



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Comunicación interna y desempeño laboral en la unidad de estadística e
informática del Hospital de Chancay, Lima - 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en administración

AUTOR:

Dulanto Diaz, Jorge Luis (ORCID: 0000-0002-9733-4781)

ASESOR:

Mba. Paredes del Águila, Jardiel (ORCID: 0000-0001-5461-0929)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria:

Primero dedico este trabajo a Dios por permitirme llegar a este gran momento, a mi familia y en especial a mi madre quien me enseñó a luchar por mis sueños, a mi abuelo que me cuida desde el cielo, a mi esposa por su apoyo incondicional, mis hijos por ser mi motor e impulso y a mi hermano por acompañarme en todo momento.

Jorge Luis

Agradecimiento:

Mi profundo agradecimiento va para mi profesor quien con sus enseñanzas y valores amplió mis conocimientos y por haber contribuido en mi formación profesional, en especial a nuestro profesor Mg. Jardiel Paredes. Así mismo mi agradecimiento al Dr. Pau Dulanto Carlos – Director ejecutivo del Hospital de Chancay distrito de Chancay – Huaral - Lima.

Jorge Luis

Índice de Contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	12
3.2 Variables y operacionalización.....	13
3.3 Población, muestra y muestreo.....	14
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5 Procedimientos.....	17
3.6 Método de análisis de datos.....	17
3.7 Aspectos éticos.....	18
IV. RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN.....	23
VI. CONCLUSIONES.....	25
VII. RECOMENDACIONES.....	26
REFERENCIAS.....	27
ANEXOS	

Índice de Tablas

Tabla 1. Diagrama de la escala de Likert.....	16
Tabla 2. Coeficiente de correlación de Rho de Spearman	14
Tabla 3. Resultado de Correlación Rho de Spearman de comunicación interna y desempeño laboral.....	26
Tabla 4. Resultados de correlación de Rho de Spearman de comunicación interna y motivación.....	27
Tabla 5. Resultado de correlación de Rho de Spearman de comunicación interna y experiencia	28
Tabla 6. Resultados de correlación de Rho de Spearman de comunicación interna y esfuerzo	29
Tabla 7. Intervalo de Alfa de Cronbach.	
Tabla 8. Resultado de fiabilidad de las Variables independiente – dependiente.	

Índice de Figuras

Figura 1 Relación de variables	19
---	----

Resumen

La presente investigación titulada *Comunicación interna y desempeño laboral en la unidad de estadística e informática en el hospital de Chancay 2022* tuvo como objetivo determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral. La metodología utilizada fue de tipo aplicada, descriptiva con enfoque cuantitativo correlacional, el diseño que se utilizó fue no experimental de corte transversal. La población estuvo compuesta por 48 trabajadores, por lo que se trabajó la muestra con la misma cantidad. La técnica utilizada fue la encuesta, se utilizó un instrumento que fue el cuestionario de 24 preguntas (14 son de comunicación interna y 6 son de desempeño laboral) los cuales fueron estructurados bajo la escala de Likert. Para el procesamiento de datos se utilizó el software SPSS vers. 26, como $P_valor < 0,05$ con un valor de 0.000, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, se concluye que hay relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral en la unidad de estadística e informática del hospital de Chancay, Lima – 2022, con un nivel de correlación directa y considerable, de acuerdo con el cuadro de interpretación de valor Rho de Spearman, porque el coeficiente de asociación fue 0,822. Si se aplica una buena comunicación interna se lograra mantener motivados generar un mayor desempeño en los trabajadores de la institución.

Palabras Claves: Comunicación Interna, motivación, desempeño laboral.

Abstract

The objective of this research entitled internal communication and work performance in the statistics and informatics unit of the hospital of Chancay 2022 was to determine the relationship between internal communication and work performance. The methodology used was applied, descriptive with a quantitative correlational approach, the design used was non-experimental cross-sectional. The population consisted of 48 workers, so the sample was worked with the same number. The technique used was the survey, an instrument was used which was the questionnaire of 24 questions (14 are of internal communication and 6 are of work performance) which were structured under the Likert scale. For data processing, SPSS software version 26 was used, as $P_value < 0.05$ with a value of 0.000, the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted, it is concluded that there is a relationship between internal communication and work performance in the statistics and informatics unit of the hospital of Chancay, Lima - 2022, with a direct and considerable correlation level, according to the Spearman's Rho value interpretation table, because the association coefficient was 0.822. If a good internal communication is applied, it will be possible to keep motivated and generate a better performance in the workers of the institution

Keywords: Internal communication, motivation, work performance.

I. INTRODUCCIÓN:

En una concepción moderna, el activo más valioso que tiene una corporación seguirán siendo siempre sus colaboradores, aunque otros investigadores digan lo contrario, pero cada colaborador necesita estar enfocado con sus labores para que con ello la organización sea mucho más productiva y puede llegar al éxito que busca.

Con colaboradores productivos que entiendan que el crecimiento personal o profesional es el mismo que el de la organización se podrá encaminar hacia lo que se pretende llegar.

En ese contexto, es importante notar claramente que el recurso humano tiene gran importancia en las organizaciones, pero también se ha podido comprobar que existe un problema, que mientras no fluya una buena comunicación interna entre colaboradores es imposible poder optimizar algunos recursos, poder coordinar eventos próximos, poder solucionar inconvenientes que se presenten, etc.

Una oficina administrativa como Estadísticas e Informática que registra cuanto dato pueda asistir, quiere decir por ejemplo que si una persona recibe su vacuna esta debe estar registrada en padrones informativos que luego son cargados al sistema que el Estado confiere a las Instituciones públicas todo esto para llevar un excelente control de las asistencias que brinda un nosocomio, así como este dato la oficina suele llevar registros de muchos otros servicios tales como; tasa de mortalidad, natalidad, atendidos por emergencia, atendidos por consultorios, etc.

La realidad problemática de alguna u otra forma se ve reflejado en el día a día de los más de 48 colaboradores que tiene dicha oficina y/o unidad (estadísticas e informática). Es vapuleado ya que no se maneja una buena comunicación interna y así se perjudica la Institución cabe resaltar que dicha institución maneja muchas áreas donde todas deberían optimizar sus recursos y poder sacar hacia adelante los fines de la institución.

Se sustentó la presente investigación con la intención de poder ver que tanta relación pueda existir entre nuestra variable “comunicación interna ” con respecto al esfuerzo constante de sus miembros que ocupan una función en dicha área ya que se busca optimizar todos los recursos y sobre todo darle un buen uso de ello, hoy en día en servir al bien público en la parte administrativa se trabaja con metas para los presupuestos que se otorgan con la finalidad de asistir a la población y si se tiene una mala base de datos en cuanto a la información recogida por los colaboradores quiere decir que no sustenta correctamente los usos o aplicaciones de las asistencias que se le da a la población.

Incluso se tienden a dar bonos económicos para los establecimientos o micro redes que llegan a su meta como por ejemplo metas de vacunación y/o otros, pero para que una institución llegue a su meta dando cobertura a toda su población necesita de colaboradores eficaces y que estos mantengan una buena comunicación interna entre ellos.

Como Justificación Teórica para la elaboración de este estudio de investigación en un ámbito internacional podemos definir: Las personas viven en la organización y deben estar bien informadas de la evolución de esta. De las problemáticas y de las oportunidades que hay. Del trabajo diario. De los objetivos y de los nuevos retos. Todo el personal debe sentirse arropado y tranquilo en cualquier momento mediante la comunicación. Después de todo, como hemos dicho, un porcentaje muy alto de su vida tiene relación con la organización (Cuenca & Verazzi, 2020), y como ámbito nacional pudimos resaltar: No importa sea privada o sea pública, todas las acciones de la Comunicación Interna están y estarán siempre constituidas como las actividades más importantes de una institución y de nosotros depende su fomentación (Ostos, 2016).

La Justificación Practica de este estudio de investigación y mediante esta se demostró que la falta de acciones comunicativas entre colaboradores altera de alguna u otra forma el desempeño laboral, se dio a realizar la técnica de la encuesta en el nosocomio chancayano, dando así soluciones a tiempo y preventivas para el

buen flujo de las acciones comunicativas y llevando así el reforzamiento de algunas debilidades que presentaba dicha área.

