



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Comunicación interna y desempeño laboral de los empleados de  
Haduyp S.J.L EsSalud – Lima, 2022

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciada en Administración

**AUTORA:**

Champac Martinez, Anita Esther (ORCID: 0000-0002-5179-562X)

**ASESORA:**

Dra. Rojas Romero, Karin Corina (ORCID: 0000-0002-6867-0778)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de organizaciones

**LIMA - PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

Está dedicada al fruto del esfuerzo, constancia, en el logro de una superación personal doy gracias a Dios por permitirme culminar este gran paso y terminar con gran satisfacción en esta etapa de mi vida.

### **Agradecimiento**

Agradezco al personal asistencial, administrativo, mantenimiento y limpieza del Hospital Aurelio Diaz Ufano Es salud S.J.L por brindarme la información, atreves de la encuesta para concluir con éxito este trabajo de investigación.

## 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	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de la Investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	16
3.3. Población , Muestra y Muestreo	18
3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos	19
3.5. Procedimientos	22
3.6. Método de análisis de datos	22
3.7. Aspecto Éticos	23
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN	38
VI. CONCLUSIONES	42
VII. RECOMENDACIONES	44
REFERENCIAS	46
ANEXOS	

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Escala de medición para el instrumento de recolección de datos	19
<b>Tabla 2</b> Juicio de especialistas	20
<b>Tabla 3</b> Observación del procesamiento de ocurrencias de muestreo en la fiabilidad para la variable Comunicación interna	20
<b>Tabla 4</b> Nivel de confiabilidad de la variable Comunicación interna.	21
<b>Tabla 5</b> Observación del procesamiento de ocurrencias de muestreo en la fiabilidad para la variable Desempeño laboral	21
<b>Tabla 6</b> Nivel de confiabilidad de la variable Desempeño laboral	21
<b>Tabla 7</b> Continuidad de la variable Comunicación interna	24
<b>Tabla 8</b> Continuidad de la variable Desempeño laboral	25
<b>Tabla 9</b> Continuidad de la dimensión comunicación descendente	26
<b>Tabla 10</b> Continuidad de la dimensión comunicación ascendente	27
<b>Tabla 11</b> Continuidad de la dimensión comunicación horizontal	28
<b>Tabla 12</b> Convergencia de tablas de las variables comunicación interna y desempeño laboral	29
<b>Tabla 13</b> Convergencia de tablas de la dimensión comunicación descendente y la variable desempeño laboral	30
<b>Tabla 14</b> Convergencia de tablas de la dimensión comunicación ascendente y la variable desempeño laboral	31
<b>Tabla 15</b> Convergencia de tablas de la dimensión comunicación horizontal y la variable desempeño laboral	32
<b>Tabla 16</b> Analisis del test de normalidad de las variables del presente estudio	33
<b>Tabla 17</b> Test de Normalidad de la Hipótesis General	34
<b>Tabla 18</b> Test de Hipótesis Secundaria 1	35
<b>Tabla 19</b> Test de Hipótesis Secundaria 2	36
<b>Tabla 20</b> Test de Hipótesis Secundaria 3	37

## Índice de gráficos y figuras

<b>Figura 1</b> Representación de barras de la continuidad de la variable comunicación interna	24
<b>Figura 2</b> Representación de barras de la continuidad de la variable desempeño laboral	25
<b>Figura 3</b> Representación de barras de la continuidad de la dimensión comunicación descendente	26
<b>Figura 4</b> Representación de barras de la continuidad de la dimensión comunicación ascendente	27
<b>Figura 5</b> Representación de barras de la continuidad de la dimensión comunicación horizontal	28
<b>Figura 6</b> Representación de barras de la convergencia de tablas de la comunicación interna y desempeño laboral	29
<b>Figura 7</b> Representación de barras de la convergencia de tablas de la comunicación descendente y desempeño laboral	30
<b>Figura 8</b> Representación de barras de la convergencia de tablas de la comunicación ascendente y desempeño laboral	31
<b>Figura 9</b> Representación de barras de la convergencia de tablas de la comunicación horizontal y desempeño laboral	32

## Resumen

El propósito de esta investigación fue de determinar el nexo existente entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores de Haduyp S.J.L EsSalud, considerando las dimensiones participantes de la investigación a la comunicación descendente, comunicación ascendente y comunicación horizontal. Por otro lado, desde la perspectiva metodológica, este estudio es de tipo aplicada, mantiene un desarrollo descriptivo – correlacional, de diseño no experimental transversal, asimismo se posee una población de 30 trabajadores entre funcionarios, auxiliares y personal especializado, la técnica predominante fue la encuesta y como instrumento se realizó el cuestionario que estaba sujeto a 30 preguntas por cada variable, bajo la escala de Likert, para terminar con su procesamiento mediante el SPSS versión 25. Los resultados de correlación dieron un valor de ,784, el cual indica que presenta una alta correlación.

**Palabras clave:** *comunicación interna, desempeño laboral, salud, comunicación horizontal, comunicación ascendente.*

## **Abstract**

The purpose of this research was to determine the link between internal communication and job performance of Haduyp S.J.L Essalud workers, considering the dimensions involved in the research: downward communication, upward communication and horizontal communication. On the other hand, from the methodological perspective, this study is of an applied type, it maintains a descriptive - correlational development, of a non-experimental cross-sectional design, it also has a population of 30 workers among officials, auxiliaries and specialized personnel, the predominant technique was the survey and as an instrument, the questionnaire was carried out, which was subject to 30 questions for each variable, under the Likert scale, to finish processing it using SPSS version 25. The correlation results gave a value of .784, which indicates that presents a high correlation.

**Keywords:** internal communication, work performance, health, horizontal communication, ascending communication.

## I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, los hospitales enfrentan grandes problemas en el rendimiento del personal y lo más resaltante es la mala comunicación entre las jefaturas el personal asistencial como administrativo, no existen planes ni programas en mejorar esta comunicación, generando un mal desempeño laboral a nivel mundial. Por lo tanto, Castro & Díaz (2020) destacó que, la comunicación interna fue necesario, porque los directivos y jefes de equipo se involucraron en la coordinación de tareas y formaron parte de las iniciativas, durante la crisis sanitaria del COVID 19, este factor fue esencial para mejorar el desempeño laboral, mediante herramientas como; las encuestas internas de satisfacción y las reuniones con el personal (p.536).

A nivel internacional, Ramos, et al. (2020) con su artículo para la revista Scielo de Brasil, quienes realizaron su investigación en el hospital privado de Belo Horizonte mencionaron presencia de transiciones laborales y mediante el comportamiento, ocasionando como primer punto de vista una falta de confianza y reluctancia entre los colaboradores, se aplicaron estrategias en cuanto a la comunicación interna con el propósito de certificar las diversas acciones y trabajo conjunto que realizaban los colaboradores y el personal profesional.(p.7). Asimismo, Horlait & Lambotte (2021) en su artículo para la revista ESSACHESS, afirmaron que, la comunicación interna durante el COVID 19 fue relevante, porque, en las organizaciones de Bélgica, el personal se enfrentó a diferentes tipos de crisis, como fue la reestructuración, organización y el cambio, de modo que, se requirió que los trabajadores puedan optar por herramientas digitales para establecer vínculos con los pacientes, como también se presentaron en las reuniones en línea, donde se presentó el chat interno (p. 60). Como sostiene, Poccioni (2019) en su artículo para la revista Question, destacó que, en los hospitales de Argentina, existen problemas en cuanto a la comunicación, fue necesario aplicar, (comunicación interna) como una solución a la gestión, que influye para distintos aspectos de la organización, que incluye a los trabajadores (p. 7).

Así mismo a nivel nacional, se pudo tomar en cuenta a Pezo, Vargas & Gallardo (2020) en su contribución por la revista USAL, resaltaron que la comunicación interna existente en las clínicas u hospitales privadas del Perú permite fortalecer el espíritu de la empresa mediante el desarrollo de la salud de los colaboradores ya sea personal administrativo o médicos. (p. 136). Por otro lado,

Foronda, et al. (2021) en su artículo para la revista Medisur, afirmaron que, en la coyuntura de la pandemia, la comunicación interna existente en personal certificado en procesos de tratamiento o cuidado natural fue primordial ya que se manejaron recursos tecnológicos permitiendo dialogar sobre la situación sanitaria orientado al cuidado del paciente, es por ello que el resto de las instituciones pudieron adaptarse al cambio y garantizar una comunicación eficaz. (p. 628).

Así mismo, se verificó que según el diario El Peruano, los colaboradores se sintieron a gusto de manejar equipos tecnológicos que permitan un aumento en el desempeño laboral en las actividades que realizaban presencialmente, siguiendo todas las recomendaciones legales conforme al artículo 03 del Decreto Legislativo N° 1310, se tuvo una comunicación por correos electrónicos, para mantener el buen desempeño en las labores, sin embargo, el personal tuvo dificultades para adaptarse al trabajo remoto y los horarios, de modo que, se tomó acciones previas a partir de diligencias presenciales y virtuales. Además, la coyuntura del covid en estos momentos ha influenciado enormemente al uso de tecnologías para realizar las actividades que demande la empresa u centro laboral especializado, es por ello que se confirmó que el 54% de colaboradores que trabajan en modalidad remota pudieron elevar sus niveles de desempeño y conseguir algún tipo de reconocimiento por sus resultados ya que recibió facilidades como flexibilizar horarios, establecer comunicaciones fluidas con sus compañeros de trabajo y la motivación de su jefe inmediato en seguir superándose cada día.

De la misma manera, según el diario Gestión, los líderes de las compañías deben adaptarse a la nueva coyuntura debido a la pandemia del COVID 19, para mantener un mejor desempeño, sin embargo, el personal tuvo preocupación por la seguridad laboral y su bienestar físico y mental, porque el 50% reveló que tuvo responsabilidades laborales y del hogar, lo que provocó una disminución en su capacidad laboral. se debe adoptar cinco estrategias, para lograr un exitoso desempeño en las empresas, motivar a los empleados, capacitarlos, intentar crear un mayor avance a corto y largo plazo para cual los colaboradores pueda ir alcanzando metas.

En conclusión, Diaz (2021) consideró que la comunicación es una actividad primordial en el flujo de procesos de las organizaciones ya que permite que todas las áreas funcionen en armonía y permitan realizar las actividades en sincronía con

la finalidad de aumentar la productividad y el desempeño laboral de los colaboradores de una misma organización.(p.3).

Prosiguiendo, se tuvo el prob. Gral. cómo; ¿Cuál es el nexo que existe entre la comunicación interna y desempeño laboral de los empleados del Haduyp S. J. L. Essalud Lima – Perú, 2022? Como también se tuvo problemas secundarios tales como; (a.) ¿Cuál es el nexo que existe entre la comunicación ascendente y desempeño laboral de los empleados del Haduyp S. J. L. Essalud?, (b.) ¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación descendente y desempeño laboral de los empleados del Haduyp S. J. L. Essalud? y, (c.) ¿Cuál es el nexo que existe entre la comunicación transversal y desempeño laboral de los empleados del Haduyp S. J. L. Essalud?

En cuanto a la justificación teórica del estudio fue esencial porque se basó en autores como, Reyes, et al. (2017), para tratar la variable comunicación interna y se basó en Carranza (2017), para tratar la variable desempeño laboral, de manera que, servirá como base para posteriores investigaciones donde a través de los resultados se podrá afrontar las dificultades existentes principalmente de la comunicación que tiende a afectar el desempeño laboral de los colaboradores o en este caso personal médico y especializado. Por otro lado, en la justificación metodológica, esta investigación fue fundamental ya que ofrece varios métodos, cuestionarios, instrumentos con un alto nivel de confiabilidad y validados por personas calificadas con una alta gama de experiencia en relación a las variables. Finalmente se tiene a la justificación social, donde esta investigación tiene la intención de mejorar los estándares de calidad de servicio que ofrecen los hospitales o centros de atención a la salud, asimismo en mejorar el desempeño que demuestran los colaboradores o personal profesional a través de una buena comunicación.

Es por ello, que se formuló el obj. gral. : Determinar el nexo que existe entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los empleados del Haduyp S.J.L EsSalud Lima – Perú, 2022. Así mismo, los objetivos secundarios que fueron una parte fundamental con el desarrollo de la investigación, fueron: (a.) Determinar el nexo que existe entre la comunicación descendente y el desempeño laboral de los empleados del Haduyp S.J.L EsSalud; (b.) Determinar el nexo que existe entre la comunicación ascendente y el desempeño laboral de los empleados del Haduyp

S.J.L EsSalud y (c.) Determinar el nexo que existe entre la comunicación horizontal y el desempeño laboral de los empleados del Haduyp S.J.L EsSalud.

Finalmente se asumió como hipótesis gral. de la investigación: Existe un nexo significativo entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los empleados de Haduyp S.J.L EsSalud Lima Perú – 2022; asimismo se pudo identificar las hipótesis secundarias que fueron parte esencial para establecer los niveles de correlación, entre estos se tiene a: (a.) Existe un nexo significativo entre la comunicación descendente y el desempeño laboral de los empleados de Haduyp S.J.L EsSalud; (b.) Existe un nexo significativo entre la comunicación ascendente y el desempeño laboral de los empleados de Haduyp S.J.L EsSalud y (c.) Existe un nexo significativo entre la comunicación horizontal y el desempeño laboral de los empleados de Haduyp S.J.L EsSalud

## II. MARCO TEÓRICO

En este capítulo se tomó los puntos de vista, perspectivas e información de investigadores con alta experiencia que compartieron similitud con las variables que fueron objeto de estudio para el desarrollo de esta investigación.

Empezando desde un nivel nacional, se tiene a Olano (2021) quien asevera que el desarrollo de sus análisis en cuanto a la comunicación interna y desempeño laboral que presentan los colaboradores fueron principalmente tomados desde pruebas reales en una institución educativa de origen lambayecana, comprobando que existieron irregularidades en cuanto a la conexión de sus variables de estudio con el lugar de desarrollo. La finalidad de su estudio se determinó en establecer el nivel de correlación existente entre la variable comunicación interna y el desempeño laboral presente en el personal institucional. Por otro lado, desde el nivel metodológico, dicho estudio fue aplicado, tomándolo como correlacional, particularmente descriptiva, se tuvo una población agrupada por 57 trabajadores, en los cuales se determinó como muestra un total de 44 trabajadores; asimismo se contó con instrumentos de 22 proposiciones de carácter interrogativa que demostraron una confiabilidad de ,778 en relación a la primera variable; comunicación interna y en cuanto al desempeño laboral se contó con 24 proposiciones que determinó su confiabilidad en ,789. Donde se obtuvo como resultados deslumbrantes ya que se consiguió obtener una correlación positiva considerable en relación con el desempeño laboral, dado el valor aproximadamente fue de 0,892.

Asimismo, Díaz (2021) indicó que el propósito de su investigación fue de especificar el vínculo existente entre la comunicación interna y el desempeño laboral perteneciente al personal del área de gestión del talento en una institución del estado. Dentro del punto de vista metodológico, se pudo verificar que se recurrió a una perspectiva cuantitativa, categorizando su tipo, este fue básica, particularmente se basó como estudio no experimental, correlacional. Por otro lado se manejó una población total de 36 agentes profesionales pertenecientes al área de gestión del talento que compartían participación del proyecto AURORA, es por ende que se manejó dos cuestionarios conformados por 16 preguntas cada uno, los cuales fueron examinados por especialistas y pudieron dar su veredicto de cuanto nivel de confiabilidad se podría conseguir analizando estas preguntas,

obteniendo como resultados de confiabilidad para la primera variable se tuvo ,856 y para la segunda variable ,838. El nivel de resultados obtenidos fue analizado mediante la teoría correlativa de Spearman, donde se consiguió una cifra de ,886 evidenciando que ambas variables poseen una correlación positiva considerable, estableciendo un nivel de significancia menor a 0,05.

Por consiguiente, Serna (2020) señaló que la finalidad de su estudio fue de detallar la conexión que posee la comunicación interna y el desempeño laboral existente del personal que conforma la Municipalidad de Vilquechico. Dentro del punto de vista metodológico, se pudo comprobar que se recurrió a una perspectiva cuantitativa, categorizando su tipo, este fue correlacional, particularmente se basó como estudio no experimental, de corte transversal. Por otro lado se operó una población total de 24 agentes profesionales pertenecientes al área administrativa de la presente municipalidad siendo el lugar clave de la investigación, es por ende que se manejó dos cuestionarios conformados por 15 preguntas para la comunicación y 12 preguntas para el desempeño laboral, los cuales fueron examinados por especialistas y pudieron dar su veredicto de cuanto nivel de confiabilidad se podría conseguir analizando estas preguntas, obteniendo como resultados de confiabilidad para la primera variable se tuvo ,898 y para la segunda variable ,908. El nivel de resultados obtenidos fue analizado mediante la teoría correlativa de Spearman, donde se consiguió una cifra de ,756 comprobando que ambas variables poseen una correlación positiva alta, determinando un nivel de significancia menor a 0,05.

Continuando con el nivel nacional se tiene a Foronda, et al. (2021) quienes consideraron que el propósito fundamental de su estudio fue de especificar la conexión que radica la comunicación interna con el desempeño laboral existente en el personal calificado de especialización sanitaria durante la coyuntura de la pandemia ocasionada por el Covid-19. Dentro del punto de vista metodológico, se pudo corroborar que se tomó una perspectiva cuantitativa, categorizando su tipo, este fue correlacional, particularmente se basó como estudio no experimental, descriptivo. Por otro lado, se manejó una población total de 100 agentes profesionales pertenecientes al departamento Materno-infantil del hospital estatal de Chimbote, es por ello que se manejó dos cuestionarios que se preparó mediante la tecnología de google, donde la data recopilada sirvió para estructurar gráficos y

tablas que permitió medir el nivel correlativo que tenían las variables y sus dimensiones correspondientes. El nivel de resultados conseguidos fue analizado mediante la teoría correlativa de Pearson, calculando un valor del 95% de correlación presente entre ambas variables, verificando un nivel de correlación positiva muy alta.

Como ultima investigación por parte del nivel nacional se tiene a Reátegui (2020) quien sostuvo que el fin exclusivo de su estudio fue de delimitar el nexo que existe entre la comunicación interna y el desempeño laboral del personal conformado en la Municipalidad de San Martín. Dentro del punto de vista metodológico, se pudo esclarecer que se manejó una perspectiva cuantitativa, categorizando su tipo, este fue básica, particularmente se basó como estudio no experimental. Es por ello que se administró una población total de 481 agentes municipales pertenecientes al área administrativa de la presente municipalidad, asimismo se tomó tan solo 108 participantes, es por ende que se manejó dos cuestionarios conformados por 15 preguntas para cada variable, los cuales fueron examinados por especialistas y pudieron dar su veredicto de cuanto nivel de confiabilidad se podría conseguir analizando estas preguntas, obteniendo como resultados de confiabilidad para la primera variable se tuvo ,859 y para la segunda variable ,911. El nivel de resultados obtenidos fue analizado mediante la teoría correlativa de Spearman, donde se consiguió una cifra de ,750 comprobando que ambas variables poseen una correlación positiva alta, determinando un nivel de significancia menor a 0,05.

