

**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN**

**ESCUELA DE POSGRADO**



---

**“RELACIÓN ENTRE LA COMUNICACIÓN  
ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE  
LOS TRABAJADORES DE UN HOSPITAL DE ESSALUD.  
LIMA, PERÚ”**

---

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: ADMINISTRACIÓN EN SALUD**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN SALUD  
PÚBLICA Y GESTIÓN SANITARIA**

**AUTOR: PRICILA PAOLA TOLEDO RODRIGUEZ**

**ASESORA: DRA. JUVITA DINA SOTO HILARIO**

**HUÁNUCO – PERÚ**

**2021**

## DEDICATORIA

A Sebastián y Grecia, quienes transforman una palabra en una oración, una mirada en un abrazo y una sonrisa en la luz del sol... sin saberlo y sin quererlo hacen que las cosas tengan sentido creando la combinación perfecta de sentimientos más sublimes como el Amor, Esperanza y Motivación.

## **AGRADECIMIENTO**

A mi madre, por su entrega total lleno de amor y ser una suma de esfuerzos que llenaron y completaron mi existencia personal y profesional.

## RESUMEN

**Objetivo.** Conocer la relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral. **Métodos.** Se llevó a cabo un estudio correlacional con 61 enfermeras especialistas en cuidados intensivos del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen de Lima, durante el periodo 2020. En la recolección de datos se empleó un cuestionario de comunicación organizacional y un cuestionario de satisfacción laboral. En el análisis inferencial se utilizó la Prueba de correlaciones de r de Pearson. **Resultados.** El 78,7% (48 enfermeras) mostraron una satisfacción alta y el 57,4% (35 enfermeras) percibieron comunicación organizacional buena. Por otro lado, existió correlación positiva y significativa entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral, con  $p \leq 0,000$ . Y, la satisfacción laboral se relaciona significativamente con la comunicación organizacional en las dimensiones: Comunicación ascendente ( $p \leq 0,002$ ), Comunicación descendente ( $p \leq 0,002$ ), Comunicación horizontal ( $p \leq 0,000$ ), Funciones del puesto ( $p \leq 0,000$ ) e Identificación laboral ( $p \leq 0,000$ ). **Conclusiones.** Existe relación significativa entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral de las enfermeras(os) intensivistas del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen de Lima.

*Palabras clave: comunicación organizacional, satisfacción laboral, comunicación horizontal, cuidados intensivos.*

## ABSTRACT

**Objective.** Know the relationship between organizational communication and job satisfaction. **Methods.** A correlational study was carried out with 61 specialist nurses in intensive care from the Guillermo Almenara Irigoyen National Hospital in Lima, during the period 2020. An organizational communication questionnaire and a job satisfaction questionnaire were used to collect data. Pearson's r correlation test was used in the inferential analysis. **Results.** 78.7% (48 nurses) showed high satisfaction and 57.4% (35 nurses) perceived good organizational communication. On the other hand, there was a positive and significant correlation between organizational communication and job satisfaction, with  $p \leq 0.000$ . And, job satisfaction is significantly related to organizational communication in the dimensions: Upward communication ( $p \leq 0.002$ ), Downward communication ( $p \leq 0.002$ ), Horizontal communication ( $p \leq 0.000$ ), Job functions ( $p \leq 0.000$ ) and Identification labor ( $p \leq 0.000$ ). **Conclusions.** There is a significant relationship between organizational communication and job satisfaction of intensivists nurses at the Guillermo Almenara Irigoyen National Hospital in Lima.

**Keywords:** *organizational communication, job satisfaction, horizontal communication, intensive care.*

## INDICE

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT .....	v
INTRODUCCIÓN.....	vi
INDICE .....	viii

### **CAPÍTULO I. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

1.1. Fundamentación del problema de investigación .....	01
1.2. Justificación .....	05
1.3. Importancia o propósito .....	06
1.4. Limitaciones.....	08
1.5. Formulación del problema de investigación general y específicos .....	08
1.6. Formulación de objetivos generales y específicos .....	09
1.7. Formulación de hipótesis generales y específicas .....	09
1.8. Variables.....	10
1.9. Operacionalización de variables .....	11
1.10. Definición de términos operacionales .....	12

### **CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO**

2.1. Antecedentes.....	13
2.2. Bases teóricas .....	18
2.3. Bases conceptuales.....	22

### **CAPÍTULO III. METODOLOGIA**

3.1. Ámbito .....	27
3.2. Población.....	27
3.3. Muestra.....	27
3.4. Nivel y tipo de estudio.....	28
3.5. Diseño de investigación .....	28
3.6. Técnicas e instrumentos .....	28

3.7. Validación y confiabilidad del instrumento.....	31
3.8. Procedimiento.....	31
3.9. Tabulación .....	31

#### **CAPÍTULO IV. RESULTADOS**

4.1. Análisis descriptivo .....	32
4.2. Análisis inferencial y contrastación de hipótesis.....	43
4.3. Discusión de resultados .....	49
4.4. Aporte de la investigación .....	50
CONCLUSIONES .....	52
RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS .....	53
BIBLIOGRAFÍA.....	54
ANEXOS .....	60
NOTA BIOGRÁFICA.....	60

## INTRODUCCION

Las instituciones de salud como toda organización, poseen un conjunto de creencias y valores compartidos. Las formas en que el personal de salud da vida a estos valores y cómo se interrelacionan unos con otros, constituyen el sistema nervioso de la institución<sup>1</sup>.

En el marco de la salud laboral progresa el conocimiento sobre la satisfacción laboral, de la recompensa de tener trabajadores satisfechos y de lo negativo que puede resultar poseer trabajadores insatisfechos, sea por las implicancias que esto tiene en su salud como por la calidad de atención que estos brinden<sup>2</sup>. Trabajar con un personal satisfecho tiene implicancias positivas tanto a nivel individual como organizacional, lo que equivale a poseer empleados comprometidos y motivados, favoreciendo a nivel organizacional el desempeño de la institución<sup>3</sup>.

Pablos y Cubo<sup>4</sup> sostienen que en enfermería existe una gran diversidad de factores asociados con la satisfacción laboral como el contexto físico del trabajo, la relación interpersonal entre el equipo de trabajo, entre otros. Asimismo, señalan que se debe controlar la satisfacción laboral para evitar que se origine la insatisfacción y que tenga implicancias negativas cuando brinden cuidados a los pacientes y a la propia salud del personal sanitario. En el mismo sentido, Nava et al<sup>5</sup> expresan que la satisfacción laboral influye en el ser humano y corresponde a un factor de suma importancia que permite ampliar los sentimientos de valor y superación personal.

