% muestra el nivel alto, el nivel que predomina es el nivel medio por lo que se asevera que el nivel que presenta la Variable 2: Comunicación organizacional se concluyó que Existe relación inversa entre Carga Laboral y Comunicación Organizacional en Tecnólogos Médicos del Hospital Nivel III Es salud Lima – 2021. (sig.= 0,00; rho= -0,695)

Palabras clave: Carga, laboral, comunicación, organizacional, hospital.

Abstract

The present investigation called: Workload and Organizational Communication in Medical Technologists of Hospital Level III Essalud Lima - 2021, aimed to determine the relationship that exists between Workload and Organizational Communication in Medical Technologists of Hospital Level III Essalud Lima - 2021. The investigation It was of a basic type, quantitative approach, correlational level, non-experimental, hypothetical deductive method, cross section, descriptive scope. The sample was 80 professionals, the results indicate that 28.75% have a low level of workload, 45.00% have a medium level and 26.25% show a high level, the predominant level is the average level, which is why it is asserted that the level that the Workload presents is the average level, it is also observed that 30.00% present a low level of Level of Variable 2: Organizational communication, 45.00% have medium level and 25.00% shows the high level, the predominant level is the medium level, which is why it is asserted that the level presented by Variable 2: Organizational communication is the medium level, concluding that the Empowerment variable exhibits a level medium-low. It was concluded that there is an inverse relationship between Workload and Organizational Communication in Medical Technologists of the Level III Hospital Essalud Lima - 2021. (sig. = 0.00; rho = -0.695)

Keywords: Burden, work, communication, organizational, hospital.

I. INTRODUCCIÓN

Carga laboral, es la agrupación de exigencias psicofísicas a los que se ve sometido el personal de salud dentro de su jornada laboral, complejidad de la tarea, la aceleración del ritmo de trabajo, la necesidad de adaptarse a tareas diferentes. La deficiente gestión de la comunicación organizacional es el origen de la mayoría de los problemas experimentados dentro de la organización. Si el problema no se puede resolver rápidamente, se producirán emociones negativas entre los compañeros, relaciones débiles entre líderes y otros trabajadores de la salud, malas condiciones laborales y reducción de la productividad, todo lo cual afectará la continuidad de cada proceso establecido por la organización.

El término "carga de trabajo" es una serie de esfuerzos realizados por los trabajadores para cumplir con los requisitos de la tarea, incluidos los esfuerzos físicos, cognitivos, estos elementos reflejan que años de carga de trabajo han cambiado la salud de los trabajadores, dificultado las relaciones interpersonales dentro del grupo de trabajo, reducido la productividad y provocado enfermedades físicas, por lo que es necesario identificar, prevenir y / o enfrentar con anticipación lo que la carga de trabajo (1).

Asimismo, se entiende por comunicación organizacional al proceso de comunicación que gestiona la reciprocidad de información interna y externa dentro de la organización e instituciones todos los clientes o usuarios relacionados con ella (2).

A nivel internacional la gestión de la comunicación organizacional en cada ente pública debe satisfacer al mundo competitivo actual que cambia rápidamente con un nivel de comunicación sistemático e interactivo, y ser capaz de escuchar las voces de sus socios que buscan difundir socios de igual y nivel; inspirar un sentido de comunicación y conexión. Según Castro y Díaz (2020) el 43% de empresas europeas no han desarrollado una comunicación idónea pese a que la comunicación debe ser la primera de mantenerse en contacto con los empleados para menguar el impacto de la comunicación inconsecuente y los rumores (1).

A nivel nacional, Más del 55% de las empresas todavía no entienden que la comunicación como un sistema horizontal de la organización, la comunicación puede incorporarse a las políticas de la organización, y no limitarse a asuntos instrumentales, se debe tener en cuenta que la comunicación organizacional es el alma de toda entidad, es el sistema nervioso central de todo establecimiento y organización. En las empresas nacionales es eminente la falta de una verdadera comunicación interna, los rumores y la confidencialidad son otras deficiencias que toda agencia pública debe abordar, lo que puede generar incentivos mutuos y conflictos entre los empleados (2).

A nivel local en el Hospital de Nivel III Emergencia de Grau Essalud se ven problemas de sobre carga laboral ya que el personal que labora trabaja más de lo que debería significar todo ello conlleva ver menos a nuestros amigos y familiares. Cuanto más tiempo pasamos en el trabajo, menos tiempo pasamos con nuestros seres queridos, lo que conduce a un enfriamiento de comunicación organizacional. Sin embargo, no es solo que la relación se deteriore. También se ven afectados porque cuando llegamos a casa, no queremos charlar con la familia o reunirnos con amigos. Preferimos acostarnos en la cama o descansar de otras formas que no requieran interacción con el entorno.

La presente tesis se **justifica en lo teórico**, porque busca corroborar a las teorías existentes de Carga laboral porque los resultados logrados pueden originar a otras hipótesis. También se justifica en lo teórico porque también corrobora a las teorías de carga laboral basado en la teoría de la Demandas-Control de Karasek, También corrobora a las teorías de comunicación organizacional que se basa en la teoría del comportamiento llamado también Teoría Behaviorista de la Administración. Asimismo, se **justifica en lo práctico** porque las conclusiones son aplicables en el Hospital de Emergencia Grau Essalud en Lima los cuales servirán en la toma de decisiones para mejorar los servicios de dicho establecimiento de salud los cuales puede ser en tomar acciones para elevar el nivel de la comunicación organizacional como es una propuesta de capacitaciones al personal de ese modo se estaría disminuyendo el nivel de carga laboral.

Igualmente, posee una **justificación metodológica** porque se ha seguido los pasos de una investigación científica además se llegará a la adaptación o estructuración de los instrumentos que se aplicaran en la recolección de datos los cuales quedaran como aporte a las futuras investigaciones similares.

Es necesario mencionar el **problema general**: ¿Cuál es la relación entre Carga Laboral y Comunicación Organizacional en Tecnólogos Médicos del Hospital Nivel III Essalud Lima – 2021? Los **problemas específicos** son: ¿Cuál es la relación entre carga física y comunicación organizacional en Tecnólogos Médicos del Hospital Nivel III Essalud Lima – 2021?; ¿Cuál es la relación entre carga mental y comunicación organizacional en Tecnólogos Médicos del Hospital Nivel III Essalud Lima – 2021?; ¿Cuál es la relación entre trabajo rotativo y comunicación organizacional en Tecnólogos Médicos del Hospital Nivel III Essalud Lima – 2021?; ¿Cuál es la relación entre factores de la organización y comunicación organizacional en Tecnólogos Médicos del Hospital Nivel III Essalud Lima – 2021?.

También es necesario definir el **objetivo general**: Determinar la relación entre Carga Laboral y Comunicación Organizacional en Tecnólogos Médicos del Hospital Nivel III Essalud Lima – 2021. **Los objetivos específicos** son: Determinar la relación entre carga física y comunicación organizacional en Tecnólogos Médicos del Hospital Nivel III Essalud Lima – 2021; Determinar la relación entre carga mental y comunicación organizacional en Tecnólogos Médicos del Hospital Nivel III Essalud Lima – 2021; Determinar la relación entre trabajo rotativo y comunicación organizacional en Tecnólogos Médicos del Hospital Nivel III Essalud Lima – 2021; Determinar la relación entre factores de la organización y comunicación organizacional en Tecnólogos Médicos del Hospital Nivel III Essalud Lima – 2021.

Así mismo se ha definido la **hipótesis general**, Existe relación inversa entre Carga Laboral y Comunicación Organizacional en Tecnólogos Médicos del Hospital Nivel III Essalud Lima – 2021. **Las hipótesis específicas** son: Existe relación inversa entre carga física y comunicación organizacional en Tecnólogos Médicos del Hospital Nivel III Essalud Lima – 2021; Existe relación inversa entre carga mental y comunicación organizacional en Tecnólogos Médicos del Hospital

Nivel III Essalud Lima – 2021; Existe relación inversa entre trabajo rotativo y comunicación organizacional en Tecnólogos Médicos del Hospital Nivel III Essalud Lima – 2021; Existe relación inversa entre factores de la organización y comunicación organizacional en Tecnólogos Médicos del Hospital Nivel III Essalud Lima – 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Dentro de los antecedentes internacionales se cuenta con Camacho D. y Castañeda D. (2020, Colombia) en su tesis sobre comunicación organizacional, se trazó como objetivo fijar el nivel de comunicación organizacional en la empresa GNG ingeniería S.A.S, el tipo de investigación fue mixto, La conclusión es que en GNG INGENIERIA SAS, no existe una política ni ninguna estrategia de comunicación organizacional vigente, lo que significa que su eficiencia de desarrollo no es alta, teniendo en cuenta esta situación, el enfoque de este plan de mejora es aliviar los problemas de comunicación en el área del proyecto (3).

Igualmente se tomó a Bermúdez I. et al (2019, Colombia) en su tesis sobre comunicación organizacional, cuyo objetivo fue fijar el nivel de comunicación organizacional en una institución, el tipo de investigación fue mixto, la muestra fue de 560 trabajadores, los resultados indican que el 59% indica que la CO es regular y el 41% indica que es buena. Concluyendo que el nivel es regular, además, es posible determinar disconformidad en el grupo de trabajo, porque no encontraron una dirección clara de trabajo en cada turno. Llevan a una mala comunicación y atención de respuesta entre el jefe y los trabajadores. El motivo es que la organización no ha definido previamente ninguna política y canales de comunicación claros (4).

Asimismo se cuenta con Londoño S. et al. (2019, Colombia) en su artículo sobre carga laboral en una institución, su objetivo fue determinar el nivel de carga laboral, para lo cual realizó un estudio mixto, la muestra fue de 498 profesores pertenecientes a 19 instituciones, se recogieron los datos mediante la encuesta, se identifican dos tipos de percepciones que los docentes construyen en torno a las variables de carga de trabajo; primero, podemos mencionar un grupo que los docentes piensa que la carga de trabajo es consistente con la jornada laboral, y segundo un grupo de docentes que piensa que la carga de trabajo es demasiado pesado (5).

Cabrera W. (2018, Ecuador) en su tesis sobre comunicación organizacional en una empresa de Ecuador, se planteó como objetivo establecer el nivel comunicación organizacional, realizando un estudio descriptivo, la muestra fue de 37 empleados, los resultados indican que se observa la gran influencia de la

Comunicación Organizacional (CO) en la motivación, que depende de la forma en que se exprese el líder, que será la percepción de los empleados, que ayudará a las personas a desear mejorar y dejar el trabajo de manera positiva, se concluyó que el nivel de CO es un nivel regular, por ende, se requiere de un plan de desarrollo que fue propuesto incluyendo los factores para conseguir una buena comunicación organizacional, como la percepción, la empatía, la pertenencia a la empresa, el entorno, etc. Todos estos factores conducirán a la satisfacción laboral y al deseo de contribuir a la creatividad, que puede ser muy positivo (6).

También se cuenta con Rivas M. et al. (2018, Cuba) en su artículo sobre carga laboral se plateó como objetivo determinar el nivel carga familiar en una institución del Ecuador, se utilizó un estudio descriptivo transversal desde mayo de 2016 hasta octubre de 2016, se utilizó la puntuación TISS 28 como herramienta para cuantificar los resultados del proyecto y tome la mediana como medida central para obtener el porcentaje de uso. El trabajo diario depende de la gravedad del paciente. Los resultados indican que los enfermeros que atendía a pacientes en la sala encontró que había demasiado trabajo, lo que puede afectar la calidad del servicio. Se Concluyó que al aplicar el puntaje TISS 28, es posible determinar el riesgo de pacientes en UCI de Adultos y establecer los cuidados necesarios para estabilizar y recuperar a estos pacientes. De acuerdo con los resultados de esta herramienta, se puede determinar si la carga de trabajo es excesiva según la relación enfermera / paciente, lo que afecta la calidad de la atención de los pacientes en el servicio (7).

Dentro de los **antecedentes nacionales** se tomó en cuenta a García G. (2020) en su tesis sobre carga laboral y relaciones interpersonales realizado en una institución de Lima, su objetivo fue fijar la relación entre las variables esbozados, fue descriptivo correlacional, tomó a 80 profesionales de salud como muestra, se aplicó como una encuesta, atreves del cuestionario, los cuales fueron probados tanto su validación, así como su confiabilidad, los resultados indican que el 56.25% de encuestados muestra el nivel alto de carga laboral el 35% muestra el nivel medio y el 8,75% muestra el nivel bajo, igualmente el 55% muestra el nivel regular de relaciones interpersonales, el 31.25% muestra el nivel

malo y el 13.75% el nivel bueno. Se concluye que hay relación inversa entre carga laboral y relaciones interpersonales ($\rho = -0.695$) (8).

Igualmente se tomó a Gómez Y y Vargas Sh. (2019) en su tesis sobre comunicación organizacional, en sus objetivos se planteó determinar el nivel de comunicación organizacional, para lo cual realizó un estudio descriptivo, se tomó a 78 trabajadores, para el recojo de datos se empleó el cuestionario, los resultados sobre la comunicación interna, se observa que, el 37% cree que los conductos de comunicación verbal o escrita y el 32% (25 personas) mejoran claramente la productividad y competitividad de la empresa. Finalmente, hay una media de 16 personas, si conocen las herramientas de comunicación (como newsletters o newsletters) que envía la empresa es del 21%. En la proporción más pequeña, se encuentra que la mayoría de las otras personas son novatos que no han descubierto conocimientos basados en la información transmitida por la empresa o mediante la comunicación cara a cara. Se concluyó que el nivel de comunicación organizacional presenta un nivel medio (9).

También se consideró a Mejía P. (2019) en su tesis sobre sobrecarga laboral en una institución de salud en Trujillo, se fijó como objetivo establecer el nivel de carga familiar, para lo cual realizó una investigación descriptivo cuantitativo, fueron 175 personas como muestra, para recoger los datos se tomó el cuestionario, los resultados indican que el 65.7% ostenta como nivel medio y el 34.3% ostenta como nivel alto. Se concluyó que el nivel que muestra la sobre carga familiar es el nivel medio (10).

De la misma forma se cuenta con García J. y Leandres Y. (2018) en su tesis sobre carga laboral, cuyo objetivo fue establecer el nivel de carga laboral en el hospital de emergencia de Arequipa, el tipo de investigación fue descriptivo, la muestra fue de 85 enfermeras, aplicándoles un cuestionario para recoger los datos, los resultados indican que el 40% presenta un nivel grande da carga laboral, el 44.70% ostenta un nivel excesivo y el 15.30% exhibe un nivel medio, de estos resultados se concluyó que el nivel de carga laboral es excesiva (11).

Así mismo se consideró a Tello L. (2017) en su tesis sobre comunicación organizacional, se fijó como objetivo establecer el nivel de comunicación organizacional en el Hospital Nacional María Auxiliadora, Lima, el tipo de

investigación fue descriptiva la muestra fue de 42 personas, se tomó como técnica a la encuesta, los resultados indican que el 11,9% de las personas piensa que la comunicación interna de la organización es insuficiente, el 66,7% de los empleados son regulares, el 11,9% de los empleados son buenos y el 9,5% de los empleados son excelentes. Se concluye que existe una tendencia regular en comunicación organizacional (12).

Referente a las teorías relacionadas es necesario abordar al concepto de **Carga laboral**. Se trata de una serie de exigencias psicológicas y fisiológicas que soportan los trabajadores en el transcurso de la jornada laboral. Tradicionalmente, esta "voluntad" se reconoce casi en su totalidad a través de la actividad física o muscular (13). Pero es bien sabido que cada día se confían más actividades pesadas a las máquinas, y nuevos factores de riesgo parecen estar relacionados con la complejidad de la tarea, la aceleración de la velocidad de trabajo y la necesidad de adaptarse a diferentes tareas. Sus elementos son: Carga física, Carga mental, Trabajo rotativo Factores de la organización (14).

La carga de trabajo es una construcción compleja que requiere consideraciones de múltiples factores en múltiples niveles. A pesar de esta complejidad, la mayoría de las investigaciones sobre violencia en el lugar de trabajo han examinado los factores de carga de trabajo en un nivel de sistemas (por ejemplo, nivel de unidad) sin utilizar un marco teórico sistemático. Para abordar esta limitación, la conceptualización de la carga de trabajo se basa en un marco de factores humanos en este estudio (15, 16 y 17). De acuerdo con este marco, una interacción entre las demandas y los recursos produce una carga de trabajo en múltiples niveles, incluido el nivel de unidad, de trabajo y de tarea.

Por su parte, Barrios (2011) conceptualizaron la carga de trabajo a nivel de unidad como consideraciones de personal; carga de trabajo a nivel de trabajo como las demandas generales y específicas del trabajo, incluida la cantidad de trabajo y el nivel de concentración requerido para completarlo en un día determinado; y carga de trabajo a nivel de tarea como las demandas (por ejemplo, necesidad de multitarea) y recursos (por ejemplo, tecnología) para una tarea de enfermería específica, como la administración de medicamentos (18, 19), validó su marco entre enfermeras. La gran carga de trabajo en los tres

niveles se asoció con una mayor insatisfacción y agotamiento en el trabajo, pero solo los factores de carga de trabajo a nivel de trabajo y de tarea se asociaron con errores de medicación más frecuentes. En general, esta investigación mostró que los resultados de las enfermeras y los pacientes pueden variar, según el nivel de carga de trabajo (es decir, unidad, trabajo, tarea) (20,21).

MacPhee y col. (2017) utilizaron el método Holden et al. marco de factores humanos para conceptualizar la carga de trabajo y examinar su implicancia en los resultados de los pacientes y enfermeras, en este estudio, los factores de carga de trabajo a nivel de unidad incluyeron proporciones de enfermeras informadas entre pacientes y enfermeras registradas, agudeza y dependencia del paciente; Los factores de carga de trabajo a nivel de trabajo incluyeron las percepciones de las enfermeras sobre la gran carga de trabajo, las tareas de enfermería que quedaron sin realizar y los estándares profesionales comprometidos debido a la carga de trabajo; y los factores de carga de trabajo a nivel de tarea incluyeron la frecuencia de interrupciones en el flujo de trabajo. Los autores encontraron que una gran carga de trabajo en los tres niveles se asoció con resultados adversos del paciente, como caídas del paciente e infecciones del tracto urinario, y resultados negativos de la enfermera, como el agotamiento emocional (22,23).