¿Cuál será la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de la unidad de estadística e informática del hospital de Chancay? como planteamiento del problema que presenta la institución podemos precisar que se evidencia inconvenientes que tienen o presentan los colaboradores de dicha institución se entiende que no se aplican acciones comunicativas que estén bien dirigidas. Debido a las circunstancias salubres de la pandemia, este problema ha saltado mucho más a la luz ya que se ha sufrido falta de recursos humanos ya que gran parte de trabajadores de diversas instituciones públicas y privadas son personas vulnerables ya sea por alguna enfermedad o algún estilo de vida, pero cuando abordamos este problema dentro de un nosocomio las problemáticas suelen ser más graves.

El objetivo primordial o también llamado general de la presente investigación es poder determinar cuanta relación pueda existir entre nuestras variables comunicación interna y el desempeño laboral en la unidad de estadística e informática del Hospital de Chancay, Lima 2022, y sus objetivos específicos son: poder determinar cuanta relación pueda existir entre la variable independiente y la motivación en el nosocomio chancayano, Lima, 2022; poder determinar cuanta relación pueda existir entre la variable independiente y experiencia en el nosocomio chancayano, Lima, 2022; poder determinar cuanta relación pueda existir entre la variable independiente y el esfuerzo en el nosocomio chancayano, Lima, 2022.

Por consiguiente, nuestra hipótesis general fue que determino que existe relación entre nuestra variable independiente y variable dependiente en el hospital de Chancay, Lima, 2022, y sus hipótesis específicas son; La existencia de relación entre la variable independiente y la dimensión motivación; la existencia de relación entre la variable independiente y la dimensión experiencia; y la existencia de relación entre la variable independiente y la dimensión esfuerzo.

II. MARCO TEÓRICO

Como se sabe existe una gran amplia información sobre el contenido de nuestras variables en estudio comunicación interna y Desempeño Laboral que en su mayoría han sido abordadas independientemente, pero cabe precisar que estas variables en investigación se enfocaron en las teorías organizacionales administrativas y empresariales. También se basaron en los estudios empíricos que describen sobre el crecimiento del conocimiento.

Vargas, E. (2019) con su estudio *“Liderazgo autoritario y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores del área comercial de una Institución financiera en Quito”*, Universidad de las Américas. Pre-grado. Quito, Ecuador. El cual tiene como objetivo principal poder analizar claramente si las cabezas de grupo o líderes de las distintas áreas comerciales tienen alcance a un estilo de liderazgo y si es así que tanto influye con el desenvolvimiento de los demás colaboradores. El enfoque de la investigación es cuantitativo el cual tiene su hipótesis empleando a la vez una metodología con un diseño no experimental con un corte transversal y de alcance descriptivo de forma correlacional ya que se compararon las dos variables en estudio V1 y V2 el cual ambas variables fueron estudiadas independientemente. La muestra a trabajar se realizó con la cooperación de un grupo de trabajadores del área de administración. Se realizó un único cuestionario arrojando un 60% de viabilidad en la variable uno en cuanto determina que el tener un buen líder llevara buenos sucesos en el desempeño laboral, Finalmente, se presentarán conclusiones de capacitaciones constantes a los líderes para poder encaminar a buenos colaboradores y con esto tener resultados que beneficien a la Organización.

Montesdeoca J. (2017) con su exitosa investigación titulada *“La comunicación interna y su incidencia en el desempeño laboral de una empresa particular en la ciudad de Quito”*, tuvo por objetivo principal poder identificar el estado situacional actual que mantienen los colaboradores de una empresa privatizada y la incidencia que está presente en cuanto al desempeño laboral de los mismos. Utilizando una metodología de planta o campo comunicativo y organizacional, por lo que no se sustentó una

hipótesis por consiguiente se utilizó un enfoque cualitativo dando a conocer como resultado que la gran mayoría de problemas en las corporaciones están ligadas a una mala práctica de gestión formal de comunicación, la cual tiene resultados negativos internos los cuales acarrearán situaciones en las cuales se afecta la eficiencia, productividad y el desempeño laboral. Dando conclusión a su investigación que es imprescindible la incorporación de un profesional en Psicología ocupacional para el desarrollo de estrategias de intervención a la problemática plasmada a lo largo de esta investigación.

Guerola, M. (2018) con su estudio de investigación *“Análisis de la Comunicación Interna de la IE CEDEUNSA, Arequipa, 2017”*, de la prestigiosa Universidad Católica de Santa María. Pre-grado. Arequipa. Donde su principal objetivo es analizar la forma o el molde de Comunicación Interna que mantiene la institución educativa ya sea entre directivos, docentes y alumnos, de igual forma a través de los objetivos específicos poder determinar los flujos de la CI, sus Canales, las barreras, la frecuencia y las herramientas de esta misma variable. La cual tiene como metodología del tipo aplicada, no experimental, transversal, descriptivo simple. Como muestra tuvo a 132 alumnos del nivel secundario el cual se aplicó una encuesta como técnica para la recolección de datos. Dando como resultado general que el 60% de los alumnos niegan tener una buena comunicación con sus maestros. Sin embargo, la conclusión que se recogió es que no existe una adecuada CI entre alumnos y docentes, mucho menos entre docentes y directivos el cual genera una falta de confianza para poder comentar sus problemáticas de aprendizaje y sobre todo que los estudiantes aseguran que sus inquietudes no son tomadas en cuenta.

Bejarano, P. (2017) y Ostos, E. (2016) ambos investigadores enfatizados e interesados en investigar el comportamiento de la CI, el primero con su estudio de investigación realizado *“Influencia de la Comunicación Interna en el Clima Laboral de la plana docente, Institución Educativa Mis Primeras Huellitas Chimbote – 2017”*, Universidad Cesar Vallejo. Pre-grado. Chimbote. Y el segundo con su artículo de investigación titulado *“Comunicación Interna en la Identidad Corporativa de los*

trabajadores de Salud de la Región Lima - 2016” estructurado en la Universidad San Martín de Porres – Lima; en la cual ambos autores coinciden que: Utilizaron un estudio No experimental ya que no se manipulan las variables y se realiza un análisis de la realidad tal como se presenta con un nivel de investigación correlacional teniendo ambos autores a su población como muestra para dicha investigación, ambos autores tienen como objetivo principal el poder determinar la relación existente entre las estrategias de CI ya que son investigaciones de tipo aplicativas, frente a estas premisas ambos autores coincidieron que toda entidad y/o organización sin importar el vínculo estatal tienen la necesidad de hacer uso de la Comunicación Interna.

En ambos estudios se visualiza que existen fuentes o canales de comunicación conocidos por los colaboradores. Sin embargo, estos muestran falencias, ambos estudios de enfoque cuantitativos del cual se realizó la prueba no paramétrica del coeficiente de correlación de Spearman teniendo resultados negativos en cuanto al desempeño de la CI en sus dichos estudios.

Reyes, C. & Ayarza, A. (2018) con la tesis realizada *“La comunicación organizacional y su influencia en el clima organizacional de los operarios de industrias San Miguel en el 2017”*, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Pregrado. Lima. El cual tiene fundamentalmente como objetivo primordial el poder determinar la influencia entre la comunicación de la organización y el clima de la misma, ambas variables representadas e identificadas en un grupo de operarios o también conocidos como personal de planta que pertenecen a una de las tantas plantas embotelladoras de la empresa Industrias San Miguel, del rubro de consumo masivo. De esta manera se busca poder identificar la relación de la comunicación formal e informal aplicada por el área de comunicaciones. En este estudio de investigación se pudo realizar la técnica de la encuesta con una escala de Likert, la cual fue diseñada a raíz de la matriz de Operacionalización de variables donde la población fue conformada por los mismos colaboradores de la empresa cuya muestra se realizó a 154 de ellos, todos varones. Los resultados ya arrojados a través del procesamiento de datos estadísticos fueron: Que la Comunicación Organizacional que se establece en la empresa San Miguel si refleja su influencia en el clima organizacional de la misma, todo ello debido a los

resultados que nos arroja el SPSS, donde podemos apreciar en coeficiente de Pearson de 0.648 que nos indica la influencia entre las variables, y de igual forma se evidencio la efectividad de los canales de Comunicación Interna utilizados.