Y, por último, consideramos que, en el mundo contemporáneo, la comunicación organizacional es considerado imprescindible para afrontar los retos dirigidos a la competitividad, por tanto, las instituciones no sólo se deben preocupar de las tendencias recientes de la administración y economía, también debe considerar el contexto cultural, identidad y la comunicación horizontal que lleven a la satisfacción de los trabajadores<sup>6</sup>.

En ese sentido planteamos el objetivo de conocer la relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral de las Enfermeras(os) del Servicio de la Unidad de cuidados Intensivos del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen de Lima, Perú, durante el periodo 2020.

Al presenciar lo expuesto se procede al análisis, a través de una estructura determinada por capítulos, donde:

En el primer capítulo nos referimos al problema, la justificación y los objetivos, de igual modo se contemplan la hipótesis y las variables en estudio.

En el capítulo dos se expone el marco teórico, el cual responde a los antecedentes del problema de investigación, las bases teóricas para el sustento de dicho tema y las definiciones conceptuales.

El tercer capítulo lo compone la metodología de la investigación, abordando el tipo de estudio, método de estudio, población y muestra, las técnicas de recolección y análisis de datos.

Y, en el cuarto capítulo se comunican los resultados de la investigación con su respectiva comprobación de hipótesis, asimismo se muestra la discusión de los resultados y el aporte de la investigación. Consecutivamente se muestran las conclusiones y las recomendaciones. También se considera las referencias bibliográficas y los anexos.

## **CAPÍTULO I**

### **DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1. FUNDAMENTACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

La satisfacción laboral corresponde a un fenómeno muy complejo con numerosos factores causales asociados con el entorno de trabajo, el monitoreo y la gestión<sup>7</sup>.

En el entorno de atención de cuidados intensivos, la presencia continua del sufrimiento y de la muerte, cuidados muy complejos y el empleo de tecnologías avanzadas, entre otros aspectos, pueden encaminar en la insatisfacción del profesional de la salud y afectar la calidad de vida en el campo laboral<sup>8</sup>.

En Brasil, los profesionales del equipo de enfermería en unidades de terapia intensiva, en global, comunicaron ambivalencia en vinculación a la satisfacción en el campo laboral. En el análisis por dimensiones se encontraban satisfechos con supervisión, colaboradores y naturaleza del trabajo, e en cambio insatisfechos con remuneración, recompensa, beneficios, condiciones operacionales y promoción<sup>9</sup>.

Asimismo, en Uruguay, en una investigación hallaron una media de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del Servicio de Cuidados Intensivos del Hospital Policial de 82,6; en una escala de 24 a 120 (siendo la puntuación 24 el menor nivel de satisfacción posible y 120 el más alto grado de satisfacción posible), resultado un grado de satisfacción global apenas suficiente<sup>2</sup>.

En el Perú, en una experiencia profesional de enfermería en las Unidades Críticas Pediátricas, han puesto de manifiesto que esta es un área donde los enfermeros se hallan expuestos a conflictos que crean presión dentro del equipo de trabajo; produciendo conflictos con los directivos directos, entre trabajadores profesionales y técnico e incluso con los familiares del paciente. Agregándose a esto también los factores individuales como la carga familiar, la edad, así como los factores laborales, siendo los años

de servicio, la modalidad de trabajar en dos lugares tiene influencia en la satisfacción laboral<sup>10</sup>.

Entonces, según Yukari et al<sup>9</sup> propones implementar planes de carrera y estímulos, así como la reestructuración del cuadro de personal y la mejora de las condiciones de trabajo, pueden impactar en satisfacción laboral. Además, recomiendan a que gestores y administradores desplieguen estrategias enfocadas a la mejora de las condiciones del trabajador, con consecuente implicancia en la calidad de la asistencia y en la seguridad del paciente.

Por otro lado, actualmente se han desarrollado en diferentes tipos de organizaciones, investigaciones de comunicación organizacional con el fin de aportar elementos que les permita a las mismas conseguir sus objetivos organizacionales. Estos trabajos se han ejecutado a partir de las diferentes disciplinas involucradas en desarrollar las organizaciones; sin embargo, muy pocos son las investigaciones acerca del comportamiento de la comunicación en las organizaciones a partir de las ciencias de la salud a pesar de que ésta tiene mucho que aportar<sup>11</sup>.

El apogeo de la comunicación en las organizaciones como parte del éxito de las instituciones es incuestionable. Los gestores en salud pública establecen que el mejor funcionamiento y logro de los objetivos se sustenta no solo en la calidad del servicio ofrecido, sino también en el buen funcionamiento del sistema comunicacional de la institución<sup>12</sup>.

Martín y García<sup>13</sup> indican que la comunicación corresponde a un proceso que caracteriza la asociación entre las personas y está presente en la totalidad de los espacios en los que este se despliega, siendo uno trascendental el ámbito de la vida laboral.

La comunicación organizacional, se despliega naturalmente en toda institución, particularmente en las del sector salud, cualquiera que sea su clase o su tamaño y en consecuencia no es posible pensar a la misma sin comunicación. Bajo este enfoque, la comunicación organizacional representa el conjunto total de mensajes que interactúan entre los integrantes de una institución, y entre la misma organización y su entorno<sup>14,15,16</sup>.

En estudios de investigación llevadas a cabo por Segredo<sup>17,14</sup> se puede contactar lo antes expuesto y se plantea la importancia de la comunicación al interior de los sistemas organizativos, ya que cada entidad es única y posee características propias que la diferencia de otras organizaciones.

Además, Grillo<sup>18</sup> reconoce que la comunicación es el centro primordial de una institución. Las entidades deben emplear esta “herramienta” con la mayor eficiencia, porque el éxito se encuentra en comunicar a tiempo, de manera abierta y precisa para que la totalidad de los miembros se sientan involucrados y comprometidos.

El ejercicio del liderazgo y el compromiso organizacional fueron predictores de la satisfacción laboral de profesionales de enfermería en unidades de cuidados críticos<sup>19</sup>, así como la sobrecarga de trabajo<sup>20</sup>, asociados con el equipo de trabajo, autonomía, remuneración y reconocimiento<sup>21,7</sup>.