Las **dimensiones de carga laboral** son: Carga física, Carga mental, Trabajo rotativo y Factores de la organización. Lo cual se define cada uno, **la carga física** se refiere a un trabajo que involucra energía, incluyendo todas las actividades físicas que los trabajadores tienen que realizar durante el trabajo, lo que significa riesgos permanentes, y estas son pocas de las acciones más frecuentes: actividad física, postura de trabajo, trabajo físico para manejar la carga. Aquí, el esfuerzo físico se refiere al esfuerzo realizado a través del desarrollo de la actividad muscular, que puede ser estática o dinámica. El trabajo manual estático se refiere al esfuerzo continuo (24, 25). Durante este proceso, los músculos permanecerán retraídos en un período de tiempo definitivo, como estar en un enfoque determinado en un período de tiempo específico, a modo el pintor o el operador del ensacado. máquina. Haz eso. Este tipo de acción demanda un gran gasto de energía, y la frecuencia respiratoria aumenta y pronto se alcanzará la fatiga. La fuerza física dinámica se refiere a la tensión y relajación periódicas de

todos los músculos durante determinadas actividades, como la fuerza generada al trasladar un carro o al llevar una espátula al preparar una mixtura de hormigón. Este arranque se calcula por la energía acabada, y el agotamiento tarda en hacerse realidad (26,27).

La carga mental se refiere al nivel de actividad intelectual necesario para que los trabajadores realicen su trabajo. Cuando se trata de grandes cantidades de información se considera un factor de sobrecarga mental, esta información debe ser procesada en el trabajo y toda esta pesquisa debe ser resuelta por un solo empleado para completar sus agotadoras tareas (28). En otras palabras, el trabajo intelectual significa que el cerebro debe responder rápidamente a ciertos estímulos, lo que significa que las actividades cognitivas implican necesidades mentales que pueden causar cargas mentales. Los factores que afectan la sobrecarga intelectual logran ser: la cantidad de información procesada, la complejidad implica dar una respuesta, el tiempo de respuesta disponible y la capacidad personal para resolver el problema (29).

Las malas relaciones entre los trabajadores y la administración han incrementado las demandas de los trabajadores, por lo que las demandas sobre su capacidad para procesar la información deben ser óptimas. En otras palabras, los trabajadores responsables del trabajo cognitivo deben publicar respuestas y soluciones específicas basadas en informes completos. Otro elemento que incide claramente en la sobrecarga intelectual es la hora de trabajo, es decir, la noche en que los trabajadores están saturados mentalmente (30). De igual manera, como todos sabemos, las actividades que tienen más probabilidades de realizar actividades psicológicas son el trabajo informático, lugares de revisión de calidad, ajuste automático de técnicas, y control remoto. Departamento de TI, administrador de red, trato con el usuario, etc. (31).

Trabajo rotativo, en este sistema, los empleados se turnan para trabajar por la mañana, tarde o noche. La implementación de este sistema tiene en cuenta la frecuencia de rotación. Los turnos cambiaron el tiempo de sueño porque los pacientes tienen turnos de noche varias veces al mes (32), y como ultima dimensión son **los factores de la organización**, se refiere a la colocación organizacional y los sistemáticas formales e informales de sistema laboral, son

factores importantes para lograr los objetivos de la empresa y afectan la salud y la ventura de los coagentes (33). Las actividades se realizan en un entorno organizacional, lo que incide fuertemente en el nivel de estrés y el estado de salud de los egresados de enfermería; debido a los diferentes tipos de personalidad, destrezas y experiencia, algunos profesionales de la salud tienen más probabilidades de sufrir cierto grado de presión durante la jornada laboral (34,35).

También es necesario fijar el concepto de **comunicación organizacional** que es un proceso significativo en un entorno organizacional porque puede mejorar la efectividad porque los procesos y la información fluyen de manera apropiada. sus elementos son Comunicación interna, comunicación externa, comunicación vertical, comunicación horizontal (36,37).

La comunicación organizacional, Gomes y otros (2016) la define como el proceso por el cual una persona se conecta con otros a través de pensamientos, hechos, pensamientos o acciones, y espera que estos últimos den respuestas, ya sean opiniones, actitudes o acciones (38,39). De Castro (2016) señaló: La comunicación organizacional la establece una organización y es parte de su cultura o normas (40, 41). La comunicación a nivel organizacional persigue el mismo esbozo general, pero en un tramo más amplio, dado que la comunicación debe ser cuidada y protegida, esto significa comunicación con "público interno y externo público" Se debe recibir un mensaje coherente, claro e integrado. De lo contrario, producirá un caos caótico y transformará la organización en una "Torre Tongtian" condenada al fracaso. (42) señalaron: La comunicación es un proceso en el que sus elementos juegan un papel importante. Remitente, receptor, canal de transmisión, mensaje, contexto. Por tanto, es necesario promover una comunicación eficaz en el fortalecimiento de un buen clima organizacional.

Con base en la importancia de la comunicación organizacional, Riel (43) señaló que este es un aspecto muy importante del proveedor, por lo tanto, si bien se puede tener un supervisor y un departamento a cargo, no se puede dejar de asumir la responsabilidad de resolver diversos problemas que involucran Responsabilidad de todo el equipo. La empresa agregó que es responsabilidad de todo el personal utilizar la comunicación como medio para lograr las metas,

no solo los gerentes, sino también los gerentes de nivel medio y subordinado. Por otro lado, cuando Charry (2018) señaló la función de la comunicación organizacional, señaló que la comunicación organizacional tiene cuatro funciones que pueden lograr los objetivos marcados: la primera es una función de empresa, que establece una identidad en la organización; la del segundo es una función de la empresa. La segunda es la función operativa, que afecta las tareas y las relaciones. La tercera es la función cultural, que se encarga de transmitir los valores de la empresa, y finalmente la función estratégica, es el factor que permite el establecimiento, promoción de políticas y estrategias (44,45).

Referente a la dimensión de comunicación organizacional Papic (2019) lo clasifica del siguiente modo: **Dimensión 1** comunicación interna se origina en el centro de la organización e implica la comunicación en el entorno laboral. A través de ellos, es posible concertar contactos entre regiones y/o departamentos, lo que nos permite lograr un mejor desarrollo en las actividades organizativas de forma coherente y coordinada. La razón por la que estas comunicaciones son esenciales es que pueden realizar la difusión de la cultura y mantener la visión y misión de la organización. También muestra: "El acto es conectar con otro individuo (u otras personas) e intercambiar estímulos para transferir algo, aprender algo, construir algo o aprender algo(39) referente a la **dimensión 2** comunicación externa, que sostiene el mismo autor como un cúmulo de información que cualquier organización da a conocer a diversos públicos externos, con el objetivo de conservar o optimizar su relación con ellos, planificar una persona propicio o sembrar sus transacciones y servicios (46,47)"La comunicación externa es una relación de expresión que debe establecerse con consumidores, distribuidores, opositores y medios de comunicación".

Dimensión 3: Comunicación vertical con indicadores. Por tanto, la comunicación vertical se clasifica por niveles y viceversa (48,49). En cuanto a su dirección, se pueden subdividir en Comunicación vertical descendente: Cuando el mensaje se origina en la capa superior y se propaga hacia abajo (50,51,52), se resalta: Comando Mensaje que indica lo siguiente: Se da lo que se debe seguir. Descripción: Mensaje de cómo operar. Información: Indique la operación a realizar, el propósito y el motivo de la operación de forma clara y sencilla. Reglas:

reglamentos, reglamentos, pautas de procedimiento, manuales, documentos e instrucciones (53,54). Comunicación vertical ascendente: en comparación con la situación anterior, este es el momento de comunicarse de abajo hacia arriba y respetar su jerarquía. Se puede citar como: Encuesta de actitudes: elementos de información de opinión obtenidos a través de ellos, las actitudes de los trabajadores se relacionan con determinados asuntos. Recomendaciones: Es el subordinado quien envía el mensaje que acepta recomendaciones relacionadas con determinadas tareas de gestión. Quejas y consultas: Comunicación establecida para orientar a los subordinados, utilizando preguntas para responder y consolidando sus respuestas a través de información u otra comunicación vertical (55,56).

La comunicación vertical es la práctica de compartir información jerárquicamente, de arriba hacia abajo o de abajo hacia arriba. Probablemente todos estemos más familiarizados con este tipo de comunicación: la alta dirección comparte información como presupuestos, objetivos, comentarios y metas con los mandos intermedios, que luego la comparten con sus equipos. Las decisiones se toman en la parte superior, luego los resultados y los resultados se filtran hacia abajo. Cuando la información fluye en sentido contrario, un equipo trabaja en conjunto en un proyecto, luego informa al gerente, comparte el progreso, las dificultades, las mejoras y pide consejo. El gerente pasa esta información a las personas en la parte superior. Luego usan esto para tomar decisiones y la información vuelve a filtrarse (57,58).

Dimensión 4: La comunicación horizontal se refiere a personas del mismo nivel, es importante coordinar e integrar acciones en las distintas áreas de la organización ejecutora y las funciones que desempeñan (59,60). La comunicación plana es la transferencia de información entre personas, segmentaciones, términos o unidades adentro del mismo horizonte de jerarquía organizacional. Puede distinguirlo de la comunicación vertical, que es la transmisión de información entre diferentes niveles de la jerarquía organizativa. La comunicación horizontal a menudo se denomina "comunicación lateral". La comunicación horizontal presenta algunas ventajas distintas. Disminuye las equivocaciones entre los departamentos que afanan en el mismo proyecto, lo que aumenta la eficacia y la producción (61,62).

Puede resultar en una mejor implementación de las decisiones de nivel superior porque a los empleados de niveles inferiores se les permite coordinarse directamente entre sí en la implementación de la decisión tomada en la parte superior. La comunicación horizontal facilita el trabajo en equipo si un proyecto requiere tareas de diferentes personas o departamentos. También puede aumentar la satisfacción y la motivación en el trabajo al crear más empoderamiento de los empleados en la comunicación (63,64). Tradicionalmente, las grandes empresas tienen estructuras jerárquicas que se centran en la comunicación vertical. Pero los métodos y canales de comunicación han cambiado enormemente en los últimos 50 años, con el correo electrónico, las aplicaciones de chat, los dispositivos móviles y las videoconferencias transformando la forma en que todos nos hablamos. Ahora, cualquiera puede hablar y compartir información con cualquier persona, naturalmente ha hecho que la comunicación organizacional sea un poco más horizontal en la práctica por defecto, incluso dentro de una estructura de comunicación vertical (65).

La teoría que se base la variable comunicación organizacional es la teoría del comportamiento llamado también Teoría Behaviorista de la Administración, surgido con Herbert A. Simón (1947), George Homans (1961), complementado en los años 60, una corriente exitosa llamada desarrollo Organizacional (DO): (Lawrence, Lorsch, Blake, Mouton, Argyris, etc.) en la cual se planteó una comunicación para el enfoque humanista considerado la jerarquía humana en la comunicación, tiene en cuenta que la comunicación no es solamente funcional sino también relacional (66).

La teoría que se basa la variable carga laboral es la teoría de la Demandas-Control de Karasek, (1979) Se basa en dos variantes sociopsicológicas del trabajo: las necesidades psicológicas y un cierto grado de control de que las personas utilizan sus capacidades (incluida la toma de decisiones). Las necesidades psicológicas se refieren a la cantidad de actividades a realizar en el trabajo, la dificultad de la tarea y la dificultad de realizar la tarea en un tiempo limitado, mostrando varias interrupciones e incapacidad para completar el trabajo, y la otra situación incluye el trabajo Organización o demarcación, como decisiones sobre tareas laborales y personal responsable de realizar tareas (67).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

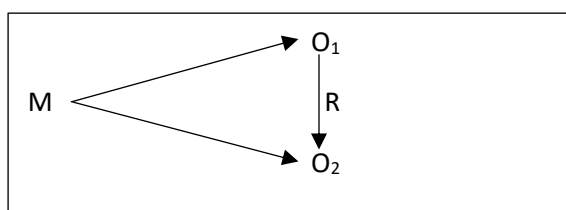
3.1.1 Tipo de investigación:

Específicamente será básico de enfoque cuantitativo porque va a usar bases estadísticas. El estudio básico es una actividad de investigación orientada a incrementar el conocimiento sin fines de aplicación directa, basada en la pura curiosidad intelectual y el deseo de descubrir las leyes fundamentales que explican los fenómenos de la naturaleza (68).

3.1.2 Diseño de investigación:

No experimental de tipo correlacional de corte transversal porque va a medir en un momento determinado que consiste en estudiar los fenómenos en su estado natural, sin hacer ninguna manipulación, carece de manipulación de variables. (68).

Su representación gráfica es:



Donde:

M = Tecnólogos Médicos del hospital de emergencia Grau.

O₁ = Variable 1: Carga laboral.

O₂ = Variable 2: Comunicación organizacional

R = Relación de variables estudiadas

3.2. Variables y Operacionalización

Variable 1: Carga laboral.

La carga de trabajo es una serie de necesidades físicas y mentales que experimentan los trabajadores durante la jornada laboral. Cuando estas demandas superan las capacidades de los trabajadores, se produce una sobrecarga que puede tener un impacto negativo en el personal y la empresa. Cuyos elementos son: Carga física, carga mental, trabajo rotativo y factores de la organización (24).

Variable 2: Comunicación organizacional.

La comunicación organizacional es un proceso transcendental en un entorno organizacional porque puede optimizar la efectividad porque tiene las técnicas y la información que destilan de manera apropiada. sus elementos son Comunicación interna, comunicación externa, comunicación vertical, comunicación horizontal (36).

3.3. Población, muestra y muestreo

La población de estudio estará conformada por 80 Licenciados Tecnólogos Médicos del Hospital Nivel III Essalud en Lima.

Muestra:

La muestra será la misma cantidad de la población 80 profesionales Tecnólogos Médicos del Hospital Nivel III Essalud en Lima.

Muestreo

Se manejó un muestreo no probabilístico de tipo no intencional, por ser igual a la muestra de la población.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: Encuesta

Una encuesta es una técnica de recojo de datos el que más se utiliza en el mundo de la investigación que consiste en la aplicación de un instrumento sobre la muestra designada para lograr datos medibles (68).

Instrumento: Cuestionario

Un cuestionario es un conjunto de interrogantes o aseveraciones ordenados sistemáticamente formando listados que está divididos mayormente por dimensiones o indicadores (68).

Variable 1

Ficha técnica del cuestionario Carga Laboral

Nombre del instrumento:	Carga Laboral
Autor:	INSHT (2010)
Adaptado:	Morales Quispe Oscar Luis
Lugar:	Lima - cercado
Tipo de instrumento:	Cuestionario
Administrado a:	Profesionales Tecnólogos Médicos
Objetivo:	Recolectar información de niveles de carga laboral
Población:	80 Licenciados Tecnólogos Médicos
Aplicada:	Forma personal
Tiempo:	15 min
Dimensiones:	Carga física Carga mental Trabajo rotativo Factores de la organización
Ítems:	(1-16) (17-22) (23-31) (32-49)
Niveles y Rangos:	Bajo (49 – 114) Medio (115 – 179) Alto (180 – 245)

Fuente: Elaboración propia

Variable 2

Ficha técnica del cuestionario de comunicación organizacional

Nombre del instrumento:	Comunicación organizacional
Autor:	INSHT (2010)
Adaptado:	Morales Quispe Oscar Luis
Lugar:	Lima - cercado
Tipo de instrumento:	Cuestionario
Administrado a:	Profesionales Tecnólogos Médicos
Objetivo:	Recolectar información de comunicación organizacional
Población:	80 Licenciados Tecnólogos Médicos de la salud
Aplicada:	Forma personal
Tiempo:	15 min
Dimensiones:	Comunicación interna Comunicación externa Comunicación vertical Comunicación horizontal
Ítems:	(1-6) (7-12) (13-18) (19-24)
Niveles y Rangos:	Bajo (24 – 56) Medio (57 – 88) Alto (89 – 120)

Fuente: Elaboración propia

Validez y confiabilidad:

Mide el grado de acuerdo de los resultados o conclusiones obtenidos del cuestionario de investigación con el mundo real (68).

En este caso se realizará la validez de contenido por juicio de expertos.

Tabla 3

Resultados de expertos para la validez del cuestionario Carga laboral

	Experto	Resultado
1	Mg. ORIHUELA SALAZAR, Jimmy	Aplicable
2	Dra. HUAYTA FRANCO, Yolanda Josefina	Aplicable
3	Dra. NARVAEZ ARANIBAR, Teresa	Aplicable

Tabla 4

Resultados de expertos para la validez del cuestionario Comunicación organizacional

N°	Experto	Resultado
1	Mg. ORIHUELA SALAZAR, Jimmy	Aplicable
2	Dra. HUAYTA FRANCO, Yolanda Josefina	Aplicable
3	Dra. NARVAEZ ARANIBAR, Teresa	Aplicable

En el Anexo 5 se adjuntan los certificados de validez.

Análisis de fiabilidad

Es la medida en que ese mismo cuestionario produciría los mismos resultados si el estudio se volviera a realizar en las mismas condiciones.

La confiabilidad se evaluará a través del alfa de Cronbach, para lo cual se hará una prueba piloto de 20 profesionales de la salud.

Tabla 5

Confiabilidad del cuestionario Carga laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,953	48

Según la tabla se aprecia que el alfa de Cronbach tiene un valor de 0,953, el cual revela que el instrumento de Carga laboral es altamente confiable (Hernández et al,2010)

Tabla 6

Confiabilidad del cuestionario Comunicación organizacional

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,935	25

la tabla el valor de alfa de cronbach 0,935 el cual significa que cuestionario de Comunicación organizacional es altamente confiable (Hernández et al,2010).