Partiendo desde el nivel internacional se tiene a Hee, et al. (2019) quien afirmó que su estudio tiene el propósito de examinar la categorización de la comunicación interna que impacta con el desempeño de los empleados en una empresa inmobiliaria de Malasia. Dentro del punto de vista metodológico, se pudo corroborar que se tomó una perspectiva cuantitativa, categorizando su tipo, este fue correlacional, particularmente se basó como estudio no experimental, descriptivo. Por otro lado, se contó con una población total de 120 trabajadores del área administrativa de la inmobiliaria de Malasia, asimismo se tomó tan solo 92 participantes, es por ello que se realizó dos cuestionarios que avalen el comportamiento de la comunicación con el desempeño de los empleados. Los resultados demostraron que tanto la comunicación descendente y la horizontal

marcaron impactos significativos en relación con el desempeño laboral de los colaboradores. El hallazgo de la investigación es capaz de proporcionar ideas e información importante para el desarrollo inmobiliario de la empresa, asimismo de comprender mejor la importancia de la comunicación entre los empleados para mejorar el desempeño de los empleados.

Asimismo, Kalogiannidis (2020) mencionó que la comunicación es apreciada como una técnica fundamental para el rendimiento e incremento en la productividad organizacional. Por encima del 90% de las empresas confían en que la comunicación interna permite optimizar a grandes escalas el rendimiento que muestran los colaboradores. Este estudio buscó explorar el impacto de la comunicación empresarial en el desempeño de los empleados. La comunicación se conceptualizó en formas de comunicación horizontal, descendente y ascendente y su influencia en el desempeño de los empleados se determinó en función de los datos de 110 participantes que eran empleados de diferentes instituciones bancarias en Grecia. El estudio confirmó que la comunicación efectiva en cualquier entidad empresarial tiene una gran influencia en el desempeño de los empleados.

Por otro lado, Rukmana et al. (2018) manifestó que el propósito de su investigación fue de detallar la condición de descripción de la comunicación organizacional, asimismo la motivación de los empleados y el desempeño laboral en PT Putri Panda Unidad II Tulungagung, así también consistió en medir el efecto de la comunicación organizacional directa o indirectamente en el desempeño del empleado mediante la motivación de los empleados en PT Putri Panda Unidad II Tulungagung. Esta investigación utilizó un cuestionario, que abarcó el instrumento, entrevistas y simple observación, por el cual se tomó una muestra para ser partícipe del instrumento a 72 trabajadores de Indonesia. En el análisis de los datos recibidos por la encuesta, se condicionó que la comunicación organizacional en la categoría simple mientras que la motivación de los empleados en la categoría alta, y el desempeño de los empleados en la categoría alta. Por ende, existe un efecto positivo de la comunicación organizacional directa o indirecta en el desempeño de los empleados por medio de la motivación empresarial en PT Putri Panda Unit II Tulungagung. Los investigadores han sugerido; aumentar u optimizar la comunicación organizacional mediante actividades conjuntas fuera del horario laboral, es decir, mediante la celebración de actividades recreativas o culturales.

Continuando con Noboa et al. (2021) señaló que su finalidad absoluta fue de reconocer el nexo que existe entre la comunicación interna organizacional y el compromiso de los colaboradores frente a empresas ecuatorianas. Debido a que la información hoy en día se consiga de forma inmediata, los giros o acontecimientos veloces y cambios repentinos en la organización hace notar a la comunicación como una potente herramienta capaz de transmitir diferentes mensajes a través de un sinfín de caminos. Esta investigación fue de tipo cuantitativo, no experimental de orden relacional y descriptivo, y particularidad de corte transversal. Los instrumentos fueron validados por una serie de especialistas que tienen experiencia en el campo de investigación. Se aplicó el cuestionario a una muestra de 380 colaboradores o trabajadores de empresas públicas o privadas originarias de Guayaquil, con la finalidad de observar el cambio del comportamiento de las variables. Los análisis estadísticos corroboraron los indicios de normalidad, coeficiente de Cronbach y señales de correlación entre las variables de estudio y sus correspondientes dimensiones. Por eso mismo se resaltó que existe un nivel positivo en la correlación de la comunicación interna organizacional con el compromiso laboral en empresas ecuatorianas.

Por último, según Pazmay (2019) menciona que su objeto de investigación consistió en evaluar opciones de mejora en la comunicación interna, es por ello que se elaboró un estudio de tipo descriptivo- cuantitativo a las empresas del grupo CALTU, donde afirman que en los años 2016 y 2018 fue donde se realizaron estos exámenes de investigación. El instrumento que fue utilizado para la investigación obtuvo un valor en el coeficiente de Cronbach que ascendía a 0,78 y se pudo confirmar su validez y fiabilidad. Por otro lado, los resultados conseguidos indicaron que la comunicación descendente es la que prevalece en el canal formal de la organización, no obstante, también menciona que el modo red en cadena de la comunicación interna es un procedimiento primordial repetitivo que mantiene el flujo de la información. Es por ello que no se pudieron encontrar diferencias significativas en los análisis estadísticos realizados por los dos años de evaluación. Asimismo, se concluyó que las charlas informativas en relación con la comunicación efectiva son un fuerte impulso al punto de vista sistémico, y que deben ser correctamente administrados para poder identificar cambios de gran efecto relacionados a la comunicación interna.

En cuanto a las teorías que fueron de base a la variable comunicación interna se tiene al autor Reyes (2017) que destacó que es una herramienta de gestión que puede entenderse como una técnica. Puede ser también un medio para alcanzar un fin, en donde la prioridad es buscar la eficacia en la recepción y en la comprensión de los mensajes (p.20). Por lo tanto, es la comunicación va dirigida al público interno, del hospital al personal administrativo de diversas instituciones, a todos sus integrantes y que a partir que genera un entorno productivo armonioso y participativo. De manera que, el autor concluyó en que existen tres tipos de comunicación interna como:

Como primera dimensión se tiene a la (a.) comunicación descendente, el cual según López & Saboya (2017) señalan que abarca desde la alta dirección o cúspide más alta de una organización hacia los niveles bajos con la finalidad de certificar un grado de comprensión de los objetivos propuestos por la organización.

Asimismo, se tiene a la (b.) comunicación ascendente, donde el flujo cambia radicalmente y el mensaje lo empieza el sector operativo hacia el nivel gerencial, esto ocurre cuando los colaboradores tienen la opción de manifestar o expresar su perspectiva en base a las actividades que estén realizando o sobre sus jefes inmediatos. (Vivas & Saavedra, 2019).

Por último, se tiene a la dimensión (c.) comunicación horizontal, en este tipo de comunicación, el intercambio de mensajes ocurre en un mismo nivel jerárquico con la finalidad de optimizar la coordinación de procedimientos, mantener una armonía frente a compañeros de trabajo sin llegar a extremos como la falta de empatía y pérdidas de tiempo. (Català & Ortíz, 2017).

Así mismo, Monteiro et al. (2021) detallaron que la comunicación interna se considera el punto de partida para el alineamiento del discurso de una organización, donde se llevó a cabo un proceso comunicativo eficiente entre la organización y su público interno no es un procedimiento simplista. Por lo tanto, Jaroslav (2019) destacó que la comunicación en el entorno interno de la empresa es el principal factor fundamental que se utiliza para transmitir información, experiencia, conocimientos, normas y principios que representen un pilar fundamental de la cultura corporativa y de la gestión empresarial (p.32).

Por consiguiente, en toda organización existen cambios en los métodos de trabajo, por lo tanto, el personal debe adaptarse para desarrollar mejor sus

actividades en cada área asignada, de manera que, Tkalar & Spoljaric (2020) detallaron que la comunicación interna cambia constantemente por los diferentes motivos, especialmente las nuevas tecnologías, las organizaciones tienen que adaptarse rápidamente en sus intentos de llegar a sus empleados o colaboradores (p.1). Este concepto coincide con Bizjak & Faganel (2020) que detallaron que, ante los cambios que suceden en la organización, la comunicación interna se enfoca en el volumen de información, de manera que, los profesionales verifican el contenido de la comunicación, con la finalidad de lograr los objetivos de la organización (p.198).

En cuanto a la importancia del compromiso del personal fue relevante para llegar al resultado esperado y del cual lograr el éxito personal o de equipo. Por ello, Hadi & Mohammad (2019) destacaron que, es un factor crítico para establecer el compromiso en la empresa, ya sea con la identificación de los impulsores del compromiso y los niveles de promoción del compromiso, que incluyeron una buena reputación de integridad e innovación (p.58). Esta definición coincidió con Peñarreta et al. (2021) que afirmaron que, para tener un mayor compromiso, se optó por las herramientas de comunicación interna, como fueron los correos y reuniones, consiguiendo los objetivos estratégicos y minimizando la aparición de rumores, garantizando un clima de confianza (p.110).

En la organización se debe establecer estrategias con la finalidad de crear valor, realizando acciones y manejando los recursos que aportan para cumplir los objetivos ya establecidos. Así mismo, Aced & Miguel (2021) detallaron que, la comunicación es una necesidad estratégica considerable en la organización para estimular el compromiso de los trabajadores con el logro de los retos (p.246). Así mismo, Castro & Diaz (2020) concluyeron que, en las organizaciones se puede contar con las estrategias de comunicación interna enfocados en potenciar la motivación y el orgullo de los trabajadores para pertenecer a la organización como también incentivar al crecimiento de la organización (p.3).

Prosiguiendo, en cuanto a la segunda V. Desempeño laboral, se contó con el autor Carranza (2017) que afirmó que, las acciones o comportamiento observados en los empleados en su actividad laboral, así mismo, nos lleva a evaluar el desempeño al momento de mejorar su rendimiento y conseguir los resultados (p.8).

Así mismo Carranza (2017) nos dice que se puede comprender áreas del desempeño para su evaluación, como la productividad, eficiencia y formación adquirida, atribuyendo de esta forma muchos beneficios como lograr mejores resultados. Por lo tanto, las dimensiones en el estudio, y fueron definidas como:

Como primera dimensión se tiene a la Productividad, según De Jorge, et al. (2021) menciona que la productividad es un término primordial para poder conseguir un aumento en la eficiencia y en la competitividad ya que es uno de los factores que debe estar presente en las decisiones estratégicas del área administrativa ya que permite optimizar la calidad del servicio, tener una nueva perspectiva en la reducción de costos en función sustancial con las entidades de salud.

Asimismo, se tiene a la Eficiencia, el cual sostiene Murillo, et al. (2018) afirma que es el manejo correcto de los recursos para conseguir un determinado objetivo, también se puede aclarar que ser eficiente consiste en cumplir las obligaciones disponiendo de menor cantidad de recursos a lo planificado.

Por último, se tiene a la Formación Adquirida, alude a los procedimientos de entrega y recepción de data para fortalecer habilidades, tácticas y conocimiento especial, su importancia radica en el crecimiento intelectual de los profesionales para que consigan alcanzar los objetivos propuestos. (Carranza, 2017).

En la empresa se debe considerar al personal como un recurso relevante para un mejor desarrollo de las actividades. De modo que, Martínez, et al. (2021) afirmaron que, el desempeño laboral es el medio para valorar al personal, tales que aportan al desarrollo de sus competencias, fortaleciendo su desempeño y brindándoles recompensas (p.317). De la misma manera, Torres, et al. (2021) destacaron que, este factor hace referencia a la capacidad de los trabajadores para desarrollar sus actividades, siguiendo las instrucciones, como también normas y reglas para conseguir un trabajo primordial y de esta manera lograr la satisfacción laboral (p.66).

En los últimos tiempos está demostrado que el desempeño en cualquier centro de trabajo es un elemento de suma importancia para los administradores de cualquier organización o institución. Por lo tanto, Riera, Diaz & Mariscal (2020) afirmaron que, este factor trae beneficios para lograr el cumplimiento de sus objetivos y favorecer la toma de decisiones activas y proactivas en el ámbito

empresarial (p.3). Así mismo, Köllen, et al. (2020) declararon que, este factor evidencia el buen cumplimiento de las tareas y funciones asignadas, sin embargo, si la organización no lo considera, trae como consecuencia, el estrés porque no se cuenta con tiempo para dar respuesta a las exigencias del trabajo (p.98).

Por consiguiente, el conocimiento fue relevante en la empresa, porque el personal puede contar con la información o datos reales del proceso para realizar mejor sus funciones a su cargo. De manera que, Tănăsescu y León (2019), afirmaron que, en el desempeño laboral se comprende el aprendizaje continuo del personal, por lo tanto, el trabajo será eficiente siempre y cuando, estén satisfechos con su trabajo porque de acuerdo a sus necesidades (p.472). Sin embargo, Lee y Duffy (2019) demostraron que, la envidia en el lugar de trabajo es relevante donde el personal aprende un sinfín de nuevas habilidades y adquiere mayor conocimiento para fomentar un mejor desempeño (p.108).

Según las investigaciones destinadas al estudio del desempeño laboral, conforme a Lado & Salgado (2021) detallaron que, El desempeño laboral fue importante para diferentes investigaciones durante más de un siglo, de modo que, se puede reforzar la satisfacción con la vida y experimentar emociones positivas si el rendimiento es alto y, de lo contrario, si el desempeño es bajo, podría aumentar las emociones negativas (p.122). Así mismo, CALL & PLOYHART (2021) destacaron que, durante las investigaciones se verificó el impacto que el desempeño laboral tiene en la creación de valor de la empresa, sin embargo, las organizaciones toman mayor atención a la captura de valor empresarial ignorando la naturaleza y tipos de desempeño laboral individual o procesos de desempeño colectivo (p.572).

En las organizaciones se consideró las habilidades, el conocimiento y la innovación del personal para mejorar el desempeño laboral. De manera que, Nien, Hui & Tsang (2022) afirmaron que, Cuando las habilidades de los empleados cumplen con los requisitos del trabajo, se tiene un mejor rendimiento, por lo tanto, las organizaciones deben prestar atención a las características del trabajo para mejorar su desempeño laboral y la ventaja competitiva (p.129). Además, Čevra, et al. (2022) consideraron que, Para mejorar el desempeño laboral se puede realizar el intercambio de conocimientos y la innovación personal, de manera que, se puede

fomentar el clima de aprendizaje positivo, ya sea con la capacitación y desarrollo del personal (p.201).

Por lo tanto, Fogaça, et al. (2020) afirmaron que, los gerentes y sus organizaciones pueden asegurar resultados favorables cuando se garantiza el desempeño laboral, fomentando el bienestar de los empleados y las condiciones de trabajo, cuidando a los empleados en términos de beneficios, seguridad y tecnología (p.21). Finalmente, Cladellas, et al. (2018) mencionaron que, el desempeño en cualquier puesto de trabajo con una calificación sistemática del valor que una persona manifiesta por sus características personales, por lo tanto, esta valoración se da con la finalidad de mostrarnos la toma de decisiones y lograr resultados, evaluado por los jefes inmediatos. (p.55).

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de la Investigación**

El presente marco metodológico presenta manejo de tipo aplicada, por lo cual Hernández & Mendoza (2018) señalaron que hace referencia a la utilización de leyes existenciales con la finalidad de mejorar los acontecimientos verídicos de la actualidad. (p. 48). De acuerdo con el enfoque de la investigación, el cual se corroboró una investigación de orden cuantitativa, ya que hace uso de herramientas y procedimientos numéricos en base a porcentajes y proporciones que son usados para medir eficientemente las variables de estudio, asimismo se aplicó la estadística para la interpretación descriptiva ya sea univariado o bivariada. Por otro lado, esta investigación fue seleccionada como tipo aplicada ya que el propósito primordial de este estudio fue de otorgar soluciones y estrategias que permitan optimizar las irregularidades o inquietudes que presentan en este ambiente de trabajo. (Zacarías & Supo, 2020).

Es por esto que el método de investigación planteado fue el deductivo ya que se busca demostrar la validez existente en las hipótesis secundarias de esta investigación, por lo tanto, es indispensable que se realicen las pruebas pertinentes para confirmar las teorías seleccionadas. (Hernández & Mendoza, 2018).

La investigación se realizó en base al análisis no experimental, el cual significa que las variables pertenecientes a este estudio no están sujetos a alguna manipulación o alteración, y tampoco existen registros de manipulación de data; por otro lado se menciona el término transversal, este alude al comportamiento de medición, donde solo fue realizado por un intervalo de tiempo dado; y por último se pudo haber mencionado que la investigación fue correlacional ya que se buscó medir el nivel de conexión que poseen ambas variables de estudio. (Bernal, 2016).

De esta manera esta investigación se mantuvo en el margen descriptivo-correlacional ya que se pudo recopilar la información necesario e imprescindible para poder hacer uso de los resultados, y asimismo correlacional porque se buscó medir el nivel de aceptación entre ambas variables para permitir dar solución a los problemas que está pasando el centro de salud. (Zacarías & Supo, 2020).

### **3.2. Variables y operacionalización**

#### Variable 1: Comunicación Interna

En cuanto a la definición conceptual presente de esta variable: según Reyes (2017) afirma que es una técnica muy importante en la gestión de usuarios ya que permite alcanzar las metas mediante la interacción o integración del personal a los proyectos organizacionales de la empresa. Se origina a partir de la necesidad de querer retener personal usando la motivación de por medio.

Asimismo, se tiene a la definición operacional, los cuales son conformados por las dimensiones pertenecientes a esta variable:

Como primera dimensión se tiene a la (a.) comunicación descendente, el cual según López & Saboya (2017) señalan que abarca desde la alta dirección o cúspide más alta de una organización hacia los niveles bajos con la finalidad de certificar un grado de comprensión de los objetivos propuestos por la organización.

Asimismo, se tiene a la (b.) comunicación ascendente, donde el flujo cambia radicalmente y el mensaje lo empieza el sector operativo hacia el nivel gerencial, esto ocurre cuando los colaboradores tienen la opción de manifestar o expresar su perspectiva en base a las actividades que estén realizando o sobre sus jefes inmediatos. (Vivas & Saavedra, 2019).

Por último, se tiene a la dimensión (c.) comunicación horizontal, en este tipo de comunicación, el intercambio de mensajes ocurre en un mismo nivel jerárquico con la finalidad de optimizar la coordinación de procedimientos, mantener una armonía frente a compañeros de trabajo sin llegar a extremos como la falta de empatía y pérdidas de tiempo. (Català & Ortíz, 2017).

También se presentan los indicadores que participaron en esta investigación, los cuales se tiene a: (a.1) Participación, (a.2) Credibilidad, (a.3) Compromiso; (b.1) Seguridad, (b.2) Desarrollo personal; (c.1) Trabajo en equipo, (c.2) Competitividad, (c.3) Creatividad

Se propuso como escala de medición, la denominada escala de Likert que permitió organizar las respuestas de los cuestionarios para poder interpretarlos con facilidad.

## Variable 2: Desempeño Laboral

En cuanto a la definición conceptual presente de esta variable: según Carranza (2017) señala que es el nivel de calidad que cada colaborador contribuye a sus actividades cotidianas, por un determinado intervalo de tiempo, asimismo se utiliza para poder identificar si los colaboradores rinden actualmente con su cargo asignado.

Asimismo, se tiene a la definición operacional, los cuales son conformados por las dimensiones pertenecientes a esta variable:

Como primera dimensión se tiene a la Productividad, según De Jorge, et al. (2021) menciona que la productividad es un término primordial para poder conseguir un aumento en la eficiencia y en la competitividad ya que es uno de los factores que debe estar presente en las decisiones estratégicas del área administrativa ya que permite optimizar la calidad del servicio, tener una nueva perspectiva en la reducción de costos en función sustancial con las entidades de salud.