En las diferentes instituciones de EsSalud, en especial el Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, goza de gran prestigio nacional y para muchos de los diferentes profesionales de la salud nos preparamos arduamente, para concursar y obtener la plaza deseada. Y luego, en nuestro caso; como enfermera especialista hacer de nuestra especialidad una vida profesional centrado en la atención del paciente crítico, formando parte de ese equipo multidisciplinario que es crucial y determinante para la recuperación del paciente crítico. En la actualidad, tenemos que mencionar que se han sumado nuevos conocimientos en la medicina moderna y la medicina intensiva no ha sido la excepción; donde el Perú y sus profesionales no han estado exentos; en este mundo de cambio vertiginoso la medicina intensiva y por lo tanto la enfermería intensiva ha ido sumando sus diferentes actividades y funciones según la necesidad del paciente crítico. En este nuevo escenario no podemos olvidar que la innovación tecnológica en el terreno de la medicina intensiva ha llegado a nuestras unidades de cuidados intensivos para quedarse; pero con ello también ha llegado las diferentes formas de curar y cuidar a nuestro paciente crítico; Somos una unidad de cuidados intensivos polivalente donde hoy en día atendemos pacientes críticos altamente complejos; Sin

lugar a dudas con alta capacidad resolutive por lo que nos hemos convertido en un centro referencial para todo el País. Cabe mencionar que como Enfermera tenemos que citar que somos la única profesión afortunada de estar a la cabecera del paciente las 24 horas del día y con ello capaces de hacer de nuestro cuidado un cuidado altamente especializado y de calidad; producto de todo lo citado hemos asumido con gran compromiso y responsabilidad atender a un paciente crítico, mediante las actualizaciones y capacitaciones constantes que también asumimos individualmente cada profesional de enfermería para beneficio de nuestros pacientes críticos y ofrecer con ello una alta calidad de atención.

De lo citado con anterioridad hemos descrito que se han venido sumando más actividades por la complejidad de nuestros pacientes críticos; pero lo que ha sido evidente a través de los años que para esta sumatoria no se han tomado en cuenta las diferentes estrategias para cubrir estas nuevas actividades y funciones que solo hacen mantener a un grupo profesional agotado, cansado, desmotivado e insatisfecho por la carga laboral e insuficiente recurso humano ; cuyas condiciones de trabajo o ambiente laboral impactarían negativamente sobre la satisfacción y desempeño laboral del profesional de Enfermería; sin descartar que además influenciaran negativamente sobre el cumplimiento de los objetivos institucionales de nuestra Organización.

Es importante comprender que los trabajadores constituyen la base y sustento imprescindible para que las organizaciones sostengan un posicionamiento de alto nivel; gracias a las personas , su trabajo y su desempeño; las organizaciones pueden lograr las metas y objetivos de la organización; es en ese sentido que cobra vital importancia mantener a un trabajador satisfecho con el trabajo que realiza, que refleje mayor desempeño que es sinónimo de eficacia y productividad, y en consecuencia tendremos trabajadores con un alto grado de motivación y satisfacción laboral; es en ese sentido que será de utilidad poder diagnosticar el nuevo contexto situacional de la organización y poder identificar los posibles problemas potenciales que puedan estar afectando a los trabajadores y a la organización; en este nuevo escenario se hace

necesario la opinión de los trabajadores de cómo se sienten dentro de la organización y con ello permitan a la organización corregir los procesos de comunicación que permitan obtener el redireccionamiento hacia la satisfacción laboral de los trabajadores, obteniendo de esta manera un gran desempeño laboral traducido en un alto nivel de calidad de atención a los usuarios.

Es en ese sentido, fortalecer las necesidades de desarrollo del trabajador y de las organizaciones es un reto y desafío en las diferentes instituciones u organizaciones de salud de nuestro país comprendidas en instituciones tanto como el: MINSA, EsSalud, Clínicas Privadas, Hospitales Policiales, Hospitales de las Fuerzas Armadas; entidades hospitalarias donde el resultado de la continua interacción con el paciente usuario, es la sumatoria de una administración de gestión de recursos humanos cuya comunicación organizacional eficiente se traduzca en el logro de metas y objetivos institucionales; centrados en satisfacer la necesidad de salud de nuestros pacientes/usuarios y sin descuidar la satisfacción laboral de los trabajadores; por todo lo expuesto se pretende determinar la relación que existe entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral de las enfermeras(os) de la unidad de cuidados intensivos del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen.

## **1.2. JUSTIFICACION**

### **1.2.1 Justificación Teórica**

Esta investigación permite solventar el conocimiento sobre los principales factores que contribuyen con el desarrollo de la Gestión Organizacional; donde y en cuyas variables comunicación organizacional y satisfacción laboral; se demuestre que dicha relación es un binomio sustancial en el marco del nuevo concepto de gerencia moderna y los nuevos paradigmas en tiempos actuales; para efecto de la siguiente relación consultaremos la revisión de las diferentes enfoques y teorías sobre dichas variables. Así mismo esta investigación permite describir los grandes beneficios que resultan cuando se fortalece la variable comunicación organizacional, cuyo resultado se traduce en mejorar el comportamiento organizacional que se redefine sobre el compromiso, desempeño y satisfacción laboral

que demuestran los trabajadores ofreciendo una alta calidad de atención a nuestros pacientes y usuarios dentro de una institución de salud donde se circunscribe nuestra investigación.

### **1.2.2 Justificación Práctica**

La presente investigación surge de la necesidad de demostrar que para conseguir las principales objetivos y metas de la institución de salud; redefiniremos nuestra mirada a los trabajadores que son y es la fuente principal para el logro de dichos objetivos; tras la manipulación de variables conseguiremos aumentar el desempeño laboral cuyo beneficiado es el paciente/ usuario y nuestra institución de salud.

### **1.2.3 Justificación Metodológica**

Para la presente investigación se usaron métodos científicos cuyos instrumentos de investigación a utilizarse cumplen con los criterios estadísticos y de confiabilidad. Se desarrollarán encuestas dirigidas a responder como se sienten los trabajadores y de esta manera corregir aquellas variables que irrumpen los objetivos institucionales que afectan nuestra institución de salud donde laboramos; mejorando la comunicación organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores.

