



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Comunicación interna y satisfacción laboral del personal
administrativo del Hospital Regional de Huacho, distrito de
Huacho – Lima provincias, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE :
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

Leon Escudero, Veronica Del Rosario (ORCID: 0000-0003-0302-3104)

ASESOR:

Dr. Espinoza de la Cruz, Manuel Antonio (ORCID: 0000-0001-6290-4484)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

CHIMBOTE – PERÚ

2021

Dedicatoria

A mi madre, con todo mi amor, por su sacrificio y esfuerzo, por darme una carrera para mi futuro. Por eso te entrego mi trabajo en dádiva por tu paciencia y amor.

A mi padre, por ser un gran profesional que me motiva a superarlo y este logro es el primer paso.

A mi abuela, por ser parte de mi superación en agradecimiento de sus cuidados y amor.

Agradecimiento

A Dios por guiarme y bendecirme para la realización de mis objetivos

A la Universidad César Vallejo por acogerme y ofrecerme los medios para cumplir con esta meta.

A mis padres por su apoyo a lo largo de mi carrera y esta meta.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	01
II. MARCO TEÓRICO	04
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	34
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	39
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 01:	<i>Frecuencia y Porcentaje de la comunicación interna</i>	17
Tabla 02:	<i>Nivel por dimensiones de la comunicación interna</i>	18
Tabla 03:	<i>Frecuencia y Porcentaje de la satisfacción laboral</i>	19
Tabla 04:	<i>Nivel por dimensiones de la satisfacción laboral</i>	20
Tabla 05:	<i>Comunicación interna y satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Regional Huacho</i>	21
Tabla 06:	<i>Comunicación vertical y satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Regional Huacho</i>	22
Tabla 07:	<i>Comunicación horizontal y satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Regional Huacho</i>	23
Tabla 08:	<i>Comunicación diagonal y satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Regional Huacho</i>	24
Tabla 09:	<i>Reuniones de trabajo y satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Regional Huacho</i>	26
Tabla 10:	<i>Pruebas de normalidad</i>	27
Tabla 11:	<i>Baremos de estimación de Rho de Spearman</i>	28
Tabla 12:	<i>Correlación de Rho de Spearman entre la comunicación interna y satisfacción laboral</i>	29
Tabla 13:	<i>Correlación de Rho de Spearman entre la comunicación vertical y satisfacción laboral</i>	30
Tabla 14:	<i>Correlación de Rho de Spearman entre la comunicación horizontal y satisfacción laboral</i>	31
Tabla 15:	<i>Correlación de Rho de Spearman entre la comunicación diagonal y satisfacción laboral</i>	32
Tabla 16:	<i>Correlación de Rho de Spearman entre las reuniones de trabajo y satisfacción laboral</i>	33

Índice de gráficos y figuras

Figura 01:	<i>Comunicación interna de los trabajadores del Hospital Regional Huacho</i>	17
Figura 02:	<i>Comunicación interna y sus dimensiones de los trabajadores del Hospital Regional Huacho</i>	18
Figura 03:	<i>Satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Regional Huacho</i>	19
Figura 04:	<i>Satisfacción laboral y sus dimensiones de los trabajadores del Hospital Regional Huacho</i>	20
Figura 05:	<i>Comunicación interna y satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Regional Huacho</i>	21
Figura 06:	<i>Comunicación vertical y satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Regional Huacho</i>	22
Figura 07:	<i>Comunicación horizontal y satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Regional Huacho</i>	23
Figura 08:	<i>Comunicación diagonal y satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Regional Huacho</i>	25
Figura 09:	<i>Reuniones de trabajo y satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Regional Huacho</i>	26

Resumen

El objetivo de este escudriñamiento fue establecer de qué manera la comunicación interna se relaciona en la satisfacción del personal administrativo del Hospital Regional de Huacho, distrito de Huacho – Lima provincias, 2021. Metodología, es de tipo aplicada y de diseño no experimental de nivel correlacional. La población fueron los 206 trabajadores administrativos del Hospital Regional de Huacho, la muestra fue de 135 administrativos. Se utilizó un cuestionario como instrumento de recolección de datos. Referente a los resultados, respecto a la comunicación interna, el 69,6% de los involucrados la califican como eficaz y el 30,4% como regular; respecto a la satisfacción laboral, el 54,1% que presentan una alta satisfacción, el 32,6% manifestaron tener un nivel medio y el 13,3% indicaron que tienen una baja satisfacción. Se concluyó que la significancia $p= 0,00 < 0,05$ y la correlación positiva muy alta con un Rho de Spearman de 0,932, la cual hace que se acepte la hipótesis alterna, es decir que sí existe conexión entre las variables de estudio según la percepción de los colaboradores administrativos del Hospital Regional de Huacho, 2021.

Palabras clave: comunicación vertical, comunicación horizontal, comunicación diagonal, reuniones de trabajo.

Abstract

The objective of this scrutiny was to establish how internal communication is related to the satisfaction of the administrative staff of the Huacho Regional Hospital, Huacho district - Lima provinces, 2021. Methodology, is of an applied type and of a non-experimental design of correlational level. The population was 206 administrative workers from the Huacho Regional Hospital, the sample was 135 administrative workers. A questionnaire was used as a data collection instrument. Regarding the results, regarding internal communication, 69.6% of those involved rate it as effective and 30.4% as regular; Regarding job satisfaction, 54.1% who present high satisfaction, 32.6% stated that they have a medium level and 13.3% indicated that they have low satisfaction. It was concluded that the significance $p = 0.00 < 0.05$ and the very high positive correlation with a Spearman Rho of 0.932, which makes the alternative hypothesis accepted, that is, there is a connection between the study variables according to the perception of the administrative collaborators of the Huacho Regional Hospital, 2021.

Keywords: vertical communication, horizontal communication, diagonal communication, work meetings.

I. INTRODUCCIÓN

En el mundo las organizaciones se preocupan por brindar satisfacción a sus trabajadores, ya que la satisfacción o insatisfacción laboral repercute en las diversas facetas profesionales como personales. Tal como señala el estudio realizado por Tapia (2019), en una organización en el cual la mayoría de los trabajadores están insatisfechos la responsabilidad, motivación y rendimiento disminuyen en la misma medida en que su insatisfacción aumenta. Por otra parte, una investigación realizada sobre comunicación interna, Moreno (2017) menciona que las instituciones como los centros de salud público es común que carezcan de un vínculo a través de un sistema de comunicación o recurso que les permita gestionar y optimizar sus servicios.

Por otro lado, a nivel nacional, Gutiérrez (2018) señala que existen elementos que incurren en la complacencia laboral, como la falta de reconocimiento de la labor del personal; el cargo que viene desempeñándose el personal no guarda relación con sus expectativas, entre otros. Asimismo, Chávez (2019) menciona que en las instituciones el gran error es la falta de comunicación fluida entre los diferentes departamentos que existen.

Todas las personas aspiran a alcanzar la satisfacción laboral, es decir trabajar en algo que le agrade, entusiasme y se sienta feliz. El trabajo, es una acción diaria de la vida, como también es una actividad en la que se dedica gran parte de tiempo, por ello la satisfacción o insatisfacción repercute en varios aspectos. Frente a trabajadores insatisfechos mayores dificultades se tendrá para comunicar ideas o sugerencias que aporten a la optimización de las actividades organizacionales.

El Hospital Regional de Huacho es una institución encargada de brindar salud profesional y total en disposición de toda la comunidad a través de la previsión de peligros, preservar perjuicios, devolviendo la salud y recuperar sus facultades, edificando condiciones salubres dando prioridad a la salud materno infantil y en la comunidad más pobre. Tiene como principales valores la honradez, responsabilidad y respeto para dar mejor el servicio a la comunidad.

En el Centro Médico de Huacho se ha podido identificar que la mayor parte del personal administrativo se encuentra insatisfecho esto debido a que no les permiten tener la capacidad de decidir de forma autónoma en aspectos relativos a su área; no cuentan con los materiales necesarios para una labor de calidad; el personal siente que el ritmo de trabajo ha aumentado, sin embargo, no se compensa esto en lo económico; las promociones o ascensos no es común para todo el personal lo que ha generado su desmotivación en el trabajo; los ambientes de las áreas carecen de iluminación lo que dificulta desempeñar una labor eficiente ya que tienen que hacer un mayor esfuerzo, lo que puede perjudicar en su salud.

En el Hospital Regional de Huacho también se ha podido identificar que la comunicación dentro de la misma es deficiente ya que existen dificultades para mejorar el rango, asunto y condiciones de los datos que se brinda al personal; en los portales institucionales existen problemas para realizar los trámites y las consultas en línea; algunos trabajadores desconocen el plan táctico y plan operativo de la institución; existen fallas en los protocolos y métodos para la atención.

Mencionada la problemática, se formuló el problema general ¿De qué manera la comunicación interna se relaciona en la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Regional de Huacho, distrito de Huacho – Lima provincias, 2021? Y, los siguientes problemas específicos: 1. ¿De qué manera la comunicación vertical se relaciona en la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Regional de Huacho, distrito de Huacho – Lima provincias, 2021?; 2. ¿De qué manera la comunicación horizontal se relaciona en la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Regional de Huacho, distrito de Huacho – Lima provincias, 2021?; 3. ¿De qué manera la comunicación diagonal se relaciona en la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Regional de Huacho, distrito de Huacho – Lima provincias, 2021?; 4. ¿De qué manera las reuniones de trabajo se relacionan en la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Regional de Huacho, distrito de Huacho – Lima provincias, 2021?

La investigación tuvo como objetivo general el establecer de qué manera la comunicación interna se relaciona en la satisfacción laboral del personal

administrativo del Hospital Regional de Huacho, distrito de Huacho – Lima provincias, 2021. Y como objetivos específicos: 1. Establecer de qué manera la comunicación vertical se relaciona en la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Regional de Huacho, distrito de Huacho – Lima provincias, 2021; 2. Establecer de qué manera la comunicación horizontal se relaciona en la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Regional de Huacho, distrito de Huacho – Lima provincias, 2021; 3. Establecer de qué manera la comunicación diagonal se relaciona en la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Regional de Huacho, distrito de Huacho – Lima provincias, 2021; 4. Establecer de qué manera las reuniones de trabajo se relacionan en la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Regional de Huacho, distrito de Huacho – Lima provincias, 2021.

De igual forma, se planteó la hipótesis general: La comunicación interna se relaciona significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Regional de Huacho, distrito de Huacho – Lima provincias, 2021. Y como hipótesis específicas: 1. La comunicación vertical se relaciona significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Regional de Huacho, distrito de Huacho – Lima provincias, 2021; 2. La comunicación horizontal se relaciona significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Regional de Huacho, distrito de Huacho – Lima provincias, 2021; 3. La comunicación diagonal se relaciona significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Regional de Huacho, distrito de Huacho – Lima provincias, 2021; 4. Las reuniones de trabajo se relacionan significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Regional de Huacho, distrito de Huacho – Lima provincias, 2021.

La investigación tuvo justificación práctica, puesto que el estudio busca proponer recomendaciones acerca de las dificultades que posiblemente se identifiquen y que estén incidiendo en las variables de investigación, los cuales son la comunicación interna y satisfacción laboral. Como también, se ampara según lo que le conviene, ya que la indagación quiere y desea saber si está ejecutando correctamente una comunicación interna, y de ello analizar su implicancia en la satisfacción laboral, considerando que son argumentos cruciales para la institución.

II. MARCO TEÓRICO

En los antecedentes del ámbito internacional, se contó con el aporte de, Lamilla (2019), “Factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería del hospital Juan Tanca Marengo “SOLCA” 2018”, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. El objetivo consistió en analizar de los componentes influyentes en la satisfacción del personal, permitiendo crear una propuesta para mejorar la gestión de los enfermeros de SOLCA. Este estudio es de tipo descriptivo. El universo fue de 292 personas, de lo que se exportó 167 a la muestra. Concluyó que existen diferentes elementos que tienen influencia en la satisfacción en el personal en estudio, siendo uno de los más importantes elementos que impacta en la satisfacción del personal la sobrecarga de trabajo en un 16%, demás elementos que se identificaron fueron, la estabilidad laboral en un 10%, la carencia de apoyo en un 19%, carencia de reconocimientos en un 16% y condiciones laborales en un 21%.

Tapia (2019), “Factores que determinan la satisfacción de un Hospital de segundo nivel: Caso del área de traumatología del Hospital IEES Ceibos”, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. El objetivo fue analizar los elementos organizacionales que determinan la satisfacción laboral en el departamento de traumatología, con la finalidad de diseñar un planteamiento que permita favorecer la atención al paciente. Es de tipo exploratoria y de corte transversal. Se enfocó en 90 empleados. Se concluyó que “los factores con el menor puntaje fueron, promoción con un 0.84% y remuneración con un 0.74%. Por su parte, se identificaron además ciertos problemas en las dimensiones de condiciones laborales con un 0.74%” (p.79).

Moreno (2017), “La Comunicación y su relación con la Satisfacción de los pacientes que acuden al Laboratorio Clínico del Hospital IEES Ambato”, Universidad Técnica de Ambato. Se propuso implementar un proyecto de capacitación en comunicación asertiva que apoye a mantener y mejorar el nivel de satisfacción. Es un estudio descriptivo. La población fue 268 clientes externos. Los hallazgos fueron en cuanto al proceso de comunicación interna y externa se conoce que la mayor parte de los profesionales (63,3%) proporcionan información sobre los exámenes de laboratorio

a los cuales el paciente se va a someter, sin embargo, se identificó que un 54.1% de profesionales no se muestra lo suficientemente atentos con sus pacientes al momento de ser atendidos. Se finiquitó que un adecuado proceso de comunicación interna si mejoraría el agrado de los pacientes que frecuentan al laboratorio.