3.5. Procedimientos

Para la recolección de información muestral, fue necesario presentar una carta de presentación de la universidad dirigida a la dirección del Hospital Nivel III de Emergencias Grau Essalud en Lima, luego se aplicó el consentimiento informado al personal licenciados tecnólogos médicos, se explica el proceso de llenado correcto. Una vez finalizado, se digitalizó los resultados en una hoja de cálculo para que los datos puedan organizarse durante el análisis.

3.6. Método de análisis de datos

La información recopilada en la investigación fue autorizada por la dirección. Para la tabulación de los datos se utilizó un programa informático Excel y en el análisis se utilizó el programa SPSS versión 26 con licencia de la UCV, que permitió analizar la información obtenida. Que se ingresa al formulario de manera ordenada para que sea analizada, explicada y útil en la discusión.

3.7. Aspectos éticos

Cumplimos con las permisiones ineludibles de cada área de sede de servicio, y explicamos el consentimiento informado a los participantes, manifestando que su participación es anónima, y los datos correspondientes son:

1. Respeto a la integridad y autonomía de las personas: reconocer la dignidad de las personas independientemente de su origen, nivel socioeconómico, género y creencias religiosas.
2. Justicia: se refiere a la igualdad de trato de los participantes sin excepción.
3. Honestidad: Esta investigación se realizó a través de un proceso transparente y no manipuló los resultados.
4. Responsabilidad: La investigación se realiza de acuerdo con los requisitos legales de seguridad y los términos y condiciones establecidos para el proyecto de investigación.
5. Se espera obtener el consentimiento informado, libre y explícito de las personas que deseen ser incluidas en el estudio, que podrá ser revocado en cualquier momento.

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados descriptivos

Tabla 7

Frecuencias de Variable 1. Carga laboral

		Variable 1: Carga laboral			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	23	28,7	28,7	28,7
	Medio	36	45,0	45,0	73,8
	Alto	21	26,3	26,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia cuestionario de variable carga laboral

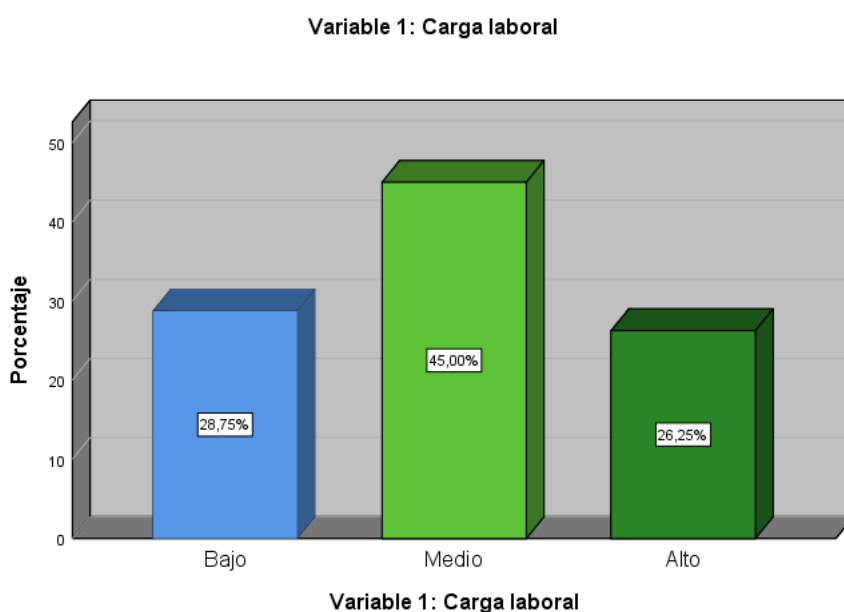


Figura 1. niveles de Carga laboral

INTERPRETACIÓN: Según la tabla 7 y figura 1 se observa que el 28,75% presenta un nivel bajo de Carga laboral, el 45,00% ostenta de nivel medio y el 26,25% muestra el nivel alto, el nivel que predomina es el nivel medio por lo que se asevera que el nivel que presenta la Carga laboral es el nivel medio

Tabla 8

Frecuencias de Carga física

Dimensión 1: Carga física

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	22	27,5	27,5	27,5
	Medio	31	38,8	38,8	66,3
	Alto	27	33,8	33,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia cuestionario de carga física

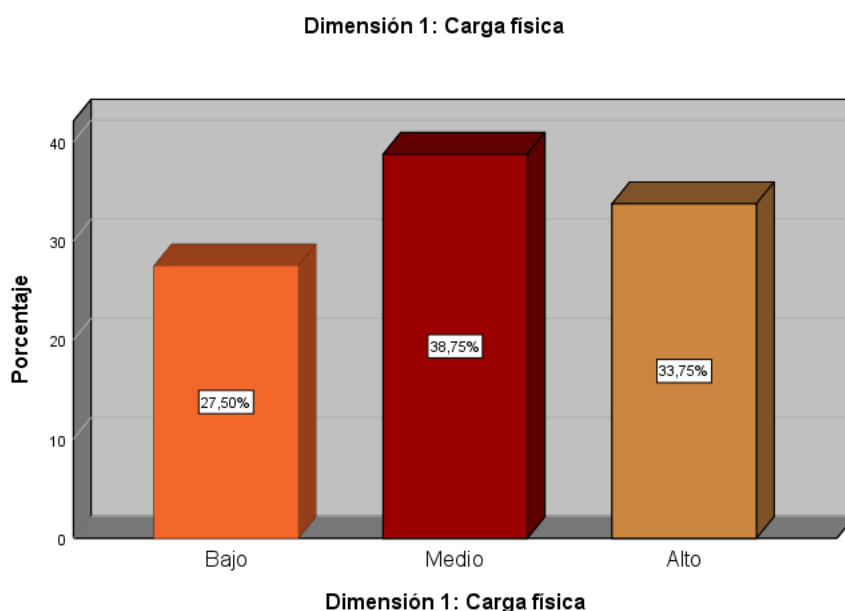


Figura 2. niveles de Carga física

INTERPRETACIÓN: En la tabla 8 y figura 2 respectivo se observa que el 27,50% presenta un nivel bajo de Carga física, el 38,75% ostenta de nivel medio y el 33,75% muestra el nivel alto, el nivel que predomina es el nivel medio por lo que se asevera que el nivel que presenta la Carga física es el nivel medio.

Tabla 9

Frecuencias de Carga mental

Dimensión 2: Carga mental

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	23	28,7	28,7	28,7
	Medio	37	46,3	46,3	75,0
	Alto	20	25,0	25,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia cuestionario de carga mental

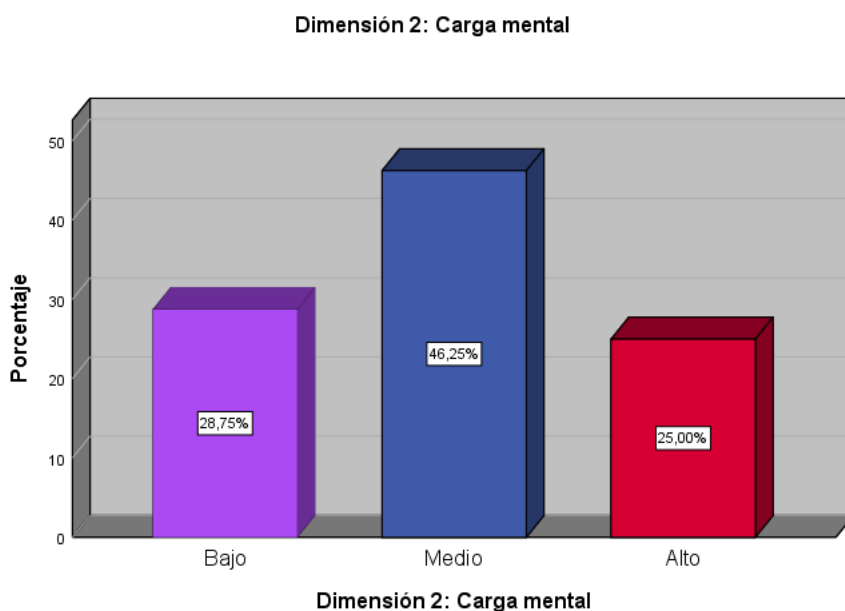


Figura 3. niveles de Carga mental

INTERPRETACIÓN: Según la tabla 9 y figura 3 se observa que el 28,75 % presenta un nivel bajo de Carga mental, el 46,25% ostenta de nivel medio y el 25,00% muestra el nivel alto, el nivel que predomina es el nivel medio por lo que se asevera que el nivel que presenta la Carga mental es el nivel medio.

Tabla 10

Frecuencias de Trabajo rotativo

Dimensión 3: Trabajo rotativo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	31	38,8	38,8	38,8
	Medio	33	41,3	41,3	80,0
	Alto	16	20,0	20,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia cuestionario de trabajo rotativo

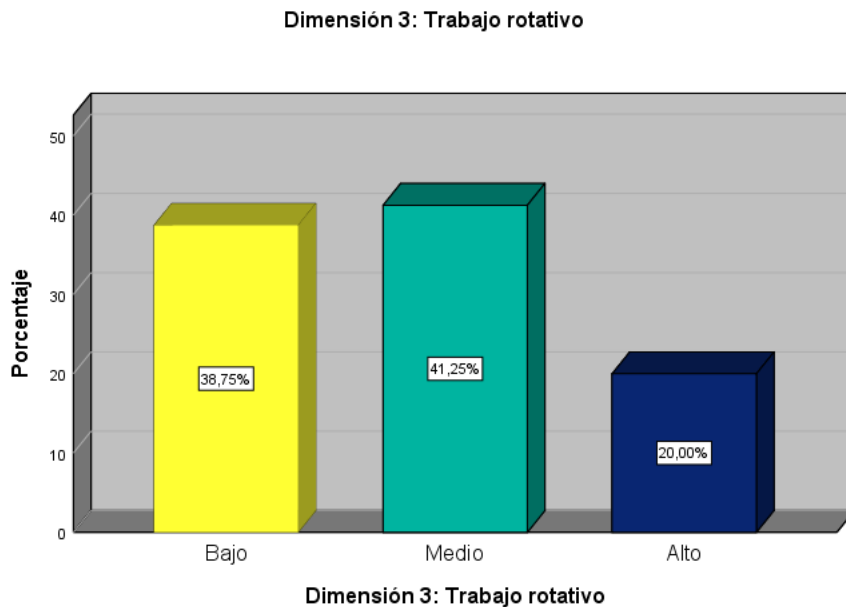


Figura 4. niveles de Trabajo rotativo

INTERPRETACIÓN En la tabla 10 y figura 4 se visualiza que el 38,75% presenta un nivel bajo de Trabajo rotativo, el 41,25% ostenta de nivel medio y el 20,00% muestra el nivel alto, el nivel que predomina es el nivel medio por lo que se asevera que el nivel que presenta la Trabajo rotativo es el nivel medio

Tabla 11

Frecuencias de Factores de la organización

Dimensión 4: Factores de la organización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	20	25,0	25,0	25,0
	Medio	39	48,8	48,8	73,8
	Alto	21	26,3	26,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia cuestionario de factores de la organización

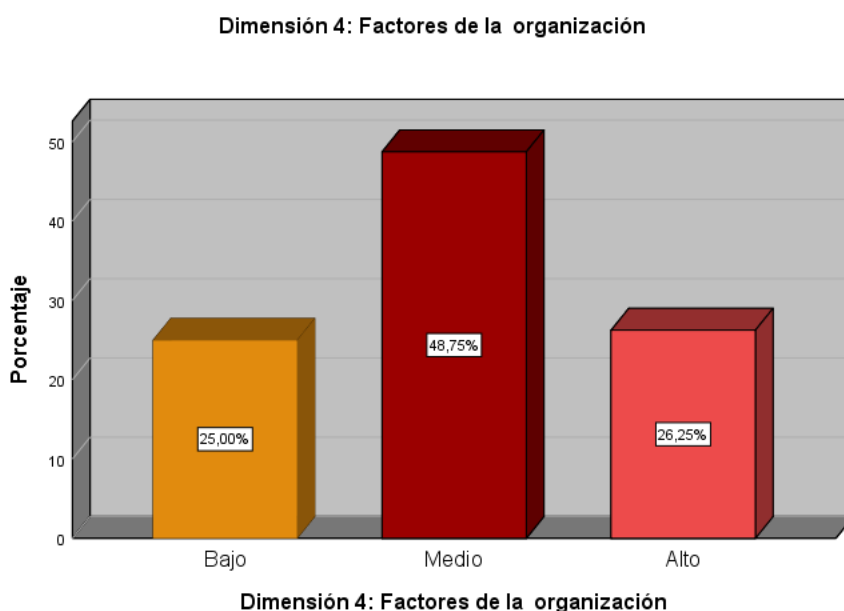


Figura 5. niveles de Factores de la organización

INTERPRETACIÓN: Según la tabla 11 y figura 5 respectivo se observa que el 25,00% presenta un nivel bajo de Factores de la organización, el 48,75% ostenta de nivel medio y el 26,25% muestra el nivel alto, el nivel que predomina es el nivel medio por lo que se asevera que el nivel que presenta Factores de la organización es el nivel medio.

Tabla 12

Frecuencias de Variable 2: Comunicación organizacional

Variable 2: Comunicación organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	19	23,8	23,8	23,8
	Medio	38	47,5	47,5	71,3
	Alto	23	28,7	28,7	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia cuestionario comunicación organizacional

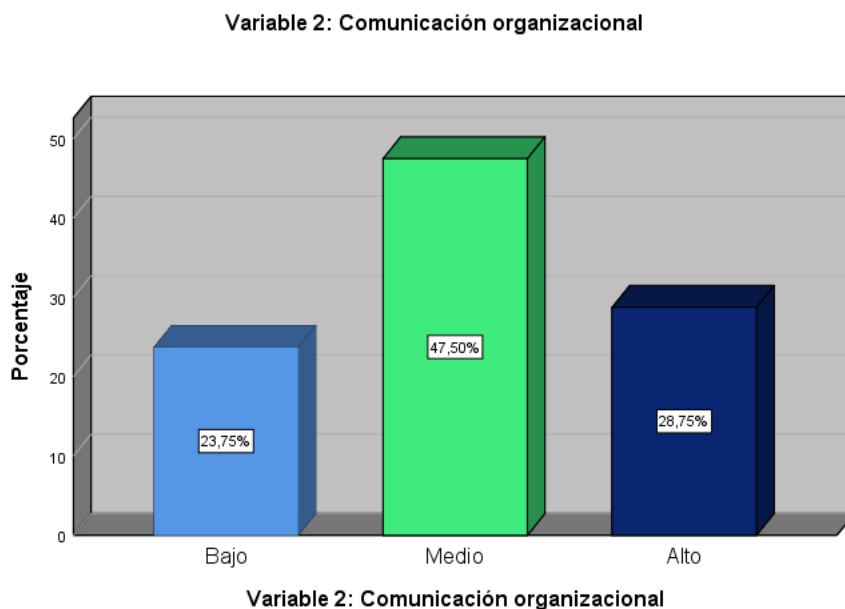


Figura 6. niveles de Comunicación organizacional

INTERPRETACIÓN: Se visualiza en la tabla 12 y figura 6 que el 23,8% presenta un nivel bajo de Nivel de Variable 2: Comunicación organizacional, el 47,50% ostenta de nivel medio y el 28,70% muestra el nivel alto, el nivel que predomina es el nivel medio por lo que se asevera que el nivel que presenta la Variable 2: Comunicación organizacional es el nivel medio.

Tabla 13

Frecuencias Nivel de Comunicación interna

Dimensión 1: Comunicación interna

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	29	36,3	36,3	36,3
	Medio	36	45,0	45,0	81,3
	Alto	15	18,8	18,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia cuestionario nivel de comunicación interna

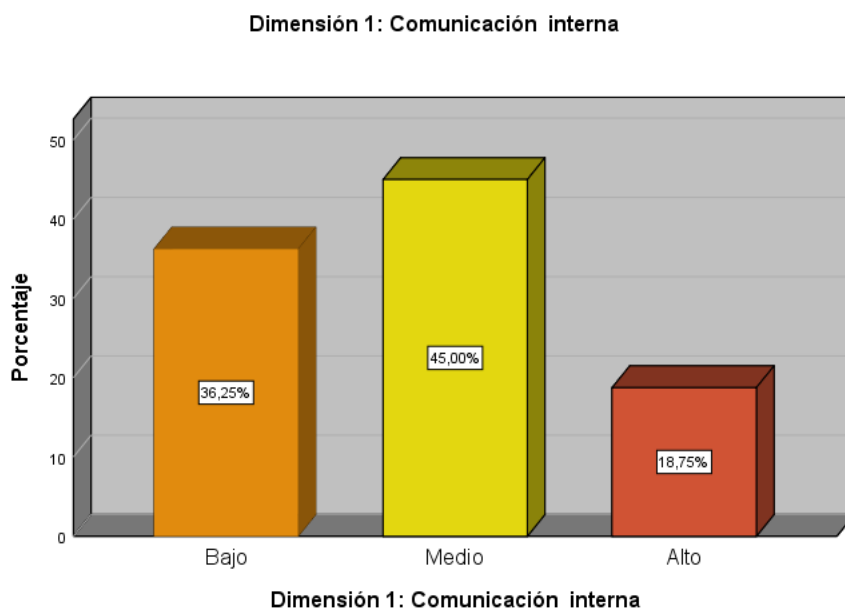


Figura 7. niveles de Comunicación interna

INTERPRETACIÓN: Según la tabla 13 y figura 7 respectiva se observa que el 36.25% presenta un nivel bajo de Nivel de Comunicación interna, el 45% ostenta de nivel medio y el 18.80% muestra el nivel alto, el nivel que predomina es el nivel medio por lo que se asevera que el nivel que presenta la Comunicación interna es el nivel medio.