La siguiente investigación, busca ser una fuente científica y metodológica; capaz de responder la relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral; con un claro sustento teórico científico. Para dicha investigación se usó un instrumento validado; que permitirá reconocer los diferentes factores que afectan el desarrollo institucional y permitirá la corrección de las mismas para conseguir nuestros principales objetivos institucionales: brindar servicios preventivos y recuperativos a satisfacción de nuestros asegurados, desarrollar una gestión con excelencia operativa, brindar servicios sostenibles financieramente, promover una gestión con ética y transparencia.

## **1.3. IMPORTANCIA O PROPÓSITO**

La situación que mantienen las Organizaciones de Salud en los diferentes Instituciones Hospitalarias; que son entidades de continua interacción con el Usuario; una administración que no se enfoque en mantener las condiciones necesarias para mantener satisfechos a su trabajadores

pueden conllevar a la insatisfacción laboral del trabajador y por consiguiente la de una insatisfacción del Paciente; en consecuencia se desvían de los objetivos institucionales de la organización hospitalaria; es en ese sentido queremos que esta investigación sea punto de referencia para conocer la percepción del trabajador, de las enfermeras de cuidados intensivos del hospital nacional Guillermo almenara Irigoyen; la misma que se puede transpolar a cualquier nivel hospitalario tanto en los hospitales del Minsa, Es Salud, Clínicas Privadas, Hospitales Policiales y Hospitales de las Fuerzas Armadas que no es ajeno a esta problemática; bajo esta premisa este estudio de investigación permitirá a las autoridades competentes desarrollar y planificar estrategias que optimicen la comunicación organizacional y fortalezcan la satisfacción laboral de sus trabajadores ; por todo lo expuesto se pretende determinar la relación que existe comunicación organizacional y la satisfacción laboral de las enfermeras(os) de la cuidados intensivos del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen.

#### **1.4. LIMITACIONES.**

El estudio de investigación que se desarrolló, no ha encontrado ningún límite para su realización durante el proceso de investigación, tanto en el aspecto metodológico como estadística.

#### **1.5. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN GENERAL Y ESPECÍFICOS**

##### **1.5.1. PROBLEMA GENERAL:**

¿Qué relación existe entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral de las Enfermeras(os) del Servicio de la Unidad de cuidados Intensivos del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen de Lima, 2020?

##### **1.5.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS:**

- ¿Qué relación existe entre la comunicación organizacional en la dimensión comunicación ascendente y la satisfacción laboral de las Enfermeras(os) del Servicio de la Unidad de cuidados Intensivos del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen de Lima, 2020?
- ¿Qué relación existe entre la comunicación organizacional en la dimensión comunicación descendente y la satisfacción laboral de las Enfermeras(os) del Servicio de la Unidad de cuidados Intensivos del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen de Lima, 2020?
- ¿Qué relación existe entre la comunicación organizacional en la dimensión comunicación horizontal y la satisfacción laboral de las Enfermeras(os) del Servicio de la Unidad de cuidados Intensivos del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen de Lima, 2020?
- ¿Qué relación existe entre la comunicación organizacional en la dimensión funciones del puesto y la satisfacción laboral de las Enfermeras(os) del Servicio de la Unidad de cuidados Intensivos del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen de Lima, 2020?
- ¿Qué relación existe entre la comunicación organizacional en la dimensión identificación laboral y la satisfacción laboral de las Enfermeras(os) del Servicio de la Unidad de cuidados Intensivos del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen de Lima, 2020?

## **1.6. FORMULACIÓN DE OBJETIVOS GENERALES Y ESPECÍFICOS**

### **1.6.1. OBJETIVO GENERAL:**

- Conocer la relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral de las Enfermeras(os) del Servicio de la Unidad de cuidados Intensivos del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen de Lima, Perú. 2020.

### **1.6.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Establecer la relación entre la comunicación organizacional en la dimensión comunicación ascendente y la satisfacción laboral de las Enfermeras(os) del Servicio de la Unidad de cuidados Intensivos del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen de Lima, 2020.
- Establecer la relación entre la comunicación organizacional en la dimensión comunicación descendente y la satisfacción laboral de las Enfermeras(os) del Servicio de la Unidad de cuidados Intensivos del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen de Lima, 2020.
- Establecer la relación entre la comunicación organizacional en la dimensión comunicación horizontal y la satisfacción laboral de las Enfermeras(os) del Servicio de la Unidad de cuidados Intensivos del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen de Lima, 2020.
- Establecer la relación entre la comunicación organizacional en la dimensión funciones del puesto y la satisfacción laboral de las Enfermeras(os) del Servicio de la Unidad de cuidados Intensivos del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen de Lima, 2020.
- Establecer la relación entre la comunicación organizacional en la dimensión identificación laboral y la satisfacción laboral de las Enfermeras(os) del Servicio de la Unidad de cuidados Intensivos del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen de Lima, 2020.

## **1.7. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS GENERAL Y ESPECÍFICAS**

### **a. HIPOTESIS GENERAL:**

**Ha:** Existe relación significativa entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral de las Enfermeras(os) del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen de Lima, Perú.

**Ho:** No existe relación significativa entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral de las Enfermeras(os) del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen de Lima, Perú.

**b. HIPOTESIS ESPECÍFICAS:**

**Ha<sub>1</sub>:** Existe relación significativa entre la comunicación organizacional en la dimensión comunicación ascendente y la satisfacción laboral de las Enfermeras(os) del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen de Lima, Perú.

**Ha<sub>2</sub>:** Existe relación significativa entre la comunicación organizacional en la dimensión comunicación descendente y la satisfacción laboral de las Enfermeras(os) del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen de Lima, Perú.

**Ha<sub>3</sub>:** Existe relación significativa entre la comunicación organizacional en la dimensión comunicación horizontal y la satisfacción laboral de las Enfermeras(os) del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen de Lima, Perú.

**Ha<sub>4</sub>:** Existe relación significativa entre la comunicación organizacional en la dimensión funciones del puesto y la satisfacción laboral de las Enfermeras(os) del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen de Lima, Perú.

**Ha<sub>5</sub>:** Existe relación significativa entre la comunicación organizacional en la dimensión identificación laboral y la satisfacción laboral de las Enfermeras(os) del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen de Lima, Perú.

**1.8. VARIABLES**

**VARIABLE I**

Satisfacción laboral.

**VARIABLE II**

Comunicación organizacional.