Yomona E. (2017) realiza una investigación titulada “*La comunicación interna y su relación con la motivación laboral de los colaboradores administrativos de nexus group restaurants SAC*”, la cual requiere determinar la relación que existe entre la comunicación interna y la motivación laboral, teniendo como objetivo principal dar a medir las variables en investigación utilizando una técnica de encuesta tipo Likert para el presente estudio. Dicha recolección de la encuesta se probó y fue aprobada para su ejecución. De igual forma la metodología realizada es descriptiva correlacional porque conjugamos con ambas variables y se establece la relación que existe entre ellas, con un enfoque no experimental de corte transversal ya que no se manipulan las variables y están son trabajadas tal y como se presentan, con un diseño cuantitativo con su respectiva hipótesis. La muestra realizada estuvo conformada por todos los colaboradores de las áreas administrativas, quienes dieron sus respuestas utilizando la escala de respuestas de Likert de cinco Items. Concluyendo la correlación de las variables dando como conclusión que si existe una relación ya que al aplicarse el coeficiente de Pearson se mostró una ligera correlación de 0.499. esto da a conocer que entre ambas variables si existe una relación positiva

A juicio de otros investigadores podemos definir nuestras variables de tal manera:

Como lo expresan Joan Cuenca & Laura Verazzi (2020) mencionan que “La comunicación interna lo modifica todo, pues influye en las culturas organizacionales, les da forma, moldea las maneras de relacionarse” (p.14).

La Comunicación Interna adopta un lenguaje el cual se establece a lo largo de la Organización ya que ella forma la cultura organizacional y con ella se pueden dan a establecer normas (De Castro, 2017), podemos entender que la CI genera un valor compartido entre todos sus integrantes y si es bien aplicado va de la mano con los logros de la organización.

Tipos de Comunicación Interna nos define De Castro (2017), que la comunicación interna se puede presentar de muchas maneras y/o formas:

Externa: Se le conoce así al bloque de mensajes establecidos en una entidad teniendo como receptores a todos aquellos involucrados ajenos a la organización.

Interna: Llamados así al lote de actividades comunicativas dentro de la entidad con el fin de que sus colaboradores puedan alcanzar objetivos y/o metas trazadas.

Personal: Lo llaman así a la responsabilidad compartida, ya que esta se manifiesta entre los niveles jerárquicos de la institución. (Ascurra & Quispe, 2017).

Formal: Estos solo son dados por canales propios oficialmente dados por la organización para transmitir la información. (Ascurra & Quispe, 2017)

Informal: Aquí nos referimos percances laborales, pero aquí se utiliza canales no oficiales y que son mayormente comunes, (Ascurra & Quispe, 2017).

Según Benito Berceruelo (2016) menciona que “La Comunicación Interna no solo tiene como finalidad que la plantilla esté motivada y alineada con los objetivos que marca la directiva, sino también debe servir para lograr que los trabajadores se conviertan en mejores líderes de la empresa” (p.32). A continuación algunas características de la variable comunicación interna:

- Comunicación Descendente: Esta fluye desde los altos rangos de una organización hacia lo que se encuentran más abajo, mantiene una disciplina constante de acuerdo a la jerarquía.
- Comunicación Ascendente: Es retroalimentada desde los niveles más inferiores hacia los altos rangos, fortalece de alguna forma la confianza.
- Comunicación Horizontal: Es la constante comunicación establecida por divisiones dentro del mismo grupo jerárquico y su ventaja es que mantiene distanciados los malentendidos.

Dimensiones de la variable independiente: Para Formanchuk (2008) citado en la investigación de Huachaca y León (2021). Que manifiestan 7 argumentos llamándoles dimensiones:

Dimensión esencial: Se toma en consideración aquella palabra que da inicio un nuevo proceso comunicativo que se establece entre muchas personas y tiene como fin el objetivo dentro de la institución.

Dimensión operativa: Al ejecutar la dimensión anterior, el equipo influye en el accionar y surge la operación a realizar y la comunicación se tiende a manifestar en acciones.

Dimensión estratégica: “Comunicaciones estratégicas” se orienta al trabajador de la manera más correcta sobre él porque es necesario sus funciones, comprometiéndolo y dándole valor a su trabajo y sobre todo respetando su trabajo, de esta manera el colaborador se verá motivado.

Dimensión valorativa: Comprometiendo a los trabajadores y darles el entusiasmo que requieren para sus funciones ayudara a que el colaborador siempre de buenas referencias y hasta incluso recomiende su trabajo.

Dimensión motivacional: Como lo especifica su mismo nombre es la razón de darles motivos a los colaboradores para cumplir exitosamente metas y/o objetivos trazados por la institución.

Dimensión aprendizaje: Realizar constantemente los Feedback para que con ello el trabajador pueda saber en qué puede mejorar y brindar una mejor calidad a sus clientes.

Dimensión inteligencia: Esta dimensión nace consolidando todas las anteriores ya que escuchando a nuestros trabajadores nacen las nuevas ideas y soluciones.

A juicio de Pérez (2019), menciona que “Se le llama desempeño a la actividad que uno realiza como puede ser: ejercer una obligación, dedicarse a una actividad, o plantearse una tarea. También se puede definir a esta acción como la representación de un papel, la idea para desempeñarse en una actividad puede ir acorde al rendimiento de quien lo quiere ejercer en su ambiente laboral o académico, cabe

precisar que toda esta actividad se podrá obtener con mejor forma por medio de la habilidad, destreza y esfuerzo” (p,19).

Por lo tanto, Saboya (2016), define al desempeño laboral como una actividad ya de rutina que ejerce cada colaborador sistemáticamente, cada minuto de ejecución el colaborador debe dar lo mejor de sí en el puesto o cargo que este realice teniendo mejores visiones a futuro para la organización, con esto podemos manifestar que el conjunto de buenos desempeños individuales hará que la organización llegue antes a sus objetivos.

Como algunos objetivos del Desempeño Laboral en las organizaciones según Saboya (2016) entendemos que:

- Que se logre de manera eficiente el cumplimiento de los objetivos trazados; y estar en constante evaluación del desempeño del personal de forma individual y en equipo de trabajo.
- Debe impulsarse la disciplina para el cumplimiento de metas y con esto fomentar una mejor calidad en cuanto al desempeño de cada colaborador.
- lograr un muy buen clima organizacional generando un buen posicionamiento en el ámbito o rubro.
- Promover mediante profesionales especializados las capacitaciones constantes para crear competencia y al cumplir metas se sientan satisfechos tanto colaboradores como empleadores.

Al respecto para los sociólogos, Robbins Stephen y Judge Timothy (2013) ambos autores coinciden puntualmente que los colaboradores persuaden su propia ocupación, donde suelen esforzarse mucho para mantenerse siempre incorporado en ese cargo y/o función. Podemos percibir gracias a los autores que el colaborador que mantenga un desempeño destacado será aferrado a su ocupación.

Cabe mencionar, que con buenos desempeños en la organización, obtendremos mejores producciones o productividades, dando con ello en algunos casos mejores beneficios salariales para los mismos, Núñez, Miguel (2014).

Para Quispe, J. (2015) menciona, que tanto el clima dentro del sitio de labores va ir siempre de la mano con el desempeño que todos le pongan, a buenos esfuerzos considerables siempre mantendrán un buen clima de labores.

Por su parte, Faria (1995) y Palaci (2015) ambos autores coinciden en distintos años que se le llama desempeño aquel producto que obtiene el trabajador en relación al contenido de su función, atribuciones, metas, etc. y como premio a su consideración suelen ganarse estabildades, que pueden ser inalteradas.

De acuerdo con lo mencionado por Mondy y Noe (1997) que los colaboradores acceden y contemplan ciertas evaluaciones dentro de sus funciones donde son medidos constantemente precisando que cada organización tiene sus formas.

El desempeño siempre se vinculara con la virtud o virtudes que los colaboradores muestren, entre ellas pueden ser su forma de coordinar con otros colaboradores acerca de sus funciones, organizar los eventos de la mejor manera, Robbins (2004).

Dimensiones del desempeño laboral:

Dimensión motivación laboral: según Mondy (1997) afirma que mientras el trabajador se sienta como en casa su sacrificio por mantener a la institución adelante siempre será parte de su visión y vera en la organización reflejada el futuro de su familia.

Dimensión Experiencia: Para Noe (1997) menciona que usualmente se le llama así a la práctica concreta que a diario contribuye con el desarrollo de los objetivos, pues esta en el mayor de los casos es adquirida con el paso de los años resolviendo inconvenientes.