Respecto a los antecedentes nacionales se contó con, Zuñiga (2019), “Comunicación interna y satisfacción laboral en los trabajadores asistenciales del Hospital Regional de Ayacucho - 2019”, Universidad César Vallejo. Quiso establecer la conexión entre las variables de estudio. Fue no experimental, diseño correlacional. La muestra fue 50 asistentes. Se empleó el cuestionario. Concluyó que la comunicación interna que prevalece es el nivel malo siendo la dimensión de comunicación descendente la más deficiente en un 60%, respecto a la satisfacción laboral el nivel es medianamente satisfecho donde el reconocimiento laboral destaca en un 54%.

Del Castillo y Córdova (2019) en su tesis “La comunicación interna y su influencia en el clima laboral de los colaboradores del departamento de cirugía del hospital Essalud, periodo 2018”, Universidad Nacional de San Martín. Se enfocó en determinar la influencia entre las variables de estudio de los cirujanos y asistentes. Fue aplicada y se centró en 45 colaboradores. Utilizó la encuesta y el fichaje mediante cuestionario y las fichas textuales. De la cual se obtuvo que los indicadores con influencia negativa en la comodidad de los trabajadores fueron: liderazgo en un 33%, la capacidad, selección y compromiso en un 31% y la satisfacción del personal un 20% (p.43).

Orderique (2018), “Clima laboral y satisfacción laboral en el grupo ocupacional: Técnicos en enfermería del Hospital Regional Lambayeque - Chiclayo, 2016”, Universidad César Vallejo. Se propuso a comprobar el nivel del clima y satisfacción laboral. El tipo fue cuantitativo, descriptivo, correlacional y diseño transversal. La muestra fue 169 técnicos en enfermería. De lo que se abstrajo que “las dimensiones de clima laboral que generaron mayor insatisfacción fueron las políticas administrativas en un 39.5%, el desarrollo de tareas en un 39.5% y las relaciones sociales en un 30.2%” (p.50).

Respecto a la teorización de la variable comunicación interna, Griffin y Van Fleet (2016) señalan que “la comunicación es un procedimiento a través del cual un individuo emite recados a otro, es un procedimiento de destinar un recado de tal forma que la acepción sea más entendible de lo que se trató de expresar” (p. 50). Por otro lado, Fernández y Fernández (2015) mencionan que “es relevante que exista una idónea comunicación en la organización, para el momento de transmitir o comunicar sobre algo sea más rápido y fácil de entenderse” (p. 4). Pérez, Pérez, López y Caballero (2015) manifiestan que “aquel tipo de comunicación en la que se produce entre los miembros de una organización” (p. 50). Por último, Koontz, Weihrich y Cannice (2012) establecen que “es la transferencia de recados de una persona a otra persona, solo si la segunda comprende el recado” (p. 456).

Respecto a las dimensiones de la variable comunicación interna, se tomó en cuenta la literatura de Pérez, Pérez, López y Caballero (2015), los cuales mencionan que, en el caso que, los subordinados adhieren lo que quiere transmitir a la entidad, residiendo que los mensajes lleguen con mayor claridad y coherencia. Este tipo de comunicación se clasifica de acuerdo al recorrido interno en: comunicación vertical, comunicación horizontal, comunicación diagonal y reuniones de trabajo; las cuales son consideradas las dimensiones de la presente investigación.

Entonces, la primera dimensión es la comunicación vertical, donde se señala que se compone entre los diversos grados jerárquicos. Dentro de ella, se encuentra la comunicación descendente y ascendente puede ser de puestos altos a bajos o, al contrario, de cargos bajos a altos (Pérez, Pérez, López y Caballero, 2015).

Es la que se presenta en los diversos niveles de departamentos jerárquicos de la organización; es ascendente si el recado se genera de un nivel superior a un nivel inferior y descendente si sucede lo contrario (Andrade, 2014). Son aquellas que se generan en las diversas jerarquías en el interior de la organización (Sánchez, 2015). Las comunicaciones de este tipo son aquellas que se dan en un nivel bajo a uno alto dentro de la jerarquía, y al contrario (De Castro, 2016).

La segunda dimensión es la comunicación horizontal, donde se señala que es la que se origina a en relación a la clase de profesión, es decir, entre integrantes de áreas pertenecientes a la misma jerarquía. Es crucial el acoplamiento entre

trabajadores con la misma labor y es indispensable para el correcto funcionamiento. Asimismo, es de gran ayuda para incentivar la colaboración, además de mitigar la posibilidad de alguna competencia. Para que su efecto sea positivo, se tiene que mediar un escenario que facilite la comunicación en un entorno igualitario, evitando favoritismo entre los colaboradores o áreas laborales. En así que, de esta forma es fácil que se desarrolle la comunicación informal (Pérez, Pérez, López y Caballero, 2015).

Es aquella que relaciona a los departamentos y a los individuos entre sí, para tener una mejor incorporación de las áreas funcionales, organizar las diferentes acciones de las áreas operativas, obstaculizando las reiteraciones e incentivando la colaboración y ayuda a cada persona a ubicar su actividad del resto y de la organización (López, 2016). También es una comunicación de dos direcciones, que se da entre los integrantes de un equipo de trabajo, entre diversas áreas o trabajadores de línea (Díaz, 2006). Transmisión de información entre grupos de trabajo o individuo que se encuentran en un mismo nivel de jerarquía (Ramos, Heredia, Orbea y España, 2019).

La tercera dimensión es la comunicación diagonal que se genera en los sujetos que están en diferentes niveles de la organización, aunque no se establecen relación de subordinación. Por ejemplo, la comunicación que se desarrolla entre el responsable del área de marketing y un colaborador del área de ventas (Pérez, Pérez, López y Caballero, 2015).

Es aquella que se manifiesta en personas o áreas que no se encuentran en un nivel jerárquico igual. De origen no formal y empleada a menudo entre equipos de trabajadores y actividades de un nivel semejante (Marriner, 2009). Se genera en la personas o áreas que no se encuentran en una misma jerarquía (Guzman, 2012).

La cuarta y última dimensión, es la reunión de trabajo, donde se señala que es una herramienta muy necesaria de la comunicación empresarial, tanto vertical como horizontalmente; cuanto más arriba se encuentra posicionado en la jerarquía u organigrama, a más reuniones deberemos asistir; conforma un canal para toma de decisiones, acuerdos y llevar a cabo proyectos. Sin embargo, existen momentos en los que se abusa de las llamadas de reuniones, llegando a dilatarse, pero, en su uso

justificado, son convenientes; todas las reuniones conllevan un elevado coste en tiempo y dinero; por esa razón, es necesario establecer un objetivo de la convocatoria porque si se realiza banalmente es una pérdida de tiempo y de recursos (Pérez, Pérez, López y Caballero, 2015).

Son sesiones que se realizan entre los trabajadores de los distintos equipos de trabajo, grupo de empleados, o de un mismo nivel, llevándose a cabo de manera organizada (Bagner, 2009). Son espacios de concertación, análisis y compartir conocimientos y experiencias referidos al campo laboral (Silveira, 2014). Es la reunión de diferentes individuos que tienen las intenciones de cooperar en relación de distintos blancos propuestos por la organización (Cabero, 2012).

Por otro lado, en un contexto general Koontz, Weihrich y Cannice (2012) hacen mención que, el objetivo de la comunicación en una organización es generar transformación, mejor dicho, influir en las tareas manejadas a su conveniencia. Principalmente manejando el interior de la organización, dado que dentro de estas se encuentra las funciones administrativas. Esencialmente, es necesario que tenga lo siguiente: determinar y divulgar los objetivos organizacionales; idear proyectos para lograr los objetivos; coordinar al personal y de otro tipo eficiente y eficazmente, elegir, diseñar y analizar a los responsables de la empresa; generar un entorno donde los individuos apoyen; además de monitorear el desempeño de forma constante.

Mochón, Mochón y Sáez (2014) manifiestan que la comunicación se emplea en cada una de las etapas de la administración, aunque se centra esencialmente en la dirección. El gerente, cuando lleva a cabo una estrategia elegida, es importante que instruya y sea líder de los trabajadores, empleando la comunicación. Efectivamente es probable que la comunicación sea el instrumento de mayor efectividad que posee un administrador para llevar a cabo su trabajo.

A través de la comunicación el gerente puede: Publicar la misión de la organización y los blancos que direccionan la conducta organizacional; recepcionar recados vitales para decidir, y generalmente para administrar la organización, la comunicación debe ser bidireccional, de la gerencia hacia los colaboradores y el ambiente externo y del ambiente interno y externo hacia la parte administrativa

Publicar las decisiones tomadas, la primera condición para llevar a cabo una decisión por la administración es que todos los que tiene que cooperar para que se lleve a cabo tengan un entendimiento claro del alcance e implicaciones de la decisión; exponer la táctica o tácticas que se han elegido, implica la veracidad informativa de forma que los involucrados comprendan los problemas que implican las estrategias; Recepcionar recados acerca de la forma en que implementan las tácticas y qué problemas se presentan en la puesta en funcionamiento, el seguimiento y control de las tareas debe producir una cadena de información que conlleve a interpretar el estado de las tareas que están ejecutando; Motivar a los empleados, como se señaló anteriormente, uno de los requisitos para que los empleados se sientan motivados es una política de transparencia informativa, de forma que puedan conocer el porqué de las cosas; Agilizar los datos sobre los avances de la empresa, con una adecuada política de comunicación debe articular un sistema que permita permitir que todos los trabajadores y el entorno externo información relativa a la marcha de la organización ya las situaciones en curso (Mochón, Mochón y Sáez, 2014).

La comunicación, facilite las funciones gerenciales, es una pieza imprescindible del funcionamiento interno de la organización. Pero a su vez, es el nexo de la entidad con su ambiente externo. La comunicación entre la empresa y los compradores, los distribuidores, los socios, los gobiernos y la comunidad en general, esto transforma a la organización en un mecanismo capaz de interactuar con el entorno (Mochon, Mochon y Saez, 2014).

Respecto a la teorización de la variable satisfacción laboral, Chiavenato (2015) indica que la satisfacción laboral “es el nivel de complacencia que posibilita captar personas talentosas como preservarlas, a conservar un ambiente favorable, a incentivar a personas y obtener su entrega en sus funciones” (p. 13). Robbins y Judge (2017) mencionan que “es un estima beneficioso en anexión al mismo puesto, que es la consecuencia al admirar la apreciación de las cualidades” (p. 78). Hellriegel, Jackson y Slocum (2009) señala que “es una condición psíquica que nos permite conocer el sentir de las personas de su entorno, en base a un análisis de ello” (p. 458). Por último, Newstrom (2007) indica que “es la agrupación de los sentimiento o percepción que posee una persona en relación a su trabajo” (p. 204).

Respecto a los componentes de la variable satisfacción laboral, se considera lo establecido por Robbins y Judge (2017), quienes señalan que los elementos que posiblemente incidan en la satisfacción laboral, son las condiciones laborales, la personalidad, y el salario.

Entonces, la primera dimensión son las condiciones laborales, donde se señala que a menudo, los puestos laborales brindan formación, diversidad, autonomía e inspección lo que genera satisfacción en la mayoría de las personas. Fuera del contexto del trabajo, la interacción, el feedback, la colaboración colectiva y la relación con los compañeros de trabajo guardan un vínculo cercano con la satisfacción laboral, inclusive fuera de la labor misma (Robbins y Judge, 2017).

Son los aspectos de cualquier trabajo que repercuten en el ritmo laboral. Estos aspectos pueden ser físicos, medioambientales y organizativos (Henao, 2015). Se refiere a los factores que están en el entorno del trabajador, en tanto labora comprende situaciones tangibles y ecológicos, sueldo, oportunidades sociales, entre otros (Bartoli, 2014).

La segunda dimensión es la personalidad, donde se señala que la satisfacción en el trabajo no se trata solamente de las condiciones laborales, puesto que también la personalidad es un elemento que participa. Las personas con propias evaluaciones básicas beneficiosas saben de su propio valor y destreza esencial, se encuentran con una mayor satisfacción en su labor que aquellos que las tienen negativas. De igual forma, los individuos con alta personalidad tienen un enorme compromiso de carrera a menudo tienen niveles elevados de satisfacción laboral (Robbins y Judge, 2017).

Es el modo particular de cavilar y actuar, como costumbres, conductas o adecuación de la persona en su medio (Bermúdez, Pérez y Sanjuán, 2017). Es un orden activo que posee particularmente la persona; compuesta por cualidades psíquicas, afectivas y colectivas (Seelbach, 2013). Resultado del proceso de individualización de cada persona se aplica al discernimiento sobre cada persona al ser caracterizada por ser única y diferente entre todos (Ribes, 2009).

La tercera dimensión es el salario, donde se señala que, para gran cantidad de individuos, el salario guarda un vínculo con la satisfacción en el trabajo y la dicha en lo común, sin embargo, a menudo sus resultados suelen ser menores inmediatamente después que la persona logra un estatus cómodo de vida (Robbins y Judge, 2017).