### 1.9. OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	VALOR FINAL	TIPO DE VARIABLE	ESCALA DE MEDICION
<b>VARIABLE DEPENDIENTE:</b>					
Satisfacción laboral	Significancia de la tarea	- Trabajo adecuado a la personalidad. - Valor de la tarea. - El trabajo genera sensación de utilidad. - Sensación de complacido - sensación de realizado - La tarea es atractiva - Sensación de bienestar con uno mismo	Alta Media Baja	Cualitativa	Ordinal
	Condiciones de trabajo	- El ambiente físico facilita el trabajo. - Confort, comodidad del ambiente. - Horario de trabajo.	Alta Media Baja	Cualitativa	Ordinal
	Reconocimiento personal y/o social	- Actitud del trabajo. - Trato que da la empresa. - Persona con la que se trabaja. - Importancia de la tarea	Alta Media Baja	Cualitativa	Ordinal
	Beneficios económicos	-Reconocimiento de horas extras. - Sueldos. - Expectativas económicas.	Alta Media Baja	Cualitativa	Ordinal
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE:</b>					
Comunicación organizacional	Comunicación ascendente	-Comunicación oportuna. -Comentarios y sugerencias -Informe de las dificultades y logros	Excelente Bueno Regular Deficiente	Cualitativa	Ordinal
	Comunicación descendente	-Utilidad de la información brindada. - Información de las actividades.	Excelente Bueno Regular Deficiente	Cualitativa	Ordinal
	Comunicación horizontal	-Fluidez comunicativa. - Coordinación de las actividades. - Comunicación asertiva	Excelente Bueno Regular Deficiente	Cualitativa	Ordinal
	Funciones del puesto	-Delegación de puestos - Deberes y derechos. - Manejo de conflictos y reconocimiento	Excelente Bueno Regular Deficiente	Cualitativa	Ordinal
	Identificación laboral	-Motivación. - Responsabilidad y Compromiso	Excelente Bueno Regular Deficiente	Cualitativa	Ordinal

## **1.10. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS OPERACIONALES**

### **1.10.1. Comunicación organizacional:**

Indica que es la tendencia continua o disposición que una persona presenta hacia el trabajo y la operatividad de esta variable se da en base a cuatro dimensiones: Significancia de la tarea, Condiciones de trabajo, Reconocimiento personal y/o social y Beneficios económicos.

### **1.10.2. Satisfacción laboral:**

La comunicación organizacional es el proceso mediante el cual las personas intercambian información en una organización. Algunas comunicaciones fluyen por la estructura formal y la informal; otras bajan o suben a lo largo de niveles jerárquicos, mientras algunas más se mueven en dirección lateral u horizontal. En la actualidad, la informática ha intensificado la comunicación en todas las direcciones.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEORICO**

#### **2.1. ANTECEDENTES**

##### **A nivel internacional**

En Uruguay, en el año 2020, Cañarte<sup>2</sup> mostró lo siguiente:

Este es un estudio descriptivo transversal, cuyo objetivo es conocer el grado de satisfacción laboral de los enfermeros (licenciados y auxiliares) que trabajan en el CTI pediátrico y neonatal del hospital policial de Montevideo, Uruguay. La recolección de datos se realizó en octubre de 2016. Sustentado en la teoría de las necesidades de Herzberg, la cual sugiere que la real satisfacción del hombre con su trabajo proviene del hecho de enriquecer su puesto para que de esta manera pueda desarrollar una mayor responsabilidad y experimente a su vez un crecimiento mental y psicológico, se elaboró la presente investigación; teniendo en cuenta que, como trabajadores, los enfermeros se ven continuamente expuestos a diversos factores que atentan contra su salud y contra el mencionado crecimiento y desarrollo. Para lo cual, a través del uso del cuestionario Font-Roja más el agregado de variables sociodemográficas y laborales, se describen las características sociodemográficas y laborales de los funcionarios enfermeros del servicio, se determina su grado de satisfacción y relaciona la satisfacción laboral con las variables sociodemográficas y laborales de estos. Como resultado se observó que esta población comparte similares características con la población de enfermeros del resto del país; que las variables sociodemográficas y laborales estudiadas no guardan relación estadísticamente significativa con el grado de satisfacción laboral; y que el grado o nivel de satisfacción es medianamente satisfactorio, con una media de 82,15 (DE 7,31), en una escala que va del 24 (mínimo grado de satisfacción) al 120 (máximo grado de satisfacción).

En Rosario-Argentina, en el año 2020, Córdoba<sup>1</sup> desarrolló lo siguiente:

El objetivo general de la investigación es conocer la relación que existe entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral desde la percepción de los trabajadores de la salud (médicos y enfermeros) del

área de UCIN de la Maternidad Pública durante el año 2018. La vía de acceso al conocimiento de dicho estudio, es a través de un abordaje cualitativo, ubicado dentro del paradigma interpretativo o comprensivo. Es un estudio exploratorio, descriptivo, de corte transversal. La información se obtuvo de entrevistas semiestructuradas a la población de estudio, a través de un muestreo no probabilístico, por disponibilidad. Se realizó un análisis inductivo a partir de los relatos utilizando el paquete de software NVivo 12. Luego se realizó un proceso de reducción, segmentación, para unificar ideas y agruparlas en la categoría inicial correspondiente. Los resultados obtenidos reflejaron sentimientos de desmotivación percibida por la desvalorización del trabajo, un clima de trabajo de muchos conflictos y una comunicación fragmentada. Lo que da cuenta de que los trabajadores a pesar de estar a gusto y conforme con el trabajo que realizan, no reflejan ningún sentimiento ni expectativa de crecer y desarrollarse dentro de la institución dando pauta de la insatisfacción que presentan en su lugar de trabajo.

En Brasil, en el año 2019, Yukari et al<sup>9</sup> llevo a cabo un estudio, teniendo en cuenta:

Objetivo: evaluar la satisfacción en el trabajo y su relación con las características personales y profesionales del equipo de enfermería. Método: estudio descriptivo y transversal con 163 trabajadores de enfermería de unidades de terapia intensiva en un hospital escuela. Para la recolección de datos, se utilizó la versión brasileña del Job Satisfaction Survey y una ficha de caracterización personal y profesional. Se analizaron los datos por medio de estadística descriptiva, comparaciones y correlaciones. Resultados: los profesionales mostraron ambivalencia para la satisfacción en el trabajo de forma global y para el dominio de la comunicación. Estaban satisfechos por lo que se refiere a la supervisión, colaboradores y naturaleza del trabajo, e insatisfechos en cuanto a los demás dominios. Se observó correlación entre la intención de permanecer en el trabajo y la mayoría de los dominios del Job Satisfaction Survey, excepto de los dominios colaboradores y condiciones operativas, y la correlación entre el tiempo de trabajo en la unidad y en la institución con los ámbitos de la remuneración, las recompensas y la supervisión.