Dimensión esfuerzo: Para Faria (1995) afirma llamarse así al uso del empleo energético del vigor o la actividad para vencer dificultades, este puede ser físico, mental, etc...

III. METODOLOGÍA

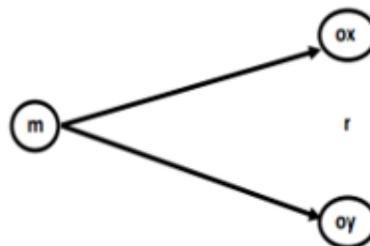
3.1 Tipo y diseño de investigación

Para Jiménez Paneque (1998), la metodología de la investigación será enriquecida siempre que se profundice el estudio y se desarrolle los procedimientos que mejoraran la eficiencia en la solución de las problemáticas científicas, quiere decir en la búsqueda y perfeccionamiento del conocimiento.

Para este presente proyecto de investigación, el tipo de investigación será básico ya que se dará sustento al hacer uso exclusivamente de los conocimientos que ya existen ya sean como teorías, enfoques y principios teóricos de las variables que serán estudiadas (Ostos, 2016) y diseño elaborado No Experimental – transeccional o transversal del tipo correlacional, quiere decir que en este proyecto las variables no fueron manipuladas ni controladas en ninguna estancia del mismo, el investigador estará limitado a observar solo los hechos tal y como se presenten en su forma más natural de tal manera que se obtuvo los datos de forma directa y fueron estudiados posteriormente, y con un corte transeccional o transversal por que los datos a recolectar solo se ejecutó en un momento único y su investigación fue centrada en el análisis de cuál es el nivel o estado de las variables de estudio y correlacional por que hubo vinculaciones entre categorías, conceptos y/o variables de estudio (Dzul, 2019).

Según Hernández *et al.* (2016), nos plantea el siguiente diagrama:

Figura 1 *Relación de variables*



Dónde:

M = La muestra, conformado por los trabajadores de la Unidad de Estadística e informática – Hospital de Chancay.

Ox = Desempeño Laboral

Oy = Comunicación Interna

r = Relación entre variable independiente y variable dependiente

3.2 Variables y Operacionalización

Las variables que fueron consideradas en la presente investigación, se describen a continuación:

Variable independiente: Comunicación interna

La Comunicación Interna, está constituida primordialmente como actividad fundamental muy importante para el progreso de una Institución sin importar el órgano institucional o particular al que pertenezca, quedando claro que el surgimiento del entendimiento mutuo entre colaboradores, jefes ,gerentes, etc. encaminara a todos hasta el objetivo (Ostos, 2016).

Utilizaremos el coeficiente de correlación de Sperman para identificar fácilmente el grado de correlación que tiene en cuanto a nuestra variable 2

Variable dependiente: Desempeño Laboral

El Desempeño Laboral, nos va a definir qué tan encaminado esta el colaborador frente a su puesto de operaciones y/o función a realizar en su puesto de labor frente a una actividad encomendada, este desempeño siempre estará siendo evaluado constantemente para analizar puntos importantes en el desarrollo de la actividad como son: el tiempo que se toma un colaborador en realizar su actividad, el uso adecuado

de los recursos propios para la realización de la actividad, en pocas palabras la eficacia con la que se desempeña el colaborador. De esta forma nuestra variable en estudio ayudara a las Organizaciones específicamente para saber si cuenta con el personal apropiado en los puestos que esta requiera y si no es así las organizaciones deberán fomentar capacitaciones que ilustren la cooperación de los colaboradores (Chiavenato, 2011).

Utilizaremos el coeficiente de correlación de Spearman para identificar fácilmente el grado de correlación que tiene en cuanto a nuestra variable 1.

3.3 Población, muestra y muestreo

Para López & Fachelli (2015) y Bernal (2010) investigadores especializados con las estadísticas poblacionales, etc. Coinciden con sus teorías mencionando que la población es aquel conjunto de elementos que forman parte del ámbito de interés que se quiere estudiar y/o analizar.

En este presente estudio de investigación la población (N) estuvo estructurada por los trabajadores de todas las sub – áreas que comprende la Unidad de estadística e informática entre ellas: admisión emergencia, admisión covid, admisión hospitalización, área de registros médicos y centro de cómputo, teniendo en total 48 colaboradores administrativos de la unidad “Estadística e Informática”; a la vez se tendrá criterios en cuenta tales como:

Criterios de inclusión:

- Personal Administrativo (Cas y Nombrado)
- Personal que ejerce el trabajo presencial
- Encargados y jefes de sub – áreas

Criterios de exclusión:

- Personal con goce de licencia por lactancia materna
- Personal con vulnerabilidad ante la covid19.

Muestra

Basándonos a lo mencionado por los autores (López y Fachelli, 2015) podemos definir a la muestra como porción de objeto de estudio el cual vamos a llevar a un análisis profundo de acuerdo a nuestro enfoque y vamos a poder determinar lo que sucede en la población ya que es un sub conjunto del mismo.

La presente investigación obtuvo una *muestra censal* en referencia a la población, para Castro (2003) fundamenta que si N es menor a 50 elementos analizados la muestra equivale igual a la población, en conclusión, se analizó a toda la población.

Basándonos a lo mencionado por el autor podemos definir como muestra censal a la fórmula que recoge como muestra el total de la misma población y analiza de la misma forma a cada elemento de la población.

Muestreo

Se le llama así a la técnica que se utilizara para seleccionar a los miembros individuales o del sub conjunto poblacional para el cual recoger datos y con ello ver el comportamiento de su población, en este caso se utilizó un muestreo probabilístico ya que el investigador utilizo criterios de selección sabiendo que su población y su muestra son la misma y por ello se entiende que cada elemento de la muestra tiene el mismo porcentaje de probabilidad que cualquier otro.

Para QuuestionPro (2021) Sitio web que sirve para realizar encuestas en línea nos indica que: todo muestreo en un método conveniente ya que ahorra tiempo y es eficaz en relación a costos y es así que es la base de todo estudio.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

El presente estudio de investigación recurrió al uso específico de la técnica llamada “encuesta” a criterio de Solórzano (2003) especifica, que dicha técnica es un método realizado con la intención de percibir datos el cual es muy usado y está dirigido

a las personas, el cual al accionar de la técnica que puede ser oral o escrita reciben el seudónimo de “encuestados”.

Por lo tanto se puede entender que la encuesta se realizó con datos primarios va a llevar el desarrollo de la investigación no importando el flujo en que se realice ya sea por teléfono, en persona y on line como se viene realizando últimamente por la pandemia. En la presente investigación nuestra encuesta la realizamos por medio de la plataforma de google forms.

Como instrumento de recolección de datos para este presente estudio utilizamos el “cuestionario” según Salkind (1998) los cuestionarios están conformados por tener preguntas muy claras, de gran estructura y centralizadas en lo que se requiere en la investigación.

Y como herramienta de medición se utilizó la muy conocida escala de Likert el cual según Ospina (2003) nos indica, que dicha escala tiene una facilidad de realización y a su vez está constituida por datos de alta confiabilidad donde no recurre a tener muchos ítems.

Tabla 1. Escala de Likert

ALTERNATIVAS	PUNTUACION	AFIRMACIONES
N	1	NUNCA
CN	2	CASI NUNCA
A	3	A VECES
CS	4	CASI SIEMPRE
S	5	SIEMPRE

Fuente: Elaboración propia

3.5 Procedimientos:

Se pudo alimentar nuestro cuestionario utilizando la plataforma de google forms el cual se envió vía whatsapp a nuestra muestra que se encuentra dentro del criterio

de inclusión en el presente estudio el cual estuvo conformada por 48 trabajadores del área de Estadística e informática del Hospital de Chancay.

3.6 Métodos de análisis de datos

De tal forma la información que se obtuvo mediante el instrumento pasaron al programa Excel (avanzado) donde serán tabulados para obtener una pequeña base de datos. Se procedió al análisis de los datos haciendo uso del programa estadístico SPSS versión 25.0 en español. Los resultados obtenidos fueron presentados mediante tablas y porcentajes con sus respectivas interpretaciones.

Tabla 2. Intervalo de coeficiente de Spearman

Grado de correlación	Interpretación
0,00	“No existe correlación”
0,10	“Correlación positiva débil”
0,30	“Correlación positiva baja”
0,50	“Correlación positiva media”
0,75	“Correlación positiva considerable”
1,00	“Correlación positiva muy alta”

Fuente: Hernández et al.. (2014)

3.7 Aspectos Éticos

Para este estudio de investigación se tomaron en cuenta los siguientes aspectos éticos con la finalidad de poder llevar a cabo la investigación con éxito.