Asimismo, se tiene a la Eficiencia, el cual sostiene Murillo, et al. (2018) afirma que es el manejo correcto de los recursos para conseguir un determinado objetivo, también se puede aclarar que ser eficiente consiste en cumplir las obligaciones disponiendo de menor cantidad de recursos a lo planificado.

Por último, se tiene a la Formación Adquirida, alude a los procedimientos de entrega y recepción de data para fortalecer habilidades, tácticas y conocimiento especial, su importancia radica en el crecimiento intelectual de los profesionales para que consigan alcanzar los objetivos propuestos. (Carranza, 2017).

También se presentan los indicadores que participaron en esta investigación, los cuales se tiene a: (a.1) Calidad, (a.2) Conocimiento del trabajo, (a.3) Cooperación; (b.1) Confianza, (b.2) Liderazgo; (b.3) Recursos, (b.4) Información, (c.1) Adquisición de conocimiento, (c.2) Crecimiento profesional.

Se propuso como escala de medición, la denominada escala de Likert que permitió organizar las respuestas de los cuestionarios para poder interpretarlos con facilidad.

### **3.3. Población, Muestra y Muestreo**

La población, según Gallardo (2017) afirma que es la conformación de un grupo de individuos o entidades que poseen atributos comunes, asimismo también tienen cierta dependencia con las variables estudiadas. Es por ello, que en esta oportunidad se hará participe de 30 colaboradores de Haduyp S.J.L Essalud entre funcionarios, auxiliar administrativos y personal asistencial y están agrupados en servicios, se encuentran en el régimen del Decreto Legislativo 276 y servidores que están bajo la norma del Decreto Ley N° 1057 (CAS) Y 276.

Se entendió el termino unidad de estudio a todos los colaboradores que participaron a los cuestionarios de comunicación interna y desempeño laboral brindado en Haduyp S.J.L Essalud.

Continuamente se entiende el termino criterio de inclusión a los 30 colaboradores, que se encuentran laborando presencialmente en las áreas respectivas, excluyendo a los que trabajan remotamente o se encuentran con licencia con gocé de haber debido a que son trabajadores vulnerables o con enfermedades crónicas lo cual no pueden laborar presencialmente o de manera virtual. Es decir, el personal administrativo, conformado por los funcionarios, auxiliar administrativo, auxiliar de servicios generales y técnicos administrativos que se encargan de realizar labores netamente administrativas que corresponde al Haduyp S.J.L Essalud.

Sobre la muestra de acuerdo a Ventura (2017) detalló que se denomina como un subconjunto constituido por unidades o personas que también tienen características en semejanza. (p.648). de manera que la cantidad de población que se tomó para la muestra fue de 30 personas entre los cuales están los funcionarios, los nombrados, los trabajadores con contratación, cas.

Consecutivamente el tipo de muestreo que se manejó fue el muestre no probabilístico por conveniencia, el cual según Otzen & Manterola (2017) facilita escoger a aquellos participantes que tengan la capacidad de responder las encuestas con transparencia y claridad.

### 3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos

En el presente estudio se utilizó la herramienta conocida como encuesta, por ende, se necesitó la colaboración de una cantidad de trabajadores del centro de salud que comparten algunos ideales con el autor. Por consiguiente, la encuesta, es un procedimiento que lleva a la acción de recopilar data de manera constante ya sea por medio físico o virtual, con el propósito de llegar al alcance de todas las entidades seleccionadas como muestra del estudio. (Gandía et al., 2021).

Siguiendo con el desarrollo del estudio, se tomó el instrumento a los 30 individuos partícipes de la investigación, ya que son personal directo entre funcionarios, auxiliar administrativo y técnicos especializados del área administrativa de Haduyp S.J.L Essalud. Dado lo anteriormente dicho, se recibió respuestas de los encuestados exclusivamente personal calificado y capaz de brindar respuestas legítimas, dado esto se creó dos encuestas con interrogantes enfocadas a cada variable de la investigación.

El cuestionario que se aplicó en esta investigación pertenece al tipo subordinado de la encuesta, su estructuración es el punto más importante ya que se formularon las preguntas acordes a la problemática existente y respetando el nivel de consistencia, deben ser entendibles para asegurar una data bien suministrada para verificar la correlación entre las variables y sus dimensiones. Asimismo, se llevó a cabo la interpretación mediante la escala de Likert posibilitando su fácil categorización en 5 niveles: Nunca, casi nunca, Neutral, casi siempre, siempre. (Rodríguez et al., 2021).

**Tabla 1**

*Escala de medición para el instrumento de recolección de datos*

Nunca	Casi Nunca	Neutral	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

**Nota.** Denotación de la escala de Likert aplicada en esta investigación

Por otro lado, según Hernández & Mendoza (2018) señalaron que, la validez es un riguroso análisis basado en una secuencia de actividades que requieren atención especializada en estadística y toma de decisiones en cuanto a la aprobación de los instrumentos entregados, asimismo se debe contar con un gran

nivel de objetividad ya que se requiere especialmente que las interrogantes propuestas sean de calidad para el participante de la investigación, es por ello que el manejo de encuestas o cuestionarios en base a las posibles respuestas que pueda tener un determinado número de personas verifica el grado de validez del instrumento en mención, el cual aprobó efectivamente por el juicio de especialistas que se muestra a continuación.

**Tabla 2**

*Juicio de especialistas*

N°	Especialistas	Tipo de especialista	Determinación
1	Dra. Graus Cortez Lupe Esther	Estadístico	Aplicable
2	Dra. Yvette Cecilia Plasencia Mariños	Especialista	Aplicable
3	Mg. Torres Cabanillas Luis Alberto	Metodólogo	Aplicable

**Nota.** Se puede visualizar los especialistas a cargo de la validación del instrumento en esta investigación.

En cuanto a la confiabilidad que muestran las variables de investigación, se pudo demostrar que este término es muy fundamental ya que permite un alto desarrollo en el comportamiento de las variables, facilitando su nivel de mejora ante una determinada población. En dicha investigación, se realizó el análisis de confiabilidad mediante la teoría de Cronbach, puesto que es uno de los más importantes y muestra un alto nivel de consistencia en los análisis ejecutados. (Ñaupas et al., 2019)

**Tabla 3**

*Observación del procesamiento de ocurrencias de muestreo en la fiabilidad para la variable Comunicación interna*

		N	%
<i>Ocurrencias</i>	<i>Aceptadas</i>	30	100,0
	<i>Rechazada</i>	0	,0
<i>Total</i>		30	100,0

a. La supresión por lista fue ejecutada durante todo el procedimiento.

**Tabla 4**

*Nivel de confiabilidad de la variable Comunicación interna.*

<i>Teoría del Alfa de Cronbach</i>	<i>N de interrogantes</i>
,958	30

**Nota.** Se comprobó gracias al análisis de procesamiento de datos que en la tabla 3, el número de interrogantes de la variable comunicación interna, que han sido aceptadas marca un total de 30, por otro lado, la cantidad de interrogantes rechazadas es nula. En cuanto a la tabla 4, el análisis conseguido después de realizar el ejercicio de Cronbach fue calculado por un valor de ,958, el cual significa que la variable presenta un alto nivel de confiabilidad.

**Tabla 5**

*Observación del procesamiento de ocurrencias de muestreo en la fiabilidad para la variable Desempeño laboral*

		<i>N</i>	<i>%</i>
<i>Ocurrencias</i>	<i>Aceptadas</i>	30	100,0
	<i>Rechazada</i>	0	,0
<i>Total</i>		30	100,0

- a. La supresión por lista fue ejecutada durante todo el procedimiento.

**Tabla 6**

*Nivel de confiabilidad de la variable Desempeño laboral*

<i>Teoría del Alfa de Cronbach</i>	<i>N de interrogantes</i>
,963	30

**Nota.** Se comprobó gracias al análisis de procesamiento de datos que en la tabla 5, el número de interrogantes de la variable desempeño laboral, que han sido aceptadas marca un total de 30, por otro lado, la cantidad de interrogantes rechazadas es nula. En cuanto a la tabla 6, el análisis conseguido después de realizar el ejercicio de Cronbach fue calculado por un valor de ,963, el cual significa que la variable presenta un alto nivel de confiabilidad.

### **3.5. Procedimientos**

En el transcurso de la investigación se ha realizado una serie de procedimientos que dieron lugar a la estructura de la misma, por ende, se detalló todas las actividades que se planificó antes de terminar dicha investigación.

Se puede mencionar que se comenzó recopilando información acerca de los objetos de estudio, en los cuales se desprendió el análisis de las variables, recopilación de investigaciones de ámbito nacional e internacional que dieron una primera impresión acerca de lo que se va a realizar. Como segundo procedimiento se empezó a realizar los instrumentos de investigación, tomando en cuenta las dimensiones e indicadores presentes en cada variable, para poder formular interrogantes de alto nivel. Luego de realizar dicho procedimiento, se tuvo que realizar una carta de autorización dirigida a director del Hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral para hacerle su presencia de los objetivos que se plantea realizar en el centro de salud y lograr la obtención absoluta de los accesos para el correcto desarrollo del estudio. Posteriormente se realizó la solicitud de los beneplácitos informados a los colaboradores participantes de la investigación que asciende a una cantidad de 30, para poder reunir la data en un Excel y poder utilizar el aplicativo SPSS versión 25 que facilita el procesamiento de datos y genera un detalle de toda la data mediante gráficos y tablas, donde se observaron los datos precisos de la correlación entre las variables

### **3.6. Método de análisis de datos**

Se realizó el procedimiento de análisis de la data recopilada a través de los resultados numéricos que se fueron consiguiendo en lo largo del proceso de ejecución del cuestionario, por lo cual se utilizó dos caminos; físico y el virtual. Como primera instancia se recurrió el manejo de MS Excel 2020 para el almacenamiento de las respuestas que la muestra de la investigación realizó al tomar el cuestionario. Finalmente se procesaron los datos mediante el SPSS versión 25 originaria de IBM, para desencadenar las tablas y gráficos correspondientes que sirvieron en la toma de decisiones en el centro de salud para generar mejores conclusiones y recomendaciones.

### **3.7. Aspecto Éticos**

Según Ñaupas et al. (2019) afirma que los aspectos morales o éticos en investigaciones ya sea cuantitativas como cualitativas permite hacer restricciones en cuanto a la identidad de los participantes, asimismo se tiene que cumplir ciertos parámetros en las citas y en el correcto uso de las normas APA. En este caso se manejó las reglas APA séptima edición, y también se guarda respeto en el término de las referencias con los autores originales que se basó la presente investigación, es por ello que el nivel de plagio se controló mediante el software Turnitin, teniendo claro conocimiento acerca de las reglas permitidas en la Universidad Cesar Vallejo, el condicionamiento de marcar un bajo porcentaje de similitud.

#### IV. RESULTADOS

Dentro de este capítulo se pudo apreciar los resultados univariados, bivariados y tasas de normalidad que se pudo interpretar en base a lo recopilado por los instrumentos de investigación.

**Tabla 7**

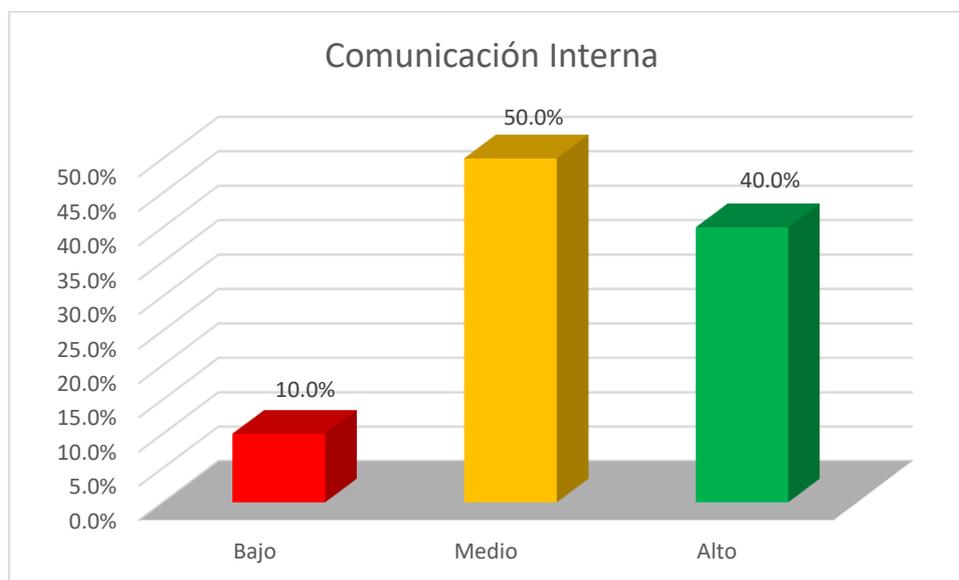
*Continuidad de la variable Comunicación interna*

	<i>Continuidad</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje aceptado</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
<i>Aceptado</i>	<i>Bajo</i>	3	10,0	10,0
	<i>Medio</i>	15	50,0	60,0
	<i>Alto</i>	12	40,0	100,0
	<i>Total</i>	30	100,0	100,0

**Nota.** Se puede observar los porcentajes correspondientes a los niveles de aceptación que representó la variable comunicación interna.

**Figura 1**

*Representación de barras de la continuidad de la variable comunicación interna*



**Nota.** Se puede estimar que en la figura 1, se detalla información específica de la comunicación interna en relación al nivel de aceptación, donde el 50% señaló un efecto medio, por otro lado, tan solo el 10% manifestó un efecto bajo y el resto de los participantes, cuya cifra asciende al 40% indicó que tuvo un efecto alto en la comunicación interna del Hospital Aurelio Diaz Ufano y Peral.

**Tabla 8**

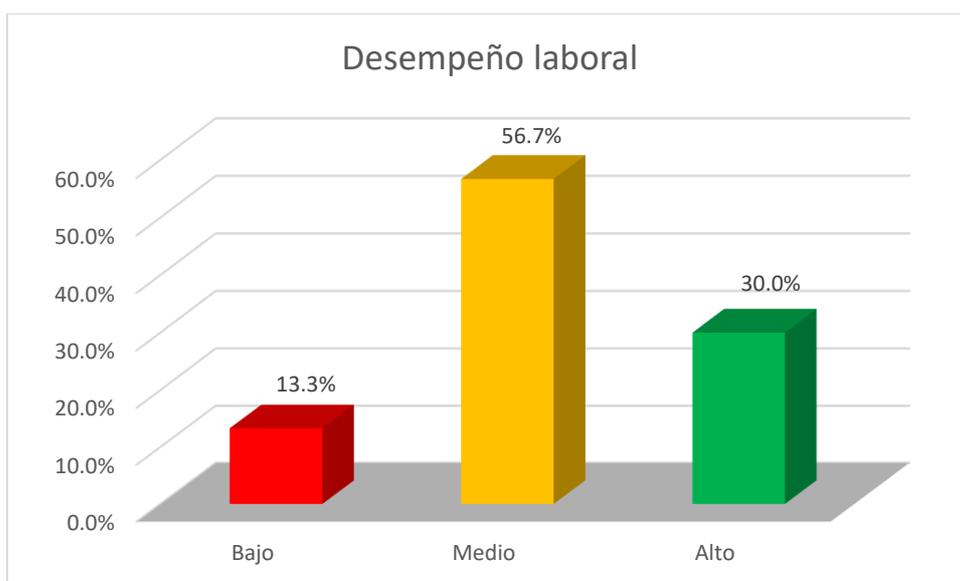
*Continuidad de la variable Desempeño laboral*

	<i>Continuidad</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje aceptado</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
<i>Aceptado</i>	<i>Bajo</i>	4	13,3	13,3
	<i>Medio</i>	17	56,7	70,0
	<i>Alto</i>	9	30,0	100,0
	<i>Total</i>	30	100,0	100,0

**Nota.** Se puede observar los porcentajes correspondientes a los niveles de aceptación que representó la variable desempeño laboral.

**Figura 2**

*Representación de barras de la continuidad de la variable desempeño laboral*



**Nota.** Se puede estimar que en la figura 2, se detalla información específica del desempeño laboral en relación al nivel de aceptación, donde el 56.7% señaló un efecto medio, por otro lado tan solo el 13.3% manifestó un efecto bajo y el resto de los participantes, cuya cifra asciende al 30% indicó que tuvo un efecto alto en el desempeño laboral del Hospital Aurelio Diaz Ufano y Peral.

**Tabla 9**

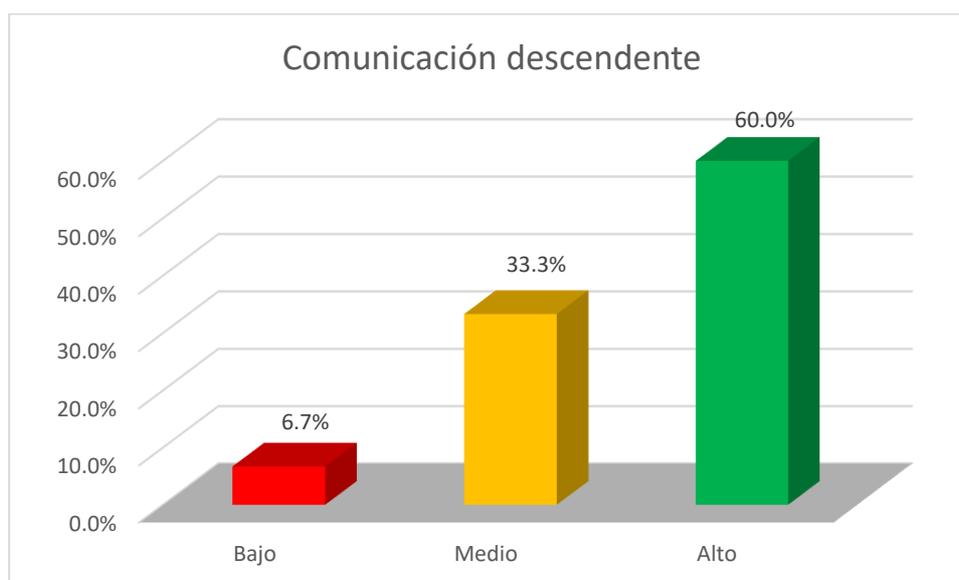
*Continuidad de la dimensión comunicación descendente*

	<i>Continuidad</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje aceptado</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
<i>Aceptado</i>	<i>Bajo</i>	2	6,7	6,7
	<i>Medio</i>	10	33,3	40,0
	<i>Alto</i>	18	60,0	100,0
	<i>Total</i>	30	100,0	100,0

**Nota.** Se puede observar los porcentajes correspondientes a los niveles de aceptación que representó la dimensión comunicación descendente.

**Figura 3**

*Representación de barras de la continuidad de la dimensión comunicación descendente*



**Nota.** Se puede estimar que en la figura 3, se detalla información específica de la dimensión comunicación descendente en relación al nivel de aceptación, donde el 33.3% señaló un efecto medio, por otro lado tan solo el 6.7% manifestó un efecto bajo y el resto de los participantes, cuya cifra asciende al 60% indicó que tuvo un efecto alto en la comunicación descendente del Hospital Aurelio Diaz Ufano y Peral.