En España, en el año 2017, Ayuso-Murillo et al<sup>22</sup> realizó un estudio, teniendo en cuenta

Objetivos: Como objetivo de este estudio nos planteamos analizar los rasgos de personalidad asociados a las habilidades sociales de las enfermeras que trabajan en las unidades de cuidados intensivos (UCI) y las enfermeras que trabajan en unidades asistenciales de hospitalización de adultos, ambos grupos pertenecientes al Servicio Madrileño de Salud (SERMAS). Método: Se realizó un estudio descriptivo transversal con 69 enfermeras del SERMAS, de las cuales 29 eran enfermeras asistenciales de UCI y 40 enfermeras de Hospitalización, utilizando el cuestionario 16PF-5, para medir los factores de personalidad ligados a las habilidades sociales. Resultados: En el grupo de enfermeras de UCI aparecieron factores ligados a habilidades sociales en receptividad social: 5,6 (A+), 5,2 (C-), 6,2 (O+), 5,1 (H-), 5,3 (Q1-) y en control emocional: 6,1 (B+), 5,9 (N+). No se encontraron factores asociados a expresividad emocional, expresividad social, receptividad emocional y control social.

### **A nivel nacional**

En Trujillo – Perú, en el año 2020, Ñique<sup>23</sup> llevó a cabo una investigación considerando:

Objetivo: Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de Enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos en el Hospital Víctor Lazar Echegaray de Trujillo. El tipo de relación fue cuantitativa no experimental transversal correlacional, para la recolección de datos de esta investigación se tomó como muestra a toda la población conformada por 33 colaboradores del servicio de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Víctor Lazarte Echegaray de Trujillo. El instrumento que se utilizó para la recolección de datos fue un cuestionario con valoración tipo Likert, posteriormente se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson lográndose conocer el grado de relación entre las variables de estudio y sus dimensiones, además después de analizar el análisis de confiabilidad arrojó un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0.894 para la variable clima organizacional y 0.823 para la variable satisfacción laboral. Por lo tanto, se concluye que existe una relación significativa positiva para Clima Organizacional y Satisfacción Laboral.

En Lima – Perú, en el año 2020, Atuncar<sup>24</sup> tomó en cuenta el siguiente estudio:

Objetivo: Determinar la relación entre la Comunicación Asertiva y las Relaciones interpersonales entre los profesionales de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos Cardiovasculares del Instituto Nacional de Salud del Niño de San Borja. Metodología: Se realizó un estudio cuantitativo, correlacional, transversal y prospectivo. El muestreo fue por conveniencia y el universo estuvo conformada por 25 enfermeras. Resultados: No se encontró relación significativa entre las variables de estudio. El 48% de las enfermeras tienen una comunicación asertiva y el 52% no la tienen; además, el 56% tienen una inadecuada relación interpersonal y el 44%, una adecuada relación interpersonal. No hay Relación de las variables.

En Trujillo – Perú, en el año 2019, Zuñiga<sup>25</sup> planteó un estudio considerando:

Como objetivo determinar la relación entre comunicación interna y satisfacción laboral en los trabajadores del Hospital Regional de Ayacucho – 2019. La metodología empleada fue una investigación no experimental, con diseño de investigación correlacional, la población estuvo conformada por 410 trabajadores, con una muestra de 50 trabajadores asistenciales, el tipo de muestreo fue no probabilístico por conveniencia. La técnica empleada fue la encuesta para ambas variables y el instrumento fue el cuestionario autoadministrado de tipo Likert respecto a comunicación interna y satisfacción laboral. Los resultados obtenidos fueron: los trabajadores del Hospital Regional de Ayacucho califican en promedio entre mala y regular la comunicación interna que se imparte en el Hospital Regional de Ayacucho (92%). Respecto a las dimensiones de la comunicación interna los trabajadores del Hospital Regional de Ayacucho califican en promedio como mala y regular (88,0%). En cuanto a la satisfacción laboral en los trabajadores del Hospital Regional de Ayacucho se halla en promedio entre medianamente satisfecho y satisfechos (94,0%). Respecto a sus dimensiones de la satisfacción se tiene a las dimensiones de identificación con la organización y desarrollo laboral con promedio de trabajadores medianamente satisfechos y satisfechos, lo que no ocurre con el reconocimiento laboral en la que los trabajadores se encuentran

entre insatisfechos y medianamente satisfechos. Se concluye que existe una relación directa y significativa entre comunicación interna y satisfacción laboral en los trabajadores del Hospital Regional de Ayacucho 2019, con un nivel de confianza del 5% y un intervalo de confianza del 95%, con el coeficiente de correlación de  $Tau_b=0,856$  y un  $p=0,000$ .

En Callao-Perú, en el año 2019, Portugal y Castillo<sup>26</sup> indicaron:

En el presente trabajo de investigación analizamos esta situación, pero nos centramos en un área hospitalaria específica, como es la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) del Hospital Edgardo Rebagliati Martins. Lo hacemos así porque una UCI es un ambiente complejo y dinámico, particularmente susceptible a eventos que puedan comprometer la calidad de la atención que se provee, lo cual resalta la gran trascendencia que tiene el entorno laboral, que a su vez es dinamizado por la cultura organizacional. El objetivo del trabajo es establecer la influencia de la cultura organizacional percibida y la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Edgardo Rebagliati Martins. Es un estudio de tipo cualitativo y descriptivo y correlacional. Y se llegó a la conclusión de que si existe una relación significativa entre la satisfacción laboral con la cultura organizacional, siendo la cultura dominante la jerarquizada y esta influye en la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería.