- Los datos obtenidos a través del instrumento corresponden al grupo objetivo de estudio.
- Los encuestados son mantenidos en anonimato bajo un criterio de confidencialidad.

- Solo se utilizó la información recibida de los encuestados para fines académicos.
- Las fuentes adquirida de los autores están debidamente citadas de acuerdo al manual APA 6ta Edición.
- Se utilizó un formulario web para poder recopilar los datos ya que actualmente por la coyuntura es imposible tener cercanías con los encuestados.

IV. RESULTADOS

Objetivo General: Determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral en la unidad de estadística e informática del hospital de chancay, Lima - 2022.

Ho : No existe relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral en la unidad de estadística e informática del hospital de chancay, Lima - 2022.

Ha : Existe relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral en la unidad de estadística e informática del hospital de chancay, Lima - 2022.

Tabla 3 Correlaciones de las Variables (independiente-dependiente)

Correlaciones			COMUNICACIÓN INTERNA	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	COMUNICACIÓN INTERNA	Coeficiente de correlación	1,000	,822**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	48	48
	DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	,822**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	48	48

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

Fuente: Elaboración propia (SPSS26)

Interpretación

En el objetivo general la significancia fue de 0,000 lo cual es menor a 0,05 por lo cual se acepta la hipótesis alterna y rechazamos la hipótesis nula, mientras que el nivel de correlación fue directa y razón muy considerable, según Rho de Spearman el coeficiente de correlación es de 0,822 donde podemos definir que si existe relación entre las variables comunicación interna y desempeño laboral de la unidad de estadística e informática del hospital de Chancay, Lima - 2022.

Objetivo Especifico 1: Determinar la relación entre la comunicación interna y la motivación en la unidad de estadística e informática del hospital de chancay, Lima - 2022.

H₀ : No existe relación entre la comunicación interna y la motivación en la unidad de estadística e informática del hospital de chancay, Lima - 2022.

H_a : Existe relación entre la comunicación interna y la motivación en la unidad de estadística e informática del hospital de chancay, Lima - 2022.

Tabla 4 Correlaciones entre comunicación interna y motivación

Correlaciones				
		Comunicación interna		Motivación
Rho de Spearman	Comunicación interna	Coeficiente de correlación	1.000	,791**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	48	48
	Motivación	Coeficiente de correlación	,791**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	48	48
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Fuente: Elaboración propia (SPSS26)

Interpretación

En el objetivo específico 1 la significancia fue de 0,000 lo cual es menor a 0,05 por lo cual se acepta la hipótesis alterna y rechazamos la hipótesis nula, mientras que el nivel de correlación fue directa y razón muy considerable, según Rho de Spearman el coeficiente de correlación es de 0,791 donde podemos definir que si existe relación entre la variable comunicación interna y la dimensión motivación de la unidad de estadística e informática del hospital de Chancay, Lima - 2022.

Objetivo Específico 2: Determinar la relación entre la comunicación interna y la experiencia en la unidad de estadística e informática del hospital de chancay, Lima - 2022.

Ho: No existe relación entre la comunicación interna y la experiencia en la unidad de estadística e informática del hospital de chancay, Lima - 2022.

Ha: Existe relación entre la comunicación interna y la experiencia en la unidad de estadística e informática del hospital de chancay, Lima - 2022.

Tabla 5 Correlaciones entre comunicación interna y experiencia

Correlaciones				
			Comunicación interna	Experiencia
Rho de Spearman	Comunicación interna	Coeficiente de correlación	1.000	,535**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	48	48
	Experiencia	Coeficiente de correlación	,535**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	48	48
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Fuente: Elaboración propia (SPSS26)

Interpretación

En el objetivo específico 2 la significancia fue de 0,000 lo cual es menor a 0,05 por lo cual se acepta la hipótesis alterna y rechazamos la hipótesis nula, mientras que el nivel de correlación fue regular y razón considerable, según Rho de Spearman el coeficiente de correlación es de 0,535 donde podemos definir que si existe relación entre la variable comunicación interna y la dimensión experiencia de la unidad de estadística e informática del hospital de Chancay, Lima - 2022.

Objetivo Específico 3: Determinar la relación entre la comunicación interna y la experiencia en la unidad de estadística e informática del hospital de chancay, Lima - 2022.

Ho: No existe relación entre la comunicación interna y la experiencia en la unidad de estadística e informática del hospital de chancay, Lima - 2022.

Ha: Existe relación entre la comunicación interna y la experiencia en la unidad de estadística e informática del hospital de chancay, Lima - 2022.

Tabla 6 Correlaciones entre comunicación interna y esfuerzo

Correlaciones				
			Comunicación interna	Esfuerzo
Rho de Spearman	Comunicación interna	Coeficiente de correlación	1.000	,712**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	48	48
	Esfuerzo	Coeficiente de correlación	,712**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	48	48
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Fuente: Elaboración propia (SPSS26)

Interpretación

En el objetivo específico 3 la significancia fue de 0,000 lo cual es menor a 0,05 por lo cual se acepta la hipótesis alterna y rechazamos la hipótesis nula, mientras que el nivel de correlación fue alta y razón muy considerable, según Rho de Spearman el coeficiente de correlación es de 0,712 donde podemos definir que si existe relación entre la variable comunicación interna y la dimensión esfuerzo de la unidad de estadística e informática del hospital de Chancay, Lima - 2022

V. DISCUSIÓN

El Objetivo General del presente estudio de investigación fue determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral en la unidad de estadística e informática del hospital de Chancay. La teoría utilizada en este estudio coincide con dos investigaciones de distintos autores, por un lado Cuenca y Verazzi, (2019) y por el otro a De Castro (2017) quienes concluyen sus estudios afirmando que la comunicación interna está compuesta de distintas actividades que son desarrolladas por todos los colaboradores en una organización para comunicarse, mediante las comunicaciones se influye mucho en el desempeño que cada colaborador realiza en cuanto a sus funciones. Mientras que el desempeño laboral es definido por los sociólogos, Robbins Stephen y Judge Timothy (2013) ambos autores coinciden puntualmente que los colaboradores persuaden su propia ocupación, donde suelen esforzarse mucho para mantenerse siempre incorporado en ese cargo y/o función. Podemos percibir gracias a los autores que el colaborador que mantenga un desempeño destacado será aferrado a su ocupación. Como lo expresan Joan Cuenca & Laura Verazzi (2020) en su exitoso libro sobre “COMUNICACIÓN TOTAL” mencionan que “La comunicación interna lo modifica todo, pues influye en las culturas organizacionales, les da forma, moldea las maneras de relacionarse”, se entiende en lo expresado líneas más arriba que mediante la comunicación interna vamos a poder relacionarnos de cualquier forma con otros colaboradores independientemente e la manera cual sea ya que podemos utilizar diversas aplicaciones comunicativas y/o formas para establecer flujos comunicativos que mejoren el desempeño de los activos más valioso de una organización (sus colaboradores). El presente estudio de investigación aplicó un cuestionario realizado a los colaboradores de la unidad de estadística del hospital de Chancay utilizando el Alfa de Cronbach para el análisis de fiabilidad, la cual arrojó un valor de 0.878 para el instrumento realizado, donde podemos asegurar que el instrumento aplicado es muy fiable, aplicamos el Rho de Spearman donde obtuvimos una correlación entre las variables de 0,822 manteniendo una

correlación muy alta y directa, porque al tener mayor comunicación interna se obtendrá mejores desempeños laborales de los colaboradores.