**Tabla 10**

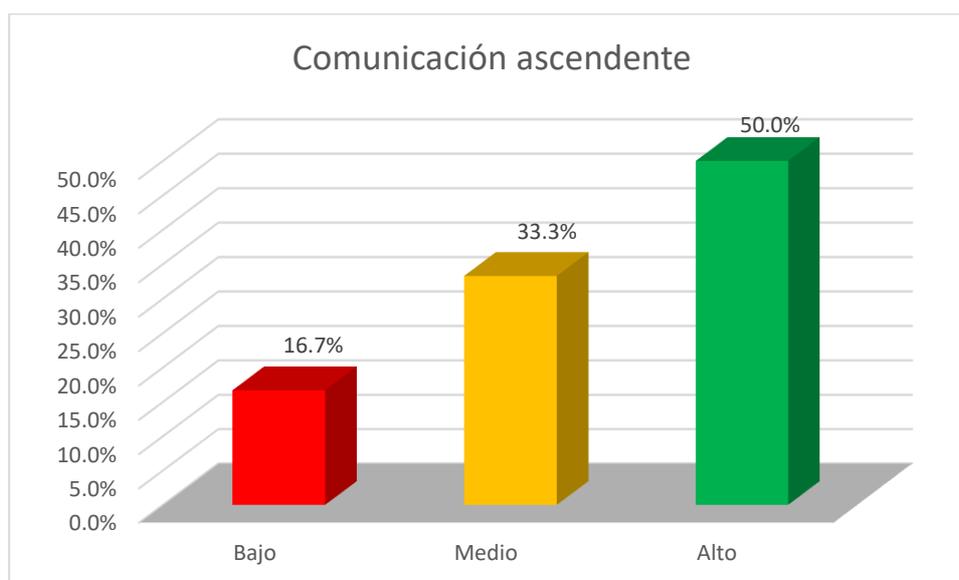
*Continuidad de la dimensión comunicación ascendente*

	<b>Continuidad</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje aceptado</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<i>Aceptado</i>	<i>Bajo</i>	5	16,7	16,7
	<i>Medio</i>	10	33,3	50,0
	<i>Alto</i>	15	50,0	100,0
	<i>Total</i>	30	100,0	100,0

**Nota.** Se puede observar los porcentajes correspondientes a los niveles de aceptación que representó la dimensión comunicación ascendente.

**Figura 4**

*Representación de barras de la continuidad de la dimensión comunicación ascendente*



**Nota.** Se puede estimar que en la figura 4, se detalla información específica de la dimensión comunicación ascendente en relación al nivel de aceptación, donde el 33.3% señaló un efecto medio, por otro lado, tan solo el 16.7% manifestó un efecto bajo y el resto de los participantes, cuya cifra asciende al 50% indicó que tuvo un efecto alto en la comunicación ascendente del Hospital Aurelio Diaz Ufano y Peral.

**Tabla 11**

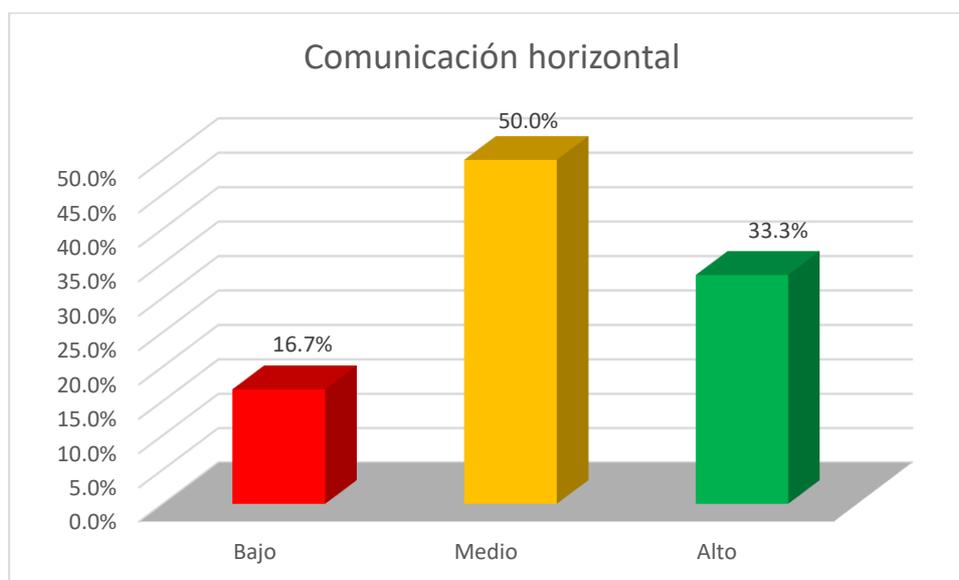
*Continuidad de la dimensión comunicación horizontal*

	<b>Continuidad</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje aceptado</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<i>Aceptado</i>	<i>Bajo</i>	5	16,7	16,7
	<i>Medio</i>	15	50,0	66,7
	<i>Alto</i>	10	33,3	100,0
	<i>Total</i>	30	100,0	100,0

**Nota.** Se puede observar los porcentajes correspondientes a los niveles de aceptación que representó la dimensión comunicación ascendente.

**Figura 5**

*Representación de barras de la continuidad de la dimensión comunicación horizontal*



**Nota.** Se puede estimar que en la figura 5, se detalla información específica de la dimensión comunicación horizontal en relación al nivel de aceptación, donde el 50% señaló un efecto medio, por otro lado, tan solo el 16.7% manifestó un efecto bajo y el resto de los participantes, cuya cifra asciende al 33.3% indicó que tuvo un efecto alto en la comunicación horizontal del Hospital Aurelio Diaz Ufano y Peral.

**Tabla 12**

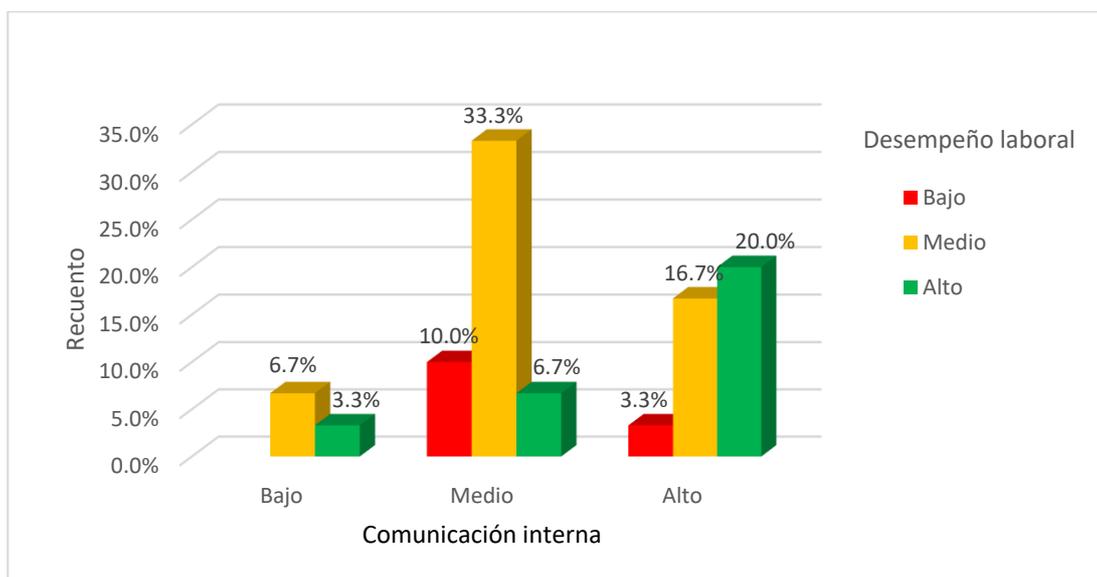
*Convergencia de tablas de las variables comunicación interna y desempeño laboral*

		Desempeño laboral			<b>Proporción acumulada</b>
		<i>Bajo</i>	<i>Medio</i>	<i>Alto</i>	
Comunicación interna	<i>Bajo</i>		6,7%	3,3%	10,0%
	<i>Medio</i>	10,0%	33,3%	6,7%	50,0%
	<i>Alto</i>	3,3%	16,7%	20,0%	40,0%
	<i>Total</i>	13,3%	56,7%	30,0%	100,0%

**Nota.** Se puede observar los porcentajes correspondientes a los niveles de aceptación que representó la convergencia de la variable comunicación interna y desempeño laboral.

**Figura 6**

*Representación de barras de la convergencia de tablas de la comunicación interna y desempeño laboral*



**Nota.** En la figura 6 y tabla 12 se pudo estimar que, del total de participantes, no hubo registros que consideren un efecto bajo en la convergencia de ambas variables; no obstante se registró que el 33.3% ha señalado que existe un efecto medio; y para terminar el 20.0% indicó que efectivamente existe un alto efecto en la convergencia de la comunicación interna y el desempeño laboral de los empleados del Hospital Aurelio Diaz Ufano y Peral S.J.L Essalud lima – 2022.

**Tabla 13**

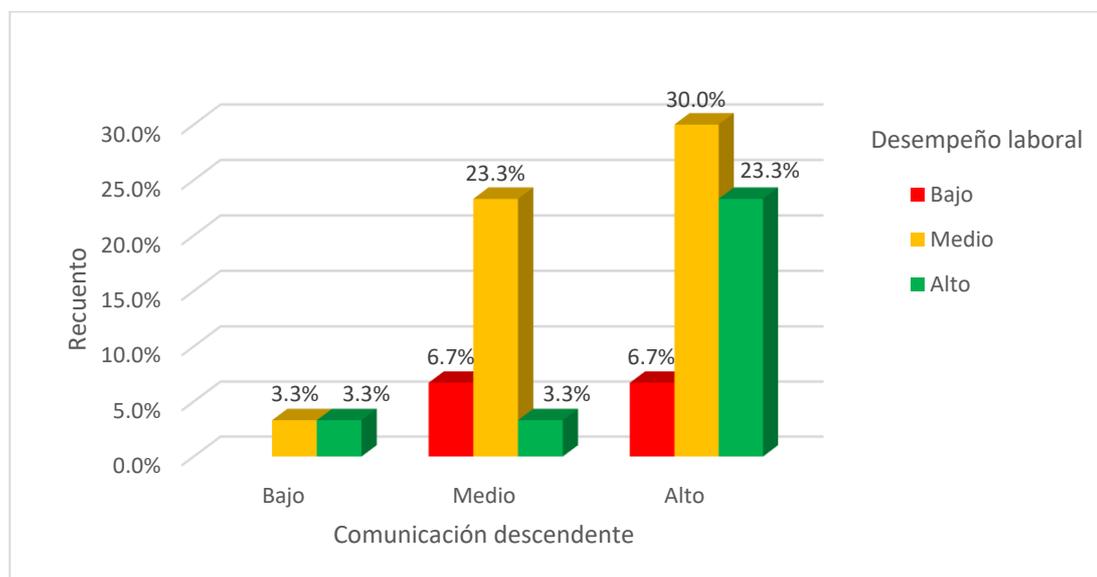
*Convergencia de tablas de la dimensión comunicación descendente y la variable desempeño laboral*

		Desempeño laboral			<b>Proporción acumulada</b>
		<i>Bajo</i>	<i>Medio</i>	<i>Alto</i>	
Comunicación descendente	<i>Bajo</i>		3,3%	3,3%	6,7%
	<i>Medio</i>	6,7%	23,3%	3,3%	33,3%
	<i>Alto</i>	6,7%	30,0%	23,3%	60,0%
	<i>Total</i>	13,3%	56,7%	30,0%	100,0%

**Nota.** Se puede observar los porcentajes correspondientes a los niveles de aceptación que representó la convergencia de la dimensión comunicación descendente y la variable desempeño laboral.

**Figura 7**

*Representación de barras de la convergencia de tablas de la comunicación descendente y desempeño laboral*



**Nota.** En la figura 7 y tabla 13 se pudo estimar que, del total de participantes, no hubo registros que consideren un efecto bajo en la convergencia de ambas variables; no obstante, se registró que el 23.3% ha señalado que existe un efecto medio; y para terminar el 23.3% indicó que efectivamente existe un alto efecto en la convergencia de la comunicación descendente y el desempeño laboral de los empleados del Hospital Aurelio Diaz Ufano y Peral S.J.L Essalud lima – 2022.

**Tabla 14**

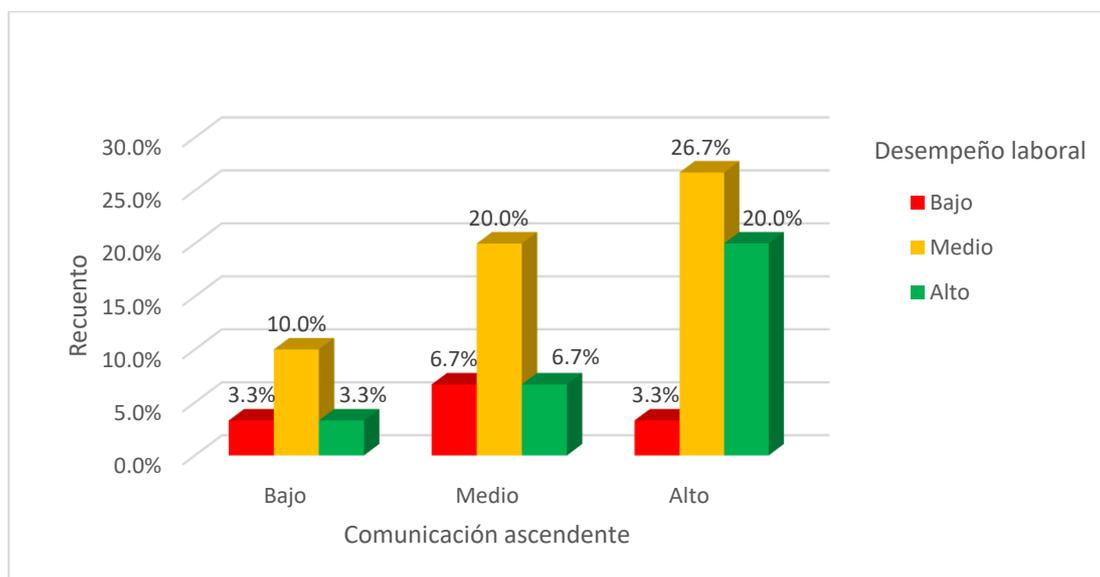
*Convergencia de tablas de la dimensión comunicación ascendente y la variable desempeño laboral*

		Desempeño laboral			<b>Proporción acumulada</b>
		<i>Bajo</i>	<i>Medio</i>	<i>Alto</i>	
Comunicación ascendente	<i>Bajo</i>	3,3%	10,0%	3,3%	16,7%
	<i>Medio</i>	6,7%	20,0%	6,7%	33,3%
	<i>Alto</i>	3,3%	26,7%	20,0%	50,0%
	<i>Total</i>	13,3%	56,7%	30,0%	100,0%

**Nota.** Se puede observar los porcentajes correspondientes a los niveles de aceptación que representó la convergencia de la dimensión comunicación ascendente y la variable desempeño laboral.

**Figura 8**

*Representación de barras de la convergencia de tablas de la comunicación ascendente y desempeño laboral*



**Nota.** En la figura 8 y tabla 14 se pudo estimar que, del total de participantes, tan solo un 3.3% consideró un efecto bajo en la convergencia de ambas variables; no obstante, se registró que el 20.0% ha señalado que existe un efecto medio; y para terminar el 20.0% indicó que efectivamente existe un alto efecto en la convergencia de la comunicación ascendente y el desempeño laboral de los empleados del Hospital Aurelio Diaz Ufano y Peral S.J.L Essalud lima – 2022.

**Tabla 15**

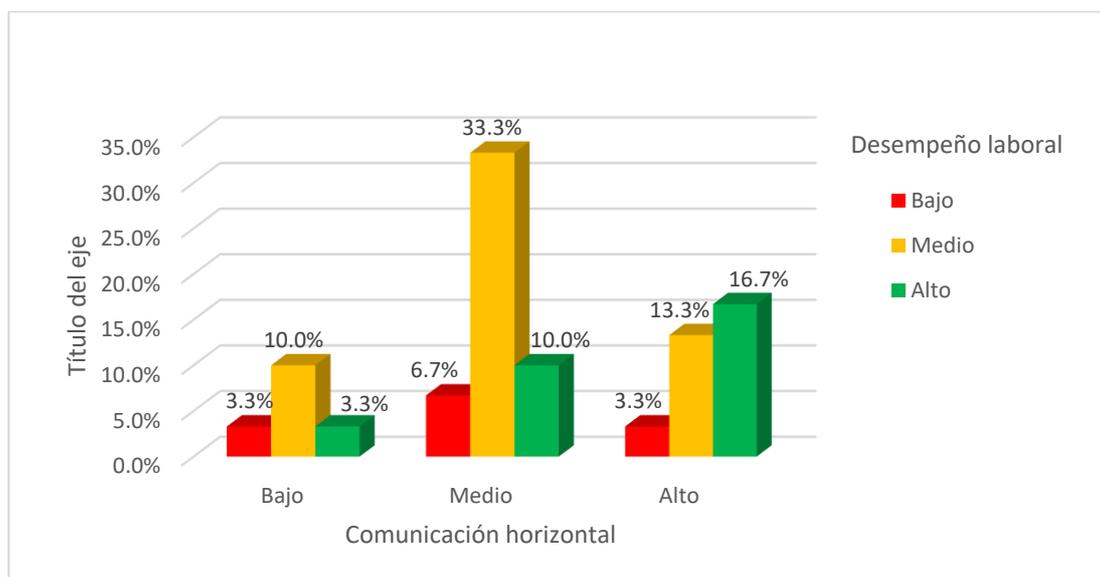
*Convergencia de tablas de la dimensión comunicación horizontal y la variable desempeño laboral*

		Desempeño laboral			<b>Proporción acumulada</b>
		<i>Bajo</i>	<i>Medio</i>	<i>Alto</i>	
Comunicación horizontal	<i>Bajo</i>	3,3%	10,0%	3,3%	16,7%
	<i>Medio</i>	6,7%	33,3%	10,0%	50,0%
	<i>Alto</i>	3,3%	13,3%	16,7%	33,3%
	<i>Total</i>	13,3%	56,7%	30,0%	100,0%

**Nota.** Se puede observar los porcentajes correspondientes a los niveles de aceptación que representó la convergencia de la dimensión comunicación horizontal y la variable desempeño laboral.

**Figura 9**

*Representación de barras de la convergencia de tablas de la comunicación horizontal y desempeño laboral*



**Nota.** En la figura 9 y tabla 15 se pudo estimar que, del total de participantes, tan solo un 3.3% consideró un efecto bajo en la convergencia de ambas variables; no obstante, se registró que el 33.3% ha señalado que existe un efecto medio; y para terminar el 16.7% indicó que efectivamente existe un alto efecto en la convergencia de la comunicación horizontal y el desempeño laboral de los empleados del Hospital Aurelio Diaz Ufano y Peral S.J.L Essalud lima – 2022.

### **Test de normalidad**

Se puede resaltar que si la hipótesis nula obtiene un valor de significancia  $> ,05$ , los datos en cuestión mantienen una postura normal. Por otro lado, si la hipótesis intermitente obtiene un valor de significancia  $> ,05$ , los datos en cuestión no se mantienen en una postura normal.