Y, en Lima – Perú, en el año 2018, Quequejana y Alipazaga<sup>27</sup> llevaron a cabo un estudio teniendo en cuenta:

El objetivo del presente estudio fue determinar la relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral en el profesional de enfermería del Hospital Edgardo Rebagliati Martins. El estudio tuvo un diseño cuantitativo, de nivel correlacional y corte transversal. La muestra estuvo formada por 50 enfermeras que laboran en el servicio de nefrología del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, en quienes se aplicó dos instrumentos: uno para la comunicación interna (adaptado por las tesista) y otro para la satisfacción (Escala General de Satisfacción NTP 394), ambos con 15 preguntas de 5 ítems, que varían entre 1 y 5 puntos. Los resultados muestran a la comunicación interna con una calificación de  $51,22 \pm 8,2$ ; valor muy similar al obtenido en la satisfacción total, con  $50,68 \pm 8,76$ . El análisis inferencial indica la

existencia de una correlación positiva entre la comunicación interna y la satisfacción laboral, así como sus dimensiones factores extrínsecos e intrínsecos ( $p > 0.05$ ). Se concluyó que la comunicación interna juega un rol importante para determinar el grado de satisfacción laboral de sus trabajadores.

## **2.2. BASES TEÓRICAS.**

### **2.2.1. PRINCIPALES TEORÍAS RELACIONADAS CON LA SATISFACCIÓN LABORAL**

#### **a) TEORÍA BIFACTORIAL DE HERZBERG**

Si bien esta es una teoría motivacional, se la considera como referencia ya que plantea que la satisfacción e insatisfacción orientan el comportamiento de los trabajadores, siendo ambos el resultado de los llamados factores de motivación e higiene, respectivamente. Según Frederick Herzberg, la satisfacción del individuo en el trabajo depende de dos tipos de factores de motivación o factores intrínsecos como: a) Reconocimiento, b) Independencia laboral, c) Logros, d) Responsabilidad y c) Promoción. Estos factores están relacionados con la naturaleza de las tareas que realiza el trabajador e involucran sentimientos relacionados al desarrollo personal y necesidades de autorrealización. Por otro lado, la insatisfacción es provocada por la falta de los llamados factores de higiene o factores extrínsecos, los cuales se localizan en el ambiente de trabajo. Dichos factores no provocan satisfacción, mas evitan la insatisfacción y constan de los siguientes: a) Sueldo y beneficios, b) Relaciones con compañeros, c) Política de la empresa y organización, d) Ambiente físico, e) Supervisión, f) Seguridad Laboral<sup>28</sup>.

Para Herzberg, los factores de higiene previenen la insatisfacción laboral, pero no logra la satisfacción al no estar relacionado con la labor o naturaleza del trabajo, lo cual tiene un significado para el colaborador al estar relacionado al crecimiento personal. Como conclusión, es necesario enfocarnos en la dinámica de la realización del trabajo para investigar acerca de la satisfacción laboral<sup>28</sup>.

#### **b) TEORÍA DE LA DISCREPANCIA INTRAPERSONAL**

Dawis y sus colaboradores, citado en Ovejero<sup>29</sup> propusieron que la satisfacción/insatisfacción laboral era producto de la discrepancia entre las necesidades del trabajador y lo que podía obtener de su trabajo, lo cual depende, según los autores, de correspondencias de diferente tipo, como por ejemplo entre las habilidades requeridas para el trabajo y las habilidades del trabajador o entre las recompensas que otorga el trabajo y los valores y necesidades del individuo. Las principales variables de esta teoría son tres: la satisfacción laboral, la antigüedad en el puesto de trabajo y los resultados satisfactorios.

### **c) TEORÍA DE LA DISCREPANCIA INTERPERSONAL**

La llamada Teoría de satisfacción de facetas<sup>29</sup> establece que la relación entre satisfacción laboral está mediada por las recompensas obtenidas por el trabajador y la equidad percibida entre las recompensas. Esto implica un doble análisis por parte del empleado: primero, entre su propio desempeño y capacidades, y lo que cree merecer en compensación por sus resultados. Y segundo, analiza lo que los demás dan y reciben de su trabajo. La discrepancia produce insatisfacción.

### **d) TEORÍA DE EVENTOS SITUACIONALES**

Esta teoría propone que la satisfacción laboral es producto de los factores denominados características y eventos situacionales y no personales, Las características situacionales, las cuales son los aspectos laborales evaluados por el trabajador al aceptar el puesto, como: a) Sueldo, b) Oportunidades de promoción, c) Condiciones de trabajo, d) Supervisión y e) Políticas de la empresa; dependen del entorno, como el contexto social, el salario, vacaciones, condiciones laborales y demás aspectos relacionados. Por otro lado, los eventos situacionales son factores laborales que no fueron evaluados antes por el trabajador, y ocurrieron una vez aceptado el puesto, ejemplos de algunos eventos situacionales son: tiempo libre otorgado por culminar una tarea (positivo) y desperfectos en maquinarias de la empresa (negativo)<sup>28</sup>.

### **e) TEORÍA DEL AJUSTE EN EL TRABAJO**

Teoría que sostiene que es más probable que el trabajador perciba su trabajo como satisfactorio al haber una relación más estrecha entre los refuerzos (premios) de la organización con los valores que el individuo

busca satisfacer a través de la actividad laboral (estatus, comodidad, seguridad, logro y autonomía). Lo cual se relaciona con que el trabajador vaya a ser percibido satisfactoriamente por su empleador, siendo esto último algo más probable cuanto más se relacionen las habilidades del individuo con los requerimientos de la función<sup>28</sup>.

### **2.2.2. TEORIAS SOBRE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL**

En el momento actual ciertos académicos de la comunicación organizacional están proponiendo nuevas perspectivas teóricas como alternativa a las estructuras jerárquicas y burocráticas que han caracterizado las organizaciones durante el siglo que terminó. Entre ellas están la teoría de los Equipos de Trabajo con Autocontrol, la Democratización de las Empresas y la Perspectiva Femenina<sup>30</sup>.

Las investigaciones preliminares sobre equipos de trabajo con autocontrol nacieron en Europa; están fundamentadas en el modelo socio técnico del diseño laboral. Liderados por Eric Trist, se ejecutaron inicialmente estudios en equipos de manufactura. El rumbo delimitaba situaciones laborales donde el personal tenía autonomía ante líneas de acción; posteriormente, se realizaba un proceso de retroalimentación en el que se denotaba un mayor desempeño<sup>31</sup>.