Es la paga para el trabajador para su existencia y la de su familia (Barquero, 2005). Constituye el salario en moneda que se da al empleado por cuenta o bajo dependencia ajena, o por un periodo, por plazos establecidos o indefinidos (Llompert, 2007). Es un factor vital del vínculo laboral, es un derecho del empleado, ya que es el objeto directo para su propio sustento (Morales, 2008).

Por otro lado, Hellriegel y Slocum (2009) indica que la fuente de satisfacción laboral varía de una persona a otra. Alguna fuente importante para la mayoría del personal es el desafío que es la labor, la atención que la labor tiene de ello, los movimientos corporales que implica, condiciones laborales, los incentivos brindados por la organización, la esencia de los colegas, entre otros. Ello plantea su relevancia como las experiencias expuestas del individuo. Por lo tanto, los niveles elevados de no satisfacción serán indicadores para el gerente perciba problemas, como en el caso, de las condiciones laborales, sistema de incentivos o el rol que tiene el trabajador de la organización. Los vínculos entre la satisfacción en el trabajo o diferentes comportamientos en el trabajo o demás frutos que están el ambiente de trabajo de particular atención para el gerente y el personal.

Las creencias generales señalan que la satisfacción laboral direcciona a un rendimiento efectivo (un colaborador feliz es un excelente colaborador). No obstante, numerosas investigaciones han revelado que, en pocas ocasiones, hay un relación sencilla y directa entre la satisfacción y el rendimiento en el centro de labores. La pesquisa demostró que el agrado laboral y el rendimiento en el lugar de trabajo están sujetos de la identidad de la persona (Hellriegel y Slocum, 2009). Mejor dicho, el locus monitoreo del individuo y las cualidades de su identidad en cinco elementos que inciden en el vínculo entre satisfacción laboral y el desempeño laboral. Es esencial considerar la complejidad de vincular las actitudes con la conducta. Como en el caso, donde los individuos con buena actitud hacia su labor,

aunque es poco detallista, es posible que la razón sea su tardanza, no se presenta, su falta de organización, entre otros. Las actitudes gerenciales ayudan a pronosticar ciertos comportamientos. Ello ayuda entender, al menos en parte, porque la relación esperada no existe. Siendo esta un grupo de diversas actitudes que se acoplan frente a diferentes condiciones laborales y representa una actitud general (Hellriegel y Slocum, 2009).

El rendimiento en una actividad en particular, por ejemplo, de una documentación mensual específica, por lo habitual es imposible pronosticarlo en relación a la actitud en general. Aunque, ciertas investigaciones han revelado que la complacencia del personal y el rendimiento organizacional sí se relacionan. Mejor dicho, las empresas que posee subordinados complacidos crean mayor efectividad que por el contrario de los no satisfechos. Es más, las gerencias de la mayor parte de las organizaciones reconocen la existencia de la relación entre la satisfacción del cliente y del colaborador que se relacionan con estos (Hellriegel y Slocum, 2009). Asimismo, Hellriegel, Jackson y Slocum (2017) escriben que la motivación en la satisfacción laboral es una condición psíquica cuya existencia se debe a las fuerzas interiores o exteriores que incentivan, direccionan o mantiene conductas.

En las organizaciones la conducta del personal a quienes se presta atención son los que son o no productivos. Ciertas prácticas fructíferas se traducen en seguir enfocados en los factores imprescindibles de la labor, de esta manera, se es un buen ciudadano corporativo. Si el administrador logra comprender las motivaciones del personal, es posible aumentar la conducta productiva – como ser puntuales y trabajar lo mejor posible – y además reducir conductas que cambian el orden, hurtar, impuntualidad y perder el tiempo.

La satisfacción es una circunstancia psíquica que perciben las personas de sus vivencias y/o experiencias con su respecto discernimiento. En su mayoría los administradores suponen que las motivaciones del personal están vinculadas a la satisfacción que perciben. Tal como señala el pensamiento: “Un personal alegre es un personal productivo”. El personal satisfecho tiene una función superior que los no satisfechos. Como, un trabajador no satisfecho es posible que tenga un rendimiento aceptable, aunque también cabe la posibilidad que se halle en

búsqueda de una nueva oportunidad laboral. El entendimiento de la estimulación y de el contentamiento del personal es de interés de los administradores y estudiosos desde hace muchos años, ya que es sumamente vital para una excelente administración. Además, en su momento ha sido un tema de controversia ya que no se hallan replicas fáciles (Hellriegel, Jackson y Slocum, 2017).

III. METODOLOGÍA

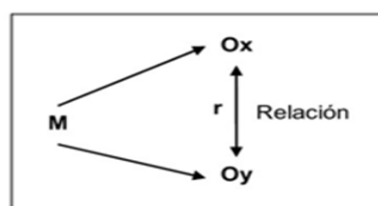
3.1. Tipo y diseño de investigación

Es aplicada, puesto que se ocasionó en sugerir una solución práctica a la problemática planteada; Baena (2014) señaló que "...la ...[investigación]... aplicada tiene como objetivo el estudio de un problema destinado a la acción, ...busca dar la resolución de problemas prácticos y aplicados de una manera inmediata" (p.11).

Al no efectuarse ninguna manipulación de las variables el diseño es no experimental; así mismo lo infiere Hernández, Fernández y Baptista (2014) pues indican que "el estudio no experimental no se alteran las condiciones de las variables" (p.153).

El estudio fue transversal considerando que se estudió el conflicto en un determinado periodo, de acuerdo a Rio (2005) indicó que una investigación de corte transversal estudia un problema en un tiempo. Así mismo, fue descriptivo correlacional, porque examinó la relación entre las variables de estudio. De acuerdo a Ñaupas, Valdivia, Palacios y Romero (2014) mencionaron que "el diseño correlacional es utilizado para fijar el nivel de correlación de una variable con otra" (p.343).

Siendo su diagrama



Dónde:

Ox: Comunicación interna

Oy: Satisfacción laboral

R: Relación entre las variables.

3.2. Variables y operacionalización

Variable X: Comunicación interna.

Variable Y: Satisfacción laboral.

La matriz de operacionalización de las variables se encuentra en el Anexo N°01.

Variable 1: Comunicación interna.

Definición conceptual

Fernández y Fernández (2015) mencionan que para lograr que los mensajes se transmitan de forma fácil y eficaz, es muy necesario que haya una buena comunicación dentro de la empresa (p. 4).

Definición operacional

Es una secuencia que adopta diferentes tipos de comunicación y reuniones de trabajo que tienen los miembros de una organización.

Indicadores

Las cuatro dimensiones consideradas para el cumplimiento del propósito investigativo, fueron medidas con indicadores respectivamente: Comunicación vertical (Descendentes y Ascendentes); Comunicación horizontal (Ambientes de igualdad entre los departamentos, Igualdad entre los equipos de trabajo y Comunicación informal); Comunicación diagonal (Comunicación entre personas de diferentes niveles jerárquicos que no tienen relaciones de dependencia); Reuniones de trabajo (Reuniones de trabajo conformado por los miembros del departamento y Reuniones de trabajo conformado por todos los departamentos).

Escala de medición: Es de carácter ordinal.

Variable 2: Satisfacción laboral.

Definición conceptual

Chiavenato (2015) define a la satisfacción laboral como “el nivel de complacencia que posibilita captar personas talentosas como preservarlas, a conservar un ambiente favorable, a incentivar a personas y conseguir su compromiso” (p. 13).

Definición operacional

Consiste en la expresión de las sensaciones del personal administrativo respecto a las condiciones laborales, personalidad y salario.

Indicadores

Las cuatro dimensiones consideradas para el cumplimiento del propósito investigativo, fueron medidas con indicadores respectivamente: Condiciones laborales (Interdependencia, Retroalimentación, Apoyo social, Interacción con los colegas y Supervisión); Personalidad (Valía interna, Capacidad básica, Compromiso de carrera y Merecimiento); Salario (Adecuada remuneración y Estatus de vida).

Escala de medición: Es de carácter ordinal.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población: La población del presente estudio fueron los colaboradores de las áreas administrativas del Centro Médico de Huacho, que sumaron 206 personas.

- **Criterio de inclusión:** Toda la plana administrativa del centro médico de Huacho.
- **Criterio de exclusión:** Aquellos personales administrativos que estaban suspendidos, sancionados o de vacaciones, o en el caso que se encuentre en licencia por caso del Covid -19 u otra enfermedad.

Muestra: En el presente estudio la muestra estuvo representada por 135 miembros, que fueron extraídos del universo (Anexo N°04).

Muestreo: El tipo de muestreo fue probabilístico debido que cualquiera de los elementos de la muestra fue considerado.

Unidad de análisis: subordinados de los departamentos administrativos.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

El proyecto utiliza la encuesta, empleando su respectiva herramienta que es un cuestionario, el cual evaluó las variables (Anexo N°02). El interrogatorio fue respondido por los 135 individuos involucrados y calculados anteriormente que se incluyen en el hospital de Huacho.

A través del juicio de expertos se llevará a cabo la validación para verificar la fiabilidad del cuestionario; tres expertos en la materia con grados de doctorados y maestrías serán quienes evaluarán, donde cuya se procedió a brindar la aceptabilidad y conformidad para su posterior aplicación (Anexo N°05).

Para determinar la confianza de dicha herramienta, se realizó una prueba piloto de 12 colaboradores de la organización, el cual se cimentó según la técnica de Alpha de Cronbach para su análisis de consistencia (Anexo N°06).

3.5. Procedimientos

Mediante los instrumentos se reunió información de la unidad de análisis que permitió establecer una base de datos que fueron analizados y de ello se obtuvo la información presentada en las tablas y figuras del capítulo Resultados.

3.6. Método de análisis de datos

Mediante la técnica estadística descriptiva de distribución de frecuencias se procederá a tratar la información obtenida.

Se utilizó la prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov. Para la parte de estadística se empleará la prueba se utilizará el Rho de Spearman.

El programa previsto para la elaboración de tablas y figuras concernientes a los resultados de la encuesta será el Statical Package for the Social Sciences – SPSS V26.

3.7. Aspectos éticos

Según Paredes y Velasco (2014, p 9) “la ética se entiende como el modo que se obtiene a fuerza de actos, costumbres, hábitos y virtud”; por ello el estudio toma en cuenta el cumplimiento de la visión ética profesional, desde la perspectiva de los principios morales, sociales, normas y reglas de la conducta que implica la ética; los cuales brinda el logro del perfeccionamiento del proyecto de investigación.

IV. RESULTADOS

Descripción de los resultados

Tabla 1

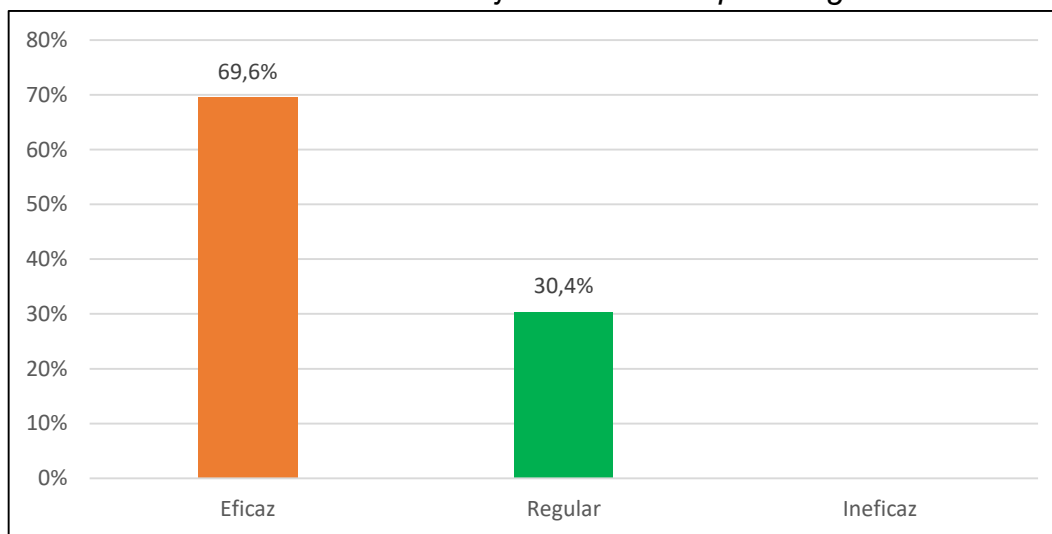
Frecuencia y Porcentaje de la comunicación interna

	F	%
Eficaz	94	69,6
Regular	41	30,4
Ineficaz	0	0.0
Total	135	100,0

Nota: Elaboración propia en base a los datos obtenidos de la aplicación del instrumento de recolección de datos.

Figura 1

Comunicación interna de los trabajadores del Hospital Regional Huacho



Nota: Elaboración propia en base a los datos extraídos de la Tabla 1.

Según la Tabla 1 que el 69,6% de los encuestados calificaron como eficaz la comunicación interna de la institución y el 30,4% la calificó como irregular.