Tabla 14

Frecuencias de Comunicación

Dimensión 2: Comunicación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	23	28,7	28,7	28,7
	Medio	39	48,8	48,8	77,5
	Alto	18	22,5	22,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia cuestionario de comunicación

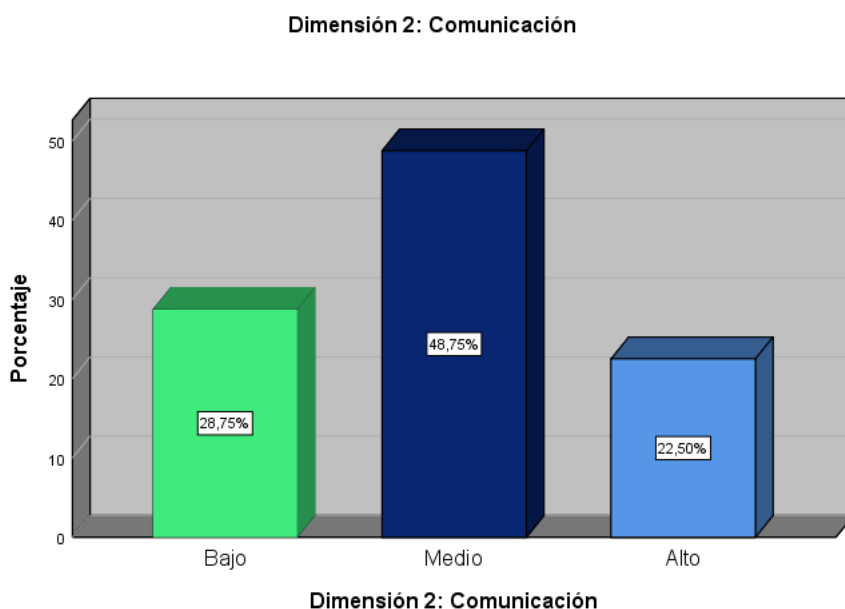


Figura 8. niveles de Comunicación

INTERPRETACIÓN: En la tabla 14 y figura 8 respectivamente se observa que el 28,75% presenta un nivel bajo de Nivel de Comunicación, el 48,75% ostenta de nivel medio y el 22,50% muestra el nivel alto, el nivel que predomina es el nivel medio por lo que se asevera que el nivel que presenta la Comunicación es el nivel medio.

Tabla 15

Frecuencias Nivel de Comunicación vertical

Dimensión 3: Comunicación vertical

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	21	26,3	26,3	26,3
	Medio	33	41,3	41,3	67,5
	Alto	26	32,5	32,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia cuestionario nivel de comunicación vertical

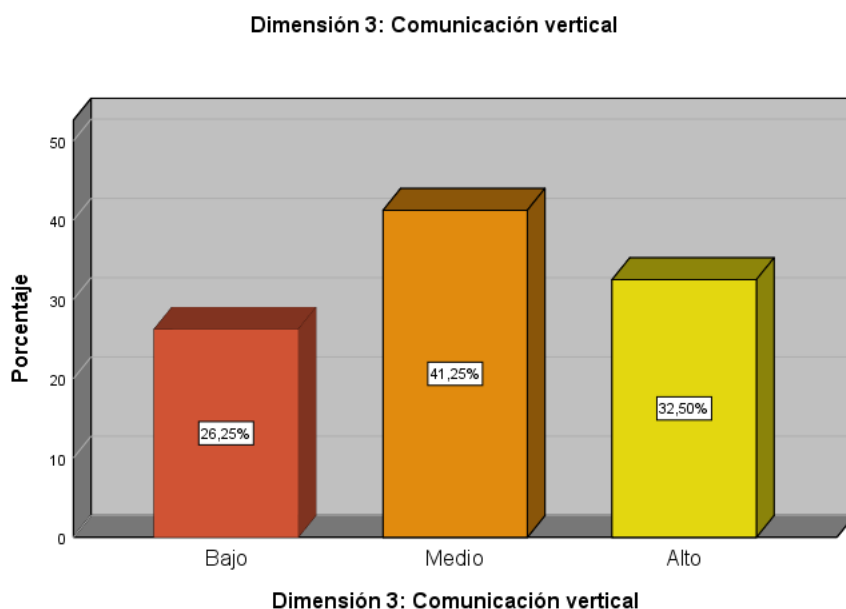


Figura 9. niveles de Comunicación vertical

INTERPRETACIÓN: Se visualiza en la tabla 15 y figura 9 que el 26,25% presenta un nivel bajo de Nivel de Comunicación vertical, el 41,25% ostenta de nivel medio y el 32,50% muestra el nivel alto, el nivel que predomina es el nivel medio.

Tabla 16

Frecuencias Nivel de Comunicación horizontal

Dimensión 4: Comunicación horizontal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	29	36,3	36,3	36,3
	Medio	34	42,5	42,5	78,8
	Alto	17	21,3	21,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia cuestionario nivel de comunicación horizontal

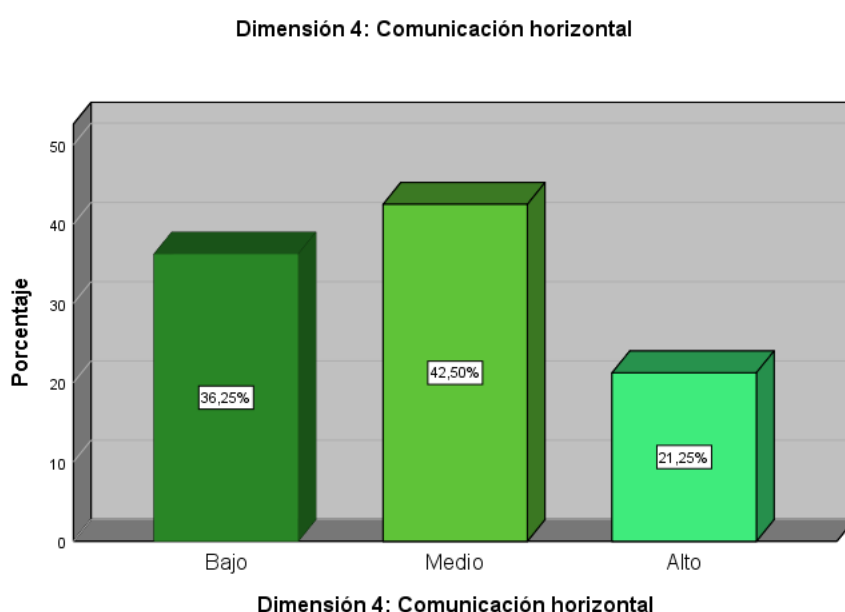


Figura 10. niveles de Comunicación horizontal

INTERPRETACIÓN: Según la tabla 16 y figura 10 se observa que el 36,25% presenta un nivel bajo de Nivel de Comunicación horizontal, el 42,50% ostenta de nivel medio y el 21,25% muestra el nivel alto, el nivel que predomina es el nivel medio por lo que se asevera que el nivel que presenta la Comunicación horizontal es el nivel medio.

Tabla 17

Tablas cruzadas Variable 1: Carga laboral*Variable 2: Comunicación organizacional

		Variable 2: Comunicación organizacional				
		Bajo	Medio	Alto	Total	
Variable 1: Carga Laboral	Bajo	Recuento	0	2	21	23
		% del total	0,0%	2,5%	26,3%	28,7%
	Medio	Recuento	0	34	2	36
		% del total	0,0%	42,5%	2,5%	45,0%
	Alto	Recuento	19	2	0	21
		% del total	23,8%	2,5%	0,0%	26,3%
Total		Recuento	19	38	23	80
		% del total	23,8%	47,5%	28,7%	100,0%

Fuente: Cuestionario de carga laboral y comunicación organizacional

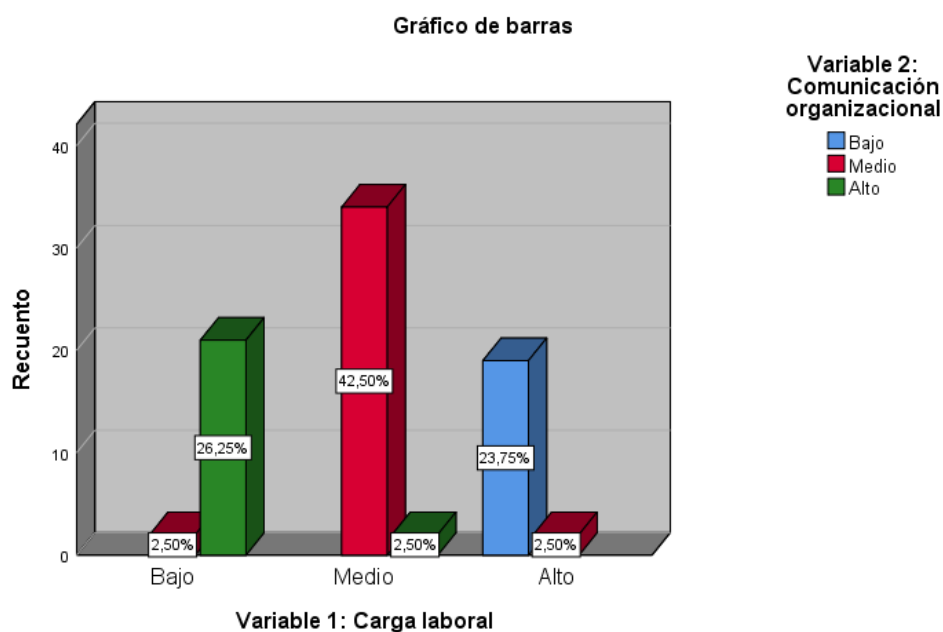


Figura 11. Carga laboral y Comunicación organizacional

INTERPRETACION: En la tabla 17 y figura 11 correspondiente se puede ver que los que tienen un nivel bajo de carga laboral y un nivel alto en comunicación organizacional es el 26,3% y los que tienen un nivel medio de carga laboral y un nivel medio de comunicación organizacional es el 42,5% y los que tienen un nivel alto de carga laboral y un nivel bajo en comunicación organizacional es el 23,8%.

Tabla 18

Tabla cruzada Dimensión 1: Carga física *Variable 2: Comunicación organizacional

			Variable 2: Comunicación organizacional			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Dimensión 1: Carga física	Bajo	Recuento	0	2	20	22
		% del total	0,0%	2,5%	25,0%	27,5%
	Medio	Recuento	0	28	3	31
		% del total	0,0%	35,0%	3,8%	38,8%
	Alto	Recuento	19	8	0	27
		% del total	23,8%	10,0%	0,0%	33,8%
Total		Recuento	19	38	23	80
		% del total	23,8%	47,5%	28,7%	100,0%

Fuente: Cuestionario de carga física y comunicación organizacional

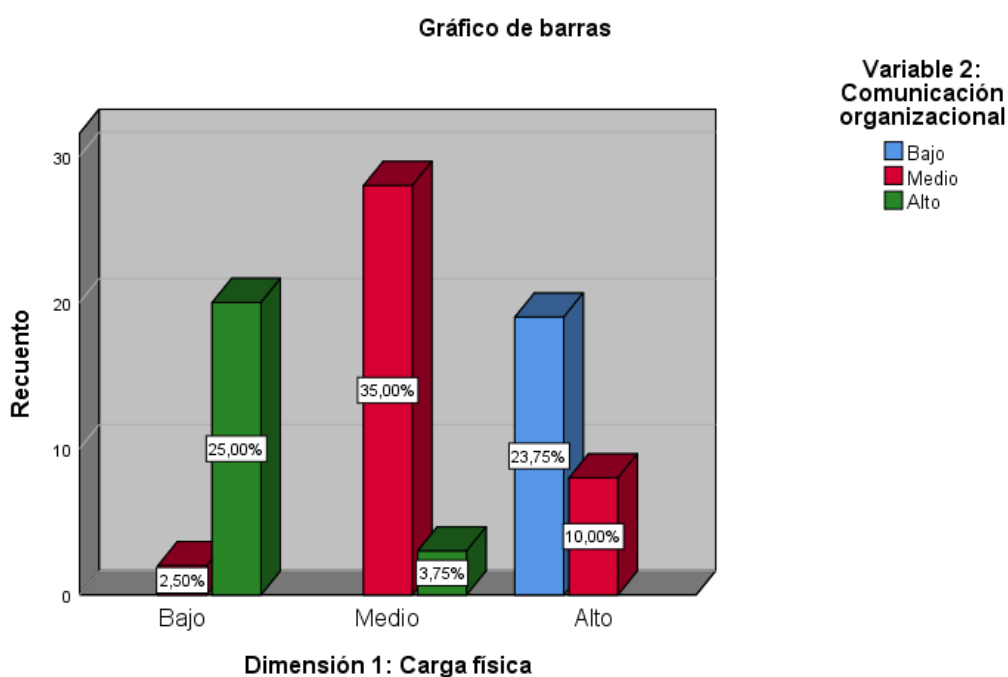


Figura 12. Carga física y Comunicación organizacional

INTERPRETACION: Según la tabla 18 y figura 12 correspondiente se puede apreciar los que tienen el nivel bajo de carga física y un nivel alto de comunicación organizacional es de 25,0% y los que tienen un nivel medio de carga física y un nivel medio de comunicación organizacional es de 35,0% y los que tienen un nivel alto de carga física y un nivel bajo de comunicación organizacional es de 23,8%.

Tabla 19

Tabla cruzada Dimensión 2: Carga mental*Variable 2: Comunicación organizacional

		Variable 2: Comunicación organizacional				
		Bajo	Medio	Alto	Total	
Dimensión 2: Carga mental	Bajo	Recuento	1	6	16	23
		% del total	1,3%	7,5%	20,0%	28,7%
	Medio	Recuento	4	26	7	37
		% del total	5,0%	32,5%	8,8%	46,3%
	Alto	Recuento	14	6	0	20
		% del total	17,5%	7,5%	0,0%	25,0%
Total		Recuento	19	38	23	80
		% del total	23,8%	47,5%	28,7%	100,0%

Fuente: Cuestionario de carga mental y comunicación organizacional

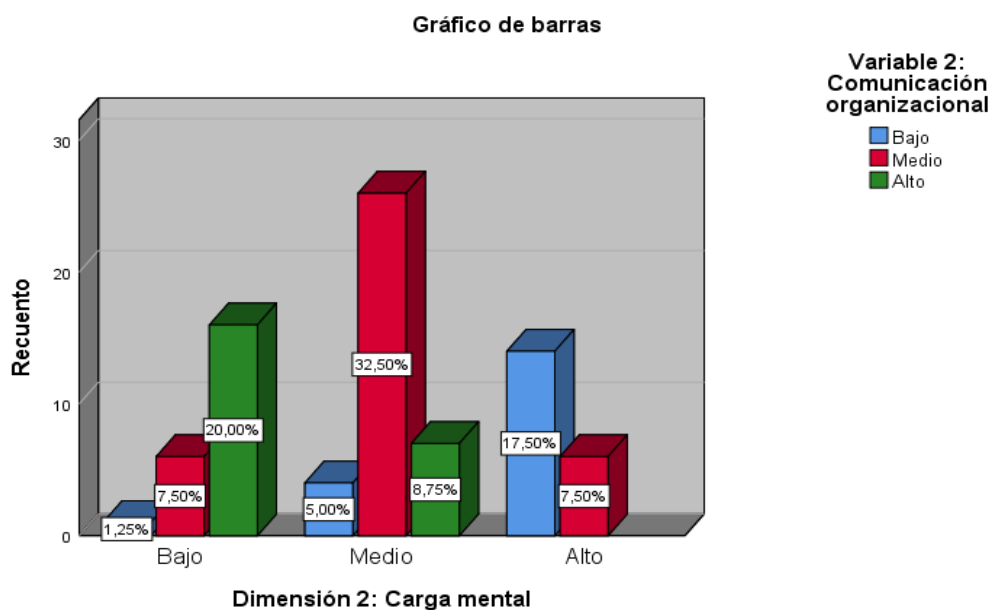


Figura 13. Carga mental y Comunicación organizacional

INTERPRETACION: En la tabla 19 y figura 13 se visualiza los que tienen el nivel bajo de carga mental y un nivel alto de comunicación organizacional es de 20,0% y los que tienen un nivel medio de carga mental y un nivel medio de comunicación organizacional es de 32,5% y los que tienen un nivel alto de carga mental y un nivel bajo de comunicación organizacional es de 17,5%.

Tabla 20

*cruzada Dimensión 3: Trabajo rotativo *Variable 2: Comunicación organizacional*

		Variable 2: Comunicación organizacional				
		Bajo	Medio	Alto	Total	
Dimensión 3: Trabajo rotativo	Bajo	Recuento	0	15	16	31
		% del total	0,0%	18,8%	20,0%	38,8%
	Medio	Recuento	9	17	7	33
		% del total	11,3%	21,3%	8,8%	41,3%
	Alto	Recuento	10	6	0	16
		% del total	12,5%	7,5%	0,0%	20,0%
Total		Recuento	19	38	23	80
		% del total	23,8%	47,5%	28,7%	100,0%

Fuente: cuestionario de trabajo rotativo y comunicación organizacional

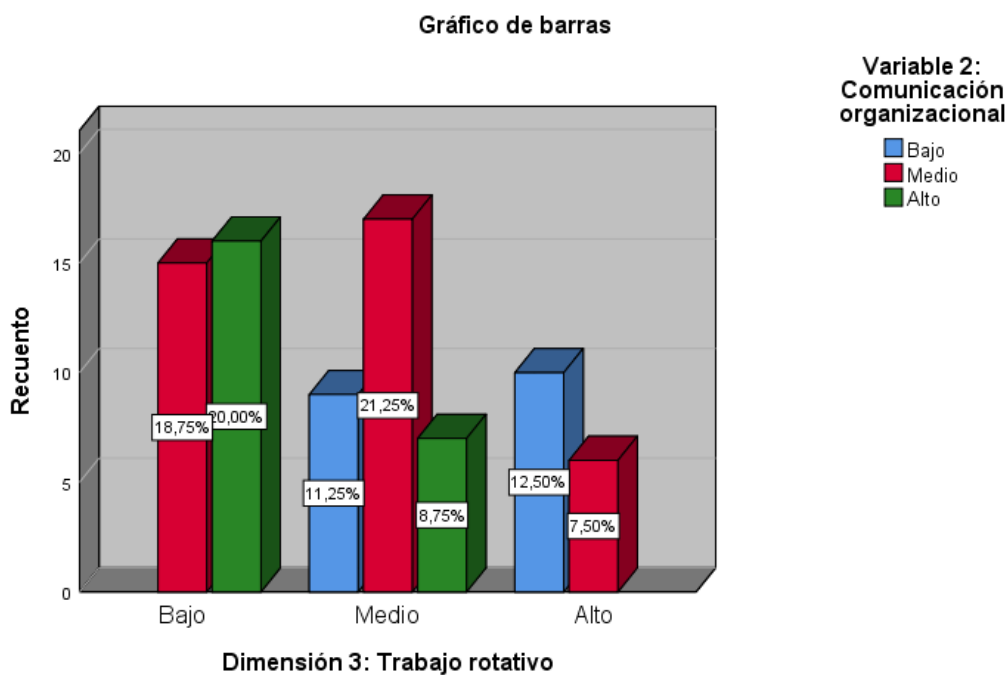


Figura 14. Trabajo rotativo y Comunicación organizacional

INTERPRETACION: Según la tabla 20 y figura 14 correspondiente se puede ver los que tienen el nivel bajo de trabajo rotativo y un nivel alto de comunicación organizacional es de 20,0% y los que tienen un nivel medio de trabajo rotativo y un nivel medio de comunicación organizacional es de 21,3% y los que tienen un nivel alto de trabajo rotativo y un nivel bajo de comunicación organizacional es de 12,5%.