**Tabla 16**

*Análisis del test de normalidad de las variables del presente estudio*

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl.	Sig.	Estadístico	gl.	Sig.
*Comunicación Interna	,277	30	,000	,774	30	,000
Comunicación descendente	,371	30	,000	,701	30	,000
Comunicación ascendente	,310	30	,000	,761	30	,000
Comunicación Horizontal	,261	30	,000	,800	30	,000
*Desempeño Laboral	,302	30	,000	,785	30	,000

\*\* Rectificación en el alcance de Lilliefors

\* Variable de investigación

**Nota.** Se puede apreciar, que en la tabla 16 radica toda la información acerca de las pruebas de normalidad, la cual está dividida por dos teóricos llamados Kolmogorov y Shapiro, en el cual en esta investigación, al tener una muestra de 30 participantes, este número no supera al número 50, y por ende se selecciona automáticamente los resultados normales de la distribución de Shapiro-Wilk, asimismo se puede observar que detalla un nivel de significancia menor a  $,005$ , el cual significa que deniega absolutamente la hipótesis nula y acepta la hipótesis intermitente para el desarrollo de la investigación, así también se utilizó las leyes paramétricas de Rho de Spearman que comprueban lo mencionado anteriormente.

### Test de Normalidad de la Hipótesis General

Ho: No existe un nexo significativo entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los empleados de Haduyp S.J.L EsSalud

Ha: Existe un nexo significativo entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los empleados de Haduyp S.J.L EsSalud

**Tabla 17**

*Test de Normalidad de la Hipótesis General*

		Comunicación interna	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Comunicación interna	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 ,784** 30
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,784** 1,000 30

\*\* . El nivel de significancia bilateral asciende a 0,01, es correlacional.

**Nota.** Se puede percibir que en la tabla 17, muestra el detalle generado por la normalidad analizada mediante el software SPSS versión 25, donde muestra un valor de ,784 que denota correlación en ambas variables, es por ello que se deniega absolutamente la hipótesis nula y admite la hipótesis intermitente de tipo general para el desarrollo de la investigación. Asimismo, se puede calcular que dicha correlación hace referencia a una de tipo positiva considerable, es por ello que se puede objetar que ambas variables guardan relación directamente proporcional, en otras palabras si se incrementa la comunicación interna del centro de salud, el desempeño laboral de los empleados del Haduyp S.J.L Essalud tiende a incrementar en la misma proporción.

### Test de Hipótesis Secundaria 1

Ho: No existe un nexo significativo entre la comunicación descendente y el desempeño laboral de los empleados de Haduyp S.J.L EsSalud

Ha: Existe un nexo significativo entre la comunicación descendente y el desempeño laboral de los empleados de Haduyp S.J.L EsSalud

**Tabla 18**

*Test de Hipótesis Secundaria 1*

		Comunicación interna	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Comunicación interna	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,775**
	N	30	
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,775**
Sig. (bilateral)		1,000	
N		30	

\*\* . El nivel de significancia bilateral asciende a 0,01, es correlacional.

**Nota.** Se puede percibir que en la tabla 18, muestra el detalle generado por la normalidad analizada mediante el software SPSS versión 25, donde muestra un valor de ,775 que denota correlación entre la dimensión comunicación descendente y la variable desempeño laboral, es por ello que se deniega absolutamente la hipótesis nula y admite la hipótesis intermitente de tipo secundario 1 para el desarrollo de la investigación. Asimismo, se puede calcular que dicha correlación hace referencia a una de tipo positiva considerable, es por ello que se puede objetar que ambos factores guardan relación directamente proporcional, en otras palabras, si se incrementa la comunicación descendente del centro de salud, el desempeño laboral de los empleados del Haduyp S.J.L Essalud tiende a incrementar en la misma proporción.

## Test de Hipótesis Secundaria 2

Ho: No existe un nexo significativo entre la comunicación ascendente y el desempeño laboral de los empleados de Haduyp S.J.L EsSalud.

Ha: Existe un nexo significativo entre la comunicación ascendente y el desempeño laboral de los empleados de Haduyp S.J.L EsSalud.

**Tabla 19**

*Test de Hipótesis Secundaria 2*

		Comunicación interna	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Comunicación interna	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 ,677** ,000 30
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,677** 1,000 ,000 30

\*\* . El nivel de significancia bilateral asciende a 0,01, es correlacional.

**Nota.** Se puede percibir que en la tabla 19, muestra el detalle generado por la normalidad analizada mediante el software SPSS versión 25, donde muestra un valor de ,677 que denota correlación en ambas variables, es por ello que se deniega absolutamente la hipótesis nula y admite la hipótesis intermitente de tipo secundario 2 para el desarrollo de la investigación. Asimismo, se puede calcular que dicha correlación hace referencia a una de tipo positiva moderada, es por ello que se puede objetar que ambos factores guardan relación directamente proporcional, en otras palabras si se incrementa la comunicación ascendente del centro de salud, el desempeño laboral de los empleados del Haduyp S.J.L Essalud tiende a incrementar en la misma proporción.

### Test de Hipótesis Secundaria 3

Hipótesis estadística

Ho: No Existe un nexo significativo entre la comunicación horizontal y el desempeño laboral de los empleados de Haduyp S.J.L EsSalud.

Ha: Existe un nexo significativo entre la comunicación horizontal y el desempeño laboral de los empleados de Haduyp S.J.L EsSalud.

**Tabla 20**

*Test de Hipótesis Secundaria 3*

			Comunicación interna	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Comunicación interna	Coeficiente de correlación	1,000	,757**
		Sig. (bilateral)		,000
	N		30	30
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,757**	1,000
Sig. (bilateral)		,000		
N		30	30	

\*\* . El nivel de significancia bilateral asciende a 0,01, es correlacional.

**Nota.** Se puede percibir que en la tabla 20, muestra el detalle generado por la normalidad analizada mediante el software SPSS versión 25, donde muestra un valor de ,757 que denota correlación en ambas variables, es por ello que se deniega absolutamente la hipótesis nula y admite la hipótesis intermitente de tipo secundario 3 para el desarrollo de la investigación. Asimismo, se puede calcular que dicha correlación hace referencia a una de tipo positiva considerable, es por ello que se puede objetar que ambos factores guardan relación directamente proporcional, en otras palabras si se incrementa la comunicación horizontal del centro de salud, el desempeño laboral de los empleados del Haduyp S.J.L Essalud tiende a incrementar en la misma proporción.

## V. DISCUSIÓN

Actualmente la comunicación en las empresas se ha vuelto un recurso indispensable para garantizar el correcto funcionamiento de los flujo de procesos, ya que tiende a ocurrir ciertas incidencias que dañan o desprestigian el servicio ofrecido, un caso claro es en este ámbito, el sector salud que tanto los procesos como el personal especializado debe estar en perfecta sintonía para evitar problemas de deficiencia en toma de decisiones, servicios de pésima calidad y desorden en la información de los pacientes. Por ello se busca que todas las empresas puedan estar correctamente integradas en cuanto al direccionamiento de los mensajes ya sea comunicación descendente que mayormente consiste en que la gerencia presione al operativo para que siga las instrucciones correctamente, por otro lado el ascendente que permite que exista cierta particularidad en cuanto al usuario disponga la capacidad de dialogar con los altos funcionarios para establecer acuerdos o mejoras que más le convengan, y por último la comunicación horizontal que permite establecer un grado de confianza a aquellas personas que están en tu mismo entorno.

En función al Obj. Gral. de la presente investigación, la cual fue determinar la relación que existe entre la comunicación interna y el desempeño laboral en los empleados del Haduyp S.J.L Essalud Lima Perú -2022; para la cual se determina según la prueba de correlación el P valor = .0000, inferior a 0.05; rho de Sperman= 0,784, donde se determina una correlación positiva y significativa. En función a resultados de investigaciones anteriores se presentan los siguientes autores Olano (2021) en la tesis que tuvo como objetivo, determinar la comunicación interna y desempeño laboral, destaco la correlación positiva y significativa  $R=0,447$  coincide con los resultados de la presente investigación. Sostiene Diaz en la tesis, como objetivo, verificar la relación entre comunicación interna y desempeño laboral en una entidad estatal. Obtuvo resultados en cuanto a la correlación de Rho Spearman, un coeficiente de 0,886, determinándose una correlación positiva alta entre las variables con un ( $P<0.005$ ).

Por la presente investigación y los resultados obtenidos se toma la relación donde nos define positiva y significativa tal como Serna en el (2020) en su investigación tuvo el objetivo de describir la relación que existe entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la

Municipalidad Distrital de Vilquechico. Llegando al resultado de que la correlación que presenta la comunicación interna con el desempeño laboral fue de Rho Spearman 0.756. en lo cual se concluye que existe una correlación positiva alta entre las variables de estudio. Llevándonos así a los resultados por la investigación nos da que es posible la comunicación interna y desempeño laboral, tales como las siguientes investigaciones. Bizjak & Faganel (2020) que detallaron que, ante los cambios que suceden en la organización, la comunicación interna se enfoca en el volumen de información, de manera que, los profesionales verifican el contenido de la comunicación, con la finalidad de lograr los objetivos

Según Reyes et al. (2021) se refiere que la comunicación interna es el medio adecuado de manera directa y significativa con el desempeño laboral en los empleados se hace mención, durante la pandemia COVID 19 y en la actualidad en el hospital fue necesario fortalecer la comunicación para que así tengan los empleados un mejor desempeño laboral.

Asimismo en función al objetivo secundario 01 del presente estudio, que fue determinar cuál es la relación entre la comunicación descendente y el desempeño laboral de los empleados del Haduyp S.J.L Esssalud Lima Perú -2022, según los datos que se obtuvo de la prueba de correlación donde el valor de significancia= .000, inferior a 0.05 ;por lo que se procede a aceptar la hipótesis de la investigación como también el valor de Rho Spearman = 0,775 por lo que se determina la correlación positiva entre las variables de estudio. En el estudio realizado por Olano (2021) en su tesis que tuvo como objetivo, determinar la comunicación interna y desempeño laboral, destaco la correlación positiva y significativa  $R=0,447$  coincide con los resultados de esta investigación. Determinar el nexo que existen entre la variable comunicación interna y desempeño laboral.

En cuanto a las teorías que se concluyen que, si existen alguna similitud con los autores en mención tal como, Además, Čevra et al. (2022) consideraron que para mejorar el desempeño laboral se puede realizar el intercambio de conocimientos y la innovación personal, de manera que, se puede fomentar el clima de aprendizaje positivo, ya sea con la capacitación y desarrollo del personal. Tkalar & Spoljaric (2020) detallaron que, la comunicación interna cambia continuamente por una multitud de razones, especialmente las nuevas tecnologías, las organizaciones tienen que adaptarse rápidamente en sus intentos de llegar a sus

empleados Este concepto coincide con Bizjak & Faganel (2020) que detallaron que, ante los cambios que suceden en la organización, la comunicación interna se enfoca en el volumen de información, de manera que, los profesionales verifican el contenido de la comunicación, tiene como finalidad de lograr los objetivos de la organización (p.198).

Por otro lado en función al objetivo secundario 02 del presente estudio, se puede determinar cuál es la relación entre la comunicación ascendente y desempeño laboral de los empleados de Haduyp S.J.L Essalud Lima Perú -2022; según los datos que se obtuvo de la prueba de correlación donde el valor de significancia= .000, inferior a 0.05 ;por lo que se procede a aceptar la hipótesis de la investigación como también el valor de Rho Spearman = 0,677 por lo que se determina la correlación positiva entre las variables de estudio. Efectivamente Sostiene Díaz (2021), en su tesis, como objetivo, verificar la relación de la comunicación interna y el desempeño laboral en una entidad estatal. Además, la investigación fue de enfoque cuantitativa, diseño no experimental de nivel correlacional. La población fue de 36 especialistas de la unidad de gestión por lo tanto se corrobora que si existe relación entre la comunicación interna y desempeño laboral.

También se presenta en lo que determina Hadi & Mohammad (2019) destacaron que, es un factor crítico para establecer el compromiso en la empresa, ya sea con la identificación de los impulsores del compromiso y los niveles de promoción del compromiso, que incluyeron una buena reputación de integridad e innovación Esta definición coincidió con Peñarreta, Sánchez & Rodríguez (2021) que afirmaron que, para tener un mayor compromiso, se optó por las herramientas de comunicación interna, como fueron los correos y reuniones, consiguiendo los objetivos estratégicos con acuerdo en algunos aspectos con las investigaciones en mención por lo que se determina que si existe una relación entre comunicación interna y desempeño laboral o una la más cercana .en el cual demostró que hay se tiene que reforzar la comunicación según los hallazgos quienes hacen mención que para que los empleados puedan tener un mayor compromiso se debe de optar por herramientas , reforzar la comunicación interna .

En función al objetivo secundario 03 del presente estudio se puede determinar cuál es la relación entre la comunicación Horizontal y desempeño

laboral de los empleados de Haduyp S.J.L Essalud Lima Perú -2022; según los datos que se obtuvo de la prueba de correlación donde el valor de significancia= .000, inferior a 0.05 ;por lo que se procede a aceptar la hipótesis de la investigación como también el valor de Rho Sperman = 0,757 por lo que se determina la correlación positiva entre las variables de estudio. Dado a las investigaciones que algunas tienen semejanza o similares la comunicación horizontal consiste en el intercambio lateral de mensajes entre personas que se encuentran en el mismo nivel de autoridad dentro de la organización (Reyes, 2017, p.32). Por lo tanto, esta comunicación es directa entre los empleados, y está vinculada con la formación de grupos. Ya que ciertas actividades que tienen que hacerse en la organización implican la participación de varios trabajadores ya considera que hay que reforzar en todas las áreas diferentes activades para de esa manera contribuir y alimentar de manera que la comunicación tanto externa e interna es por igual a todo los empleados administrativos o medios o asistenciales.

## VI. CONCLUSIONES

Según los datos obtenidos para el objetivo general de la presente investigación realizada, que el nivel alto se presenta que el 20,0% consideran como medio tanto a la comunicación interna como el desempeño laboral. En función a la prueba de correlación el P valor= .00, inferior a ,05; Rho Sperman =0,078; se concluye que la comunicación interna y el desempeño laboral de los empleados del Haduyp S.J.L Essalud Lima -2022, lo anterior determina que mayor comunicación interna se tendrá un mejor desempeño laboral. por lo que se determina que si la institución (Essalud) desea un mejor desempeño laboral en sus empleados deberá mejorar la comunicación interna realizando talleres de integración en trabajos de equipo donde se le debe asignar responsabilidad a las áreas intermedias.

En función al objetivo secundario 01 del presente estudio, el 23.3% determina en un nivel alto a la comunicación descendente y desempeño laboral , según la data procesada mediante la prueba de correlación dado que P valor = .00, inferior a ,05; por lo que se procede a aceptar la hipótesis intermitente de la investigación como también el valor de Rho de Sperman = ,775 que en la comunicación interna tiene una relación positiva y significativa con el desempeño laboral del personal de los empleados del Haduyp S.J.L Essalud - Lima 2022. Por lo que se puede señalar que si se optimiza la comunicación descendente se puede incrementar el desempeño laboral ya que una adecuada comunicación descendente facilita la comunicación con los empleados de los niveles inferiores de esta manera se desarrolla un mejor desempeño laboral, esto genera confianza y empatía con su jefe superior, en este caso con el director del centro Hospitalario (Haduyp S.J.L Essalud -Lima).

En función al objetivo secundario 02 del presente estudio, 20.0 % determina en un nivel alto a la comunicación ascendente y desempeño laboral , según la data procesada mediante la prueba de correlación dado que P valor = .00, inferior a ,05; por lo que se procede a aceptar la hipótesis intermitente de la investigación como también el valor de Rho de Sperman = ,677 que en la comunicación interna tiene una relación positiva y significativa con el desempeño laboral del personal de los empleados del Haduyp S.J.L Essalud - Lima 2022. Por lo que se puede señalar que si se optimiza la comunicación ascendente se puede incrementar el desempeño

laboral. La adecuada comunicación ascendente facilita la comunicación con los jefes inmediatos superiores, por lo tanto, si se quiere una adecuada comunicación ascendente, deberá brindar el jefe inmediato superior toda la confianza y dar respeto en las perspectivas de los empleados del centro Hospitalario (Haduyp S.J.L Essalud -Lima).

En función al objetivo secundario 03 del presente estudio, 16.7 % determina en un nivel alto a la comunicación Horizontal y desempeño laboral , según la data procesada mediante la prueba de correlación dado que P valor = .00, inferior a ,05; por lo que se procede a aceptar la hipótesis intermitente de la investigación como también el valor de Rho de Sperman = ,757 que en la comunicación Horizontal tiene una relación positiva y significativa con el desempeño laboral del personal de los empleados del Haduyp S.J.L Essalud - Lima 2022. Por lo que se puede señalar que si se optimiza la comunicación horizontal se puede incrementar el desempeño laboral. La adecuada comunicación horizontal mejora la comunicación entre los empleados, coordinadores, jefes inmediatos superiores, por lo tanto, si se quiere una adecuada comunicación horizontal, deberá brindar el jefe inmediato superior toda la confianza y dar respeto en las perspectivas del personal, asimismo en toma de decisiones, reclamos y sugerencias de los empleados del centro Hospitalario (Haduyp S.J.L Essalud -Lima).

## VII. RECOMENDACIONES

En relación a las recomendaciones tiene como objetivo seguir aspectos diversos que están relacionados entre sí y que dan pie a futuras investigaciones sobre diversos puntos tratados en la investigación; sean estos sobre la relación positiva y significativa entre la comunicación interna y desempeño laboral. Acciones sobre los hallazgos y asuntos de interés a investigar.

Primera: Se recomienda para poder lograr una mejor comunicación en áreas respectivas como en los empleados del Haduyp S.J.L Essalud -Lima; tener una adecuada comunicación con sus empleados, en dirección descendente, ascendente y horizontal, ya que esta adecuada comunicación se verá reflejado en un mejor desempeño laboral, ya que todo empleado con una adecuada comunicación realizará su trabajo de manera eficaz y eficiente de esta manera tendrán más participación credibilidad compromiso , calidad y esto a la vez contribuye a una adecuada atención a los asegurados del hospital ya mencionado.

A primera impresión, que finalmente permite iniciar una relación constante con las diversas áreas en el hospital Diaz, N. (2021). tuvo como objetivo principal establecer la relación que existe entre la comunicación interna y desempeño laboral en dicha institución. de tal manera que La comunicación debería ser con reuniones de jefaturas constantes, capacitaciones, talleres, pausas activas, que genera estímulo hacia el empleado a la vez el trabajador deberá sentir esa confianza con su jefe inmediato superior para poder coordinar el día a día en su área laboral.

En relación a lo determinado el objetivo específico 01: al establecerse la relación entre la comunicación descendente y el desempeño laboral de los empleados Haduyp S.J.L Essalud Lima, por lo consiguiente se recomienda.

La dirección , la jefatura medico quirúrgica , jefatura de ayuda al diagnóstico , administración deberían de tener empatía hacia sus empleados brindándoles la confianza para que esta comunicación descendente sea la más adecuada, para que el empleado del hospital en mención no se sienta desorientado y solo en su labor que realiza , a la vez el empleado debe sentir la calidez de su jefe inmediato para que pueda hacer las consultas en el momento que lo requiera conveniente y obtenga una respuesta a su necesidad laboral .

En relación entre objetivo específico 02: al establecerse la relación entre la comunicación ascendente y el desempeño laboral de los empleados Haduyp S.J.L Essalud Lima, por lo consiguiente se recomienda. Que todo empleado que labore en él, hospital se sienta con la confianza de hacer las preguntas, sugerencia y consultas a su jefe superior para así mejorar su área laboral, al mismo tiempo el jefe superior debe estar dispuesto a escuchar al empleado la consulta respectiva ya que el empleado es el que tiene comunicación con el usuario que asiste al hospital y así poder transmitir la problemática de su área laboral.