El Primer Objetivo Especifico fue determinar la relación entre la comunicación interna y la motivación en la unidad de estadística e informática del hospital de Chancay. Según Mondy (1997) afirma que mientras el trabajador se sienta como en casa su sacrificio por mantener a la institución adelante siempre será parte de su visión y vera en la organización reflejada el futuro de los suyos. En este caso utilizamos el coeficiente Rho de Spearman donde nos arrojó un valor de 0,791 donde se identifica una alta relación entre la variable comunicación interna y la dimensión motivación, manteniendo una significancia de 0,00 donde se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

El Segundo Objetivo Especifico fue determinar la relación entre la comunicación interna y la experiencia en la unidad de estadística e informática del hospital de Chancay. Según Noe (1997) menciona que usualmente se le llama así a la práctica concreta que a diario contribuye con el desarrollo de los objetivos, pues esta en el mayor de los casos es adquirida con el paso de los años resolviendo inconvenientes. En este caso utilizamos el coeficiente Rho de Spearman donde nos arrojó un valor de 0,535 donde se identifica una regular relación entre la variable comunicación interna y la dimensión experiencia, manteniendo una significancia de 0,00 donde se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

El Tercer Objetivo Especifico fue determinar la relación entre la comunicación interna y el esfuerzo en la unidad de estadística e informática del hospital de Chancay. Para Faria (1995) afirma llamarse así al uso del empleo energético del vigor o la actividad para vencer dificultades, este puede ser físico, mental, etc. En este caso utilizamos el coeficiente Rho de Spearman donde nos arrojó un valor de 0,712 donde se identifica una alta relación entre la variable comunicación interna y la dimensión esfuerzo, manteniendo una significancia de 0,00 donde se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

VI. CONCLUSIONES:

1. En el objetivo general la significancia fue de 0,000 lo cual es menor a 0,05 por lo cual se acepta la hipótesis alterna y rechazamos la hipótesis nula, mientras que el nivel de correlación fue directa y razón muy considerable, según Rho de Spearman el coeficiente de correlación es de 0,822 donde podemos definir que si existe relación entre las variables comunicación interna y desempeño laboral de la unidad de estadística e informática del hospital de Chancay, Lima - 2022.
2. En el objetivo específico 1 la significancia fue de 0,000 lo cual es menor a 0,05 por lo cual se acepta la hipótesis alterna y rechazamos la hipótesis nula, mientras que el nivel de correlación fue directa y razón muy considerable, según Rho de Spearman el coeficiente de correlación es de 0,791 donde podemos definir que si existe relación entre la variable comunicación interna y la dimensión motivación de la unidad de estadística e informática del hospital de Chancay, Lima - 2022.
3. En el objetivo específico 2 la significancia fue de 0,000 lo cual es menor a 0,05 por lo cual se acepta la hipótesis alterna y rechazamos la hipótesis nula, mientras que el nivel de correlación fue regular y razón considerable, según Rho de Spearman el coeficiente de correlación es de 0,535 donde podemos definir que si existe relación entre la variable comunicación interna y la dimensión experiencia de la unidad de estadística e informática del hospital de Chancay, Lima - 2022.
4. En el objetivo específico 3 la significancia fue de 0,000 lo cual es menor a 0,05 por lo cual se acepta la hipótesis alterna y rechazamos la hipótesis nula, mientras que el nivel de correlación fue alta y razón muy considerable, según Rho de Spearman el coeficiente de correlación es de 0,712 donde podemos definir que si existe relación entre la variable comunicación interna y la dimensión esfuerzo de la unidad de estadística e informática del hospital de Chancay, Lima - 2022.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda, si fuese factible a la institución el poder implementar un área y/o servicio encargada a la comunicación interna, que supervise los flujos comunicativos si están bien establecidos o no, que vele por que la información llegue oportunamente hasta su receptor, sea cual sea la forma y /o canal de comunicación ya que se sabe que hoy en día la tecnología nos condicionan a comunicarnos.
2. Recomiendo a los jefes de áreas como son: Servicio de cómputo, oficina de estadísticas, área de registros médicos, incentivar y motivar continuamente a sus colaboradores ya sea en sus actividades diarias, reconociéndoles siempre el valor a su trabajo y lo importante que es la para la institución la función que ellos ejercen, de la misma manera los encargados deben realizar charlas motivacionales que estén vinculadas con el departamento de Salud ocupacional y bienestar social.
3. Los colaboradores más antiguos y más experimentados de la unidad deben contribuir brindando sus conocimientos, fomentando con ello el liderazgo en los nuevos integrantes o colaboradores que les cuesta un poco más la realización de sus funciones. En la mayoría de los casos los colaboradores más experimentados suelen ocupar alguna responsabilidad, jefatura o encargatura, llamado corporativamente como “cargos de confianza”.
4. A los jefes de áreas fortalecer el compromiso y la identificación del esfuerzo en los trabajadores para con la institución a través de políticas bien establecidas, a los colaboradores a mantener una comunicación muy fluida con sus jefes para fortalecer las falencias dentro de la unidad y toma de decisiones asertivas.

REFERENCIAS

- Duangekanong, D., Jittawiriyankoon, C., & Duangekanong, S. (2018). Employee Outcomes of Effective Internal Communication: A Case Study of Manufacturing Firm in Thailand. *Nida Development Journal*, 58(4), 1-17. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3324853
- Balmer, J. and Wang, W. (2016). Why business school managers are a distinct stakeholder group. *International studies of Management and Organization*, 46 (4) 247-255.
- Balmer, J. (2017). The corporate identity, total corporate communications, stakeholder attributed identities, identifications and behaviours continuum. *European Journal of Marketing*, 51 (9/10) 1472-1502. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/ejm-07-2017-0448/full/html>
- Alves H., do Paco A., and Roberto C. (2015). Influence of internal marketing on organizational commitment-evidence from care institutions for the elderly. *Market* 27,237-250
- Ekstrand, J., Lundqvist, D., Davison, M., Michel D'Hooghe, & Anne, M. P. (2019). Communication quality between the medical team and the head coach/manager is associated with injury burden and player availability in elite football clubs. *British Journal of Sports Medicine*, 53(5), 304. Doi: <http://dx.doi.org/10.1136/bjsports-2018-099411>
- Ingelmo, P. M., Navarro, C., y Sanz, L. J. (2018). Determining factors of success in internal communication management in Spanish companies. *Corporate Communications*, 23(3), 405-422. Doi: <http://dx.doi.org/10.1108/CCIJ-03-2017-0021>

- King, C., y Lee, H. (2016). Enhancing internal communication to build social capital amongst hospitality employees – the role of social media. *International Journal of Contemporay Hospitality Management*, 28(12), 2675-2695, doi: <http://dx.doi.org/10.1108/IJCHM-06-2015-0321>
- Lai, I., Liao, L., Lee, C., & Li, P. (2018). The relationship among work stress, emotional intelignce, and emotional exhaustion: An empirical study on Taiwanse dietitians. *Taiwan Gong Gong Wei Sheng Za Zhi*, 37(4), 464. Doi: [http://dx.doi.org/10.6288/tjph.201808_37\(4\) 1070025](http://dx.doi.org/10.6288/tjph.201808_37(4) 1070025)
- Onan, N., Barlas, G., Karaca, S., Yildirim, N. K., Taskiran, O., & Sumeli, F. (2015). The relations between perceived stress, communication skills and psychological syptoms in oncology nurses. *Marmara Universitesi Saglik Bilimleri Enstitusu Derfisi*, 5(3), 170, doi: <http://dx.doi.org/0.5455/musbed.20150602021515>
- Vermeir, P., Blot, S., Degroote, S., Vandijck, D. Mariman, A., Vanacker, T., Vogler´D. (2018). Communication satisfaction and job satisfaction among critical care nurses and their impact on burnout and intentio to leave: A questionnaire study. *Intensive & Critical Care Nursing*, 48,21-27. Doi: <http://dx.doi.org/10.1016/j.iccn.2018.07.001>
- Welch, M. (2015). Internal communication education: A historical study. *Journal of Communication Management*, 19(4) 388-405, doi: <http://dx.doi.org/10.1108/jcom09-2014-0053>
- Zondi, S., Cassim, N., y karodia, a. m., phd. (2015). internal communication challenges and issues: a case study of transnet freight rail business unit coal, vryheid (kwazulu natal province, South Africa). *Kuwait Chapter of the Arabian Journal of Business and Management Review*, 4(6), 105-145. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1647788819?accountid=37408>

- Dewhurst, S. y Fitzpatrick, L (2019). Successful Employee Communications: A Practitioner's Guide to Tools, Models and Best Practice for Internal Communication Londres. Recuperado de: Kogan Page.
- Cowan, D. (2017). Strategic Internal Communication: How to Build Employee Engagement and Performance: How to build employee engagement and performance (2.a Ed.). USA. Recuperado de: Kogan Page.
- Sanchis, P. I., & Bonavia, T. (2017). "Internal communication system analysis in a small company. Working Papers on Operations Management", 8(1), 9-21. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.4995/wpom.v8i1.7390>
- Ascurra Tuesta, Luis & Quispe Berrios, Yojaira (22 de noviembre, 2017) "Engagement y Comunicación organizacional en el personal de una empresa privada de Pomalca" Chiclayo – Perú.
- Bejarano, P. (12 de abril, 2017) "Influencia de la Comunicación Interna en el Clima Laboral de la plana docente, Institución Educativa Mis Primeras Huellitas Chimbote – 2017", Universidad Cesar Vallejo. Pre-grado. Chimbote – Perú.
- BENITO BERCERUELO (31 de julio, 2016) "Comunicación Empresarial" Revista Ciencia Administrativa.
- BERNAL TORRES CESAR (2016) "Metodología de la Investigación" 3ra Edición.
- Castro A. (24 de noviembre, 2017) "La comunicación interna como área estratégica para la innovación a través de la gestión del cambio y la felicidad organizacional" Málaga – España.
- CASTRO, M. (2003) "El proyecto de investigación y su esquema de elaboración" 2da Edición.
- CHIAVENATO IDALBERTO (2011) "Administración de los recursos humanos; el capital humano de las organizaciones" 9na Edición.