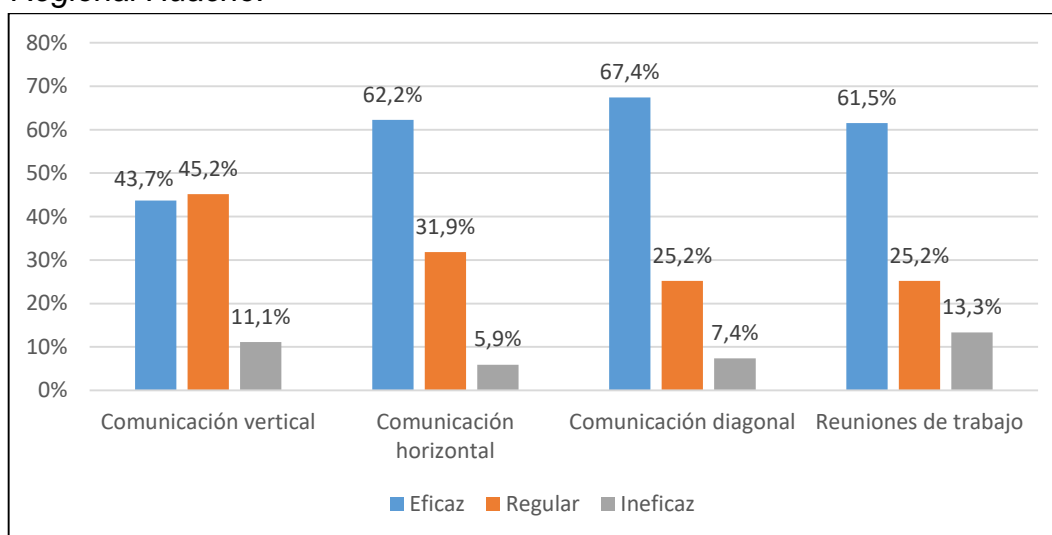
Tabla 2*Nivel por dimensiones de la comunicación interna*

	Comunicación vertical		Comunicación horizontal		Comunicación diagonal		Reuniones de trabajo	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Eficaz	59	43,7%	84	62,2%	91	67,4%	83	61,5%
Regular	61	45,2%	43	31,9%	34	25,2%	34	25,2%
Ineficaz	15	11,1%	8	5,9%	10	7,4%	18	13,3%

Nota: Elaboración propia en base a los datos obtenidos de la aplicación del instrumento de recolección de datos.

Figura 2

Comunicación interna y sus dimensiones de los trabajadores del Hospital Regional Huacho.



Nota: Elaboración propia en base a los datos extraídos de la Tabla 2.

Según la Tabla 2 se muestra que en la dimensión de comunicación vertical el 43,7% de los trabajadores lo consideraron como eficaz, mientras que el 45,2% lo calificó en un nivel regular y el 11,1% indicó que se imparte una comunicación ineficaz. En referencia a la dimensión de comunicación horizontal, el 62,2% lo calificó como una comunicación eficaz, el 31,9% lo ubicó en regular y el 5,9% indicó que se encuentra ineficaz. Consiguientemente, en la comunicación diagonal el 67,4% lo calificó como una comunicación eficaz, el 25,2% indicó que es regular y el 7,4% manifestó que

es ineficaz. Finalmente, en las reuniones de trabajo, el 61,5% manifestó que las reuniones son eficaces, el 25,2% mencionó que se encuentra en un nivel regular y el 13,3% indicó que son ineficaces.

Tabla 3

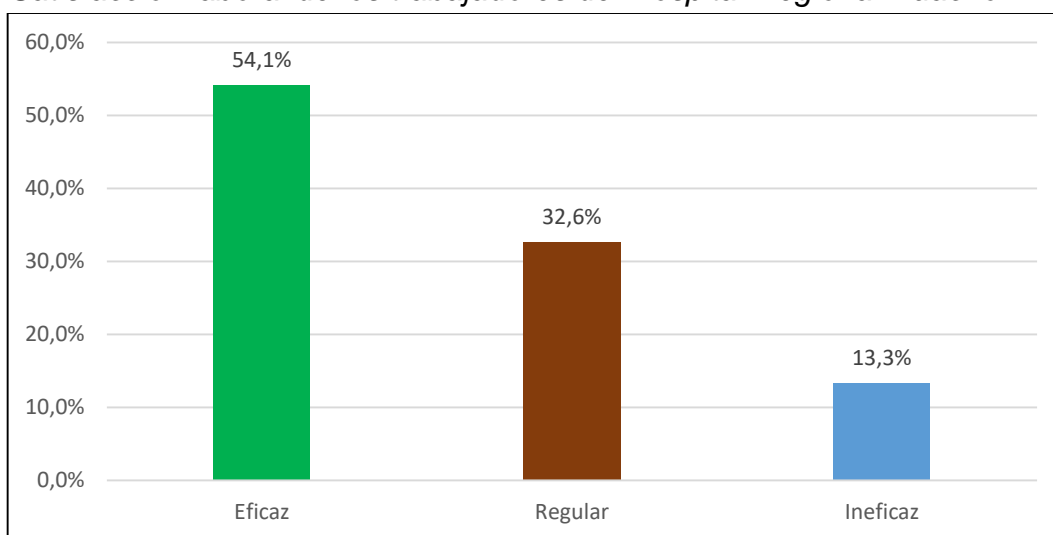
Frecuencia y Porcentaje de la satisfacción laboral

	f	%
Alto	73	54,1
Medio	44	32,6
Bajo	18	13,3
Total	135	100,0

Nota: Elaboración propia en base a los datos obtenidos de la aplicación del instrumento de recolección de datos.

Figura 3

Satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Regional Huacho



Nota: Elaboración propia en base a los datos extraídos de la Tabla 3.

Según la Tabla 3 se observa a la variable satisfacción profesional resalta el 54,1% que presentan una alta satisfacción, el 32,6% manifestó tener un nivel medio y el 13,3% indicó que tienen una baja satisfacción.

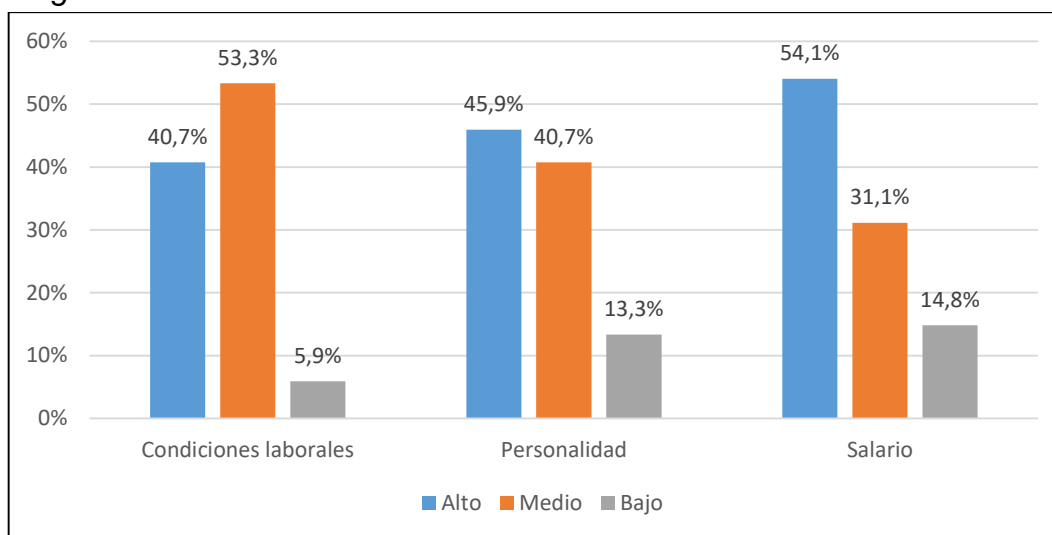
Tabla 4*Nivel por dimensiones de la satisfacción laboral*

	Condiciones laborales		Personalidad		Salario	
	f	%	f	%	f	%
Alto	55	40,7%	62	45,9%	73	54,1%
Medio	72	53,3%	55	40,7%	42	31,1%
Bajo	8	5,9%	18	13,3%	20	14,8%

Nota: Elaboración propia en base a los datos obtenidos de la aplicación del instrumento de recolección de datos.

Figura 4

Satisfacción laboral y sus dimensiones de los trabajadores del Hospital Regional Huacho.



Nota: Elaboración propia en base a los datos extraídos de la Tabla 4.

Según la figura 4 se muestra que las condiciones laborales, el 40,7% de los trabajadores consideraron un buen nivel, mientras que el 53,3% lo calificó en un medio y el 5,9% indicó que existe una baja satisfacción. En referencia a la dimensión de la personalidad, el 45,9% de los trabajadores mencionaron que tener una buena satisfacción, el 40,7% lo ubicó en un nivel medio y el 13,3% indicó que se encuentra en un nivel bajo. Finalmente, en la dimensión del salario el 54,1% mencionó tener una alta satisfacción, el 31,1% indicó que se encuentra en un nivel medio y el 14,8% manifestó que esta en un nivel bajo.

Tabla 5

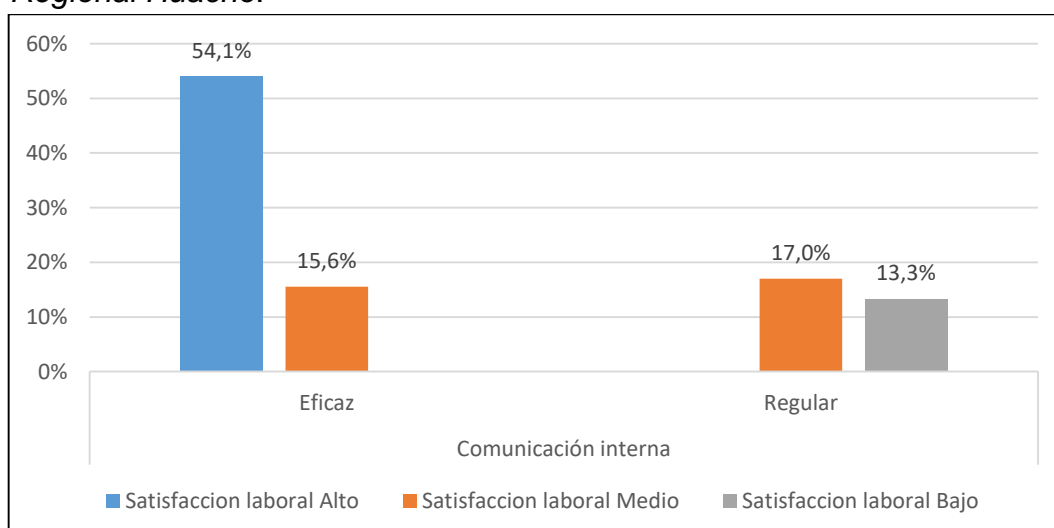
Comunicación interna y satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Regional Huacho

		Satisfacción laboral					
		Alto		Medio		Bajo	
		f	%	f	%	f	%
Comunicación interna	Eficaz	73	54,1%	21	15,6%	0	0,0%
	Regular	0	0,0%	23	17,0%	18	13,3%
	Ineficaz	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%

Nota: Elaboración propia en base a los datos obtenidos de la aplicación del instrumento de recolección de datos.

Figura 5

Comunicación interna y satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Regional Huacho.



Nota: Elaboración propia en base a los datos extraídos de la Tabla 5.

En la Tabla 5 se refleja que la mayor parte de los encuestados, es decir el 54,1% del personal que se sentían con una alta satisfacción calificaron la comunicación interna de la institución como eficaz. Seguido del 15,6% que se siente medianamente satisfecho con la empresa, calificó que la empresa se maneja una comunicación regular, en el caso del 17% de los trabajadores que tienen una satisfacción media mencionaron que en la institución prevalece una comunicación regular. Finalmente, el 13,3% que siente una baja satisfacción manifestaron que en la institución se maneja una comunicación ineficaz.

Tabla 6

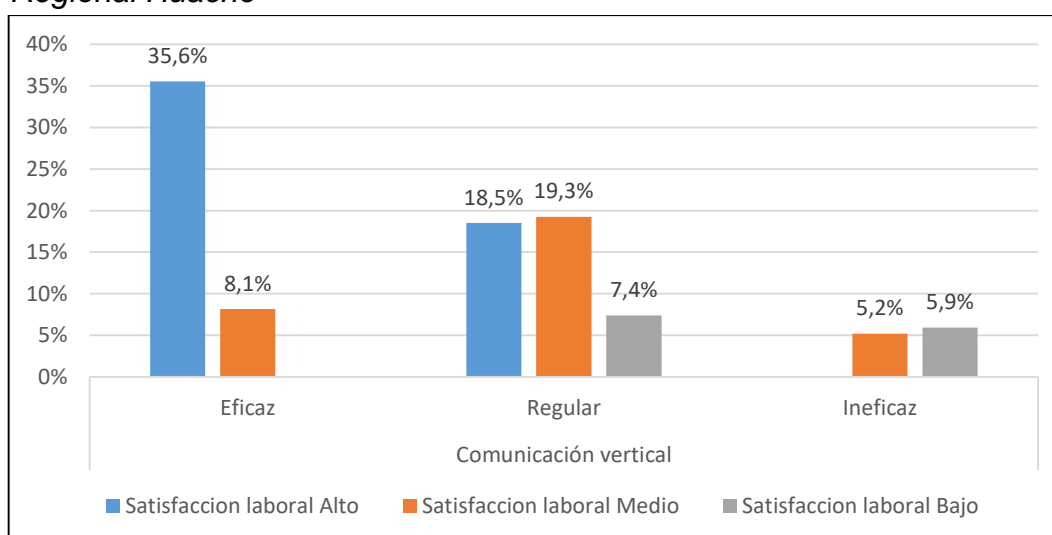
Comunicación vertical y satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Regional Huacho

		Satisfacción laboral					
		Alto		Medio		Bajo	
		f	%	f	%	f	%
Comunicación vertical	Eficaz	48	35,6%	11	8,1%	0	0,0%
	Regular	25	18,5%	26	19,3%	10	7,4%
	Ineficaz	0	0,0%	7	5,2%	8	5,9%

Nota: Elaboración propia en base a los datos obtenidos de la aplicación del instrumento de recolección de datos.