Tabla 21

Tabla cruzada Dimensión 4: Factores de la organización*Variable 2: Comunicación organizacional

		Variable 2: Comunicación organizacional				
		Bajo	Medio	Alto	Total	
Dimensión 4: Factores de la organización	Bajo	Recuento	0	1	19	20
		% del total	0,0%	1,3%	23,8%	25,0%
	Medio	Recuento	0	35	4	39
		% del total	0,0%	43,8%	5,0%	48,8%
	Alto	Recuento	19	2	0	21
		% del total	23,8%	2,5%	0,0%	26,3%
Total		Recuento	19	38	23	80
		% del total	23,8%	47,5%	28,7%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

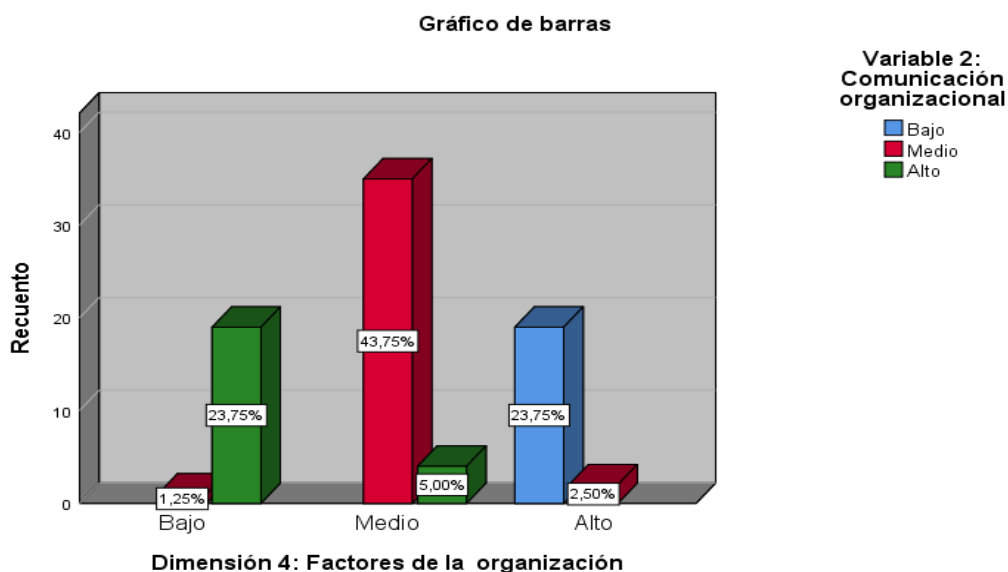


Figura 14 Factores de la organización y Comunicación organizacional

INTERPRETACION: En la tabla 21 y figura 14 se puede apreciar los que tienen el nivel bajo de factores de la organización y un nivel alto de comunicación organizacional es de 23,8% y los que tienen un nivel medio de factores de la organización y un nivel medio de comunicación organizacional es de 43,8% y los que tienen un nivel alto de factores de la organización y un nivel bajo de comunicación organizacional es de 23,8%.

Prueba de Normalidad

Se utiliza la prueba de normalidad para determinar qué prueba de correlación es la indicada para las hipótesis planteadas en la investigación.

Formulando las hipótesis estadísticas:

H₀ Los datos presentan una distribución normal

H_a Los datos no presentan una distribución normal

Criterios de aceptabilidad:

Si la significancia es menor que 0.05, entonces se acepta la **H_a**, es decir los datos no siguen una distribución normal, en consecuencia, el estadístico que se trabajará será la correlación de **Spearman** (se utiliza cuando los datos no siguen una distribución normal, o son variables cualitativas ordinales).

Tabla 22

Prueba de Normalidad.

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Variable 1: Carga laboral	,226	80	,000
Variable 2: Comunicación organizacional	,227	80	,000

Fuente: Base de datos e IBM SPSS.

La muestra utilizada en la investigación es 80, al ser mayor que 50, se analiza el resultado de **Kolmogorov-Smirnov** (si fuera menor a 50, se analizaría con Shapiro-Wilk).

De la tabla, se observa que la Sig. 0.000 < 0.05, se acepta la **H_a**, es decir los datos no siguen una distribución normal, se aplica entonces la correlación no paramétrica de **Spearman** (Rho de Spearman).

4.2 Resultados inferenciales

Prueba de Hipótesis General

Ho No existe relación inversa entre Carga Laboral y Comunicación Organizacional en Tecnólogos Médicos del Hospital Nivel III Essalud Lima – 2021

Ha Existe relación inversa entre Carga Laboral y Comunicación Organizacional en Tecnólogos Médicos del Hospital Nivel III Essalud Lima – 2021

Criterio de aceptabilidad:

la sig. < 0.05, se acepta la **Ha**, es decir que Existe relación estadísticamente significativa entre Carga Laboral y Comunicación Organizacional en Tecnólogos Médicos del Hospital Nivel III Essalud Lima – 2021.

Tabla 23

Correlación entre Carga laboral y Comunicación organizacional

Correlaciones

		Variable 1: Carga laboral	Variable 2: Comunicación organizacional
Rho de Spearman	Variable 1: Carga laboral	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	80
	Variable 2: Comunicación organizacional	Coeficiente de correlación	-,930**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	80

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

Fuente: Base de datos e IBM SPSS

Si La sig.0.000< 0.05, por lo tanto, se acepta **Ha**, es decir que Existe relación estadísticamente significativa entre Carga Laboral y Comunicación Organizacional el coeficiente de - 0.930, indica que la relación es negativa En consecuencia, se puede concluir que la relación es negativa **muy fuerte**, ya que está en el intervalo de -0.76 a -0.90.

Prueba de Hipótesis Específica 1

Ho No existe relación inversa entre carga física y comunicación organizacional en Tecnólogos Médicos del Hospital Nivel III Essalud Lima – 2021.

Ha Existe relación inversa entre carga física y comunicación organizacional en Tecnólogos Médicos del Hospital Nivel III Essalud Lima – 2021.

Tabla 24

Correlación entre Carga física y Comunicación organizacional

Correlaciones

			Dimensión 1: Carga física	Variable 2: Comunicación organizacional
Rho de Spearman	Dimensión 1: Carga física	Coeficiente de correlación	1,000	-,870**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Variable 2: Comunicación organizacional	Coeficiente de correlación	-,870**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

Fuente: Base de datos e IBM SPSS.

La sig. $0.000 < 0.05$, por lo tanto, se acepta **Ha**, es decir Existe relación inversa entre carga física y comunicación organizacional en Tecnólogos Médicos del Hospital Nivel III Essalud Lima – 2021. El coeficiente de -0.870 , indica que la relación es negativa

Prueba de Hipótesis Específica 2

Ho No existe relación inversa entre carga mental y comunicación organizacional en Tecnólogos Médicos del Hospital Nivel III Essalud Lima – 2021

Ha Existe relación inversa entre carga mental y comunicación organizacional en Tecnólogos Médicos del Hospital Nivel III Essalud Lima – 2021.

Tabla 25 *Correlación entre Carga mental y Comunicación organizacional*

Correlaciones

			Dimensión 2: Carga mental	Variable 2: Comunicación organizacional
Rho de Spearman	Dimensión 2: Carga mental	Coefficiente de correlación	1,000	-,680**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Variable 2: Comunicación organizacional	Coefficiente de correlación	-,680**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

Fuente: Base de datos e IBM SPSS.

La sig. $0.000 < 0.05$, por lo tanto, se acepta **Ha**, es decir Existe relación inversa entre carga mental y comunicación organizacional en Tecnólogos Médicos del Hospital Nivel III Essalud Lima – 2021. El coeficiente de - 0.680, indica que la relación es negativa y moderada.

Prueba de Hipótesis Específica 3

Ho No existe relación inversa entre trabajo rotativo y comunicación organizacional en Tecnólogos Médicos del Hospital Nivel III Essalud Lima – 2021.

Ha Existe relación inversa entre trabajo rotativo y comunicación organizacional en Tecnólogos Médicos del Hospital Nivel III Essalud Lima – 2021.

Tabla 22

Correlación entre Trabajo rotativo y Comunicación organizacional

Correlaciones

			Dimensión 3: Trabajo rotativo	Variable 2: Comunicación organizacional
Rho de Spearman	Dimensión 3: Trabajo rotativo	Coefficiente de correlación	1,000	-,583**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Variable 2: Comunicación organizacional	Coefficiente de correlación	-,583**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

Fuente: Base de datos e IBM SPSS

La sig.0.000 < 0.05, por lo tanto, se acepta **Ha**, es decir existe relación inversa entre trabajo rotativo y comunicación organizacional en Tecnólogos Médicos del Hospital Nivel III Essalud Lima – 2021. El coeficiente de - 0.583, indica que la relación es negativa moderada.

Prueba de Hipótesis Específica 4

Ho No existe relación inversa entre factores de la organización y comunicación organizacional en Tecnólogos Médicos del Hospital Nivel III Essalud Lima – 2021.

Ha Existe relación inversa entre factores de la organización y comunicación organizacional en Tecnólogos Médicos del Hospital Nivel III Essalud Lima – 2021.

Tabla 23

Correlación entre Factores de la organización y Comunicación organizacional

			Dimensión 4: Factores de la organización	Variable 2: Comunicación organizacional
Rho de Spearman	Dimensión 4: Factores de la organización	Coeficiente de correlación	1,000	-,918**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Variable 2: Comunicación organizacional	Coeficiente de correlación	-,918**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

Fuente: Base de datos e IBM SPSS

La sig.0.000 < 0.05, por lo tanto, se acepta **Ha**, es decir Existe relación inversa entre factores de la organización y comunicación organizacional en Tecnólogos Médicos del Hospital Nivel III Essalud Lima – 2021. El coeficiente de - 0.918, indica que la relación es negativa y alta.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo al objetivo general, según los resultados inferenciales se menciona que si la sig. $0.000 < 0.05$, por lo tanto, se acepta H_a , es decir que Existe relación inversa entre Carga Laboral y Comunicación Organizacional en Tecnólogos Médicos del Hospital Nivel III Essalud Lima – 2021. El coeficiente de -0.908 , indica que la relación alta, representando el 90.8% este hallazgo es similar a la conclusión de García G. (2020) en su tesis sobre carga laboral y relaciones interpersonales realizado en una institución de Lima, concluyó que hay relación inversa entre carga laboral y relaciones interpersonales ($\rho = -0.695$) también es similar a los resultados de Camacho D. y Castañeda D. 2020, en su tesis sobre comunicación organizacional, se trazó de fijar el nivel de comunicación organizacional en la empresa GNG ingeniería S.A.S quien concluyó como resultado que existe un nivel medio. Asimismo es congruente la conclusión del comportamiento llamado también Teoría Behaviorista de la Administración, surgido con Herbert A. Simón (1947), George Homans (1961), complementado en los años 60, una corriente exitosa llamada desarrollo Organizacional (DO): (Lawrence, Lorsch, Blake, Mouton, Argyris, etc.) en la cual se plateó la conclusión de comunicación para el enfoque humanista considerado la jerarquía humana en la comunicación, tiene en cuenta que la comunicación no es solamente funcional sino también relacional (66). Igualmente es congruente con la conclusión de la Demanda-Control de Karasek, (1979) Se basa en dos variantes sociopsicológicas del trabajo: las necesidades psicológicas y un cierto grado de control de que las personas utilizan sus capacidades (incluida la toma de decisiones). Las necesidades psicológicas se refieren a la cantidad de actividades a realizar en el trabajo, la dificultad de la tarea y la dificultad de realizar la tarea en un tiempo limitado, mostrando varias interrupciones e incapacidad para completar el trabajo, y la otra situación incluye el trabajo Organización o demarcación, como conclusión sobre tareas laborales y personal responsable de realizar tareas o funciones (67)

De acuerdo al objetivo específico 1. Según los resultados inferenciales, la sig. $0.000 < 0.05$, por lo tanto, se acepta H_a , es decir Existe relación inversa alta, entre carga física y comunicación organizacional en Tecnólogos Médicos del Hospital Nivel III Essalud Lima – 2021. El coeficiente de 0.894, indica que la relación es Positiva (el coeficiente es positivo), representando el 89.4 %. Este hallazgo es similar a los resultados de a Gómez Y y Vargas Sh. (2019) en su tesis sobre comunicación organizacional, tuvo en su conclusión determinar el nivel de comunicación organizacional concluyendo que existe un nivel promedio, también es similar a los resultados de Bermúdez I. et al 2019, en su tesis sobre comunicación organizacional, determinando el nivel de comunicación organizacional en una institución, quien concluyó que existe un nivel medio. También es congruente con las teorías de Carvalho y otros (2019), donde mencionan que la carga física es un trabajo que involucra energía, incluyendo todas las actividades físicas que los trabajadores tienen que realizar durante el trabajo, lo que significa riesgos permanentes, y estas son pocas de las acciones más frecuentes: actividad física, postura de trabajo, trabajo físico para manejar la carga. Aquí, el esfuerzo físico se refiere al esfuerzo realizado a través del desarrollo de la actividad muscular, que puede ser estática o dinámica. (24, 25).

De acuerdo con el objetivo específico 2, Según los resultados inferenciales la sig. $0.000 < 0.05$, por lo tanto, se acepta H_a , es decir Existe relación inversa entre carga mental y comunicación organizacional en Tecnólogos Médicos del Hospital Nivel III Essalud Lima – 2021. El coeficiente de 0.618, indica que la relación es Positiva (el coeficiente es positivo), representando el 61.8 %, Este hallazgo es similar a los resultados de Mejía P.2019) en su tesis sobre sobrecarga laboral en una institución de salud en Trujillo, se fijó establecer el nivel de carga familiar concluyendo que el nivel es promedio es similar a los resultados de Londoño S. et al. 2019, en su artículo sobre carga laboral en una institución, fue determinar el nivel de carga laboral, quien concluyó que existe un nivel intermedio. También es congruente a la teoría de trabajo mental de Sarsosa y otros (2018) donde expresaron que en un trabajo mental el cerebro debe responder rápidamente a ciertos estímulos, lo que determina como resultado de las actividades cognitivas, implican necesidades mentales que pueden causar cargas mentales.

De acuerdo al objetivo específico 3, Según los resultados inferenciales. La sig. $0.000 < 0.05$, por lo tanto, se acepta H_a , es decir existe relación inversa entre trabajo rotativo y comunicación organizacional en Tecnólogos Médicos del Hospital Nivel III Essalud Lima – 2021. El coeficiente de 0.590, indica que la relación es Positiva (el coeficiente es positivo), representando el 59.0%. Este hallazgo es similar a los resultados de Garcia J. y Leandres Y. (2018) en su tesis sobre carga laboral, fue establecer el nivel de carga laboral en el hospital de emergencia de Arequipa teniendo como resultado que existe un nivel intermedio. también es similar a los resultados de Cabrera W. 2018, en su tesis sobre comunicación organizacional en una empresa, se planteó como establecer el nivel de comunicación organizacional, quien concluyó que existe un nivel promedio. También tiene similitud a las teorías de Vázquez (2020) quien sustentó que el trabajo rotativo, en este sistema, donde los empleados se turnan para trabajar por la mañana, tarde o noche. La implementación de este sistema tiene en cuenta la frecuencia de rotación. Los turnos cambiaron el tiempo de sueño porque los pacientes tienen turnos de noche varias veces al mes (32).

De acuerdo con el objetivo específico 4. Según los resultados inferenciales. La sig. $0.000 < 0.05$, por lo tanto, se acepta H_a , es decir Existe relación inversa entre factores de la organización y comunicación organizacional en Tecnólogos Médicos del Hospital Nivel III Essalud Lima – 2021. El coeficiente de 0.921, indica que la relación es Positiva (el coeficiente es positivo. Este hallazgo es similar a los resultados de Tello L. (2017) en su tesis sobre comunicación organizacional, se fijó, como establecer el nivel de comunicación organizacional en el Hospital Nacional María Auxiliadora quien concluyó que el nivel es medio. También es similar a los resultados de con Rivas M. et al. 2018, en su artículo sobre carga laboral se concluyó, determinar el nivel carga familiar en una institución del quien determino que existe un nivel promedio. También es congruente a las teorías de Lollí, et al. (2019) quienes mencionaron que los factores de la organización generalmente se refieren a la comunicación organizacional y las sistemáticas formales e informales de sistema laboral, son factores importantes para lograr los propósitos de la institución que afectan la salud y la ventura de los coagentes (33).