Efraín Ostos (24 de julio, 2018) Comunicación interna en la identidad corporativa de los trabajadores de salud pública en la región lima, Perú

FARIAS, F. (1995) “Desarrollo Organizacional” México.

Guerola, M. (31 de julio 2018) con su estudio de investigación “Análisis de la CI de la IE CEDEUNSA, Arequipa – Perú.

HERNANDEZ CASTILLO FERNANDO (2016) “Investigación Documental y Comunicación Científica” 6ta Edición.

JIMÉNEZ PANEQUE Rosa (10 de abril, 1998) “Metodología de la Investigación” Habana – Cuba

Joan Cuenca & Laura Verazzi (21 de marzo, 2020) Comunicación interna total, Madrid, España.

LOPEZ ROLDAN, PEDRO & FACHELLI SANDRA (2015) “Metodología de la Investigación Social Cuantitativa” Barcelona.

MONDY & NOE (1997) “Evaluación del desempeño” México.

Montesdeoca J. (17 de noviembre 2017) con su exitosa investigación titulada “La comunicación interna y su incidencia en el desempeño laboral de una empresa particular en la ciudad de Quito”, Ecuador.

NUÑEZ BOTTINI, MIGUEL (2014) “La productividad desde una perspectiva humana” 2da Edición.

OSPINA RAVE, BEATRIZ (2003) “La escala de Likert en la valoración de los conocimientos y las actitudes de los profesionales de enfermería en el cuidado de la salud” Revista Ciencias de la Salud, Antioquia.

PALACI, F. (2005) “Psicología de la organización” México.

Pérez, J. (2019) definición. Obtenido de <https://definición.de/desempeño/>

QUESTIONPRO (2021) obtenido de: <https://www.questionpro.com/blog/es/métodos-de-muestreo/>

Quispe, Jorge (10 de diciembre, 2015) "Clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de pacucha, Andahuaylas"

Reyes, C. & Ayarza, A. (4 de junio, 2018) "La comunicación organizacional y su influencia en el clima organizacional de los operarios de industrias San Miguel en el 2017", Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Pregrado. Lima.

ROBBINS STEPHEN & JUDGE TIMOTHY (2013) "Comportamiento Organizacional" 15ta Edición.

ROBBINS STEPHEN (2004) "Desempeño en las organizaciones" México.

Saboya Navarro, Medelyn (15 de marzo, 2016) "Comunicación interna y su influencia en el desempeño laboral en la universidad nacional de san Martin" Tarapoto – Perú.

SALKIND, NEIL (1998) "Métodos de la Investigación" 1ra Edición.

SOLORZANO, NAYETH (2003) "Técnicas de investigación y documentación" 1ra Edición.

Yomona E. (1 de marzo, 2017) "La comunicación interna y su relación con la motivación laboral de los colaboradores administrativos de nexus group restaurants SAC", Lima – Perú.

Vargas, E. (15 de junio, 2019) "Liderazgo autoritario y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores del área comercial de una Institución financiera en Quito", Ecuador.

ANEXOS

Anexo 01 Matriz de Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	dimensiones	Indicadores	Escala Ordinal
Comunicación interna	La Comunicación Interna, está constituida primordialmente como actividad fundamental muy importante para el progreso de una Institución, quedando claro que el surgimiento del entendimiento mutuo entre colaboradores, jefes ,gerentes, etc. encaminara a todos hasta el objetivo (Ostos, 2016).	Utilizaremos el coeficiente de correlación de Sperman para identificar fácilmente el grado de correlación que tiene en cuanto a nuestra variable 2	<ul style="list-style-type: none"> - esencial - operativa - estratégica - valorativa - motivacional - Aprendizaje - inteligencia 	<ul style="list-style-type: none"> - apertura del dialogo capacidad de negociar capacidad de relación -contacto físico - amabilidad - escucha - responsabilidad - puntualidad - motivación - capacitación - consideración de opinión - resolución de problemas - reconocimiento de logros - nuevas metas 	<ul style="list-style-type: none"> 1= nunca 2= casi nunca 3= a veces 4= casi siempre 5= siempre

Matriz de Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	dimensiones	Indicadores	Escala Ordinal
<p>Desempeño laboral</p>	<p>El Desempeño Laboral, nos va a definir qué tan encaminado está el colaborador frente a su puesto de operaciones y/o función a realizar frente a una actividad encomendada, este desempeño siempre estará siendo evaluado constantemente para analizar puntos importantes en el desarrollo de la actividad como son: el tiempo que se toma un colaborador en realizar su actividad (Chiavenato, 2011).</p>	<p>Utilizaremos el coeficiente de correlación de Spearman para identificar fácilmente el grado de correlación que tiene en cuanto a nuestra variable 1</p>	<p>-motivación</p> <p>-experiencia</p> <p>-esfuerzo</p>	<p>Estabilidad en el trabajo</p> <p>derechos laborales</p> <p>- liderazgo</p> <p>- calma ante dificultades</p> <p>- logros</p> <p>- dedicación</p>	<p>1= nunca</p> <p>2= casi nunca</p> <p>3= a veces</p> <p>4= casi siempre</p> <p>5= siempre</p>

Anexo 02 Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO

UNIVERSIDAD: UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

CARRERA: CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN.

TEMA: Comunicación interna y Desempeño laboral en la unidad de estadística e informática del hospital de Chancay, Lima, 2022

INSTRUCCIONES:

Personal y/o compañero de labores:

A continuación les presento un conjunto de preguntas bien establecidas que ayudarán en mi proyecto de investigación, en la cual podré medir la relación que se genera entre mis variables de estudios por lo que le solicito a usted marcar con una (x) cualquiera de las 5 opciones que les presento.

Soy consciente de la ética profesional con la que usted se representa y así poder actuar con veracidad, de igual forma su información será anónima.

Agradeciéndole su disposición y su consideración para tomarse un tiempo y poder llenar esta encuesta y facilitarme la información que me será útil en mi investigación.

Muchas gracias por su aporte.

El significado de cada número es:

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

Variable independiente (V.I.): Comunicación interna

DIMENSIÓN	Nº	ITEM	1	2	3	4	5
Esencial	1	¿Estoy dispuesto al dialogo con mis jefes, compañeros y/o subordinados?					
	2	¿Los jefes delegan las decisiones de negociación mediante el dialogo y cumplimiento de las políticas de la institución?					
Operativa	3	¿Existe un clima laboral armónico para relacionarme con facilidad y mostrar mi capacidad?					
	4	¿Hoy en día tomamos en cuenta el saludo a nuestros compañeros de acuerdo a las normas de bioseguridad (saludo de codo)?					
Estratégica	5	¿La comunicación entre los jefes, compañeros y subordinados, se realiza en forma cordial y amable?					
	6	¿Las directivas e instrucciones emitidas por los jefes, las escuchamos con respeto y atención para cumplirlas?					
Valorativa	7	¿Asumo toda responsabilidad de la información que entrego en referencia a mi departamento, área o gestión?					
	8	¿Cumplo puntualmente para el alcance de los objetivos de acuerdo a las órdenes que recibo?					