Figura 6

Comunicación vertical y satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Regional Huacho



Nota: Elaboración propia en base a los datos extraídos de la Tabla 6.

Se observa en la Tabla 6 que la mayor parte de los encuestados, es decir el 35,6% del personal que se siente con una alta satisfacción calificaron la comunicación vertical de la institución como eficaz. Seguido del 18,5% que se siente altamente satisfecho con la empresa, calificó que se maneja una comunicación regular, en el caso del 8,1% de los trabajadores que tienen una satisfacción media mencionaron que en la institución prevalece una comunicación eficaz. Adicionalmente el 19,3% de los trabajadores que se siente medianamente satisfecho con la empresa, calificó

que la empresa se maneja una comunicación regular, en el caso del 5,2% de los trabajadores que tienen una satisfacción media mencionaron que en la institución prevalece una comunicación ineficaz. Finalmente, el 7,4% que siente una baja satisfacción manifestaron que en la institución se maneja una comunicación regular, asimismo existe un 5,9% de los colaboradores que tienen una baja satisfacción indicaron que en la institución se maneja una ineficaz comunicación.

Tabla 7

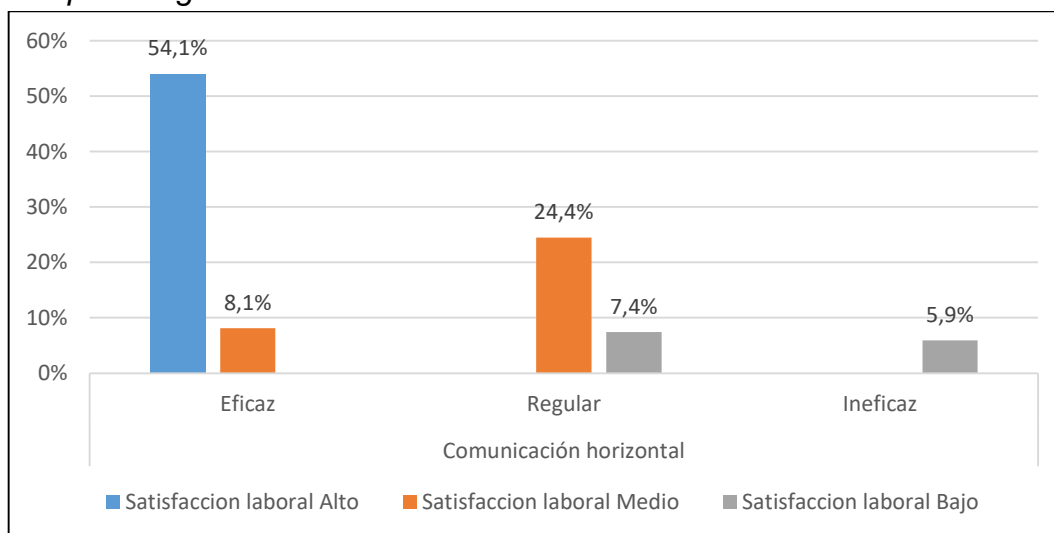
Comunicación horizontal y satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Regional Huacho

		Satisfacción laboral					
		Alto		Medio		Bajo	
		f	%	f	%	f	%
Comunicación horizontal	Eficaz	73	54,1%	11	8,1%	0	0,0%
	Regular	0	0,0%	33	24,4%	10	7,4%
	Ineficaz	0	0,0%	0	0,0%	8	5,9%

Nota: Elaboración propia en base a los datos obtenidos de la aplicación del instrumento de recolección de datos.

Figura 7

Comunicación horizontal y satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Regional Huacho



Nota: Elaboración propia en base a los datos extraídos de la Tabla 7.

Mediante la Tabla 7 se infiere que la mayor parte de los encuestados, es decir el 54,1% del personal que se sienten con una alta satisfacción calificaron la comunicación horizontal de la institución como eficaz. Seguido del 8,1% que se siente medianamente satisfecho con la empresa, calificó que se maneja una comunicación eficaz, en el caso del 24,4% de los trabajadores que tienen una satisfacción media mencionaron que en la institución prevalece una comunicación regular. Adicionalmente el 7,4% de los individuos que se siente satisfechos en un nivel medio con la empresa, calificó que la empresa se maneja una comunicación regular Finalmente, el 5,9% de los colaboradores que tienen una baja satisfacción indicaron que en la institución se maneja una ineficaz comunicación.

Tabla 8

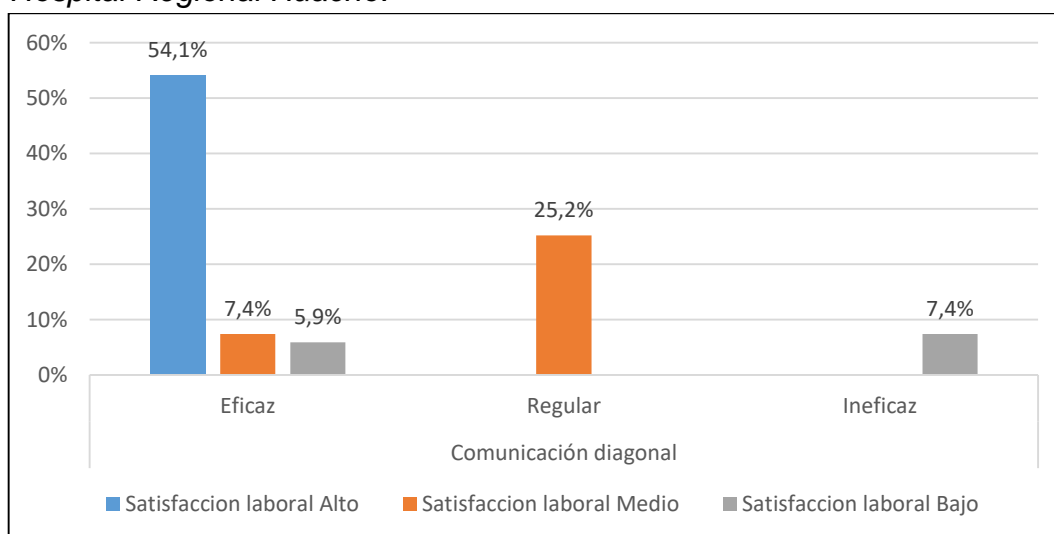
Comunicación diagonal y satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Regional Huacho

		Satisfacción laboral					
		Alto		Medio		Bajo	
		f	%	f	%	f	%
Comunicación diagonal	Eficaz	73	54,1%	10	7,4%	8	5,9%
	Regular	0	0,0%	34	25,2%	0	0,0%
	Ineficaz	0	0,0%	0	0,0%	10	7,4%

Nota: Elaboración propia en base a los datos obtenidos de la aplicación del instrumento de recolección de datos.

Figura 8

Comunicación diagonal y satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Regional Huacho.



Nota: Elaboración propia en base a los datos extraídos de la Tabla 8.

Se observa en la Tabla 8 que la mayor parte de los encuestados, es decir el 54,1% del personal que se sienten con una alta satisfacción calificaron la comunicación diagonal de la institución como eficaz. Seguido del 7,4% que se siente medianamente satisfecho con la empresa, calificó que se maneja una comunicación eficaz, en el caso del 25,2% de los trabajadores que tienen una satisfacción media mencionaron que en la institución prevalece una comunicación regular. Adicionalmente el 5,9% de los trabajadores que se sienten altamente satisfecho, calificó que la empresa se maneja una comunicación eficaz. Finalmente, el 7,4% de los colaboradores que tienen una baja satisfacción indicaron que en la institución se maneja una ineficaz comunicación.

Tabla 9

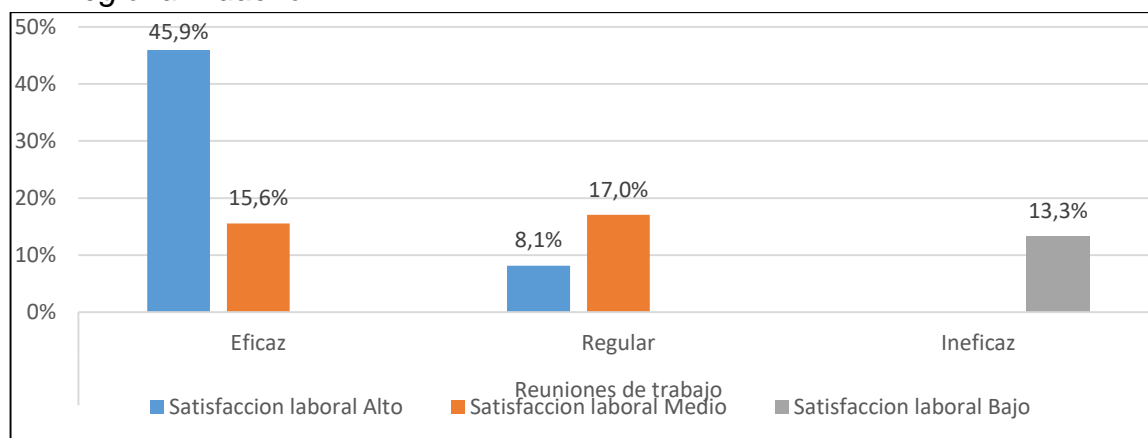
Reuniones de trabajo y satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Regional Huacho

		Satisfacción laboral					
		Alto		Medio		Bajo	
		f	%	f	%	f	%
Reuniones de trabajo	Eficaz	62	45,9%	21	15,6%	0	0,0%
	Regular	11	8,1%	23	17,0%	0	0,0%
	Ineficaz	0	0,0%	0	0,0%	18	13,3%

Nota: Elaboración propia en base a los datos obtenidos de la aplicación del instrumento de recolección de datos.

Figura 9

Reuniones de trabajo y satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Regional Huacho.



Nota: Elaboración propia en base a los datos extraídos de la Tabla 9.

Interpretación:

Se observa en la Tabla 9 que la mayor parte de los encuestados, es decir el 45,9% del personal que se sienten con una alta satisfacción calificaron las reuniones de trabajo como eficaz. Seguido del 8,1% que se siente medianamente satisfecho con la empresa, calificó que se maneja reuniones de trabajo de manera regular, en el caso del 15,6% de los trabajadores que tienen una satisfacción media mencionaron que en las reuniones de trabajo están en un nivel regular. Adicionalmente existe un 17% de los trabajadores que se siente medianamente satisfechos, calificó que la empresa se maneja reuniones de trabajo eficaces Finalmente, el 13,3% de los colaboradores que tienen una baja satisfacción indicaron que en la institución se maneja una ineficazmente las reuniones de trabajo.

4.1. Prueba de normalidad

La Tabla 10 demuestra que la prueba bondad de ajuste citó a Kolmogorov-Smirnov^a debido a que lo 46 individuos de la muestra son una cantidad mínimo a 50 casos.

Los hallazgos permitieron comprobar que tanto la comunicación interna con sus dimensiones es significativa menor a 0.05, de ello se presume que su distribución no es normal. Respecto a la satisfacción laboral es igual a 0,00 la cual señala claramente que tampoco contiene formalidad en su distribución.

Tabla 10

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación interna	,177	135	,000
Comunicación vertical	,199	135	,000
Comunicación horizontal	,226	135	,000
Comunicación diagonal	,166	135	,000
Reuniones de trabajo	,173	135	,000
Satisfacción laboral	,134	135	,000

Nota: a. Corrección de significación de Lilliefors

A continuación, presentamos la baremación de la correlación de Rho de Spearman:

Tabla 11

Baremos de estimación de Rho de Spearman

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a - 0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

4.2. Contrastación de hipótesis

Hipótesis General

Ho: No existe relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral el personal administrativo del Hospital Regional de Huacho, 2020.

Ha: Existe relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral el personal administrativo del Hospital Regional de Huacho, 2020.

Tabla 12

Correlación de Rho de Spearman entre la comunicación interna y satisfacción laboral

			Comunicación interna	Satisfacción laboral
Rho de	Comunicación interna	Coefficiente de correlación	1,000	,932**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	135	135

Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,932**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	135	135

Nota: **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Se observa que la significancia $p= 0,00 < 0,05$ y la correlación positiva muy alta con un Rho de Spearman de 0,932, por ende, se acepta la hipótesis alterna, es decir que sí existe conexión entre la comunicación interna y la satisfacción laboral.

Hipótesis específica 1

Ho: No existe relación entre la comunicación vertical y la satisfacción laboral el personal administrativo del Hospital Regional de Huacho, 2020.

Ha: Existe relación entre la comunicación vertical y la satisfacción laboral el personal administrativo del Hospital Regional de Huacho, 2020.

Tabla 13

Correlación de Rho de Spearman entre la comunicación vertical y satisfacción laboral

			Comunicación vertical	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Comunicación vertical	Coeficiente de correlación	1,000	,602**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	135	135
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,602**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	135	135

Nota: **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

De esto se denota que la significancia $p= 0,00 < 0,05$ y la correlación positiva moderada con un Rho de Spearman de 0,602, se admite la hipótesis alterna, es decir que existe relación entre la comunicación vertical y la satisfacción laboral.