En relación entre objetivo específico 03: al establecerse la relación entre la comunicación Horizontal y el desempeño laboral de los empleados Haduyp S.J.L Essalud Lima, por lo consiguiente se recomienda.

Que tanto el empleado como las jefaturas deberían de tener una comunicación fluida, y directa y que el jefe inmediato superior debe de saber escuchar las opiniones sugerencias del empleado a su vez el trabajador debe de seguir los lineamientos normas directivas de la institución con sus deberes y derechos para así evitar conflictos que no ayudan a la mejora del hospital mencionado.

## REFERENCIAS

- Aced, C., & Miquel, S. (2021). *La comunicación interna de las empresas españolas en clave estratégica*. *Revista Mediterránea de Comunicación*, 12(2), 245. <https://doi.org/10.14198/MEDCOM.18692>
- Baena, P. (2017). *Metodología de la investigación*. (3era ed.). México: Editorial Patria.
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación* (Cuarta edición ed.). Editorial Delfín Ltda.
- Bizeau, M., & Faganel, A. (2020). *Internal Communication in Global Project Teams. Management* (18544223), 15(3), 179–206. <https://doi.org/10.26493/1854-4231.15.179-206>
- Borzellino V, Mirabal A, Barrios R. Clima y desempeño: una explicación ante relaciones no siempre congruentes. *Compendium [Internet]*. 2015[citado 8/12/2020];18(4) [aprox.31p]. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88042525002>
- Call, M., & Ployhart, R. (2021). *A Theory of Firm Value Capture from Employee Job Performance: A Multidisciplinary Perspective*. *Academy of Management Review*, 46(3), 572–590. <https://doi.org/10.5465/amr.2018.0103>
- Carranza, A. (2017). *Motivación, efectividad y desempeño laboral en tu equipo*. (1era ed.). España: Edenred. [https://www.academia.edu/43389198/RED\\_eBook\\_Desempen\\_o\\_laboral](https://www.academia.edu/43389198/RED_eBook_Desempen_o_laboral)
- Carrasco, S. (2015). *Metodología de la Investigación Científica*. San Marcos
- Castro, A., & Díaz, P. (2020). *Comunicación interna y gestión de bienestar y felicidad en la empresa española*. *El Profesional de La Información*, 29(3), 1–13. <https://doi.org/10.3145/epi.2020.may.24>
- Català i Bas, A. H., & Ortíz Torricos, M. (2017). La comunicación horizontal y vertical en los sistemas americano y europeo de protección de derechos humanos a propósito del derecho al juez natural. *Hacia un derecho global de los derechos humanos*. *Estudios De Deusto*, 65(1), 73-121. [https://doi.org/10.18543/ed-65\(1\)-2017pp73-121](https://doi.org/10.18543/ed-65(1)-2017pp73-121).
- Čevra, B., Kapo, A., Zaimović, T., & Turulja, L. (2022). *E-learning in Organizations: Factors Affecting Individual Job Performances*. *International Journal of*

- Emerging Technologies in Learning, 17(2), 189–208.  
<https://doi.org/10.3991/ijet.v17i02.26967>
- Cladellas, R., Castello, A. & Parrado, R. (2018). *Satisfaction, health and work-related stress of the university professorship according to their contractual status* [Satisfacción, salud y estrés laboral de la cátedra universitaria según su situación contractual]. *Revista de salud pública*, 20(1), pp. 53-59.  
<https://www.scielosp.org/pdf/rsap/2018.v20n1/53-59/es>
- De Jorge-Moreno, J., González Santos, A., Vegas Melero, J. J., & Cepeda Olmedo, M. (2021). Análisis de la productividad en los Centros Sanitarios de la Comunidad de Madrid (España) 2015-2017. *Revista De Métodos Cuantitativos Para La Economía Y La Empresa*, 31, 384–396.  
<https://doi.org/10.46661/revmetodoscuanteconempresa.4271>
- Diario El Comercio (18 de junio de 2021). El 73% de trabajadores peruanos quiere cambiar de empleo, según encuesta. *Diario El Comercio*.  
<https://elcomercio.pe/economia/peru/empleo-peru-el-73-de-trabajadores-peruanos-quiere-cambiar-de-empleo-segun-encuesta-salario-pago-estres-clima-laboral-nndc-noticia/?ref=ecr>
- Diario el Peruano (9 de mayo del 2020). DECRETO LEGISLATIVO N.º 1499. *Diario el Peruano*.  
<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-establece-diversas-medidas-para-gara-decreto-legislativo-n-1499-1866211-6/>
- Diario Gestión (12 de abril de 2021). Cinco estrategias para lograr un exitoso desempeño laboral en una organización. *Diario Gestión*.  
<https://gestion.pe/economia/management-empleo/cinco-estrategias-para-lograr-el-mejor-desempeno-laboral-en-una-organizacion-noticia/?ref=gesr>
- Diario Gestión (3 de abril de 2021). Trabajadores con familiares a su cargo reducen su desempeño si no reciben apoyo de sus empleadores. *Diario Gestión*.  
<https://gestion.pe/economia/management-empleo/trabajadores-con-familiares-a-su-cargo-reducen-su-desempeno-laboral-si-no-reciben-apoyo-de-sus-empleadores-revela-bcg-noticia/?ref=gesr>
- Díaz, N. (2021). Comunicación interna y el desempeño laboral de la Unidad de Gestión del Talento Humano en una Entidad Estatal, Lima, 2021. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César

- Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/73897>
- Flores, A. (2017). *Comunicación organizacional interna y satisfacción laboral en el personal del hospital Corazón de Jesús, ciudad de el alto gestión 2015 - Universidad Mayor de San Andrés facultad de medicina, enfermería, nutrición y tecnología médica unidad de post grado - La Paz Bolivia.*
- Fogaça, N., Junior, C., Paschoal, T., Ferreira, C., & Torres, C. (2021). *Relationship between Job Performance, Well-Being, Justice, and Organizational Support: A Multilevel Perspective.* Revista de Administração Mackenzie, 22(4), 1–27. <https://doi.org/10.1590/1678-6971/eRAMG210108>
- Foronda, J., Castillo, E. & Reyes, C. (2021). Comunicación interna y desempeño laboral en profesionales sanitarios peruanos durante la pandemia COVID-19. *MediSur.* <https://www.redalyc.org/journal/1800/180069886011/>
- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la Investigación: manual autoformativo interactivo.* Perú
- Gandía, C., Magallanes, G. & Vergara, G. (2021). *Metodología de la Investigación Social: una indagación sobre las prácticas del enseñar y el aprender.* Amazon Digital Services LLC
- Hee, O. C., Qin, D. A. H., Kowang, T. O., Husin, M. M., & Ping, L. L. (2019). Exploring the impact of communication on employee performance. *International Journal of Recent Technology and Engineering*, 8(3), 654-658. <https://doi.org/10.35940/ijrte.C1213.1083S219>
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación.* Mc Graw Hill.
- Horlait, D., & Lambotte, F. (2021). *The Future of Internal Communication in the Light of the Events Observed during the Covid-19 Crisis.* ESSACHESS, 14(2), 59–80. <https://doi.org/10.21409/cme5-wr03>
- Jaroslav, B. (2019). *Internal Communication and its Impact on the Efficient Functioning of the Company.* Political Preferences, 54(22), 31–42. <https://doi.org/10.6084/m9.figshare.8055848>
- Kalogiannidis, S. (2020). Impacto de la Comunicación Empresarial Efectiva en el Desempeño de los Empleados. *European Journal of Business and Management Research*, 5 (6). <https://doi.org/10.24018/ejbmr.2020.5.6.631>
- Köllen, T., Koch, A., & Hack, A. (2020). *Nationalism at work: introduction of job performance based on nationality and evaluation of its impact on the intention*

- to rotate foreign employees* [Nacionalismo en el trabajo: introducción del desempeño laboral basado en la nacionalidad y evaluación de su impacto en la intención de rotación de los empleados extranjeros]. *Management International Review (MIR)*, 60(1), pp. 97–122.
- Lado, M., Otero, I., & Salgado, J. F. (2021). *Cognitive Reflection, Life Satisfaction, Emotional Balance and Job Performance*. *Psicothema*, 33(1), 118–124. <https://doi.org/10.7334/psicothema2020.261>
- Lee, K., & Duffy, M. K. (2019). *A Functional Model of Workplace Envy and Job Performance: When do Employees Capitalize on Envy by Learning from Envied Targets?* [Un modelo funcional de envidia en el lugar de trabajo y desempeño laboral: ¿Cuándo aprovechan los empleados la envidia aprendiendo de los objetivos envidiados?]. *Academy of Management Journal*, 62(4), pp. 105–110. <http://eds.a.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=570fdcbe-f250-44d3-b4ca-66bd175d690d%40sessionmgr4007>
- López, M. & Saboya, N. (2017). Influencia de la comunicación interna en el nivel de clima organizacional en la Municipalidad de Chacabuco. *Revista de Investigación Universitaria*. 5:1. <https://doi.org/10.17162/riu.v5i1.859>
- Monteiro, C., Kuhl, M. R., & Angnes, J. S. (2021). The process of internal organizational communication: a study done on a Commercial and Business Management Association of Paraná state. *Perspectivas em Ciência da Informação*, 26, 26-56. <https://doi.org/10.1590/1981-5344/3975>
- Murillo, Kelly Patricia; Rocha, Eugenio Alexandre Miguel & García González, Carlos Alberto (2018). Análisis de eficiencia multidireccional en hospitales públicos del Valle del Cauca. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 17(34). <https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgps17-34.aemh>
- Nien-Wei Chou, Hui-Min Hsieh, & Tsang-Kai Hung. (2022). *The Impact of Person-Job Fit on Job Performance: Job Involvement as Mediator, and Career Plateau as Mediated Moderator*. *International Journal of Organizational Innovation*, 14(3), 115–133.
- Noboa Auz, M., Morales Vergara, J., Paredes Lara, M. J. ., & Granja Cañizares, N. G. (2021). Relación entre las estrategias de comunicación para empleados y el compromiso laboral: Relationship between employee communication

- strategies and work commitment. *REVISTA CIENTÍFICA ECOCIENCIA*, 8(5), 1–18. <https://doi.org/10.21855/ecociencia.84.492>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. & Romero, H. (2019). Metodología de la Investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis. Ediciones de la U.
- Olano, J. (2021). Comunicación interna y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Unidad de gestión educativa local, Lambayeque. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/68933>
- Otzen, T. & Manterola, C. (2017). *Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio*. *Int. J. Morphol.*, 35(1):227-232.
- Pazmay Ramos, S. G. (2019). Mejoramiento de comunicación interna en empresas de calzado en Tungurahua-Ecuador. *PODIUM*, (36), 23–34. <https://doi.org/10.31095/podium.2019.36.2>
- Peñarreta, K. M., Sánchez Montalván, S. E., & Rodríguez Recalde, J. S. (2021). *Incidencia de la comunicación interna en la identidad institucional del docente de la Universidad Politécnica Salesiana*. *Revista Virtual Universidad Católica Del Norte*, 63, 94–125. <https://doi.org/10.35575/rvucn.n63a5>
- Pezo, A., Vargas, J. L., & Gallardo, E. (2020). *Comunicación interna, cultura organizacional y promoción de la salud: la visión de los promotores peruanos de salud*. *Fonseca: Journal of Communication*, 20, 125–142. <https://doi.org/10.14201/fjc202020125142>
- Poccioni, M. T. (2019). La Comunicación en hospitales: enfoques y perspectivas. *Question/Cuestión*, 1(63), e189. <https://doi.org/10.24215/16696581e189>
- Ramos, E., Da Silva, C., Vieira, A., Siqueira, S. & Alves, M. (2020). La comunicación como estrategia para el mantenimiento de la acreditación hospitalaria. *Escola Anna Nery*, 23(1), 1-9. <https://www.scielo.br/j/ean/a/GDzByWVqYtg63DJxL7gJXK/?format=pdf&lang=en> (artículo).
- Reátegui, J. (2020). Comunicación interna y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2020. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo.

- [.https://hdl.handle.net/20.500.12692/52631](https://hdl.handle.net/20.500.12692/52631)
- Reyes, D., Sandoval, M., Teran, E. & Lliguicota, F. (2017). *Comunicación organizacional*. (1 era. ed.). Ecuador: Ediciones Grupo Compas. <http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/501/3/comunicaci%C3%B3n%20organizacional.pdf>
- Riera, Á. A., Vera Díaz, F. V., & Mariscal Rosado, Z. M. (2020). *Variables significativas en el desempeño laboral. Un análisis cuantitativo. (Spanish)*. Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores, 7, 1–12. <https://www.dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/2156/2211>
- Rodríguez, C., Breña, J., Esenarro, V. (2021). *Las variables en la metodología de la investigación científica*. 3Ciencias.
- Rukmana, H. D., M Pd MM, S., & S E, E. N. (2018). The Impact of Organization Communication on Employee Performance Through Employee's Work Motivation at Pt. Putri Panda Unit li Tulungagung, East Jawa, Indonesia. *KnE Social Sciences*, 3(3), 211–227. <https://doi.org/10.18502/kss.v3i3.1885>
- Saeedeh Rajae Harandi & Neda Abdolvand (2018) Investigación del efecto de las redes de comunicación en el lugar de trabajo en línea y fuera de línea en el desempeño laboral de los empleados: considerando el papel de la cultura, *Journal of Global Information Technology Management*, 21:1, 26-44, <https://doi.org/10.1080/1097198X.2018.1423839>
- Serna, R.(2020). *Comunicación interna y desempeño laboral en los colaboradores de la municipalidad distrital de Vilquechico - Puno 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Unión]. Repositorio de la Universidad Peruana Unión. <http://hdl.handle.net/20.500.12840/4195>
- Tănăsescu, C.-E., & León, R.-D. (2019). *Human Resources Practices in the Romanian Banking System: Rewards, Job Satisfaction, and Job Performance* [Prácticas de recursos humanos en el sistema bancario rumano: recompensas, satisfacción laboral y desempeño laboral]. *Management Dynamics in the Knowledge Economy*, 7(4), 469–483.

- Tkalac, A. & Spoljaric, A. (2020). Managing internal communication: How the choice of channels affects internal communication satisfaction. *Public Relations Review*, 43(3). <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2020.101926>
- Torres Vargas, E., Fretel Quiroz, N. M., Coral Cevillano, M., & Ramírez Chumbe, I. (2021). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los profesionales de la salud de un hospital de Pucallpa. *Revista Vive*, 4(10), 64–71. <https://doi.org/10.33996/revistavive.v4i10.76>
- Ventura, L. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(4), 648-649. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662017000400014&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662017000400014&lng=es&tlng=es).
- Vivas Escalante, A. D., & Saavedra Moraga, P. A. (2019). Comunicación interna en la calidad de la gestión administrativa Liceo Técnico Amelia Courbis, Talca 2018. *Revista Scientific*, 4(Ed. Esp.), 116–135. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2019.4.E.7.116-135>

## ANEXOS

### Anexos 1

#### Matriz de Consistencia

Comunicación interna y desempeño laboral de los empleados de Haduyp S.J.L EsSalud – Lima, 2022						
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
Problema General	Objetivos General	Hipótesis General				
¿Cuál es el nexo que existe entre la comunicación interna y desempeño laboral de los empleados del Haduyp S. J. L. Essalud Lima – Perú, 2022?	Determinar el nexo que existe entre la comunicación interna y desempeño laboral de los empleados del Haduyp S.J.L EsSalud Lima – Perú, 2022	Existe un nexo significativo entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los empleados de Haduyp S.J.L EsSalud Lima Perú – 2022	<b>V1: Comunicación Interna</b>	Comunicación descendente	Participación Credibilidad Compromiso	<b>Tipo de investigación:</b> Aplicada <b>Diseño de la investigación:</b> No experimental de corte transversal - Descriptivo Correlacional <b>Método de la investigación:</b> hipotético - Deductivo <b>Técnica:</b> Encuesta <b>Instrumento:</b> Cuestionario <b>Población, muestra y muestreo</b> Población: 30 trabajadores Muestra: 30 trabajadores del Haduyp <b>Procesamiento de datos</b> Programa SPSS v. 25
				Comunicación ascendente	Seguridad Desarrollo personal	
				Comunicación horizontal	Trabajo en equipo Competitividad Creatividad	
				Productividad	Calidad Conocimiento del trabajo Cooperación	
¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación descendente y comunicación ascendente y el desempeño laboral de los empleados del Haduyp S. J. L. Essalud?	Determinar el nexo que existe entre la comunicación ascendente y el desempeño laboral de los empleados del Haduyp S.J.L EsSalud	Existe un nexo significativo entre la comunicación descendente y el desempeño laboral de los empleados de Haduyp S.J.L EsSalud	<b>V2: Desempeño Laboral</b>	Confianza		
				Eficiencia	Liderazgo Recursos	
¿Cuál es el nexo que existe entre la comunicación transversal y comunicación horizontal y el desempeño laboral de los empleados del Haduyp S. J. L. Essalud?	Determinar el nexo que existe entre la comunicación horizontal y el desempeño laboral de los empleados del Haduyp S.J.L EsSalud	Existe un nexo significativo entre la comunicación horizontal y el desempeño laboral de los empleados de Haduyp S.J.L EsSalud	<b>V2: Desempeño Laboral</b>	Información		
				Forma Adquirida	Adquisición de conocimiento Crecimiento profesional	

## Anexo 2

### Matriz de operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Comunicación interna	Según Reyes (2017), afirma que es una herramienta de gestión que puede entenderse como una técnica. Puede ser también un medio para alcanzar un fin, en donde la prioridad es buscar la eficacia en la recepción y en la comprensión de los mensajes en una línea organizacional	La comunicación interna se tomara en cuenta en medida al nivel de recepción como pueden ser los siguientes dimensiones: comunicación descendente, comunicación ascendente y comunicación horizontal.	Comunicación descendente	Participación Credibilidad Compromiso	Likert:1 (Nunca), 2 (Casi nunca), 3 (Neutral), 4 (Casi siempre), 5 (Siempre).
			Comunicación ascendente	Seguridad Desarrollo personal	
			Comunicación horizontal	Trabajo en equipo Competitividad Creatividad	
Desempeño laboral	Según Carranza (2017) afirma que son las acciones o comportamiento observados en los empleados en su actividad laboral, así mismo, nos lleva a evaluar el desempeño al momento de mejorar su rendimiento y conseguir los resultados esperados por la organización	El desempeño laboral será medido a través del comportamiento por el cual los trabajadores realizan cotidianamente: productividad, eficiencia, formación adquirida	Productividad	Calidad Conocimiento del trabajo Cooperación	Likert:1 (Nunca), 2 (Casi nunca), 3 (Neutral), 4 (Casi siempre), 5 (Siempre).
			Eficiencia	Confianza Liderazgo Recursos Información	
			Formación Adquirida	Adquisición de conocimiento Crecimiento profesional	

### Anexo 3:

Instrumentos – cuestionario N° 1: Comunicación Interna



**Objetivo:** Determinar el nexo que existe entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los empleados del Haduyp S.J.L EsSalud Lima – Perú, 2022

**Recomendaciones:** Marque con una X la alternativa que usted considera válida de acuerdo al ítem en los casilleros siguientes:

Nunca	Casi nunca	Neutral	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Ítem	Dim.	Preguntas	Valoración				
			1	2	3	4	5
1	D1: Comunicación descendente	Considera usted que su participación en las reuniones de la toma de decisiones aporta para el cumplimiento de los objetivos de la organización					
2		Considera usted que su conocimiento es importante en su área y frecuentemente piden su participación					
3		Considera que la organización toma en cuenta su crecimiento profesional por su participación.					
4		Considera usted que la información que brinda la institución lo hace participe a todos los trabajadores					
5		Observa que la comunicación en la organización tiene rigor de veracidad el cual genera confianza a los trabajadores					
6		Considera que como trabajador cuenta con el conocimiento suficiente en su área el cual le permite dar una información precisa					
7		Observa que es fundamental la información para emitir una comunicación que genere confianza en la toma de decisiones					
8		Cree usted que la información que recibe tiene credibilidad para el desarrollo laboral					
9		Considera usted que está comprometido con las actividades para mejorar sus resultados finales en la calidad de atención					
10		Considera que su cooperación es fundamental para cumplir con los objetivos del área					
11		Considera que esta usted comprometido con las actividades que realiza para lograr mayores oportunidades de crecimiento y beneficios en el área					
12		Considera que los recursos de su área laboral le generan un compromiso por ser parte de su institución					
13		D2: Comunicación	Cree usted que se siente seguro al brindar información adecuada en su área de trabajo				
14	Considera usted que se siente seguro y en confianza en su área laboral						
15	Cree usted que su cooperación ,le da seguridad al equipo de trabajo donde labora						
16	cree usted que el conocimiento del trabajo que realiza le genera seguridad en sus actividades						
17	Observa usted que su desarrollo personal se debe a su crecimiento profesional en su centro de trabajo						
18	Observa que la calidad de trabajo le a permitido mejorar el desarrollo personal de todos los trabajadores de su área						
19	Considera que los recursos que le brinda la institución permiten tener un desarrollo personal y profesional						
20	Considera que el trabajo en equipo genera un liderazgo de su área , sobre las demás áreas						
21	Considera que los recursos institucionales son importantes para el trabajo en equipo y permite un mejor desempeño laboral						
22	D3: Comunicación horizontal	Considera que el trabajo en equipo es esencial para tener un mayor compromiso en las actividades y adquirir mayor conocimiento					
23		Cree usted que si hay competitividad en el ambiente laboral esto fomentara el liderazgo entre los trabajadores					
24		Considera que el crecimiento profesional permite tomar mayores responsabilidades para conseguir competitividad en los trabajadores					
25		Considera usted que la calidad de su trabajo le permite ser más competente en área laboral					
26		Observa que el personal es cooperante y competitivo para adaptarse a los diferentes cambios en el área					
27		Observa usted que la creatividad influye en el crecimiento profesional personal para lograr un progreso en el área					
28		Considera que su jefe tiene liderazgo y creatividad para el desarrollo de las actividades que realiza					
29		Considera usted que la adquisición de conocimiento genera creatividad en el personal					
30	Cree usted que los recursos institucionales ayudan a mejorar la creatividad en los trabajadores para lograr los objetivos en el tiempo establecido						

## Anexo 4:

### Instrumento – Cuestionario N°2: Comunicación Interna



**Objetivo:** Determinar el nexo que existe entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los empleados del Haduyp S.J.L EsSalud Lima – Perú, 2022

**Recomendaciones:** Marque con una X la alternativa que usted considera válida de acuerdo al ítem en los casilleros siguientes:

Nunca	Casi Nunca	Neutral	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Ítem	Dim.	Preguntas	Valoración				
			1	2	3	4	5
1	D1: Productividad	Considera usted que lo hacen participe en las actividades laborales que realiza por tener conocimiento del trabajo en el área que labora					
2		Considera que su crecimiento profesional le genera una mayor participación en las funciones tomando decisiones adecuadas					
3		Considera que su cooperación en las actividades administrativas le an hecho participe en la búsqueda de soluciones y resultados					
4		Cree usted que tiene liderazgo que lo hacen participe en la toma de decisiones para la mejora de su área laboral					
5		Cree usted que su credibilidad les genera confianza a sus compañeros de trabajo					
6		Considera que la información recibida de su jefe inmediato le genera credibilidad					
7		Considera usted que los recursos que le brinda la institución le generan credibilidad para el desarrollo de su área de trabajo					
8		Observa que la cooperación del personal se genera confianza para cumplir con los objetivos					
9		Considera que el compromiso que usted tiene con su área laboral genera una mejor calidad de atención al desarrollar sus actividades					
10	D2: Eficiencia	Considera usted que la seguridad que le brinda su contrato laboral le permite desarrollar todos sus conocimientos del trabajo en su área asignada					
11		Observa que se hay una confianza con todo el personal al momento de solicitar ideas para mejorar los procesos administrativos					
12		Considera que los recursos que le brinda la institución le dan seguridad para trabajar adecuadamente					
13		Observa que su crecimiento personal se debe a la seguridad que le brinda su jefatura y institución					
14		Considera que el desarrollo personal de los trabajadores genera un liderazgo en el área que labora					
15		Considera que el jefe genera confianza con sus sugerencias y opiniones hacia los trabajadores para alcanzar mejores resultados					
16		Cree usted que adquiere un conocimiento al ejercer su trabajo diariamente y le permite lograr así un desarrollo personal					
17		Considera que se brinda los recursos necesarios para llevar a cabo las actividades y poder desarrollar el trabajo en equipo					
18		Observa que la cooperación de sus compañeros de trabajo es esencial para cumplir las labores en el tiempo estimado					
19		Considera que el trabajo en equipo aporta a una buena calidad de atención para conseguir los objetivos establecidos					
20		Observa que la cooperación es necesaria para un mejor rendimiento en su área laboral					
21		Cree usted que se brinda la información necesaria al jefe del área sobre la situación real para así lograr un mejor trabajo					
22		Observa que su conocimiento del trabajo que realiza aporta en brindar la información adecuada para realizar las actividades de su área					
23		Considera que su crecimiento profesional es fundamental para tomar mejores decisiones solucionando los problemas de su centro laboral					
24	D3: Formación Adquirida	Cree usted que, en la competitividad entre los trabajadores, permite que se adquiera conocimiento pleno sobre las funciones que se realiza					
25		Observa que el crecimiento profesional se adquiere en la competencia entre los compañeros de trabajo					
26		Considera usted que su cooperación es importante y disminuye la competencia entre sus compañeros para un mejor desempeño					
27		Considera que los recursos que le brindan a través de capacitaciones son de manera continua para lograr el crecimiento profesional					
28		Cree usted que la creatividad es importante para el crecimiento profesional entre compañeros de trabajo					
29		Observa que hay confianza al crear un buen clima de crecimiento profesional para potenciar las relaciones personales.					
30		Considera usted que brinda una información adecuada y es creativo en su trabajo					

**Anexo 5: Instrumento Validado: Comunicación Interna**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA COMUNICACIÓN INTERNA**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Comunicación descendente</b>							
1	Considera usted que su participación en las reuniones de la toma de decisiones aporoto para el cumplimiento de los objetivos de la organización	X		X		X		
2	Considera usted que su conocimiento es importante en su área y frecuentemente piden su participación	X		X		X		
3	Considera que la organización toma en cuenta su crecimiento profesional por su participación	X		X		X		
4	Considera usted que la información que brinda la institución lo hace partícipe a todos los trabajadores	X		X		X		
5	Observa que la comunicación en la organización tiene rigor de veracidad el cual genera confianza a los trabajadores	X		X		X		
6	Considera que como trabajador cuenta con el conocimiento suficiente en su área el cual le permite dar una información precisa	X		X		X		
7	Observa que es fundamental la información para emitir una comunicación que genere confianza en la toma de decisiones	X		X		X		
8	Cree usted que la información que recibe tiene credibilidad para el desarrollo laboral	X		X		X		
9	Considera usted que está comprometido con las actividades para mejorar sus resultados finales en la calidad de atención	X		X		X		
10	Considera que su cooperación es fundamental para cumplir con los objetivos del área	X		X		X		
11	Considera que esta usted comprometido con las actividades que realiza para lograr mayores oportunidades de crecimiento y beneficios en el área	X		X		X		
12	Considera que los recursos de su área laboral le generan un compromiso por ser parte de su institución	X		X		X		

	<b>DIMENSIÓN 2: Comunicación ascendente</b>						
13	Cree usted que se siente seguro al brindar información adecuada en su área de trabajo	X		X		X	
14	Considera usted que se siente seguro y en confianza en su área laboral	X		X		X	
15	Cree usted que su cooperación ,le da seguridad al equipo de trabajo donde labora	X		X		X	
16	cree usted que el conocimiento del trabajo que realiza le genera seguridad en sus actividades	X		X		X	
17	Observa usted que su desarrollo personal se debe a su crecimiento profesional en su centro de trabajo	X		X		X	
18	Observa que la calidad de trabajo le a permitido mejorar el desarrollo personal de todos los trabajadores de su área	X		X		X	
19	Considera que los recursos que le brinda la institución permiten tener un desarrollo personal y profesional	X		X		X	
20	Considera que el trabajo en equipo genera un liderazgo de su área , sobre las demás áreas	X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN 3: Comunicación horizontal</b>	X		X		X	
21	Considera que los recursos institucionales son importantes para el trabajo en equipo y permite un mejor desempeño laboral	X		X		X	
22	Considera que el trabajo en equipo es esencial para tener un mayor compromiso en las actividades y adquirir mayor conocimiento	X		X		X	
23	Cree usted que si hay competitividad en el ambiente laboral esto fomentara el liderazgo entre los trabajadores	X		X		X	
24	Considera que el crecimiento profesional permite tomar mayores responsabilidades para conseguir competitividad en los trabajadores	X		X		X	
25	Considera usted que la calidad de su trabajo le permite ser más competente en área laboral	X		X		X	
26	Observa que el personal es cooperante y competitivo para adaptarse a los diferentes cambios en el área	X		X		X	
27	Observa usted que la creatividad influye en el crecimiento profesional personal para lograr un progreso en el área	X		X		X	

28	Considera que su jefe tiene liderazgo y creatividad para el desarrollo de las actividades que realiza	X		X		X	
29	Considera usted que la adquisición de conocimiento genera creatividad en el personal	X		X		X	
30	Cree usted que los recursos institucionales ayudan a mejorar la creatividad en los trabajadores para lograr los objetivos en el tiempo establecido	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador : ..... Dr. Lupe Esther Graus Cortez ..... DNI:..... 07539368 .....

Especialidad del validador:..... Metodólogo .....

- <sup>1</sup>**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

\_\_\_\_\_  
Firma del experto informante  
Metodóloga

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA COMUNICACIÓN INTERNA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Comunicación descendente</b>							
1	Considera usted que su participación en las reuniones de la toma de decisiones apporto para el cumplimiento de los objetivos de la organización	X		X		X		
2	Considera usted que su conocimiento es importante en su área y frecuentemente piden su participación	X		X		X		
3	Considera que la organización toma en cuenta su crecimiento profesional por su participación	X		X		X		
4	Considera usted que la información que brinda la institución lo hace partícipe a todos los trabajadores	X		X		X		
5	Observa que la comunicación en la organización tiene rigor de veracidad el cual genera confianza a los trabajadores	X		X		X		
6	Considera que como trabajador cuenta con el conocimiento suficiente en su área el cual le permite dar una información precisa	X		X		X		
7	Observa que es fundamental la información para emitir una comunicación que genere confianza en la toma de decisiones	X		X		X		
8	Cree usted que la información que recibe tiene credibilidad para el desarrollo laboral	X		X		X		
9	Considera usted que está comprometido con las actividades para mejorar sus resultados finales en la calidad de atención	X		X		X		
10	Considera que su cooperación es fundamental para cumplir con los objetivos del área	X		X		X		
11	Considera que esta usted comprometido con las actividades que realiza para lograr mayores oportunidades de crecimiento y beneficios en el área	X		X		X		

12	Considera que los recursos de su área laboral le generan un compromiso por ser parte de su institución	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Comunicación ascendente</b>								
13	Cree usted que se siente seguro al brindar información adecuada en su área de trabajo	X		X		X		
14	Considera usted que se siente seguro y en confianza en su área laboral	X		X		X		
15	Cree usted que su cooperación ,le da seguridad al equipo de trabajo donde labora	X		X		X		
16	creo usted que el conocimiento del trabajo que realiza le genera seguridad en sus actividades	X		X		X		
17	Observa usted que su desarrollo personal se debe a su crecimiento profesional en su centro de trabajo	X		X		X		
18	Observa que la calidad de trabajo le a permitido mejorar el desarrollo personal de todos los trabajadores de su área	X		X		X		
19	Considera que los recursos que le brinda la institución permiten tener un desarrollo personal y profesional	X		X		X		
20	Considera que el trabajo en equipo genera un liderazgo de su área , sobre las demás áreas	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Comunicación horizontal</b>								
21	Considera que los recursos institucionales son importantes para el trabajo en equipo y permite un mejor desempeño laboral	X		X		X		
22	Considera que el trabajo en equipo es esencial para tener un mayor compromiso en las actividades y adquirir mayor conocimiento	X		X		X		
23	Cree usted que si hay competitividad en el ambiente laboral esto fomentara el liderazgo entre los trabajadores	X		X		X		
24	Considera que el crecimiento profesional permite tomar mayores responsabilidades para conseguir competitividad en los trabajadores	X		X		X		
25	Considera usted que la calidad de su trabajo le permite ser más competente en área laboral	X		X		X		

26	Observa que el personal es cooperante y competitivo para adaptarse a los diferentes cambios en el área	X		X		X	
27	Observa usted que la creatividad influye en el crecimiento profesional personal para lograr un progreso en el área	X		X		X	
28	Considera que su jefe tiene liderazgo y creatividad para el desarrollo de las actividades que realiza	X		X		X	
29	Considera usted que la adquisición de conocimiento genera creatividad en el personal	X		X		X	
30	Cree usted que los recursos institucionales ayudan a mejorar la creatividad en los trabajadores para lograr los objetivos en el tiempo establecido	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

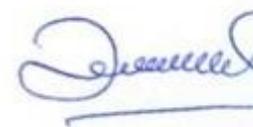
Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [ X]           Aplicable después de corregir [ ]           No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador.: .....Dra. Yvette Cecilia Plasencia Mariños.....           DNI:18099550.....

Especialidad del validador:.....Especialista de la línea de Investigación.....

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del experto informante  
Especialista

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA COMUNICACIÓN INTERNA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Comunicación descendente</b>							
1	Considera usted que su participación en las reuniones de la toma de decisiones apporto para el cumplimiento de los objetivos de la organización	X		X		X		
2	Considera usted que su conocimiento es importante en su área y frecuentemente piden su participación	X		X		X		
3	Considera que la organización toma en cuenta su crecimiento profesional por su participación	X		X		X		
4	Considera usted que la información que brinda la institución lo hace partícipe a todos los trabajadores	X		X		X		
5	Observa que la comunicación en la organización tiene rigor de veracidad el cual genera confianza a los trabajadores	X		X		X		
6	Considera que como trabajador cuenta con el conocimiento suficiente en su área el cual le permite dar una información precisa	X		X		X		
7	Observa que es fundamental la información para emitir una comunicación que genere confianza en la toma de decisiones	X		X		X		
8	Cree usted que la información que recibe tiene credibilidad para el desarrollo laboral	X		X		X		
9	Considera usted que está comprometido con las actividades para mejorar sus resultados finales en la calidad de atención	X		X		X		
10	Considera que su cooperación es fundamental para cumplir con los objetivos del área	X		X		X		
11	Considera que esta usted comprometido con las actividades que realiza para lograr mayores oportunidades de crecimiento y beneficios en el área	X		X		X		

12	Considera que los recursos de su área laboral le generan un compromiso por ser parte de su institución	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Comunicación ascendente</b>								
13	Cree usted que se siente seguro al brindar información adecuada en su área de trabajo	X		X		X		
14	Considera usted que se siente seguro y en confianza en su área laboral	X		X		X		
15	Cree usted que su cooperación ,le da seguridad al equipo de trabajo donde labora	X		X		X		
16	creo usted que el conocimiento del trabajo que realiza le genera seguridad en sus actividades	X		X		X		
17	Observa usted que su desarrollo personal se debe a su crecimiento profesional en su centro de trabajo	X		X		X		
18	Observa que la calidad de trabajo le a permitido mejorar el desarrollo personal de todos los trabajadores de su área	X		X		X		
19	Considera que los recursos que le brinda la institución permiten tener un desarrollo personal y profesional	X		X		X		
20	Considera que el trabajo en equipo genera un liderazgo de su área , sobre las demás áreas	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Comunicación horizontal</b>								
21	Considera que los recursos institucionales son importantes para el trabajo en equipo y permite un mejor desempeño laboral	X		X		X		
22	Considera que el trabajo en equipo es esencial para tener un mayor compromiso en las actividades y adquirir mayor conocimiento	X		X		X		
23	Cree usted que si hay competitividad en el ambiente laboral esto fomentara el liderazgo entre los trabajadores	X		X		X		
24	Considera que el crecimiento profesional permite tomar mayores responsabilidades para conseguir competitividad en los trabajadores	X		X		X		
25	Considera usted que la calidad de su trabajo le permite ser más competente en área laboral	X		X		X		

26	Observa que el personal es cooperante y competitivo para adaptarse a los diferentes cambios en el área	X		X		X	
27	Observa usted que la creatividad influye en el crecimiento profesional personal para lograr un progreso en el área	X		X		X	
28	Considera que su jefe tiene liderazgo y creatividad para el desarrollo de las actividades que realiza	X		X		X	
29	Considera usted que la adquisición de conocimiento genera creatividad en el personal	X		X		X	
30	Cree usted que los recursos institucionales ayudan a mejorar la creatividad en los trabajadores para lograr los objetivos en el tiempo establecido	X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador.:** ..... **Dr. Luis Torres Cabanillas** .....        **DNI:**..... **08404690** .....