Motivacional	9	¿La comunicación que establece la Institución es oportuna y motiva a cumplir a cabalidad?					
	10	¿La Institución aplica cursos de capacitación sobre relaciones internas entre trabajadores?					
Aprendizaje	11	¿Mis opiniones dentro de la institución son valoradas y reconocidas?					
	12	¿Suelo resolver favorablemente los inconvenientes con dialogo y buen trato entre los compañeros?					
Inteligencia	13	¿La institución toma en cuenta mis opiniones para alcanzar objetivos?					
	14	¿Aplico herramientas que me facilitan alcanzar mi objetivo?					

Variable dependiente (V.D.): Desempeño laboral

DIMENSIÓN	Nº	ITEM	1	2	3	4	5
Motivación.	15	¿Me siento motivado en relación a mis funciones?					
	16	¿Su jefe motiva a sus colaboradores para llegar a sus objetivos?					
Experiencia.	17	¿Comparto mis experiencias con mis compañeros de trabajo?					
	18	¿Su experiencia le permite resolver los inconvenientes en la labor?					
Esfuerzo.	19	¿El esfuerzo que realizo en cada objetivo es reconocido y valorado?					
	20	¿Mis compañeros y yo nos esforzamos a cabal para alcanzar los objetivos?					

Anexo 03 Validación de Expertos



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Ostos Cueva Efraín Leoncio
 Institución donde labora : Hospital de Chancay
 Especialidad : Relaciones Públicas
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO
 Autor (s) del instrumento (s): Jorge Luis Dulanto Díaz

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: COMUNICACIÓN INTERNA en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: COMUNICACIÓN INTERNA					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: COMUNICACIÓN INTERNA					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 49

Lima, 03 de mayo del 2022


 GOBIERNO REGIONAL LIMA
 DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
 HOSPITAL CHANCAY Y SUS ANEXOS

 M(o). Efraín Leoncio Ostos Cueva
 RESPONSABLE DEL ÁREA DE INVESTIGACIÓN
 Dpto. de Asesoría a la Docencia e Investigación

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Ostos Cueva Efraín Leoncio
 Institución donde labora : Hospital de Chancay
 Especialidad : Relaciones Públicas
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO

Autor (s) del instrumento (s): Jorge Luis Dulanto Díaz

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: DESEMPEÑO LABORAL en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: DESEMPEÑO LABORAL					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: DESEMPEÑO LABORAL					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 49

Lima, 03 de mayo del 2022

GOBIERNO REGIONAL LIMA
 DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
 HOSPITAL CHANCAY SBS DR. HÉCTOR ATOCHE LOPEZ

[Firma]

M(c). Efraín Leoncio Ostos Cueva
 RESPONSABLE DEL ÁREA DE INVESTIGACIÓN
 UNIDAD DE APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACIÓN

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: GARCÍA SILVA MAYRA GRISELL
 Institución donde labora : HOSPITAL DE CHANCAY
 Especialidad : DOCTORA EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO
 Autor (s) del instrumento (s): Jorge Luis Dulanto Díaz

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: COMUNICACIÓN INTERNA en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: COMUNICACIÓN INTERNA					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: COMUNICACIÓN INTERNA					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

APLICABLE

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

Lima, 03 de mayo del 2022



.....
 Dra. Mayra G. García Silva
 CEP: 44724 REE(4472) RED:108

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: GARCÍA SILVA MAYRA GRISELL
 Institución donde labora : HOSPITAL DE CHANCAY
 Especialidad : DOCTORA EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO
 Autor (s) del instrumento (s): Jorge Luis Dulanto Díaz

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: DESEMPEÑO LABORAL en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: DESEMPEÑO LABORAL					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.			X		
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: DESEMPEÑO LABORAL					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

APLICABLE _____

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 43

Lima, 03 de mayo del 2022



.....
 Dra. Mayra G. García Silva
 CEP: 49724 REE: 6573 RED: 108

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Guerrero Medina, Luisa Victoria
 Institución donde labora : Hospital de Chonway
 Especialidad : Comunicadora Organizacional
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO
 Autor (s) del instrumento (s): Jorge Luis Dulanto Díaz

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: COMUNICACIÓN INTERNA en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: COMUNICACIÓN INTERNA					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: COMUNICACIÓN INTERNA					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

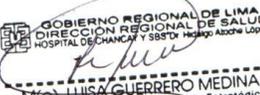
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente": sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

Lima, 04 de mayo del 2022

GOBIERNO REGIONAL DE LIMA
 DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
 HOSPITAL DE CHONWAY Y SERVICIO HISTÓRICO ADEDA LUZURI

 (M.O.): LUISA GUERRERO MEDINA
 Jefe de la Oficina de Planeamiento Estratégico

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Guerrero Medina Luisa Victoria
 Institución donde labora : Hospital de Chaux
 Especialidad : Comunicadora Organizacional
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO

Autor (s) del instrumento (s): Jorge Luis Dulanto Díaz

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: DESEMPEÑO LABORAL en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: DESEMPEÑO LABORAL					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: DESEMPEÑO LABORAL					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

Lima, 4 de mayo del 2022

GOBIERNO REGIONAL DE LIMA
 DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
 HOSPITAL DE CHAUCA Y SBS "Dr. Héctor Abad Lozada"

 M(O) LUISA GUERRERO MEDINA
 Jefe de la Oficina de Planeamiento Estratégico

Anexo 04 Carta de presentación y Autorización de la encuesta

CARGC



Lima, 03 de mayo del 2022

Dr. Pau Dulanto Carlos

Director Ejecutivo del hospital de Chancay

Ref.: Solicitud de Autorización para aplicación de investigación

Yo, Dulanto Díaz Jorge Luis, identificado con D.N.I. N° 44457549, con domicilio en calle benjamín Vizquerra 181 int. 10. Ante Ud. Respetuosamente me presento y expongo.

Que habiendo culminado la carrera profesional de Administración y Negocios internacionales, solicito a Ud. Permiso para realizar trabajo de investigación en su Institución sobre "Comunicación interna y Desempeño Laboral en la unidad de estadística e Informática" para optar el grado de Licenciado en Administración en la Universidad Cesar Vallejo.

POR LO EXPUESTO

Ruego a Ud. Acceder a mi solicitud

Lima, 03 de mayo del 2022


Dulanto Díaz Jorge Luis
D.N.I. N° 44457549

Nota: Se adjunta posible instrumento de evaluación.



CONSTANCIA

El que suscribe, Jefe de la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación del HOSPITAL DE CHANCAY Y S.B.S. "Dr. Hidalgo Atoche López", Lic. Adm. JANETH DEL PILAR CALERO MORA.

CERTIFICA:

Que, **JORGE LUIS DULANTO DÍAZ**, con DNI N° 44457549, ha sido autorizado para recolectar datos en el Hospital de Chancay y S.B.S. "Dr. Hidalgo Atoche López", para su trabajo de investigación titulado "**COMUNICACIÓN INTERNA Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA UNIDAD DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA**".

Se expide la presente a solicitud del interesado para los fines pertinentes.

Chancay, 11 de mayo del 2022

C.c. Archivo


Lic. Adm. Janeth Del Pilar Calero Mora
Jefa de la Unidad de Apoyo a la
Docencia e Investigación

Anexo 05

Fiabilidad del Instrumento Aplicado

Se aplicó para el presente estudio de investigación el coeficiente de alfa de cronbach donde nos proporcionó de acuerdo a una escala de intervalos que tan fiable es el instrumento encargado de la recolección de datos que luego de ser tabulados en Microsoft Excel fueron importados al programa estadístico SPSS IBM v26, mientras el intervalo esté más cerca de 1 es más fiable el instrumento.

Tabla 7 Intervalos de Alfa de Cronbach.

Escala de fiabilidad del Instrumento	
<i>Intervalos</i>	<i>Nivel</i>
(0 ; 0,5)	Inaceptable
(0,5 ; 0,6)	Pobre
(0,6 ; 0,7)	Débil
(0,7 ; 0,8)	Aceptable
(0,8 ; 0,9)	Bueno
(0,9 ; 1)	Excelente

Fuente: Elaboración propia

Tabla 8 Resultados alfa de cronbach de las variables en estudio.

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0.881	0.878	20

Fuente: Elaboración propia (SPSS26)

Como se observa, el alfa de cronbach tiene como resultado 0.878, por lo que se establece que el instrumento posee un fuerte grado de fiabilidad, eso quiere decir es fiable para aplicarse en la muestra del estudio de investigación.