VI. CONCLUSIONES

- Primero: Según la hipótesis general, se concluyó que existe relación inversa alta, entre Carga Laboral y Comunicación Organizacional en Tecnólogos Médicos del Hospital Nivel III Essalud Lima – 2021 (sig.= 0,00; rho = -0,908), esto quiere decir a menor carga laboral mayor comunicación organizacional.
- Segundo: Respecto a la hipótesis específica 1 se concluyó que existe relación inversa alta, entre carga física y comunicación organizacional en Tecnólogos Médicos del Hospital Nivel III Essalud Lima – 2021 (sig.= 0,00; rho = -0,908) esto quiere decir a menor carga física mayor comunicación organizacional.
- Tercero: Se logró determinar la hipótesis específica 2 su conclusión es que existe relación inversa moderada, entre carga mental y comunicación organizacional en Tecnólogos Médicos del Hospital Nivel III Essalud Lima – 2021 (sig.= 0,00; rho = -0,618) esto quiere decir a menor carga mental mayor comunicación organizacional.
- Cuarto: Según la hipótesis específica 3 concluyó que existe relación inversa moderada, entre trabajo rotativo y comunicación organizacional en Tecnólogos Médicos del Hospital Nivel III Essalud Lima – 2021 (sig.= 0,00; rho = -0,590) esto quiere decir a menor nivel de trabajo rotativo mayor comunicación organizacional.
- Quinto: Se logró determinar a la hipótesis específica 4 su conclusión es que existe relación inversa alta, entre ausencia de factores de la organización y comunicación organizacional en Tecnólogos Médicos del Hospital Nivel III Essalud Lima – 2021 (sig.= 0,00; rho = -0,921) esto quiere decir a menor carga laboral mayor comunicación organizacional.

VII. RECOMENDACIONES

- Primero: A la dirección del hospital se recomienda hacer un análisis laboral para reducir el exceso de trabajo de ese modo se estará elevando el nivel de comunicación organizacional.
- Segundo: Se recomienda hacer un análisis laboral al área de recursos humanos para reducir el exceso de trabajo físico mediante un plan de capacitaciones de optimización de manejo del personal de ese modo se estará elevando el nivel de comunicación organizacional.
- Tercero: A Cada jefatura de servicio se recomienda hacer un análisis laboral para reducir el exceso de trabajo mental haciendo una capacitación de optimización de manejo del personal de ese modo se estará elevando el nivel de comunicación organizacional.
- Cuarto: Cabe mencionar que a los coordinadores de cada servicio se recomienda revisar la frecuencia del trabajo rotativo para su posterior reducción el cual debe favorecer a los profesionales Tecnólogos Médicos de ese modo se estará elevando el nivel de comunicación organizacional.
- Quinto: Del mismo modo al área de salud ocupacional y bienestar personal se recomienda determinar los factores de la organización para elevar su nivel mediante capacitaciones, talleres y charlas de motivaciones, ese modo se estará elevando el nivel de comunicación organizacional.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Castro-Martínez, Andrea, and Pablo Díaz-Morilla. "Comunicación interna y gestión de bienestar y felicidad en la empresa española." *Profesional de la Información* 29.3 (2020).
2. Charry Condor, Héctor Omar. "La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público." *Comuni@ ción* 9.1 (2018): 25-34.
3. Camacho Valderrama, Diego Armando, and Doris Xiomara Castañeda. *Plan de mejoramiento de la comunicación organizacional empresa GNG Ingeniería SAS*. Diss. Corporación Universitaria Minuto de Dios, 2020
4. Berrmudez Acosta, Indira Tatiana del Pilar, et al. *Comunicación organizacional en el centro de Distribución MCT SAS*. Diss. 2019.
5. Londoño Montoya, Sandra, Gabriel Gómez acosta, and Valentina GONZÁLEZ CARREÑO. "Percepción de los docentes frente a la carga laboral de un grupo de instituciones educativas colombianas del sector público." (2019).
6. Cabrera, Ronquillo, and Wiston Stewar. *La Comunicación Organizacional y su influencia en la Motivación Laboral*. BS thesis. 2018.
7. Rivas, M. S., Cardoso, C. N. P., Mella, R. S., & Giler, S. M. L. (2018). Análisis de la carga laboral del personal de enfermería, según gravedad del paciente. *Revista Cubana de Enfermería*, 34(2).
8. Garcia Cardenas, Gaby Mariela. "Carga laboral y las Relaciones interpersonales del personal de enfermería del Hospital San Juan de Lurigancho, 2019." (2020).
9. Gomez Velasco, Yoselin Mariela, and Shirley Karella Vargas Yaulli. "Influencia de la comunicación interna en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Estilos agencia Deco Hogar en el segundo semestre 2019." (2019).

10. Mejía Solano, Paola Maddeleyne, and Sany Noemi Murga Luis. "Sobrecarga laboral y calidad de cuidado del profesional de enfermería desde la perspectiva del usuario." (2019).
11. Garcia Ortiz, Karen Hayme, and Sandra Leandres Quispe. "Carga laboral y satisfacción de las enfermeras del servicio de emergencia del hospital nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo-ESSALUD, Arequipa-2017." (2018).
12. Tello Huanca, Gloria Luisa. "La comunicación organizacional interna y el compromiso institucional de los colaboradores del Hospital Nacional Maria Auxiliadora, Lima-2017." (2017).
13. Vásquez, Margarita-María Orozco, Yury-Carolina Zuluaga Ramírez, and Geraldine Pulido Bello. "Factores de riesgo psicosocial que afectan a los profesionales en enfermería." *Revista Colombiana de Enfermería* 18.1 (2019): 5.
14. Ortiz, Viviola Gómez, Lyria Esperanza Perilla Toro, and Angélica María Hermosa. "Riesgos para la salud de profesores universitarios derivados de factores psicosociales laborales." *Universitas Psychologica* 18.3 (2019): 1-15.
15. INSHT, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del Trabajo. NTP: Carga de trabajo y embarazo. España: INSHT
16. Rivas, Marjorie Saltos, et al. "Análisis de la carga laboral del personal de enfermería, según gravedad del paciente." *Revista Cubana de Enfermería* 34.2 (2018).
17. Taype-Rondan, Alvaro, et al. "Factores asociados al ingreso económico, carga laboral y clima laboral en un grupo de médicos generales jóvenes en Perú." *Acta Médica Peruana* 35.1 (2018): 6-13.
18. Garcia Ortiz, K. H., & Leandres Quispe, S. (2018). Carga laboral y satisfacción de las enfermeras del servicio de emergencia del hospital nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo-ESSALUD, Arequipa-2017.

19. Barrios, Silvia, et al. "Carga laboral de las enfermeras en Unidades de Hemodiálisis Crónica según dependencia y riesgo de los pacientes." *Revista médica de Chile* 145.7 (2017): 888-895.
20. Guerrero Hernández, Leidy Rosa, Cesar Iván Manrique Rosas, and Carmen del Rosario Huamán Sialer. "Carga laboral y actitud del profesional de enfermería hacia el familiar del paciente hospitalizado en la unidad de cuidados intensivos adultos de una clínica privada." (2017).
21. Rivera, Diana Isabel Cáceres, et al. "Carga laboral de los profesionales de enfermería en unidad de cuidados intensivos. Estudio descriptivo: «CARETIME»." *Acta Colombiana de Cuidado Intensivo* 20.2 (2020): 92-97.
22. Carlesi, Katya Cuadros, et al. "Ocurrencia de incidentes de seguridad del paciente y carga de trabajo de enfermería." *Revista Latino-Americana de Enfermagem* 25 (2017): e2841.
23. Cerezo, Gisella Cecibel Maliza, and Carlos Alberto Bastidas Vaca. "Efecto de la carga laboral y la rotación del personal en la productividad de los servidores judiciales en el Consejo de la Judicatura de Los Ríos, Ecuador en el año 2018." *Ciencia Digital* 3.3.3 (2019): 30-43.
24. Carvalho, Deciane Pintanela de, et al. "Cargas de trabajo y agotamiento de la salud de los trabajadores de la enfermería." *Revista Brasileira de Enfermagem* 72.6 (2019): 1435-1441.
25. Pedraza, Iris Marcela Caballero, et al. "Síndrome de Burnout y calidad de vida laboral en el personal asistencial de una institución de salud en Bogotá." *Informes psicológicos* 17.1 (2017): 87-105.
26. Sanz, Luis David Berrones. "Choferes del autotransporte de carga en México: investigaciones sobre condiciones laborales y la cadena de suministro." *Revista Transporte y Territorio* 17 (2017): 251-266.
27. García, Sandra Ordóñez, and Dayana Saltos. "Intensificación del trabajo, estrés laboral sus efectos en la salud docente de Unidades Educativas de la Zona 8 del Guayas." *RECIMUNDO* 2.1 (Esp) (2018): 650-670.

28. Montoya-Torres, Jacid, Daydu Robayo-Barrios, and Sandra Monroy-Caicedo. "Evaluación de la fatiga laboral en conductores de la Cooperativa de Transporte del municipio de Planadas." *IPSA Scientia, revista científica multidisciplinaria* 5.1 (2020): 143-151.
29. Sarsosa-Prowesk, Kewy, and Víctor Hugo Charria-Ortiz. "Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia." *Universidad y Salud* 20.1 (2018): 44-52.
30. Lolli, L., Batterham, A. M., Hawkins, R., Kelly, D. M., Strudwick, A. J., Thorpe, R., ... & Atkinson, G. (2019). Mathematical coupling causes spurious correlation within the conventional acute-to-chronic workload ratio calculations.
31. Windt, Johann, and Tim J. Gabbett. "Is it all for naught? What does mathematical coupling mean for acute: chronic workload ratios?." (2019): 988-990.
32. Vázquez López, Olanda. "consecuencias del trabajo por turnos sobre la salud y la calidad de vida del personal de enfermería." (2020).
33. Lolli, Lorenzo, et al. "The acute-to-chronic workload ratio: an inaccurate scaling index for an unnecessary normalisation process?." (2019): 1510-1512.
34. Rojas-Valverde, Daniel, et al. "Heat Strain, External Workload, and Chronic Kidney Disease in Tropical Settings: Are Endurance Athletes Exposed?." *Frontiers in physiology* 10 (2019): 1403.
35. Hulin, Billy T., and Tim J. Gabbett. "Indeed association does not equal prediction: the never-ending search for the perfect acute: chronic workload ratio." (2019): 144-145.
36. Henao, Alejandra Eugenia Pineda. "La comunicación organizacional en la gestión empresarial: retos y oportunidades en el escenario digital." *Revista GEON: Gestión-Organización-Negocios*. 7.1 (2020): 9-25.
37. Sturm, Heidrun, et al. "Do perceived working conditions and patient safety culture correlate with objective workload and patient outcomes: A cross-

- sectional explorative study from a German university hospital." *PLoS One* 14.1 (2019): e0209487.
38. Smith, Andrew P., and Hugo N. Smith. "Workload, fatigue and performance in the rail industry." *International Symposium on Human Mental Workload: Models and Applications*. Springer, Cham, 2017.
39. Kusnanto, Kusnanto, et al. "Mental Workload and Stress with Blood Glucose Level: A Correlational Study among Lecturers who are Structural Officers at the University." *Systematic Reviews in Pharmacy* 11.7 (2020): 253-257..
40. Papić Domínguez, Katia. "Los tipos de comunicación organizacional interna en establecimientos educacionales municipalizados en Chile." *Cuadernos de Investigación Educativa* 10.1 (2019): 63-83. Cabrera, R., & Stewar, W. (2018). *La Comunicación Organizacional y su influencia en la Motivación Laboral* (Bachelor's thesis).
41. Comunicación organizacional en el centro de Distribución MCT SAS (Doctoral dissertation). Gomez Velasco, Y. M., & Vargas Yaulli, S. K. (2019). *Influencia de la comunicación interna en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Estilos agencia Deco Hogar en el segundo semestre 2019*.
42. Camacho Valderrama, Diego Armando, and Doris Xiomara Castañeda. *Plan de mejoramiento de la comunicación organizacional empresa GNG Ingeniería SAS*. Diss. Corporación Universitaria Minuto de Dios, 2020.
43. Garcia Ortiz, Karen Hayme, and Sandra Leandres Quispe. "Carga laboral y satisfacción de las enfermeras del servicio de emergencia del hospital nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo-ESSALUD, Arequipa-2017." (2018).
44. Tello Huanca, Gloria Luisa. "La comunicación organizacional interna y el compromiso institucional de los colaboradores del Hospital Nacional Maria Auxiliadora, Lima-2017." (2017).

45. Charry Condor, Héctor Omar. "La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público." *Comuni@ ción* 9.1 (2018): 25-34.
46. Castro-Martínez, Andrea, and Pablo Díaz-Morilla. "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 (2020): 525-547.
47. Simancas-González, Esther, and Marcial García-López. "Gestión de la comunicación en las universidades públicas españolas." *El profesional de la información* 26.4 (2017): 735-744.
48. de la Casa, José María Herranz, Alejandro Tapia Frade, and Arturo Vicente Lázaro. "La comunicación interna en la universidad. Investigar para conocer a nuestros públicos." *Revista latina de comunicación social* 12.64 (2009): 262-274.
49. Oyarvide-Ramírez, Harold P., Edwin F. Reyes-Sarria, and Milton R. Montañó-Colorado. "La comunicación interna como herramienta indispensable de la administración de empresas." *Dominio de las Ciencias* 3.4 (2017): 296-309.
50. Xifra, Jordi. "Comunicación corporativa, relaciones públicas y gestión del riesgo reputacional en tiempos del Covid-19." *El profesional de la información (EPI)* 29.2 (2020).
51. Marques, Leonardo, Paula CP Chimenti, and Wesley Mendes-da-Silva. "Teaching COVID-19's impact on businesses." *Revista de Administração Contemporânea* 25.SPE (2021).
52. Ghotbifar, F., Marjani, M., & Ramazani, A. (2017). Identifying and assessing the factors affecting skill gap in digital marketing in communication industry companies. *Independent Journal of Management & Production*, 8(1), 1-14.
53. Monserrat-Gauchi, Juan, Paula González Redondo, and Concepción Campillo-Alhama. "La comunicación organizacional en las Entidades

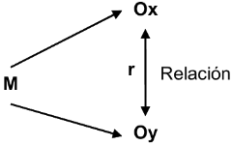
- Deportivas Náuticas. Propuesta de modelo estratégico y relacional." (2020).
54. Monserrat-Gauchi, Juan, Paula González Redondo, and Concepción Campillo-Alhama. "La comunicación organizacional en las Entidades Deportivas Náuticas. Propuesta de modelo estratégico y relacional." (2020).
55. Pineda Henao, Alejandra Eugenia. "La comunicación organizacional en la gestión empresarial: retos y oportunidades en el escenario digital." (2020).
56. Segredo Pérez, Alina María, et al. "Comunicación organizacional como dimensión necesaria para medir el clima en las organizaciones en salud pública." *Horizonte sanitario* 16.1 (2017): 28-37.
57. RAMÍREZ, Margarita, and Juan M. PERUSQUIA. "El Sistema de Información de Marketing como modelo de gestión basado en la comunicación organizacional." *Revista Espacios* 40.27 (2019)..
58. Aguirre Gamboa, Patricia del Carmen. "ICT process management ea, organizational communication area of the degree course in science communication." *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo* 8.16 (2018): 764-788.
59. Segredo Pérez, Alina María, et al. "Organizational communication as a necessary dimension to measure the environment in public health organizations." *Horizonte sanitario* 16.1 (2017): 28-37.
60. Giménez-Espert, María del Carmen, Elena Castellano-Rioja, and Vicente Javier Prado-Gascó. "Empathy, emotional intelligence, and communication in Nursing: The moderating effect of the organizational factors." *Revista Latino-Americana de Enfermagem* 28 (2020).
61. Mina, Mgtr Marcos Antonio Espinoza, U. C. A. de Empresas, and Madeline Doménica Espinoza Gallegos. "TUS 042. LA COMUNICACIÓN EN LOS PROYECTOS EMPRESARIALES, TIPOS Y MEDIOS UTILIZADOS: REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA." VII Congreso Científico Internacional "Tecnología, Universidad y Sociedad" ISBN: 978-9942-960-45-0. 2019.

62. Burgos Romero, Cecilia. "Social Responsibility or sustainability: an approach from the environment and communication." *RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía* 8.16 (2018): 47-59.
63. Coelho, Flávio Codeço, and Adeilton Brandão. "Decentralising scientific publishing: can the blockchain improve science communication?." *Memórias do Instituto Oswaldo Cruz* 114 (2019).
64. Arzuaga-Williams, Mónica. "Latin American perspectives on the role of professionals in organizational communication and public relations." *Anagramas-Rumbos y sentidos de la comunicación-* 17.34 (2019): 135-154.
65. Prado-Roman, Camilo, Francisco Diez-Martin, and Alicia Blanco-Gonzalez. "The effect of communication on the legitimacy and performance of organizations." *Revista Brasileira de Gestão de Negócios* 22.3 (2020): 565-581.
66. Cortés, Lorena Piñeiro, and Desiderio López Niño. "Aproximación teórica al comportamiento de empresarios en una organización frente a acuerdos de integración económica." *NovaRua* 7.13 (2020).
67. Ogunyemi, Ajibola O., S. O. Babalola, and S. O. Akanbi. "Job Demands and Mental Strain Relationship: The Moderating Effect of Perceived Organizational Support on the Mediating Role of Job Decision Latitude among Nigerian Immigration Officers." *KIU Journal of Social Sciences* 5.3 (2019): 141-150.
68. Hernández R. H. y Mendoza T. C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill México.
69. Hernández, Roberto, Fernández, Carlos, Baptista, María (2014) *Metodología de la investigación*. 6° ed. México D.F. Editorial McGraw-Hill, 2014. 600 p. ISBN: 978-1-4562-2396-0.