**Especialidad del validador:**..... **Estadístico** .....

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



\_\_\_\_\_  
**Firma del experto informante**  
**Estadístico**

**Anexo 6:**  
**Instrumento Validado de Desempeño Laboral**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sub>2</sub>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Productividad</b>							
1	Considera usted que lo hacen participe en las actividades laborales que realiza por tener conocimiento del trabajo en el área que labora	X		X		X		
2	Considera que su crecimiento profesional le genera una mayor participación en las funciones tomando decisiones adecuadas	X		X		X		
3	Considera que su cooperación en las actividades administrativas le han hecho participe en la búsqueda de soluciones y resultados	X		X		X		
4	cree usted que tiene liderazgo que lo hacen participe en la toma de decisiones para la mejora de su área laboral	X		X		X		
5	Cree usted que su credibilidad les genera confianza a sus compañeros de trabajo	X		X		X		
6	Considera que la información recibida de su jefe inmediato le genera credibilidad	X		X		X		
7	Considera usted que los recursos que le brinda la institución le generan credibilidad para el desarrollo de su área de trabajo	X		X		X		
8	Observa que la cooperación del personal se genera confianza para cumplir con los objetivos	X		X		X		
9	Considera que el compromiso que usted tiene con su área laboral genera una mejor calidad de atención al desarrollar sus actividades	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Eficiencia</b>	X		X		X		
10	Considera usted que la seguridad que le brinda su contrato laboral le permite desarrollar todos sus conocimientos del trabajo en su área asignada	X		X		X		
11	Observa que se hay una confianza con todo el personal al momento de solicitar ideas para mejorar los procesos administrativos	X		X		X		

12	Considera que los recursos que le brinda la institución le da seguridad para trabajar adecuadamente	X		X		X	
13	Observa que su crecimiento personal se debe a la seguridad que le brinda su jefatura e institución	X		X		X	
14	Considera que el desarrollo personal de los trabajadores genera un liderazgo en el área que labora	X		X		X	
15	Considera que el jefe genera confianza con sus sugerencias y opiniones hacia los trabajadores para alcanzar mejores resultados	X		X		X	
16	Cree usted que adquiere un conocimiento al ejercer su trabajo diariamente y le permite lograr así un desarrollo personal	X		X		X	
17	Considera que se brinda los recursos necesarios para llevar a cabo las actividades y poder desarrollar el trabajo en equipo	X		X		X	
18	Observa que la cooperación de sus compañeros de trabajo es esencial para cumplir las labores en el tiempo estimado	X		X		X	
19	Considera que el trabajo en equipo aporta a una buena calidad de atención para conseguir los objetivos establecidos	X		X		X	
20	Observa que la cooperación es necesaria para un mejor rendimiento en su área laboral	X		X		X	
21	Cree usted que se brinda la información necesaria al jefe del área sobre la situación real para así lograr un mejor trabajo	X		X		X	
22	Observa que su conocimiento del trabajo que realiza aporta en brindar la información adecuada para realizar las actividades de su área	X		X		X	
23	Considera que su crecimiento profesional es fundamental para tomar mejores decisiones solucionando los problemas de su centro laboral	X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN 3: Formación Adquirida</b>						
24	Cree usted que, en la competitividad entre los trabajadores, permite que se adquiera conocimiento pleno sobre las funciones que se realiza	X		X		X	
25	Observa que el crecimiento profesional se adquiere en la competencia entre los compañeros de trabajo	X		X		X	

26	Considera usted que su cooperación es importante y disminuye la competencia entre sus compañeros para un mejor desempeño	X		X		X	
27	Considera que los recursos que le brindan a través de capacitaciones son de manera continua para lograr el crecimiento profesional	X		X		X	
28	Cree usted que la creatividad es importante para el crecimiento profesional entre compañeros de trabajo	X		X		X	
29	Observa que hay confianza al crear un buen clima de crecimiento profesional para potenciar las relaciones personales.	X		X		X	
30	Considera usted que brinda una información adecuada y es creativo en su trabajo	X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** ..... Dr. Lupe Esther Graus Cortez ..... **DNI:**..... 07539368 .....

Metodólogo

**Especialidad del validador:**.....

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

\_\_\_\_\_  
**Firma del experto informante**  
**Metodólogo**

## Instrumento Validado de Desempeño Laboral

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sub>2</sub>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Productividad</b>							
1	Considera usted que lo hacen participe en las actividades laborales que realiza por tener conocimiento del trabajo en el área que labora	X		X		X		
2	Considera que su crecimiento profesional le genera una mayor participación en las funciones tomando decisiones adecuadas	X		X		X		
3	Considera que su cooperación en las actividades administrativas le han hecho participe en la búsqueda de soluciones y resultados	X		X		X		
4	¿cree usted que tiene liderazgo que lo hacen participe en la toma de decisiones para la mejora de su área laboral	X		X		X		
5	¿Cree usted que su credibilidad les genera confianza a sus compañeros de trabajo	X		X		X		
6	Considera que la información recibida de su jefe inmediato le genera credibilidad	X		X		X		
7	Considera usted que los recursos que le brinda la institución le generan credibilidad para el desarrollo de su área de trabajo	X		X		X		
8	Observa que la cooperación del personal se genera confianza para cumplir con los objetivos	X		X		X		
9	Considera que el compromiso que usted tiene con su área laboral genera una mejor calidad de atención al desarrollar sus actividades	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Eficiencia</b>	X		X		X		
10	Considera usted que la seguridad que le brinda su contrato laboral le permite desarrollar todos sus conocimientos del trabajo en su área asignada	X		X		X		
11	Observa que se hay una confianza con todo el personal al momento de solicitar ideas para mejorar los procesos administrativos	X		X		X		
12	Considera que los recursos que le brinda la institución le da seguridad para trabajar adecuadamente	X		X		X		

13	Observa que su crecimiento personal se debe a la seguridad que le brinda su jefatura e institución	X		X		X	
14	Considera que el desarrollo personal de los trabajadores genera un liderazgo en el área que labora	X		X		X	
15	Considera que el jefe genera confianza con sus sugerencias y opiniones hacia los trabajadores para alcanzar mejores resultados	X		X		X	
16	Cree usted que adquiere un conocimiento al ejercer su trabajo diariamente y le permite lograr así un desarrollo personal	X		X		X	
17	Considera que se brinda los recursos necesarios para llevar a cabo las actividades y poder desarrollar el trabajo en equipo	X		X		X	
18	Observa que la cooperación de sus compañeros de trabajo es esencial para cumplir las labores en el tiempo estimado	X		X		X	
19	Considera que el trabajo en equipo aporta a una buena calidad de atención para conseguir los objetivos establecidos	X		X		X	
20	Observa que la cooperación es necesaria para un mejor rendimiento en su área laboral	X		X		X	
21	Cree usted que se brinda la información necesaria al jefe del área sobre la situación real para así lograr un mejor trabajo	X		X		X	
22	Observa que su conocimiento del trabajo que realiza aporta en brindar la información adecuada para realizar las actividades de su área	X		X		X	
23	Considera que su crecimiento profesional es fundamental para tomar mejores decisiones solucionando los problemas de su centro laboral	X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN 3: Formación Adquirida</b>						
24	Cree usted que, en la competitividad entre los trabajadores, permite que se adquiera conocimiento pleno sobre las funciones que se realiza	X		X		X	
25	Observa que el crecimiento profesional se adquiere en la competencia entre los compañeros de trabajo	X		X		X	
26	Considera usted que su cooperación es importante y disminuye la competencia entre sus compañeros para un mejor desempeño	X		X		X	

27	Considera que los recursos que le brindan a través de capacitaciones son de manera continua para lograr el crecimiento profesional	X		X		X	
28	Cree usted que la creatividad es importante para el crecimiento profesional entre compañeros de trabajo	X		X		X	
29	Observa que hay confianza al crear un buen clima de crecimiento profesional para potenciar las relaciones personales.	X		X		X	
30	Considera usted que brinda una información adecuada y es creativo en su trabajo	X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

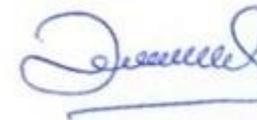
**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable** [ X ]        **Aplicable después de corregir** [ ]        **No aplicable** [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador.:** ..... **Dra. Yvette Cecilia Plasencia Mariños** .....        **DNI:**..... **18099550** .....

**Especialidad del validador:**..... **Especialista de la línea de Investigación** .....

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



\_\_\_\_\_  
**Firma del experto informante**  
**Especialista**

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sub>2</sub>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Productividad</b>							
1	Considera usted que lo hacen participe en las actividades laborales que realiza por tener conocimiento del trabajo en el área que labora	X		X		X		
2	Considera que su crecimiento profesional le genera una mayor participación en las funciones tomando decisiones adecuadas	X		X		X		
3	Considera que su cooperación en las actividades administrativas le han hecho participe en la búsqueda de soluciones y resultados	X		X		X		
4	¿cree usted que tiene liderazgo que lo hacen participe en la toma de decisiones para la mejora de su área laboral	X		X		X		
5	¿Cree usted que su credibilidad les genera confianza a sus compañeros de trabajo	X		X		X		
6	Considera que la información recibida de su jefe inmediato le genera credibilidad	X		X		X		
7	Considera usted que los recursos que le brinda la institución le generan credibilidad para el desarrollo de su área de trabajo	X		X		X		
8	Observa que la cooperación del personal se genera confianza para cumplir con los objetivos	X		X		X		
9	Considera que el compromiso que usted tiene con su área laboral genera una mejor calidad de atención al desarrollar sus actividades	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Eficiencia</b>	X		X		X		
10	Considera usted que la seguridad que le brinda su contrato laboral le permite desarrollar todos sus conocimientos del trabajo en su área asignada	X		X		X		
11	Observa que se hay una confianza con todo el personal al momento de solicitar ideas para mejorar los procesos administrativos	X		X		X		
12	Considera que los recursos que le brinda la institución le da seguridad para trabajar adecuadamente	X		X		X		
13	Observa que su crecimiento personal se debe a la seguridad que le brinda su jefatura e institución	X		X		X		

14	Considera que el desarrollo personal de los trabajadores genera un liderazgo en el área que labora	X		X		X	
15	Considera que el jefe genera confianza con sus sugerencias y opiniones hacia los trabajadores para alcanzar mejores resultados	X		X		X	
16	Cree usted que adquiere un conocimiento al ejercer su trabajo diariamente y le permite lograr así un desarrollo personal	X		X		X	
17	Considera que se brinda los recursos necesarios para llevar a cabo las actividades y poder desarrollar el trabajo en equipo	X		X		X	
18	Observa que la cooperación de sus compañeros de trabajo es esencial para cumplir las labores en el tiempo estimado	X		X		X	
19	Considera que el trabajo en equipo aporta a una buena calidad de atención para conseguir los objetivos establecidos	X		X		X	
20	Observa que la cooperación es necesaria para un mejor rendimiento en su área laboral	X		X		X	
21	Cree usted que se brinda la información necesaria al jefe del área sobre la situación real para así lograr un mejor trabajo	X		X		X	
22	Observa que su conocimiento del trabajo que realiza aporta en brindar la información adecuada para realizar las actividades de su área	X		X		X	
23	Considera que su crecimiento profesional es fundamental para tomar mejores decisiones solucionando los problemas de su centro laboral	X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN 3: Formación Adquirida</b>	X		X		X	
24	Cree usted que, en la competitividad entre los trabajadores, permite que se adquiera conocimiento pleno sobre las funciones que se realiza	X		X		X	
25	Observa que el crecimiento profesional se adquiere en la competencia entre los compañeros de trabajo	X		X		X	
26	Considera usted que su cooperación es importante y disminuye la competencia entre sus compañeros para un mejor desempeño	X		X		X	
27	Considera que los recursos que le brindan a través de capacitaciones son de manera continua para lograr el crecimiento profesional	X		X		X	

28	Cree usted que la creatividad es importante para el crecimiento profesional entre compañeros de trabajo	X		X		X	
29	Observa que hay confianza al crear un buen clima de crecimiento profesional para potenciar las relaciones personales.	X		X		X	
30	Considera usted que brinda una información adecuada y es creativo en su trabajo	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. ....Dr. Luis Torres Cabanillas.....       DNI: .....08404690.....

Especialidad del validador: .....Estadístico.....

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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


---

 Firma del experto informante  
 Estadístico

**Anexo 9:**

*Base de datos de Comunicación Interna*

N°	VARIABLE 1 COMUNICACIÓN INTERNA																												TOTAL V1D1	TOTAL V1D2	TOTAL V1D3	TOTAL V1		
	COMUNICACION DESCENDENTE										COMUNICACIÓN ASCENDENTE										COMUNICACIÓN HORIZONTAL													
	PARTICIPACION				CREDIBILIDAD			COMPROMISO			SEGURIDAD		DESARROLLO PERSONA		TRABAJO EN EQUIPO		COMPETITIVIDAD				CREATIVIDAD													
V1D11P1	V1D11P2	V1D11P3	V1D11P4	V1D11P5	V1D12P6	V1D12P7	V1D12P8	V1D12P9	V1D12P10	V1D13P11	V1D13P12	V1D13P13	V1D13P14	V1D13P15	V1D21P16	V1D21P17	V1D21P18	V1D21P19	V1D21P20	V1D22P21	V1D22P22	V1D22P23	V1D22P24	V1D22P25	V1D31P26	V1D31P27	V1D31P28	V1D31P29	V1D31P30					
1	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	3	4	4	5	3	4	3	2	2	53	30	39	122		
2	5	5	4	4	5	4	3	5	3	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	3	3	4	5	4	3	5	3	3	51	31	40	122		
3	4	5	3	2	3	4	2	3	3	3	4	1	2	1	2	4	4	3	4	3	2	3	1	4	4	1	3	1	2	3	37	20	27	84
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	60	33	53	146		
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	28	44	120		
6	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	2	3	49	30	40	119	
7	5	4	4	5	4	5	4	4	5	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	50	27	39	116		
8	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	56	32	53	141		
9	4	4	3	5	5	4	4	5	5	4	5	3	4	1	5	5	5	1	3	3	4	4	4	4	3	4	3	2	51	24	38	113		
10	4	5	5	5	3	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	3	3	53	30	42	125		
11	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	4	57	31	50	138	
12	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	59	33	50	142		
13	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	2	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	44	27	38	109		
14	2	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	4	2	4	4	3	4	3	3	39	20	37	96		
15	5	5	4	5	5	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	3	50	31	48	129		
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	35	55	150		
17	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	3	3	5	4	5	5	3	3	55	33	46	134		
18	5	5	2	5	5	5	3	5	4	4	5	5	5	1	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	3	5	1	1	53	31	39	123		
19	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	2	3	5	4	3	4	4	4	3	4	3	4	5	3	5	46	24	42	112		
20	5	4	3	5	4	5	3	5	4	3	5	3	3	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	3	3	2	3	3	49	30	38	117		
21	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	46	28	37	111		
22	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	52	28	45	125		
23	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	2	3	3	3	4	4	4	3	4	2	3	3	2	2	2	49	22	32	103		
24	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	53	34	50	137		
25	3	4	2	4	1	1	2	3	3	1	1	2	2	2	1	4	5	1	1	1	2	1	4	4	1	4	3	2	27	16	28	71		
26	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2	4	4	4	1	1	4	4	4	2	4	2	2	4	3	50	20	34	104		
27	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	3	5	5	4	4	3	4	3	4	5	2	3	49	29	36	112			
28	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	46	28	38	112			
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	35	55	150		
30	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	56	28	50	134		

# Anexo 10

## Base de datos de Desempeño Laboral

N°	VARIABLE 2																								TOTAL VZD1	TOTAL VZD2	TOTAL VZD3	TOTAL VZ				
	COMUNICACIÓN DESCENDENTE								COMUNICACIÓN ASCENDENTE								COMUNICACIÓN HORIZONTAL															
	CALIDAD				CONOCIMIENTO DEL TRABAJO				COOPERACION		CONFIANZA		LIDERAZGO		RECURSOS		INFORMACION		ADQUISICION DE CONOCIMIENTO				CRECIMIENTO PROFESIONAL									
VZD11P1	VZD11P2	VZD11P3	VZD11P4	VZD11P5	VZD11P6	VZD11P7	VZD11P8	VZD11P9	VZD11P10	VZD11P11	VZD11P12	VZD11P13	VZD11P14	VZD11P15	VZD11P16	VZD11P17	VZD11P18	VZD11P19	VZD11P20	VZD311P21	VZD311P22	VZD311P23	VZD311P24	VZD311P25	VZD311P26	VZD311P27	VZD311P28	VZD311P29	VZD311P30			
1	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	43	50	27	120
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	60	35	150
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	45	47	27	119	
4	4	4	5	4	4	3	2	4	4	5	3	2	1	4	2	5	2	4	5	5	4	4	2	1	5	2	4	42	40	25	107	
5	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	42	46	28	116	
6	3	2	2	1	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	1	2	2	2	26	29	14	69	
7	4	4	2	3	3	2	3	3	5	3	2	4	2	2	2	4	3	3	5	5	4	4	4	2	4	2	5	45	42	25	112	
8	5	3	3	3	3	5	3	5	5	3	5	3	3	3	5	5	3	3	5	5	3	5	5	3	5	3	5	43	48	29	120	
9	4	4	4	3	3	3	3	2	4	4	3	3	2	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	37	42	23	102	
10	4	5	4	2	4	2	3	5	5	4	4	3	2	2	1	4	3	4	3	4	4	5	3	5	4	5	4	42	38	32	112	
11	5	3	3	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	42	44	26	112	
12	5	5	4	3	4	5	5	3	4	3	3	5	3	5	5	3	4	4	5	5	4	5	4	3	1	5	4	44	52	27	123	
13	3	4	3	3	5	4	3	4	4	4	3	2	4	4	3	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	2	3	3	40	41	23	104
14	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	2	2	2	3	2	4	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35	38	26	99	
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	60	35	150	
16	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	51	53	35	139	
17	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	3	5	5	5	5	5	4	5	3	5	43	52	28	123	
18	3	3	3	4	5	2	1	3	5	3	1	1	1	4	1	4	1	4	5	5	5	4	3	3	1	1	5	33	38	24	95	
19	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	40	37	22	99	
20	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	3	2	4	4	3	2	4	5	5	4	5	4	2	3	3	4	43	45	26	114	
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	60	35	150	
22	4	5	2	5	5	4	2	5	5	4	5	2	2	3	2	5	2	5	5	5	4	5	5	4	5	2	5	46	45	30	121	
23	3	3	2	3	4	3	3	4	4	4	3	1	1	4	3	5	1	5	4	4	2	5	3	3	3	4	4	36	38	25	99	
24	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	47	50	29	126	
25	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	52	56	31	139	
26	1	2	3	1	3	2	1	2	1	1	1	2	1	1	4	4	1	2	4	4	3	2	1	1	1	4	3	18	29	15	62	
27	3	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	45	42	29	116	
28	3	2	2	2	4	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	4	3	28	39	22	89
29	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	2	3	3	3	40	45	22	107	
30	2	1	1	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	4	3	4	3	4	2	4	3	4	4	4	4	24	36	24	84	

## Anexo11

Evidencia de la recolección de datos



## Anexo 12

### Captura del formulario virtual empleado para la toma de datos

Comunicación interna y desempeño laboral de los empleados de HADUYI

Preguntas Respuestas 30 Configuración

Resumen Pregunta Individual

#### Usuarios que han respondido

Correo electrónico

- francisayarza@hotmail.com
- guian\_al\_stm@hotmail.com
- cesarpalacios98@hotmail.com
- katherienemorantepolar@hotmail.com
- kjanetb@hotmail.com
- carlitosvr2001@hotmail.com
- cinaracova@gmail.com
- mariadelcarmenruizvera2@gmail.com

## Anexo 13

### Carta de Presentación



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

OFICIO N° 002-UPYC -DHADUYP-GSPNII-II-GRPA-ESSALUD-2022.

San Juan de Lurigancho, 30 de junio del 2022.

Señorita:

**ANITA ESTHER CHAMPAC MARTINEZ**

Presente. -

Referencia : Carta 001-AECM-2022

Asunto : Otorgamiento de permiso



Me dirijo a usted para saludarla cordialmente e informarle que en respuesta a su solicitud se otorga el permiso para la aplicación de los instrumentos de recolección de datos (encuestas) para los fines que detalló en su solicitud.

A su vez, de requerir publicación en el repositorio de su universidad, tiene que solicitar la aprobación a la Oficina de Investigación y Docencia de la Red Prestacional Almenara.



Sin otro particular me despido de usted.

Atentamente,

**RED PRESTACIONAL ALMENARA**

Dr. LUIS GERONIMO ALVARADO POLO  
DIRECTOR  
HOSPITAL LAURELIO DIAZ UFANO Y PERAL  
Gerencia de servicios Prestacionales del Nivel I y II  
EsSalud