Hipótesis específica 2

Ho: No existe relación entre la comunicación horizontal y la satisfacción laboral el personal administrativo del Hospital Regional de Huacho, 2020.

Ha: Existe relación entre la comunicación horizontal y la satisfacción laboral el personal administrativo del Hospital Regional de Huacho, 2020.

Tabla 14

Correlación de Rho de Spearman entre la comunicación horizontal y satisfacción laboral

			Comunicación horizontal	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Comunicación horizontal	Coefficiente de correlación	1,000	,889**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	135	135
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,889**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	135	135

*Nota: **.* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Se reconoce en la Tabla 14 que la significancia $p= 0,00 < 0,05$ y la correlación positiva alta con un Rho de Spearman de 0,889, se toma la disposición de consentir a la hipótesis alterna, es decir que existe relación entre la comunicación horizontal y la satisfacción laboral.

Hipótesis específica 3

Ho: No existe relación entre la comunicación diagonal y la satisfacción laboral el personal administrativo del Hospital Regional de Huacho, 2020.

Ha: Existe relación entre la comunicación diagonal y la satisfacción laboral el personal administrativo del Hospital Regional de Huacho, 2020.

Tabla 15

Correlación de Rho de Spearman entre la comunicación diagonal y satisfacción laboral

			Comunicación diagonal	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Comunicación diagonal	Coefficiente de correlación	1,000	,868**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	135	135
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,868**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	135	135

Nota: La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La significancia es $p = 0,00 < 0,05$ y la correlación positiva alta con un Rho de Spearman de 0,868, se toma la disposición de admitir a la hipótesis alterna, es decir que existe relación entre la comunicación diagonal y la satisfacción laboral.

Hipótesis específica 4

Ho: No existe relación entre las reuniones de trabajo y la satisfacción laboral el personal administrativo del Hospital Regional de Huacho, 2020.

Ha: Existe relación entre las reuniones de trabajo y la satisfacción laboral el personal administrativo del Hospital Regional de Huacho, 2020.

Tabla 16

Correlación de Rho de Spearman entre las reuniones de trabajo y satisfacción laboral

			Reuniones de trabajo	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Reuniones de trabajo	Coefficiente de correlación	1,000	,918**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	135	135
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,918**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	135	135

*Nota: **.* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La Tabla 16 detalla que la significancia $p= 0,00 < 0,05$ y la correlación positiva muy alta con un Rho de Spearman de 0,918 con este indicador se elige a la hipótesis alterna, es decir que existe relación entre las reuniones de trabajo y la satisfacción laboral con respecto al personal administrativo del Hospital Regional de Huacho, 2020.

V. DISCUSIÓN

De los hallazgos realizados y el análisis encontrado en la hipótesis general: Existe conexión entre la comunicación interna y la satisfacción del personal administrativo del Hospital Regional de Huacho, 2020. Se encontró un grado de significancia de $p = 0,00 < 0,05$ y un coeficiente de Rho de Spearman de 0.932 siendo una correlación muy alta positiva. Al respecto se obtuvo como resultados que el 13,3% de los intervinientes que tienen una baja satisfacción laboral sostienen que la comunicación interna del hospital es regular, asimismo el 54,1% de los subordinados tienen una alta satisfacción consideran que la entidad presenta una comunicación interna eficaz. Sin embargo tal como señala el estudio realizado por Tapia (2019), en una organización en el cual la mayoría de los trabajadores están insatisfechos la responsabilidad, motivación y rendimiento disminuyen en la misma medida en que su insatisfacción aumenta. Por otra parte, una investigación realizada sobre comunicación interna, Moreno (2017) menciona que las instituciones como los centros de salud público es común que carezcan de un vínculo a través de un sistema de comunicación o recurso que les permita gestionar y optimizar sus servicios.

De los hallazgos realizados y el análisis encontrado en la hipótesis 1: Existe anexión de la comunicación vertical y la satisfacción laboral. Se encontró una significancia de $p = 0,00 < 0,05$ y un coeficiente de Rho de Spearman de 0.602 siendo una correlación moderada positiva. Al respecto se evidenció que el 5.9% de los encuestados que tienen una baja satisfacción laboral sostienen que la comunicación vertical del hospital es ineficaz, asimismo el 35,6% tienen una alta satisfacción consideran que la entidad presenta una comunicación vertical eficaz. En contraste con el estudio realizado por Orderique (2018) cual tuvo como determinó el nivel del clima y satisfacción de los técnicos en Enfermería del Hospital Regional Lambayeque; la cual asume que las dimensiones de clima laboral que generaron mayor insatisfacción fueron las políticas administrativas en un 39.5%, el desarrollo de tareas en un 39.5% y las relaciones sociales en un 30.2%. Por ende, es muy importante que exista una comunicación asertiva para dar a conocer toda clase de contenidos, planes, objetivos y acciones hacia el personal y viceversa.

De los hallazgos realizados y el análisis encontrado en la hipótesis 2: se encontró una relevancia de $p = 0,00 < 0,05$ y un coeficiente de Rho de Spearman de 0.889 siendo una correlación alta positiva. El 5.9% tienen una baja satisfacción laboral sostienen que la comunicación horizontal del hospital es ineficaz, asimismo para el 54,1% es alta y consideran que la entidad presenta una comunicación horizontal eficaz. Es muy importante cuando se requiere las coordinaciones entre los colaboradores para llevar a cabo una tarea en común y es relevante para la operatividad permanente de la entidad. Es elemental para incentivar el alma de cooperación entre los subordinados y librarse de una probable competencia entre ellos. Para su efectividad, se necesitar constituir un ambiente que medie la comunicación en un entorno igualitario (Pérez, Pérez, López y Caballero, 2015). Por otro lado, Zuñiga (2019) en su investigación afirma que la comunicación interna que prevalece es el nivel malo siendo la dimensión de comunicación descendente la más deficiente en un 60%, respecto a la satisfacción laboral el nivel es medianamente satisfecho donde el reconocimiento laboral destaca en un 54%.

De los hallazgos realizados y el análisis encontrado en la tercera hipótesis: se corroboró una significancia de $p = 0,00 < 0,05$ y un coeficiente de Rho de Spearman de 0.868 siendo alta positiva. El 7,4% tiene la percepción de una baja satisfacción laboral y sostienen que la comunicación diagonal es ineficaz, asimismo para el 54,1% la satisfacción es alta y consideran que la comunicación diagonal es eficaz. Resulta de gran preeminencia considerar que la comunicación para ser efectiva es necesario tener la habilidad de manejar inconvenientes dentro y fuera de la organización. En tal sentido, Moreno (2017) asevera que comunicación interna y externa se conoce que la mayor parte de los profesionales (63,3%) proporcionan información sobre los exámenes de laboratorio a los cuales el paciente se va a someter, sin embargo, se identificó que una población significativa de profesionales no se muestra lo suficientemente atentos con sus pacientes (54,1%) al momento de ser atendidos. Por ende, se concluye que un adecuado proceso de comunicación interna si mejorará la comodidad de los pacientes.

De los hallazgos realizados y el análisis encontrado en la cuarta hipótesis: obtuvo una significancia de $p = 0,00 < 0,05$ y un coeficiente de Rho de Spearman de 0.918 siendo muy alta positiva. El 13.3% tienen una baja satisfacción y sostienen que las

reuniones de trabajo del hospital son ineficaces, asimismo el 45.9% de los colaboradores que tienen una alta satisfacción consideran que la entidad presenta eficaz las reuniones de trabajo. De la misma manera es imprescindible la comunicación dentro de la empresa, siendo horizontal o vertical, permite tomar decisiones. Llegar a acuerdos, mediar conflictos o desarrollar propuestas; probablemente a mayor nivel en la estructura jerárquica, a más reuniones se deben presentar. Sin embargo, en diferentes momentos si se abusa de la citación a juntas o estas se alargan sin fin alguno pueden llegar a ser inútiles. (Pérez, Pérez, López y Caballero, 2015).

VI. CONCLUSIONES

1. La comunicación interna y la satisfacción laboral si se relacionan según la plana administrativa del Hospital Regional de Huacho, 2020. Es decir que mediante una comunicación eficaz donde se trasmite las funciones de manera clara y precisa que los trabajadores deban realizar será mayor su satisfacción laboral
2. Si existe relación entre la comunicación vertical y la satisfacción laboral. Es decir que si la calidad de la comunicación y sus respuestas de los jefes inmediatos para dirigir y orientar las actividades a los subordinados para cumplir los propósitos y políticas de la institución sean eficaz mayor será el bienestar hacia el desempeño que tienen en su puesto de trabajo
3. La coordinación interna ayuda a la labor en común para todos, mediante un ambiente de igualdad entre los departamentos sea eficaz mayor será el apoyo mutuo entre colegas para completar las actividades, así implique un mayor esfuerzo. Es por ello que la comunicación horizontal y la satisfacción del personal tiene una estrecha conexión.
4. La comunicación diagonal y la satisfacción laboral mantienen una analogía directa, es decir, que si la disposición entre los profesionales de diversos rangos jerárquicos que son independientes se generaría una comunicación eficaz mayor será su compromiso con los valores y las metas o prospectos institucionales.
5. Los encuentros laborales conformado por los responsables del departamento se adecuan a las falencias reales o que tengan una intención establecida mayor será la confianza del colaborador de sus capacidades para realizar una labor eficiente en su puesto de trabajo. Debido a ello es que sí existe la analogía directa entre las reuniones de trabajo y el contentamiento de los administrativos.

VII. RECOMENDACIONES

- Brindar capacitación a las áreas directivas para que dirijan y orienten adecuadamente los materiales, las actividades y los datos que se brinda al personal para poder aumentar el compromiso de los encargados con los valores y aspiraciones organizacionales.
- Reforzar la comunicación horizontal para promover la igualdad entre los equipos de trabajo con el fin de cumplir los proyectos establecidos y políticas del Centro Médico de Huacho.
- Desarrollar adecuadamente técnicas de mejoramiento en las coordinaciones que hay entre los directivos y el personal administrativo para desempeñar una labor eficiente de los protocolos y métodos para la atención.
- Impulsar la participación frecuente durante las reuniones laborales conformado por los miembros en su totalidad de las áreas tendiendo de esta forma a mejorar las condiciones del plan táctico y el plan operativo de la institución
- Brindar de herramientas y conocimiento a los directivos y personal administrativo que les permita comunicar sus ideas o sugerencias que aporten a mejorar, gestionar y optimizar las actividades de la organización.

Referencias

- Andrade, H. (2014). *Comunicación organizacional interna: proceso, disciplina y técnica*. Editorial Cristina Seco.
- Baguer, Á. (2009). *Dirección de empresas. Un timón en la tormenta* (2 ed.). Editorial Diaz de Santo.
- Barquero, A. (2005). *Administración de recursos humanos*. Editorial Universidad Estatal a Distancia.
- Bartoli, A. (2014). *Comunicación y organización*. Editorial Paidós.
- Bermúdez, J., Pérez, A. y Sanjuán, P. (2017). *Psicología de la personalidad: Teoría e investigación*. Editorial Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Cabero, C. (2012). *Organización de reuniones y eventos*. Ediciones Paraninfo.
- Carvalho, I., Santa María, C., Machado, F., Fávero, A., Gomes, T., Figueiredo, M. y Alexandre, R. (2014). Análisis de la satisfacción profesional del personal de enfermería en una unidad básica de salud distrital. *Revista Gaúcha de Enfermagem*, 4(35), 20-7.
<https://lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/115805/000954163.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chávez, A. (2019). *Influencia de la comunicación interna en la calidad de servicios de salud del Hospital III base Puno - EsSalud*. Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa.
<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/9175>
- Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. (3 ed.). Editorial Mc Graw Hill.

De Castro, H. (2016). *Manual práctico de comunicación organizacional*. Editorial Verbum.

Del Castillo, D. y Córdova, F. (2019). *La comunicación interna y su influencia en el clima laboral de los colaboradores del departamento de cirugía del hospital Essalud, periodo 2018*. Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto.

<http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3496/ADMINISTRACION%20-%20David%20Steven%20del%20Castillo%20Naranjo%20%26%20Frank%20Silver%20C%C3%B3rdova%20Tello.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Díaz, S. (2006). *Técnicas de comunicación*. Editorial Ideas propias.

Fernández, D. y Fernández, E. (2015). *Comunicación empresarial y atención al cliente*. Editorial Paraninfo.

Griffin, R. y Van Fleet, D. (2016). *Habilidades directivas evaluación y desarrollo*. Editorial Cengage Learning.

Gutiérrez, M. (2018). *Estrés y Satisfacción Laboral de las Enfermeras de Emergencia del Hospital Regional del Cusco 2018*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34467/gutierr ez_gm.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Guzman, V. (2012). *Comunicación organizacional*. Editorial Tercer Milenio.

Hellriegel y Slocum, J. (2009). *comportamiento organizacional* (12 ed.). Editorial cengage learning.

Hellriegel, Jackson, S. y Slocum, J. (2017). *administración un enfoque basado en competencias* (12 ed.). Editorial Cengage Learning.