IX. ANEXOS

ANEXO: 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p style="text-align: center;">Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación entre Carga Laboral y Comunicación Organizacional en Tecnólogos Médicos del Hospital Nivel III Essalud Lima – 2021?</p> <p>Los problemas específicos</p> <p>¿Cuál es la relación entre carga física y comunicación organizacional en Tecnólogos Médicos del Hospital Nivel III Essalud Lima – 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre carga mental y comunicación organizacional en Tecnólogos Médicos del Hospital Nivel III Essalud Lima – 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre trabajo rotativo y comunicación organizacional en Tecnólogos Médicos del Hospital Nivel III Essalud Lima – 2021?</p>	<p style="text-align: center;">Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre Carga Laboral y Comunicación Organizacional en Tecnólogos Médicos del Hospital Nivel III Essalud Lima – 2021.</p> <p>objetivos específicos son:</p> <p>Determinar la relación entre carga física y comunicación organizacional en Tecnólogos Médicos del Hospital Nivel III Essalud Lima – 2021;</p> <p>Determinar la relación entre carga mental y comunicación organizacional en Tecnólogos Médicos del Hospital Nivel III Essalud Lima – 2021;</p> <p>Determinar la relación entre trabajo rotativo y comunicación organizacional en Tecnólogos Médicos del Hospital Nivel III Essalud Lima – 2021;</p>	<p style="text-align: center;">Hipótesis general</p> <p>Existe relación inversa entre Carga Laboral y Comunicación Organizacional en Tecnólogos Médicos del Hospital Nivel III Essalud Lima – 2021.</p> <p>hipótesis específicas</p> <p>Existe relación inversa entre carga física y comunicación organizacional en Tecnólogos Médicos del Hospital Nivel III Essalud Lima – 2021</p> <p>Existe relación inversa entre carga mental y comunicación organizacional en Tecnólogos Médicos del Hospital Nivel III Essalud Lima – 2021</p> <p>Existe relación inversa entre trabajo rotativo y comunicación organizacional en Tecnólogos Médicos del Hospital Nivel III Essalud Lima – 2021</p>	Variable 1: Carga Laboral			
			Dimensión	Indicadores	Ítem	Escala/Nivel y rango
			Carga física	Postura Desplazamiento Esfuerzo muscular	1- 6	<p>Escala: Nominal</p> <p>Nunca:1 Casi nunca:2 Algunas veces:3 Casi siempre 4 Siempre:5</p> <p>Nivel y Rango: Alto Medio Bajo</p>
			Carga mental	Atención Pausas Ritmo de trabajo	17- 22	
			Trabajo rotativo	Turnos rotativos Estabilidad de turno Refrigerio adecuado Evaluación de la salud Respeto del ciclo del sueño	23 -31	
Ausencia de Factores de la organización	Tareas Preparación Iniciativa Informes. Toma de decisiones.	32 - 49				
Variable 2: Comunicación Organizacional						
Dimensión	Indicadores	Ítem	Escala/nivel y rango			
Comunicación interna	Organización y relaciones de medios de comunicación	1 - 6	<p>Escala: Nominal</p> <p>Nunca:1</p>			

<p>¿Cuál es la relación entre factores de la organización y comunicación organizacional en Tecnólogos Médicos del Hospital Nivel III Essalud Lima – 2021?</p>	<p>Determinar la relación entre factores de la organización y comunicación organizacional en Tecnólogos Médicos del Hospital Nivel III Essalud Lima – 2021</p>	<p>Existe relación inversa entre factores de la organización y comunicación organizacional en Tecnólogos Médicos del Hospital Nivel III Essalud Lima – 2021.</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1176 229 1375 328">Comunicación externa</td> <td data-bbox="1375 229 1621 328">Comunicación afectiva Imagen institucional Información</td> <td data-bbox="1621 229 1688 328">7-12</td> <td data-bbox="1688 229 1921 328" rowspan="3"> Casi nunca:2 A veces:3 Casi siempre: 4 Siempre:5 Nivel y rango: Alto Medio Bajo </td> </tr> <tr> <td data-bbox="1176 328 1375 392">Comunicación vertical</td> <td data-bbox="1375 328 1621 392">Descendente Ascendente</td> <td data-bbox="1621 328 1688 392">13 - 18</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1176 392 1375 549">Comunicación horizontal</td> <td data-bbox="1375 392 1621 549">Comunicación con áreas de trabajo. Resuelve problemas</td> <td data-bbox="1621 392 1688 549">19 - 24</td> </tr> </table>	Comunicación externa	Comunicación afectiva Imagen institucional Información	7-12	Casi nunca:2 A veces:3 Casi siempre: 4 Siempre:5 Nivel y rango: Alto Medio Bajo	Comunicación vertical	Descendente Ascendente	13 - 18	Comunicación horizontal	Comunicación con áreas de trabajo. Resuelve problemas	19 - 24
Comunicación externa	Comunicación afectiva Imagen institucional Información	7-12	Casi nunca:2 A veces:3 Casi siempre: 4 Siempre:5 Nivel y rango: Alto Medio Bajo										
Comunicación vertical	Descendente Ascendente	13 - 18											
Comunicación horizontal	Comunicación con áreas de trabajo. Resuelve problemas	19 - 24											
<p>TIPO Y DISEÑO</p>	<p>POBLACIÓN Y MUESTRA</p>	<p>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</p>	<p>MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS</p>										
<p>Tipo de investigación: Básica Nivel de la investigación: descriptivo Diseño: transversal, descriptivo, correlacional.</p>  <p>Donde: M= 80 tecnólogos Ox= carga laboral OY= Comunicación organizacional r= Relación</p>	<p>La población está conformada por Tecnólogos Médicos del Hospital Nivel III Essalud Lima – 2021</p> <p>La muestra estará conformada por 80 trabajadores</p> <p>Muestreo: no probabilístico</p>	<p>La técnica de recolección de datos será la encuesta. El instrumento de recolección de datos será el cuestionario.</p>	<p>DESCRIPTIVA: Tabla de frecuencias y grafica en barras</p> <p>INFERENCIAL: Prueba correlacional de Spearman Coeficiente de Correlación de Spearman: En estadística, el coeficiente de correlación de Spearman, es una medida de la correlación (la asociación o interdependencia) entre dos variables aleatorias continuas. Para calcular “p”, los datos son ordenados y reemplazados por su respectivo orden.</p>										

Anexo: 2

Instrumentos Cuestionario para medir la variable carga laboral

Sr. (a) Licenciada (o) el presente cuestionario tiene por objetivo determinar la carga laboral de tecnólogos médicos de la institución, las respuestas obtenidas se usarán solo con fines de estudio. Sus respuestas son de gran importancia para el logro de los objetivos del trabajo. Será de carácter anónimo por lo que pedimos que sea lo más sincero(a) posible. Marque con un aspa y/o x en los espacios según corresponda:

Alterativas

0	1
No	Si

Items	0	1
Dimensión 1: Carga física		
1. El trabajo permite cambiar la posición de pie-sentado.		
2. Mantiene la columna en una postura adecuada de pie o sentado.		
3. Mantiene los brazos por debajo del nivel de los hombros durante la jornada laboral.		
4. El trabajo exige desplazamiento de un lugar a otro.		
5. El desplazamiento del personal es dentro de la institución.		
6. Se realizan desplazamientos con cargas menores a 2 kg.		
7. El trabajo exige realizar un esfuerzo muscular frecuente.		
8. Para realizar las tareas se utiliza solo la fuerza de las manos.		
9. Se cuenta con la información necesaria para el desempeño de las funciones.		
10. Si se manipulan cargas estas son menores a 3 kilos.		
11. Los pesos que deben manipularse son menores a 25 kg.		
12. El peso de la carga permite movilizar con facilidad.		
13. El tamaño de la carga permite movilizar con facilidad.		
14. El entorno de trabajo se adapta al tipo de esfuerzo que debe realizarse.		
15. Se ha informado al trabajador sobre la correcta manipulación de cargas.		
16. Se manipula el manejo de las cargas de manera correcta.		
Dimensión 2: Carga mental	0	1
17. El nivel de atención requerido para la ejecución de la tarea es elevado.		
18. Debe mantenerse la atención al menos la mitad del tiempo o solo de forma parcial.		
19. El ritmo de trabajo excesivo es por la demanda de pacientes.		
20. El ritmo de trabajo es fácilmente realizado por el personal con experiencia.		
21. El trabajo que se realiza es por turnos.		
22. El horario de turnos se conoce con anticipación.		
Dimensión 3: Trabajo Rotativo	0	1
23. Los tecnólogos médicos participan en actividades determinadas del servicio.		
24. Los equipos de trabajo son estables.		
25. Se facilita el horario determinado de los alimentos.		
26. Se realiza una evaluación de salud ocupacional antes de iniciar la jornada laboral.		
27. El trabajo implica los turnos nocturnos.		

28. Se respeta el ciclo sueño/vigilia.		
29. Se procura que el número de noches de trabajo consecutivas sea mínimo.		
30. Los turnos nocturno y diurno son rotativos.		
31. Los equipos de protección personal y prevención de seguridad en salud son los mismos en el turno diurno y nocturno.		
Dimensión 4: Factores de la organización	0	1
32. El trabajo permite realizar tareas cortas, muy sencillas y repetitivas.		
33. El trabajo permite realizar la ejecución de varias tareas.		
34. Se realizan tareas con identidad propia (se incluyen tareas de preparación, ejecución y revisión).		
35. La preparación de los trabajadores está en relación con el trabajo que realizan.		
36. El tecnólogo médico conoce la totalidad del proceso.		
37. El tecnólogo medico sabe para qué sirve su trabajo en el conjunto final.		
38. La organización de las tareas está previamente definida, sin posibilidad de intervención u opinión por el interesado.		
39. El tecnólogo medico puede tener iniciativa de resolver algunas incidencias.		
40. EL personal puede detener el trabajo o ausentarse cuando lo necesite.		
41. El tecnólogo medico Puede elegir el método de trabajo.		
42. Tiene posibilidad de controlar el trabajo realizado.		
43. Se carece de una definición exacta de las funciones que deben desarrollarse en cada puesto de trabajo.		
44. Las instrucciones de ejecución (órdenes de trabajo, instrucciones, procedimientos) están claramente definidas y se dan a conocer a los tecnólogos médicos.		
45. Se evitan las incompatibilidades o contradicciones entre órdenes o métodos de trabajo, exigencias temporales.		
46. Se informa a los trabajadores sobre la calidad del trabajo realizado.		
47. Generalmente se toman decisiones sin consultar a los tecnólogos médicos.		
48. Para la asignación de tareas se tiene en cuenta la opinión de los trabajadores.		
49. Existe un sistema de consulta. Suelen discutirse los problemas referidos al trabajo.		

Anexo: 3

Instrumento Cuestionario Comunicación Organizacional

Queremos saber qué piensa sobre la comunicación organizacional en tecnólogos médicos. Esto me ayudará a brindar una mejor atención. Su respuesta es anónima y confidencial, y su participación es voluntaria. Marque la respuesta correcta con una cruz (X).

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

Ítems	1	2	3	4	5
Dimensión 1 Comunicación interna					
1. La comunicación interna de los tecnólogos médicos de la institución es armoniosa y coordinada.					
2. La comunicación entre los trabajadores administrativos permite el cumplimiento de la visión y organización de la institución.					
3. La institución realiza actividades para que existan buenas relaciones entre los trabajadores administrativos.					
4. La institución utiliza diferentes medios de comunicación para mantener informados a los trabajadores administrativos.					
5. Existe una buena comunicación interna entre los licenciados tecnólogos médicos.					
6. Se siente motivado y expresa sus ideas a otros trabajadores administrativos.					
Dimensión 2 comunicación externa	1	2	3	4	5
7. Mantiene buena comunicación con los trabajadores administrativos, personal asistencial y la población de cuya jurisdicción.					
8. Se interesa por mantener una comunicación afectiva con las autoridades de las organizaciones.					
9. Se interesa por mantener una buena imagen de la institución frente a la población.					
10. Considera que tiene un buen desenvolvimiento para poder comunicarse con los jefes de los establecimientos.					
11. Se mantiene informado e informa a los personales asistenciales de posibles cambios internos que realiza en la atención de los pacientes.					
12. Mantiene un diálogo democrático que facilite los objetivos de la coordinación de jefatura.					
Dimensión 3. Comunicación vertical	1	2	3	4	5
13. Cumple las órdenes de las autoridades de la institución.					
14. Cumple con las instrucciones de cómo hacer las cosas mejor					
15. Se informa y clarifica con los jefes de la institución cuando no entiende la acción a ejecutar dentro de su área de trabajo.					
16. Mantiene una actitud positiva cuando conversa con las autoridades de la población.					
17. Se ha quejado sobre una situación que le pareció injusta.					
18. Reporta su trabajo y el tiempo en que terminó de hacerlo.					

Dimensión 4. Comunicación horizontal	1	2	3	4	5
19. Coordina su trabajo con otras áreas de la institución.					
20. Coordina las actividades de trabajo con los jefes de establecimiento					
21. Comunica sobre el trabajo que ha realizado teniendo en cuenta su efectividad y eficiencia.					
22. Comunica cuando hay problemas dentro del área que desempeña.					
23. Se interesa por resolver los problemas dentro del área que labora.					
24. Toma decisiones y busca la armonía con todos los licenciados tecnólogos médicos.					

ANEXO: 4

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CARGA LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1. Carga física							
1	El trabajo permite cambiar la posición de pie-sentado.	X		X		X		
2	Mantiene la columna en una postura adecuada de pie o sentado.	X		X		X		
3	Mantiene los brazos por debajo del nivel de los hombros durante la jornada laboral.	X		X		X		
4	El trabajo exige desplazamiento de un lugar a otro.	X		X		X		
5	El desplazamientos del personal es dentro de la institución.	X		X		X		
6	Se realizan desplazamientos con cargas menores a 2 kg.	X		X		X		
7	El trabajo exige realizar un esfuerzo muscular frecuente.	X		X		X		
8	Para realizar las tareas se utiliza solo la fuerza de las manos.	X		X		X		
9	Se cuenta con la información necesaria para el desempeño de las funciones.	X		X		X		
10	Si se manipulan cargas estas son menores a 3 kilos.	X		X		X		
11	Los pesos que deben manipularse son menores a 25 kg.	X		X		X		
12	El peso de la carga permite movilizar con facilidad.	X		X		X		
13	El tamaño de la carga permite movilizar con facilidad.	X		X		X		
14	El entorno de trabajo se adapta al tipo de esfuerzo que debe realizarse.	X		X		X		
15	Se ha informado al personal sobre la correcta manipulación de cargas.	X		X		X		
16	Se manipula el manejo de las cargas de manera correcta.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2. Carga Mental	Si	No	Si	No	Si	No	
17	El nivel de atención requerido para la ejecución de las funciones es elevado.	X		X		X		
18	Debe mantenerse la atención al menos la mitad del tiempo o solo de forma parcial.	X		X		X		
19	El ritmo de trabajo excesivo es por la demanda de pacientes.	X		X		X		
20	El ritmo de trabajo es fácilmente realizado por el personal con experiencia.	X		X		X		
21	El trabajo que se realiza es por turnos.	X		X		X		
22	El horario de turnos se conoce con anticipación.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3. Trabajo Rotativo	Si	No	Si	No	Si	No	
23	Los tecnólogos médicos participan en actividades determinadas del servicio.	X		X		X		
24	Los equipos de trabajo son estables.	X		X		X		
25	Se facilita el horario determinado de los alimentos.	X		X		X		

26	Se realiza una evaluación de salud ocupacional antes de la iniciar la jornada laboral.	X		X		X	
27	El trabajo implica los turnos nocturnos.	X		X		X	
28	Se respeta el ciclo sueño/vigilia.	X		X		X	
29	Se procura que el número de noches de trabajo consecutivas sea mínimo.	X		X		X	
30	Los turnos nocturno y diurno son rotativos.	X		X		X	
31	Los equipos de protección y prevención de seguridad y salud son los mismos en el turno diurno y nocturno.	X		X		X	
	DIMENSIÓN 4. Factores de la Organización						
32	El trabajo permite realizar tareas cortas, muy sencillas y repetitivas.	X		X		X	
33	El trabajo permite realizar la ejecución de varias tareas.	X		X		X	
34	Se realizan funciones con identidad propia (se incluyen tareas de preparación, ejecución y revisión).	X		X		X	
35	La preparación del tecnólogo medico está en relación con el trabajo que realizan.	X		X		X	
36	El tecnólogo medico conoce la totalidad del proceso.	X		X		X	
37	El tecnólogo medico sabe para qué sirve su trabajo en el conjunto final.	X		X		X	
38	La organización de las tareas está previamente definida, sin posibilidad de intervención u opinión por el interesado.	X		X		X	
39	El tecnólogo medico puede tener iniciativa de resolver algunas incidencias.	X		X		X	
40	El personal puede detener el trabajo o ausentarse cuando lo necesite.	X		X		X	
41	El tecnólogo médico puede elegir el método de trabajo.	X		X		X	
42	Tiene posibilidad de controlar el trabajo realizado.	X		X		X	
43	Se carece de una definición exacta de las funciones que deben desarrollarse en cada puesto de trabajo.	X		X		X	
44	Las instrucciones de ejecución (órdenes de trabajo, instrucciones, procedimientos) están claramente definidas y se dan a conocer a los tecnólogos médicos.	X		X		X	
45	Se evitan las incompatibilidades o contradicciones entre órdenes o métodos de trabajo, exigencias temporales.	X		X		X	
46	Se informa a los trabajadores sobre la calidad del trabajo realizado.	X		X		X	
47	Generalmente se toman decisiones sin consultar a los tecnólogos médicos.	X		X		X	
48	Para la asignación de tareas se tiene en cuenta la opinión de los trabajadores.	X		X		X	
49	Existe un sistema de consulta. Suelen discutirse los problemas referidos al trabajo.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: HUAYTA FRANCO, Yolanda Josefina DNI: 09333287

Grado y Especialidad del validador: DOCTORA EN EDUCACIÓN

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

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

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

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

Lima, 21 de mayo del 2021.



Firma del Experto Informante.
Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1. Comunicación interna							
1	La comunicación interna de los tecnólogos médicos de la institución es armoniosa y coordinada.	X		X		X		
2	La comunicación entre los trabajadores administrativos permite el cumplimiento de la visión y organización de la institución.	X		X		X		
3	La institución realiza actividades para que existan buenas relaciones entre los trabajadores administrativos.	X		X		X		
4	La institución utiliza diferentes medios de comunicación para mantener informados a los trabajadores administrativos.	X		X		X		
5	Existe una buena comunicación interna entre los licenciados tecnólogos médicos.	X		X		X		
6	Se siente motivado y expresa sus ideas a otros trabajadores administrativos.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2. Comunicación Externa	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Mantiene buena comunicación con los trabajadores administrativos, personal asistencial y la población de cuya jurisdicción.	X		X		X		
8	Se interesa por mantener una comunicación afectiva con las autoridades de las organizaciones.	X		X		X		
9	Se interesa por mantener una buena imagen de la institución frente a la población.	X		X		X		
10	Considera que tiene un buen desenvolvimiento para poder comunicarse con los jefes de los establecimientos.	X		X		X		
11	Se mantiene informado e informa al personal asistencial de posibles cambios internos que se realiza en la atención de los pacientes.	X		X		X		
12	Mantiene un diálogo democrático que facilite los objetivos de la coordinación de jefatura.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3. Comunicación Vertical							
13	Cumple las órdenes de las autoridades de la institución.	X		X		X		
14	Cumple con las instrucciones de cómo hacer las cosas mejor	X		X		X		
15	Se informa y clarifica con los jefes de la institución cuando no entiende la acción a ejecutar dentro de su área de trabajo	X		X		X		
16	Mantiene una actitud positiva cuando conversa con las autoridades de la población.	X		X		X		
17	Se ha quejado sobre una situación que le pareció injusta.	X		X		X		
18	Reporta su trabajo y el tiempo en que terminó de hacerlo.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4. Comunicación Horizontal							
19	Coordina su trabajo con otras áreas de la institución.	X		X		X		
20	Coordina las actividades de trabajo con los jefes de establecimiento.	X		X		X		
21	Comunica sobre el trabajo que ha realizado teniendo en cuenta su efectividad y eficiencia.	X		X		X		
22	Comunica cuando hay problemas dentro del área que desempeña.	X		X		X		

23	Se interesa por resolver los problemas dentro del área que labora.	X		X		X	
24	Toma decisiones y busca la armonía con todo los tecnólogos médicos.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: HUAYTA FRANCO, Yolanda Josefina DNI: 09333287

Grado y Especialidad del validador: DOCTORA EN EDUCACIÓN

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

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

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

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

Lima, 21 de mayo del 2021.



Firma del Experto Informante.
Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CARGA LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1. Carga física							
1	El trabajo permite cambiar la posición de pie-sentado.	X		X		X		
2	Mantiene la columna en una postura adecuada de pie o sentado.	X		X		X		
3	Mantiene los brazos por debajo del nivel de los hombros durante la jornada laboral.	X		X		X		
4	El trabajo exige desplazamiento de un lugar a otro.	X		X		X		
5	El desplazamientos del personal es dentro de la institución.	X		X		X		
6	Se realizan desplazamientos con cargas menores a 2 kg.	X		X		X		
7	El trabajo exige realizar un esfuerzo muscular frecuente.	X		X		X		
8	Para realizar las tareas se utiliza solo la fuerza de las manos.	X		X		X		
9	Se cuenta con la información necesaria para el desempeño de las funciones.	X		X		X		
10	Si se manipulan cargas estas son menores a 3 kilos.	X		X		X		
11	Los pesos que deben manipularse son menores a 25 kg.	X		X		X		
12	El peso de la carga permite movilizar con facilidad.	X		X		X		
13	El tamaño de la carga permite movilizar con facilidad.	X		X		X		
14	El entorno de trabajo se adapta al tipo de esfuerzo que debe realizarse.	X		X		X		
15	Se ha informado al personal sobre la correcta manipulación de cargas.	X		X		X		
16	Se manipula el manejo de las cargas de manera correcta.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2. Carga Mental	Si	No	Si	No	Si	No	
17	El nivel de atención requerido para la ejecución de las funciones es elevado.	X		X		X		
18	Debe mantenerse la atención al menos la mitad del tiempo o solo de forma parcial.	X		X		X		
19	El ritmo de trabajo excesivo es por la demanda de pacientes.	X		X		X		
20	El ritmo de trabajo es fácilmente realizado por el personal con experiencia.	X		X		X		
21	El trabajo que se realiza es por turnos.	X		X		X		
22	El horario de turnos se conoce con anticipación.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3. Trabajo Rotativo	Si	No	Si	No	Si	No	
23	Los tecnólogos médicos participan en actividades determinadas del servicio.	X		X		X		
24	Los equipos de trabajo son estables.	X		X		X		
25	Se facilita el horario determinado de los alimentos.	X		X		X		
26	Se realiza una evaluación de salud ocupacional antes de la iniciar la jornada laboral.	X		X		X		
27	El trabajo implica los turnos nocturnos.	X		X		X		
28	Se respeta el ciclo sueño/vigilia.	X		X		X		

29	Se procura que el número de noches de trabajo consecutivas sea mínimo.	X		X		X		
30	Los turnos nocturno y diurno son rotativos.	X		X		X		
31	Los equipos de protección y prevención de seguridad y salud son los mismos en el turno diurno y nocturno.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4. Factores de la Organización								
32	El trabajo permite realizar tareas cortas, muy sencillas y repetitivas.	X		X		X		
33	El trabajo permite realizar la ejecución de varias tareas.	X		X		X		
34	Se realizan funciones con identidad propia (se incluyen tareas de preparación, ejecución y revisión).	X		X		X		
35	La preparación del tecnólogo medico está en relación con el trabajo que realizan.	X		X		X		
36	El tecnólogo medico conoce la totalidad del proceso.	X		X		X		
37	El tecnólogo medico sabe para qué sirve su trabajo en el conjunto final.	X		X		X		
38	La organización de las tareas está previamente definida, sin posibilidad de intervención u opinión por el interesado.	X		X		X		
39	El tecnólogo medico puede tener iniciativa de resolver algunas incidencias.	X		X		X		
40	El personal puede detener el trabajo o ausentarse cuando lo necesite.	X		X		X		
41	El tecnólogo médico puede elegir el método de trabajo.	X		X		X		
42	Tiene posibilidad de controlar el trabajo realizado.	X		X		X		
43	Se carece de una definición exacta de las funciones que deben desarrollarse en cada puesto de trabajo.	X		X		X		
44	Las instrucciones de ejecución (órdenes de trabajo, instrucciones, procedimientos) están claramente definidas y se dan a conocer a los tecnólogos médicos.	X		X		X		
45	Se evitan las incompatibilidades o contradicciones entre órdenes o métodos de trabajo, exigencias temporales.	X		X		X		
46	Se informa a los trabajadores sobre la calidad del trabajo realizado.	X		X		X		
47	Generalmente se toman decisiones sin consultar a los tecnólogos médicos.	X		X		X		
48	Para la asignación de tareas se tiene en cuenta la opinión de los trabajadores.	X		X		X		
49	Existe un sistema de consulta. Suelen discutirse los problemas referidos al trabajo.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia: SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Juan José Gabriel Artica Martínez DNI: 45620749

Especialidad del validador: PSICOLOGÍA CLÍNICA Y DE LA SALUD

Lima 02 de Julio del 2021

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

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

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

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



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1. Comunicación interna							
1	La comunicación interna de los tecnólogos médicos de la institución es armoniosa y coordinada.	X		X		X		
2	La comunicación entre los trabajadores administrativos permite el cumplimiento de la visión y organización de la institución.	X		X		X		
3	La institución realiza actividades para que existan buenas relaciones entre los trabajadores administrativos.	X		X		X		
4	La institución utiliza diferentes medios de comunicación para mantener informados a los trabajadores administrativos.	X		X		X		
5	Existe una buena comunicación interna entre los licenciados tecnólogos médicos.	X		X		X		
6	Se siente motivado y expresa sus ideas a otros trabajadores administrativos.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2. Comunicación Externa	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Mantiene buena comunicación con los trabajadores administrativos, personal asistencial y la población de cuya jurisdicción.	X		X		X		
8	Se interesa por mantener una comunicación afectiva con las autoridades de las organizaciones.	X		X		X		
9	Se interesa por mantener una buena imagen de la institución frente a la población.	X		X		X		
10	Considera que tiene un buen desenvolvimiento para poder comunicarse con los jefes de los establecimientos.	X		X		X		
11	Se mantiene informado e informa al personal asistencial de posibles cambios internos que se realiza en la atención de los pacientes.	X		X		X		
12	Mantiene un diálogo democrático que facilite los objetivos de la coordinación de jefatura.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3. Comunicación Vertical							
13	Cumple las órdenes de las autoridades de la institución.	X		X		X		
14	Cumple con las instrucciones de cómo hacer las cosas mejor	X		X		X		
15	Se informa y clarifica con los jefes de la institución cuando no entiende la acción a ejecutar dentro de su área de trabajo	X		X		X		
16	Mantiene una actitud positiva cuando conversa con las autoridades de la población.	X		X		X		
17	Se ha quejado sobre una situación que le pareció injusta.	X		X		X		
18	Reporta su trabajo y el tiempo en que terminó de hacerlo.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4. Comunicación Horizontal							
19	Coordina su trabajo con otras áreas de la institución.	X		X		X		
20	Coordina las actividades de trabajo con los jefes de establecimiento.	X		X		X		
21	Comunica sobre el trabajo que ha realizado teniendo en cuenta su efectividad y eficiencia.	X		X		X		

22	Comunica cuando hay problemas dentro del área que desempeña.	X		X		X	
23	Se interesa por resolver los problemas dentro del área que labora.	X		X		X	
24	Toma decisiones y busca la armonía con todo los tecnólogos médicos.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Juan José Gabriel Artica Martínez DNI: 45620749

Especialidad del validador: PSICOLOGÍA CLÍNICA Y DE LA SALUD

LIMA 02 de julio del 2021

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

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

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

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

.....
Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CARGA LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1. Carga física							
1	El trabajo permite cambiar la posición de pie-sentado.	X		X		X		
2	Mantiene la columna en una postura adecuada de pie o sentado.	X		X		X		
3	Mantiene los brazos por debajo del nivel de los hombros durante la jornada laboral.	X		X		X		
4	El trabajo exige desplazamiento de un lugar a otro.	X		X		X		
5	El desplazamientos del personal es dentro de la institución.	X		X		X		
6	Se realizan desplazamientos con cargas menores a 2 kg.	X		X		X		
7	El trabajo exige realizar un esfuerzo muscular frecuente.	X		X		X		
8	Para realizar las tareas se utiliza solo la fuerza de las manos.	X		X		X		
9	Se cuenta con la información necesaria para el desempeño de las funciones.	X		X		X		
10	Si se manipulan cargas estas son menores a 3 kilos.	X		X		X		
11	Los pesos que deben manipularse son menores a 25 kg.	X		X		X		
12	El peso de la carga permite movilizar con facilidad.	X		X		X		
13	El tamaño de la carga permite movilizar con facilidad.	X		X		X		
14	El entorno de trabajo se adapta al tipo de esfuerzo que debe realizarse.	X		X		X		
15	Se ha informado al personal sobre la correcta manipulación de cargas.	X		X		X		
16	Se manipula el manejo de las cargas de manera correcta.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2. Carga Mental	Si	No	Si	No	Si	No	
17	El nivel de atención requerido para la ejecución de las funciones es elevado.	X		X		X		
18	Debe mantenerse la atención al menos la mitad del tiempo o solo de forma parcial.	X		X		X		
19	El ritmo de trabajo excesivo es por la demanda de pacientes.	X		X		X		
20	El ritmo de trabajo es fácilmente realizado por el personal con experiencia.	X		X		X		
21	El trabajo que se realiza es por turnos.	X		X		X		
22	El horario de turnos se conoce con anticipación.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3. Trabajo Rotativo	Si	No	Si	No	Si	No	
23	Los tecnólogos médicos participan en actividades determinadas del servicio.	X		X		X		
24	Los equipos de trabajo son estables.	X		X		X		

25	Se facilita el horario determinado de los alimentos.	X		X		X	
26	Se realiza una evaluación de salud ocupacional antes de la iniciar la jornada laboral.	X		X		X	
27	El trabajo implica los turnos nocturnos.	X		X		X	
28	Se respeta el ciclo sueño/vigilia.	X		X		X	
29	Se procura que el número de noches de trabajo consecutivas sea mínimo.	X		X		X	
30	Los turnos nocturno y diurno son rotativos.	X		X		X	
31	Los equipos de protección y prevención de seguridad y salud son los mismos en el turno diurno y nocturno.	X		X		X	
	DIMENSIÓN 4. Factores de la Organización						
32	El trabajo permite realizar tareas cortas, muy sencillas y repetitivas.	X		X		X	
33	El trabajo permite realizar la ejecución de varias tareas.	X		X		X	
34	Se realizan funciones con identidad propia (se incluyen tareas de preparación, ejecución y revisión).	X		X		X	
35	La preparación del tecnólogo medico está en relación con el trabajo que realizan.	X		X		X	
36	El tecnólogo medico conoce la totalidad del proceso.	X		X		X	
37	El tecnólogo medico sabe para qué sirve su trabajo en el conjunto final.	X		X		X	
38	La organización de las tareas está previamente definida, sin posibilidad de intervención u opinión por el interesado.	X		X		X	
39	El tecnólogo medico puede tener iniciativa de resolver algunas incidencias.	X		X		X	
40	El personal puede detener el trabajo o ausentarse cuando lo necesite.	X		X		X	
41	El tecnólogo médico puede elegir el método de trabajo.	X		X		X	
42	Tiene posibilidad de controlar el trabajo realizado.	X		X		X	
43	Se carece de una definición exacta de las funciones que deben desarrollarse en cada puesto de trabajo.	X		X		X	
44	Las instrucciones de ejecución (órdenes de trabajo, instrucciones, procedimientos) están claramente definidas y se dan a conocer a los tecnólogos médicos.	X		X		X	
45	Se evitan las incompatibilidades o contradicciones entre órdenes o métodos de trabajo, exigencias temporales.	X		X		X	
46	Se informa a los trabajadores sobre la calidad del trabajo realizado.	X		X		X	
47	Generalmente se toman decisiones sin consultar a los tecnólogos médicos.	X		X		X	

48	Para la asignación de tareas se tiene en cuenta la opinión de los trabajadores.	X		X		X	
49	Existe un sistema de consulta. Suelen discutirse los problemas referidos al trabajo.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. ORIHUELA SALAZAR, Jimmy Carlos DNI: 25580673

Grado y Especialidad del validador: PSICOLOGO CLINICO ORGANIZACIONAL

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

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

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

Lima, 09 de Julio del 2021.

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



.....
**FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE
ESPECIALIDAD**

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1. Comunicación interna							
1	La comunicación interna de los tecnólogos médicos de la institución es armoniosa y coordinada.	X		X		X		
2	La comunicación entre los trabajadores administrativos permite el cumplimiento de la visión y organización de la institución.	X		X		X		
3	La institución realiza actividades para que existan buenas relaciones entre los trabajadores administrativos.	X		X		X		
4	La institución utiliza diferentes medios de comunicación para mantener informados a los trabajadores administrativos.	X		X		X		
5	Existe una buena comunicación interna entre los licenciados tecnólogos médicos.	X		X		X		
6	Se siente motivado y expresa sus ideas a otros trabajadores administrativos.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2. Comunicación Externa	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Mantiene buena comunicación con los trabajadores administrativos, personal asistencial y la población de cuya jurisdicción.	X		X		X		
8	Se interesa por mantener una comunicación afectiva con las autoridades de las organizaciones.	X		X		X		
9	Se interesa por mantener una buena imagen de la institución frente a la población.	X		X		X		
10	Considera que tiene un buen desenvolvimiento para poder comunicarse con los jefes de los establecimientos.	X		X		X		
11	Se mantiene informado e informa al personal asistencial de posibles cambios internos que se realiza en la atención de los pacientes.	X		X		X		
12	Mantiene un diálogo democrático que facilite los objetivos de la coordinación de jefatura.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3. Comunicación Vertical							
13	Cumple las órdenes de las autoridades de la institución.	X		X		X		
14	Cumple con las instrucciones de cómo hacer las cosas mejor	X		X		X		
15	Se informa y clarifica con los jefes de la institución cuando no entiende la acción a ejecutar dentro de su área de trabajo	X		X		X		
16	Mantiene una actitud positiva cuando conversa con las autoridades de la población.	X		X		X		
17	Se ha quejado sobre una situación que le pareció injusta.	X		X		X		
18	Reporta su trabajo y el tiempo en que terminó de hacerlo.	X		X		X		

DIMENSIÓN 4. Comunicación Horizontal							
19	Coordina su trabajo con otras áreas de la institución.	X		X		X	
20	Coordina las actividades de trabajo con los jefes de establecimiento.	X		X		X	
21	Comunica sobre el trabajo que ha realizado teniendo en cuenta su efectividad y eficiencia.	X		X		X	
22	Comunica cuando hay problemas dentro del área que desempeña.	X		X		X	
23	Se interesa por resolver los problemas dentro del área que labora.	X		X		X	
24	Toma decisiones y busca la armonía con todo los tecnólogos médicos.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. ORIHUELA SALAZAR, Jimmy Carlos DNI: 25580673

Grado y Especialidad del validador: PSICOLOGO CLNICO ORGANIZACIONAL

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

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

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

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

Lima, 09 de Julio del 2021.



.....
FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE
ESPECIALIDAD



ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, MORALES QUISPE OSCAR LUIS estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "CARGA LABORAL Y COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN TECNÓLOGOS MÉDICOS DEL HOSPITAL NIVEL III ESSALUD LIMA – 2021", 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
MORALES QUISPE OSCAR LUIS DNI: 42308717 ORCID 0000-0002-3921-1812	Firmado digitalmente por: OMORALESQ el 21-07- 2021 16:57:41

Código documento Trilce: INV - 0309929