- Henao, F. (2015). *Diagnóstico integral de las condiciones de trabajo y salud* (2 ed.). Ecoe Ediciones .
- Koontz, H., Wehrich, H. y Cannice, M. (2012). *Administración. Una perspectiva global y empresarial*. (14 ed.). Editorial Mc Graw Hill Educación.
- Lamilla, G. (2019). *Factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería del hospital Juan Tanca Marengo "SOLCA" 2018*. Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil.
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13160/1/T-UCSG-POS-MGSS-182.pdf>
- Llompart, M. (2007). *El salario: Concepto, Estructura Y Cuantía*. Madrid: La Ley.
- López, M. (2016). Influencia de la comunicación interna en el nivel de clima organizacional en la Municipalidad de Chaclacayo. *Revista de Investigación Universitaria*, 5(1), 44-51.
<https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/riu/article/view/730>
- Marriner, T. (2009). *Guía de gestión y dirección de enfermería* (8 ed.). Editorial Elsevier.
- Mochon, F., Mochon, M. y Saez, M. (2014). *Administración. Enfoque por competencias con casos latinoamericanos*. Editorial Alfaomega.
- Morales, M. (julio-diciembre de 2008). El salario y la previsión social entre el derecho social y el fiscal. *Revista Latinoamericana de Derecho Social*(7), 125-148. <https://www.redalyc.org/pdf/4296/429640262007.pdf>
- Moreno, C. (2017). *La comunicación y su relación con la satisfacción de los pacientes que acuden al Laboratorio Clínico del Hospital IESS Ambato*. Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato, Ambato.

<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/25232/1/26%20GIS.pdf>

Moreno, M. (2017). *La Comunicación y su relación con la Satisfacción de los pacientes que acuden al Laboratorio Clínico del Hospital IESS Ambato*. Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato, Ambato.

<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/25232/1/26%20GIS.pdf>

Newstrom, J. (2007). *Comportamiento humano en el trabajo* (12 ed.). Editorial McGraw Hill.

Orderique, L. (2018). *Clima laboral y satisfacción laboral en el grupo ocupacional: Técnicos en enfermería del Hospital Regional Lambayeque - Chiclayo, 2016*.

Tesis de maestría, Universidad César Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34547/orderique_chl.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Paris, L. y Omar, A. (setiembre de 2008). Predictores de satisfacción laboral en médicos y enfermeros. *Scielo*, 13(3).

http://www.lareferencia.info/vufind/Record/BR_f3fc8c49ac4f0a8495450d551473a4d4

Pérez, H., Pérez, J., López, L. y Caballero, C. (2015). *Comunicación y atención al cliente*. Editorial McGraw Hill.

Ramos, D., Heredia, G., Orbea, M. y España, J. (2019). *Lenguaje y comunicación*. Ediciones Grupo Compás .

Ribes, E. (julio de 2009). La personalidad como organización de los estilos interactivos. *Revista mexicana de psicología*, 26(2), 145-161.

<https://www.redalyc.org/pdf/2430/243016315002.pdf>

- Robbins, S. y Judge, T. (2017). *Comportamiento organizacional* (17 ed.). Editorial Pearson.
- Sánchez, P. (2015). *Comunicación y atención al cliente*. Editorial Editex.
- Seelbach, G. (2013). *Teorías de las personalidades*. Editorial Red Tercer Milenio.
- Silveira, M. (2014). *El arte de las relaciones personales*. Editorial Alba.
- Tapia, L. (2019). *Factores que determinan la satisfacción de un Hospital de segundo nivel: Caso del área de traumatología del Hospital IEES Ceibos*. Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/14053/1/T-UCSG-POS-MGSS-270.pdf>
- Tapia, L. (2019). *Factores que determinan la satisfacción laboral de un Hospital de segundo nivel: caso de área de traumatología del Hospital IEES CEIBOS*. Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/14053/1/T-UCSG-POS-MGSS-270.pdf>
- Zuñiga, A. (2019). *Comunicación interna y satisfacción laboral en los trabajadores asistenciales del Hospital Regional de Ayacucho - 2019*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Trujillo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37847/zu%C3%B1iga_ca.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo N°01

Matriz de operacionalización de las variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Comunicación interna	Fernández y Fernández (2015) mencionan que “es muy importante que haya una buena comunicación dentro de la organización, de forma que se logre que los mensajes que se transmiten sean entendidos de una manera fácil y eficaz” (p. 4).	Es un proceso en el cual implica diferentes tipos de comunicación y reuniones de trabajo que tienen los miembros de una organización.	Comunicación vertical	Verticales descendentes Verticales ascendentes	Ordinal
			Comunicación horizontal	Ambiente de igualdad entre los departamentos Igualdad entre los equipos de trabajo. Comunicación informal.	
			Comunicación diagonal	Comunicación entre personas de diferentes niveles jerárquicos que no tienen relaciones de dependencia.	
			Reuniones de trabajo	Reuniones de trabajo conformado por los miembros del departamento Reuniones de trabajo conformado por todos los departamentos.	
satisfacción Laboral	Chiavenato (2015) indica que la satisfacción laboral “es el nivel de complacencia que posibilita captar personas talentosas como preservarlas, a conservar un ambiente favorable, a incentivar a personas y conseguir su compromiso” (p. 13).	Consiste en la expresión de las sensaciones del personal administrativo respecto a las condiciones laborales, personalidad y salario.	Condiciones laborales	Interdependencia. Retroalimentación. Apoyo social. Interacción con los colegas. Supervisión	Ordinal
			Personalidad	Valía interna. Capacidad básica. Compromiso de carrera. Merecimiento.	
			Salario	Adecuada remuneración. Estatus de vida	

Anexo N°02

Instrumento de recolección de datos (Cuestionario)

FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA:

Nombre de la encuesta:	CUESTIONARIO SOBRE COMUNICACIÓN INTERNA Y SATISFACCIÓN LABORAL
Autora:	León Escudero, Verónica Del Rosario
Procedencia:	Elaboración propia en base a las teorías de Pérez, Pérez, López y Caballero (2015), y Robbins y Judge (2017).
Aplicación:	Vía web por medio de https://docs.google.com/
Población:	Personal administrativo del Hospital Regional de Huacho.
Finalidad:	Reunir información sobre las variables comunicación interna y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Regional de Huacho.

CUESTIONARIO SOBRE COMUNICACIÓN INTERNA Y SATISFACCIÓN LABORAL:

I. Instrucciones

En el siguiente cuadro de preguntas marcar con una equis "X" según corresponda, teniendo en cuenta el cuadro de calificación siguiente:

CUADRO DE CALIFICACIÓN	
Totalmente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Más o menos de acuerdo	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

ÍTEM	1	2	3	4	5
COMUNICACIÓN INTERNA					
DIMENSIÓN 01					
1. Los directivos del Hospital hacen uso de la comunicación descendente para dirigir y orientar las actividades a los subordinados para cumplir los propósitos y políticas de la institución.					
2. El personal administrativo del Hospital hace uso de la comunicación descendente para dar a o informar las actividades encargadas por los directivos.					
DIMENSIÓN 02					
3. En el Hospital de Huacho se vive un ambiente de igualdad entre los departamentos.					
4. Los directivos del Hospital de Huacho utilizan la comunicación horizontal para promover la igualdad entre los equipos de trabajo.					
5. Los directivos del Hospital de Huacho utilizan la comunicación informal para obtener información adicional que permita avanzar con los objetivos propuestos.					
DIMENSIÓN 03					
6. En el Hospital Regional de Huacho se genera la comunicación entre personas de diferentes niveles jerárquicos que no tienen relaciones de dependencia.					
7. En el Hospital Regional de Huacho no existen barreras de comunicación entre departamentos que no tienen relaciones de dependencia.					
DIMENSIÓN 04					
8. En el Hospital Regional de Huacho se realiza reuniones de trabajo conformado por los miembros del departamento .					
9. En el Hospital Regional de Huacho se realiza reuniones de trabajo conformado por todos los departamentos.					
SATISFACCIÓN LABORAL					
DIMENSIÓN 01					
10. Siente que en su puesto tiene la libertad de poner en juego y desarrollar sus capacidades.					
11. Recibe retroalimentación para mejorar el desempeño en su puesto.					
12. Se siente satisfecho con el apoyo social que le brinda el Hospital Regional de Huacho.					
13. Existe un apoyo mutuo entre colegas para completar las actividades, así implique un mayor esfuerzo.					

14. Se siente satisfecho con la supervisión que realizan en el Hospital Regional de Huacho.					
DIMENSIÓN 02					
15. Se siente satisfecho con el desempeño que tengo en mi puesto de trabajo.					
16. Confía en sus capacidades para realizar una labor eficiente en su puesto de trabajo.					
17. Se siente comprometido con los valores, objetivos y metas de la institución.					
18. Los funcionarios de niveles jerárquicos más altos premian el esfuerzo mayor del personal.					
DIMENSIÓN 03					
19. Su sueldo es adecuado es relación al trabajo que realiza.					
20. El trabajo que realizo me permite tener un mejor estatus de vida.					

Fuente: Elaboración propia en base a Pérez, Pérez, López y Caballero (2015), y Robbins y Judge (2017).

Anexo N°03

Baremación de las variables

Para la baremación se consideran las puntuaciones transformadas a escalas:

Baremación de la variable de comunicación interna y sus dimensiones

Nivel	Comunicación interna	Comunicación vertical	Comunicación horizontal	Comunicación diagonal	Reuniones de trabajo
Ineficaz	Entre 0 hasta 15 puntos	Entre 0 a 3 puntos	Entre 0 a 5 puntos	Entre 0 a 3 puntos	Entre 0 a 3 puntos
Regular	Entre 16 a 31 puntos	Entre 4 a 6 puntos	Entre 6 a 10 puntos	Entre 4 a 6 puntos	Entre 4 a 6 puntos
Eficaz	Entre 32 a 45 puntos	Entre 7 a 10 puntos	Entre 11 a 15 puntos	Entre 7 a 10 puntos	Entre 7 a 10 puntos

Baremación de la variable de satisfacción laboral y sus dimensiones

Nivel	Satisfacción laboral	Condiciones laborales	Personalidad	Salario
Ineficaz	Entre 0 a 18 puntos	Entre 0 a 8 puntos	Entre 0 a 6 puntos	Entre 0 a 3 puntos
Regular	Entre 19 a 36 puntos	Entre 9 a 17 puntos	Entre 7 a 13 puntos	Entre 4 a 6 puntos
Eficaz	Entre 37 a 55 puntos	Entre 18 a 25 puntos	Entre 13 a 20 puntos	Entre 7 a 10 puntos

Anexo N°04

Cálculo de la muestra

Para definir el tamaño de la muestra se aplicó la fórmula para poblaciones finitas de la siguiente manera:

$$n = \frac{Z^2 p \cdot q \cdot N}{\varepsilon^2 (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Dónde:

n = Es el tamaño de la muestra que se desea conocer.

p y q = Representan la probabilidad de la población de estar o no incluidas en la muestra. De acuerdo a la doctrina, cuando no se conoce esta probabilidad por estudios estadísticos, se asume que p y q tienen el valor de 0,5 cada uno.

Z = Representa las unidades de desviación estándar que en la curva normal definen una probabilidad de error= 0,05, lo que equivale a un intervalo de confianza del 95 % en la estimación de la muestra, por tanto, el valor Z = 1,96

N = Es el total de la población.

E = Representa el error estándar de la estimación. En este caso se ha tomado 0,05.

Reemplazando:

$$n = \frac{3.8416 * 0.5 * 0.5 * 206}{0.0025(206 - 1) + 3.8416 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 134.32$$

Entonces la muestra estuvo representada por 135 miembros del personal administrativo del Hospital Regional de Huacho.

Anexo N°05

Validación por juicio de expertos

Matriz de Validación – EXPERTO N°01

Comunicación interna y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Regional de Huacho, distrito de Huacho – Lima provincias, 2021

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Criterios de evaluación								Observación y/o recomendaciones
				Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
				Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Comunicación interna	Comunicación vertical	Verticales descendentes	1. Los directivos del Hospital hacen uso de la comunicación descendente para dirigir y orientar las actividades a los subordinados para cumplir los propósitos y políticas de la institución.	X		X		X		X		
		Verticales ascendentes	2. El personal administrativo del Hospital hace uso de la comunicación descendente para dar a o informar las actividades encargadas por los directivos.	X		X		X		X		
	Comunicación horizontal	Ambiente de igualdad entre los departamentos	3. En el Hospital de Huacho se vive un ambiente de igualdad entre los departamentos.	X		X		X		X		
		Igualdad entre los equipos de trabajo	4. Los directivos del Hospital de Huacho utilizan la comunicación horizontal para promover la igualdad entre los equipos de trabajo.	X		X		X		X		
		Comunicación informal	5. Los directivos del Hospital de Huacho utilizan la comunicación informal para obtener información adicional que permita avanzar con los objetivos propuestos.	X		X		X		X		
	Comunicación diagonal	Comunicación entre personas de diferentes niveles	6. En el Hospital Regional de Huacho se genera la comunicación entre personas	X		X		X		X		

			de diferentes niveles jerárquicos que no tienen relaciones de dependencia.									
		Jerárquicos que no tienen relaciones de dependencia	7. En el Hospital Regional de Huacho no existen barreras de comunicación entre departamentos que no tienen relaciones de dependencia.	X		X		X		X		
	Reuniones de trabajo	Reuniones de trabajo conformado por los miembros del departamento	8. En el Hospital Regional de Huacho se realiza reuniones de trabajo conformado por los miembros del departamento.	X		X		X		X		
		Reuniones de trabajo conformado por todos los departamentos	9. En el Hospital Regional de Huacho se realiza reuniones de trabajo conformado por todos los departamentos.	X		X		X		X		
Satisfacción laboral	Condiciones laborales	Interdependencia	10. Siente que en su puesto tiene la libertad de poner en juego y desarrollar sus capacidades.	X		X		X		X		
		Retroalimentación	11. Recibe retroalimentación para mejorar el desempeño en su puesto.	X		X		X		X		
		Apoyo social	12. Se siente satisfecho con el apoyo social que le brinda el Hospital Regional de Huacho.	X		X		X		X		
		Interacción con los colegas	13. Existe un apoyo mutuo entre colegas para completar las actividades, así implique un mayor esfuerzo.	X		X		X		X		
	Supervisión	14. Se siente satisfecho con la supervisión que realizan en el Hospital Regional de Huacho.	X		X		X		X			
	Personalidad	Valía interna	15. Se siente satisfecho con el desempeño que tengo en mi puesto de trabajo.	X		X		X		X		
		Capacidad básica	16. Confía en sus capacidades para realizar una labor eficiente en su puesto de trabajo.	X		X		X		X		
Compromiso de carrera		17. Se siente comprometido con los valores, objetivos y metas de la institución.	X		X		X		X			

	Merecimiento	18. Los funcionarios de niveles jerárquicos más altos premian el esfuerzo mayor del personal.	X		X		X		X		
Salario	Adecuada remuneración	19. Su sueldo es adecuado es relación al trabajo que realiza.	X		X		X		X		
	Estatus de vida	20. El trabajo que realizo me permite tener un mejor estatus de vida.	X		X		X		X		

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO – EXPERTO N°01

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO SOBRE COMUNICACIÓN INTERNA Y SATISFACCIÓN LABORAL

OBJETIVO: REUNIR INFORMACIÓN SOBRE LAS VARIABLES COMUNICACIÓN INTERNA Y SATISFACCIÓN LABORAL.

DIRIGIDO A: PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL REGIONAL DE HUACHO.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
1	2	3	4	5

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Valenzuela Narváez, Daniel Alberto Oswaldo

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Conforme a la revisión del instrumento que se utilizara para medir la comunicación interna y satisfacción laboral se procedió a validarlo tomando en cuenta los criterios de forma, estructura y profundidad, en la cual se concluyó que está apto para recoger información de las variables de estudio.


.....
M(o). Daniel Alberto O. Valenzuela Narváez
M(o). Daniel Alberto Oswaldo Valenzuela Narváez

DNI 15724937

Matriz de Validación – EXPERTO N°02

Comunicación interna y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Regional de Huacho, distrito de Huacho – Lima provincias, 2021

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Criterios de evaluación								Observación y/o recomendaciones
				Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
				Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Comunicación interna	Comunicación vertical	Verticales descendentes	1. Los directivos del Hospital hacen uso de la comunicación descendente para dirigir y orientar las actividades a los subordinados para cumplir los propósitos y políticas de la institución.	X		X		X		X		
		Verticales ascendentes	2. El personal administrativo del Hospital hace uso de la comunicación descendente para dar a o informar las actividades encargadas por los directivos.	X		X		X		X		
	Comunicación horizontal	Ambiente de igualdad entre los departamentos	3. En el Hospital de Huacho se vive un ambiente de igualdad entre los departamentos.	X		X		X		X		
		Igualdad entre los equipos de trabajo	4. Los directivos del Hospital de Huacho utilizan la comunicación horizontal para promover la igualdad entre los equipos de trabajo.	X		X		X		X		
		Comunicación informal	5. Los directivos del Hospital de Huacho utilizan la comunicación informal para obtener información adicional que permita avanzar con los objetivos propuestos.	X		X		X		X		
	Comunicación diagonal	Comunicación entre personas de diferentes niveles	6. En el Hospital Regional de Huacho se genera la comunicación entre personas de diferentes niveles jerárquicos que no tienen relaciones de dependencia.	X		X		X		X		
		Jerárquicos que no tienen relaciones de dependencia	7. En el Hospital Regional de Huacho no existen barreras de comunicación entre departamentos que no tienen relaciones de dependencia.	X		X		X		X		
	Reuniones de trabajo	Reuniones de trabajo conformado por	8. En el Hospital Regional de Huacho se realiza reuniones de trabajo conformado por los miembros del departamento.	X		X		X		X		

		los miembros del departamento										
		Reuniones de trabajo conformado por todos los departamentos	9. En el Hospital Regional de Huacho se realiza reuniones de trabajo conformado por todos los departamentos.	X		X		X		X		
Satisfacción laboral	Condiciones laborales	Interdependencia	10. Siente que en su puesto tiene la libertad de poner en juego y desarrollar sus capacidades.	X		X		X		X		
		Retroalimentación	11. Recibe retroalimentación para mejorar el desempeño en su puesto.	X		X		X		X		
		Apoyo social	12. Se siente satisfecho con el apoyo social que le brinda el Hospital Regional de Huacho.	X		X		X		X		
		Interacción con los colegas	13. Existe un apoyo mutuo entre colegas para completar las actividades, así implique un mayor esfuerzo.	X		X		X		X		
		Supervisión	14. Se siente satisfecho con la supervisión que realizan en el Hospital Regional de Huacho.	X		X		X		X		
	Personalidad	Valía interna	15. Se siente satisfecho con el desempeño que tengo en mi puesto de trabajo.	X		X		X		X		
		Capacidad básica	16. Confía en sus capacidades para realizar una labor eficiente en su puesto de trabajo.	X		X		X		X		
		Compromiso de carrera	17. Se siente comprometido con los valores, objetivos y metas de la institución.	X		X		X		X		
		Merecimiento	18. Los funcionarios de niveles jerárquicos más altos premian el esfuerzo mayor del personal.	X		X		X		X		
	Salario	Adecuada remuneración	19. Su sueldo es adecuado es relación al trabajo que realiza.	X		X		X		X		
Estatus de vida		20. El trabajo que realizo me permite tener un mejor estatus de vida.	X		X		X		X			

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO – EXPERTO N°02

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO SOBRE COMUNICACIÓN INTERNA Y SATISFACCIÓN LABORAL

OBJETIVO: REUNIR INFORMACIÓN SOBRE LAS VARIABLES COMUNICACIÓN INTERNA Y SATISFACCIÓN LABORAL.

DIRIGIDO A: PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL REGIONAL DE HUACHO.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
1	2	3	4	5

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Gonzáles Añorga, Carlos Máximo

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Conforme a la revisión del instrumento que se utilizara para medir la comunicación interna y satisfacción laboral se procedió a validarlo tomando en cuenta los criterios de forma, estructura y profundidad, en la cual se concluyó que está apto para recoger información de las variables de estudio.



Dr. Carlos Máximo Gonzáles Añorga
DOCENTE UNIVERSITARIO
CLAD. N° 04774

Dr. Carlos Máximo Gonzáles Añorga
DNI 15762004

Matriz de Validación – EXPERTO N°03

Comunicación interna y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Regional de Huacho, distrito de Huacho – Lima provincias, 2021

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Criterios de evaluación								Observación y/o recomendaciones
				Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
				Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Comunicación interna	Comunicación vertical	Verticales descendentes	1. Los directivos del Hospital hacen uso de la comunicación descendente para dirigir y orientar las actividades a los subordinados para cumplir los propósitos y políticas de la institución.	X		X		X		X		
		Verticales ascendentes	2. El personal administrativo del Hospital hace uso de la comunicación descendente para dar a o informar las actividades encargadas por los directivos.	X		X		X		X		
	Comunicación horizontal	Ambiente de igualdad entre los departamentos	3. En el Hospital de Huacho se vive un ambiente de igualdad entre los departamentos.	X		X		X		X		
		Igualdad entre los equipos de trabajo	4. Los directivos del Hospital de Huacho utilizan la comunicación horizontal para promover la igualdad entre los equipos de trabajo.	X		X		X		X		
		Comunicación informal	5. Los directivos del Hospital de Huacho utilizan la comunicación informal para obtener información adicional que permita avanzar con los objetivos propuestos.	X		X		X		X		
	Comunicación diagonal	Comunicación entre personas de diferentes niveles	6. En el Hospital Regional de Huacho se genera la comunicación entre personas de diferentes niveles jerárquicos que no tienen relaciones de dependencia.	X		X		X		X		
		Jerárquicos que no tienen relaciones de dependencia	7. En el Hospital Regional de Huacho no existen barreras de comunicación entre departamentos que no tienen relaciones de dependencia.	X		X		X		X		

	Reuniones de trabajo	Reuniones de trabajo conformado por los miembros del departamento	8. En el Hospital Regional de Huacho se realiza reuniones de trabajo conformado por los miembros del departamento.	X		X		X		X		
		Reuniones de trabajo conformado por todos los departamentos	9. En el Hospital Regional de Huacho se realiza reuniones de trabajo conformado por todos los departamentos.	X		X		X		X		
Satisfacción laboral	Condiciones laborales	Interdependencia	10. Siente que en su puesto tiene la libertad de poner en juego y desarrollar sus capacidades.	X		X		X		X		
		Retroalimentación	11. Recibe retroalimentación para mejorar el desempeño en su puesto.	X		X		X		X		
		Apoyo social	12. Se siente satisfecho con el apoyo social que le brinda el Hospital Regional de Huacho.	X		X		X		X		
		Interacción con los colegas	13. Existe un apoyo mutuo entre colegas para completar las actividades, así implique un mayor esfuerzo.	X		X		X		X		
		Supervisión	14. Se siente satisfecho con la supervisión que realizan en el Hospital Regional de Huacho.	X		X		X		X		
	Personalidad	Valía interna	15. Se siente satisfecho con el desempeño que tengo en mi puesto de trabajo.	X		X		X		X		
		Capacidad básica	16. Confía en sus capacidades para realizar una labor eficiente en su puesto de trabajo.	X		X		X		X		
		Compromiso de carrera	17. Se siente comprometido con los valores, objetivos y metas de la institución.	X		X		X		X		
		Merecimiento	18. Los funcionarios de niveles jerárquicos más altos premian el esfuerzo mayor del personal.	X		X		X		X		
	Salario	Adecuada remuneración	19. Su sueldo es adecuado es relación al trabajo que realiza.	X		X		X		X		
Estatus de vida		20. El trabajo que realizo me permite tener un mejor estatus de vida.	X		X		X		X			

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO – EXPERTO N °03

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO SOBRE COMUNICACIÓN INTERNA Y SATISFACCIÓN LABORAL

OBJETIVO: REUNIR INFORMACIÓN SOBRE LAS VARIABLES COMUNICACIÓN INTERNA Y SATISFACCIÓN LABORAL.

DIRIGIDO A: PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL REGIONAL DE HUACHO.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
1	2	3	4	5

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Garivay Torres, Flor de María

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Conforme a la revisión del instrumento que se utilizara para medir la comunicación interna y satisfacción laboral se procedió a validarlo tomando en cuenta los criterios de forma, estructura y profundidad, en la cual se concluyó que está apto para recoger información de las variables de estudio.




Dra. Flor de María Garivay Torres
DNI 32124959

Anexo N°06

Confiabilidad del instrumento

A criterio de Hernández et al. (2014) describe a la confiabilidad de un instrumento como medición describe como grado en que su aplicación constante a un mismo individuo produzca los mismos resultados.

Para determinar la confiabilidad se realizó mediante una prueba piloto de 12 colaboradores de la organización, el cual demandó el análisis de consistencia interna según la técnica de Alpha de Cronbach.

Análisis de fiabilidad de la variable de Comunicación interna

Marketing Interno	Dimensiones	Alfa de Cronbach	Ítems
Comunicación interna (0.922) (9 ítems)	Comunicación vertical	0.843	2
	Comunicación horizontal	0.845	3
	Comunicación diagonal	0.828	2
	Reuniones de trabajo	0.866	2

Como se muestra los resultados del Alpha de Cronbach presentan valores mayores a 0,8 donde en todas las dimensiones confiabilidad alta.

Análisis de fiabilidad de la variable de satisfacción laboral

Marketing Interno	Dimensiones	Alfa de Cronbach	Ítems
Satisfacción laboral (0.880) (11 ítems)	Condiciones laborales	0.824	5
	Personalidad	0.922	4
	Salario	0.969	2

Como se muestra los resultados del Alpha de Cronbach presentan valores mayores a 0,8 donde en la dimensión de Condiciones laborales presenta una confiabilidad alta. Por otra, parte la dimensión de Personalidad y salario presentan una muy alta confiabilidad.

Data de Confiabilidad de la Variable Comunicación interna

p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9
3	3	3	3	3	5	5	5	5
3	2	2	2	1	2	2	5	3
1	1	1	2	2	3	3	1	1
3	5	5	5	5	4	3	5	5
3	2	5	5	5	5	5	5	5
3	5	2	5	2	3	2	4	3
1	1	1	1	1	2	2	1	1
3	5	5	2	5	2	3	3	2
3	2	3	2	3	1	4	1	4
5	5	3	3	3	3	3	5	5
5	5	5	2	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5

Data de Confiabilidad de la Variable de Satisfacción laboral

p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20
2	3	4	5	5	5	2	4	3	3	2
3	3	1	1	2	3	1	2	4	4	4
1	1	1	4	2	3	4	5	3	1	1
5	4	5	5	4	3	2	1	1	1	1
1	1	4	2	3	4	5	5	4	4	5
3	3	1	5	2	2	2	2	2	1	1
3	1	5	3	2	5	5	5	5	5	5
4	2	3	3	3	3	1	1	1	2	1
2	1	1	5	1	1	1	2	1	3	2
4	4	2	3	4	2	4	3	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5