De tal manera que la conformación de equipos de trabajo con autocontrol predomina en el resultado de los logros personales e institucionales: la inversión en asesoría técnica, apoyo psicológico, comprensión del ser humano como ser integral que guarda una interrelación entre familia, trabajo y relaciones personales. Con el apoyo al talento humano, se fortalece el trabajo en la institución y la calidad se incrementa rápidamente debido a la motivación con que se maneja el equipo, es decir, se refiere tanto a los propósitos como a los factores internos o externos que determinan en parte las acciones de un individuo o de un grupo. En un equipo, la motivación sirve, por una parte, para impulsar una actividad y, por otra, para evaluar una acción después de realizada<sup>32</sup>.

Asimismo, La aplicación de la democratización se empezó a organizar en las empresas a partir de los años 60 y 70, lo cual implicó una integración

de las funciones, la facultad de que se viabilicen líneas de calidad, elevación en las utilidades, vinculación de los empleados como accionistas empresariales; estas estrategias lograron mayor pertinencia con las organizaciones e incrementaron la participación universal de sus integrantes. De esta manera, se fomenta la participación, compañerismo y responsabilidad con las diligencias. Sin embargo, la democratización como tal se ha visto en descenso debido a que los trabajadores perciben mayor interés en el alcance de las mejoras de sus condiciones profesionales que se refieren a sueldos, vacaciones, prestaciones de ley, beneficios por ciertos servicios, bonos. Así decae la eventualidad de señalar posibilidades de democratización<sup>31</sup>.

La democratización en las organizaciones, y aún más en los entornos universitarios, guarda una amplia coherencia con la imagen que se muestra a los estudiantes, no solo acogiendo a la anterior premisa, sino que la distribución de autoridad, de actividades y de funciones equitativa llevan a un proceso de mejoramiento continuo y de mejores resultados para la misión educativa<sup>31</sup>.

El rol que vive la mujer en pleno siglo XXI es aún crítico. La discriminación en los diferentes entornos y en los roles en los que logra desempeñarse están denotados por figuras representativas de su género. Las cifras de integración de la mujer a la sociedad en roles operativos y, más aún, administrativos son desnivelados con respecto al del género masculino. Es conflictivo su desarrollo, marcado por un entorno social que aún no valida la igualdad de capacidades. Algunas entidades y organismos han volcado sus esfuerzos en búsqueda del equilibrio, estudios, procesos y campañas que promuevan, a través de leyes, regularizar la integración de la mujer en la sociedad laboral<sup>31</sup>.

Según Varona<sup>33</sup> estas nuevas perspectivas o metáforas que algunos proponen como teorías para el Siglo XXI están tratando de responder preguntas como las siguientes: ¿Cuáles son las formas de organizarse que mejor responden a las necesidades de los empleados de hoy?, ¿Cuáles son los beneficios y los retos de la presencia de nuevos empleados, como la mujer?, ¿Cómo pueden los empleados realizar sus objetivos personales al mismo tiempo que sirven a los objetivos de la

empresa?, ¿Cuáles son las formas de comunicación más eficientes en una empresa?. El mexicano Collado<sup>34</sup> considera que “el reto para el nuevo milenio es encontrar nuevas formas de organización productiva para el trabajo que den más poder a los individuos y mantengan, al mismo tiempo, las prácticas organizativas y comunicativas que sostienen el delicado balance entre el ambiente, las familias y el trabajo”.

Lo cierto es que actualmente coexisten las tres posiciones de la ciencia, pero prevalece el enfoque positivista a la hora de investigar y explicar lo concerniente a la comunicación organizacional. Ello se ve reflejado en las teorías resultantes y las metodologías que se emplean. No creemos que ninguno sea mejor que otro pues cada uno se enfoque en una porción de la realidad a explicar y aunque no somos defensores de posiciones intermedias quizás sea menester pensar en necesarios complementos<sup>30</sup>.

## **2.3. BASES CONCEPTUALES.**

### **2.3.1. COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL**

#### **2.3.1.1. DEFINICIONES**

La definición que se utilice dependerá del enfoque bajo el que se vea el concepto; habrá quienes lo entiendan, y por tanto lo definan, de diferente manera. Bajo esa premisa, podemos entender a la comunicación organizacional de tres formas distintas<sup>35</sup>:

- En primer lugar, como un proceso social: David K. Berlo, uno de los autores especializados en comunicación más leídos hace algunas décadas, sostenía que la comunicación es el proceso social fundamental. Esta afirmación es muy cierta y por supuesto aplica plenamente al ámbito de las organizaciones. Desde esta perspectiva, la comunicación organizacional es el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización, y entre ésta y sus diferentes públicos externos. Más adelante veremos que este intercambio de mensajes se puede dar, y de hecho se da, de muchas maneras y utilizando una amplia variedad de canales.
- Segundo, como una disciplina: la comunicación organizacional es un campo del conocimiento humano que estudia la forma en que se da el proceso de la comunicación dentro de las organizaciones, y entre

éstas y su medio. El desarrollo de esta disciplina es relativamente joven, ya que podríamos ubicar el inicio de los esfuerzos serios y sistemáticos por desarrollarla, así como las primeras obras publicadas sobre la materia, en la década de los setenta. También por esos años empiezan a surgir, o en algunos casos a consolidarse, las asociaciones de profesionales en comunicación organizacional, que sin duda le dieron un impulso importante a este campo no sólo en relación a la generación del conocimiento a partir de la investigación, sino también a la aplicación de estos conocimientos en las organizaciones.

- Tercero, como un conjunto de técnicas y actividades: los conocimientos generados a través de la investigación del proceso comunicativo en la organización sirven para desarrollar una estrategia encaminada a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre sus miembros, y entre la organización y los diferentes públicos que tiene en su entorno (por ejemplo, inversionistas, clientes, proveedores, gobierno, medios de comunicación, competidores, distribuidores, asociaciones y cámaras, organismos diversos y público en general).

Entre los conceptos de comunicación organizacional se encuentra el de la investigadora cubana Saladigas que la conceptualiza como un proceso de producción e intercambio de significados, de naturaleza mediadora y mediada, planificado y espontáneo, que genera flujos de sentido, que se dan tanto dentro de las organizaciones como entre éstas y el entorno, con el fin de facilitar el cumplimiento de sus objetivos y el fortalecimiento de su identidad y cultura”; y a la comunicación en este subcampo investigadores de comunicación organizacional particularmente estratégica la entienden como una herramienta que permite la sincronía de las realidades compartidas entre los diferentes públicos que se encuentran en el entorno corporativo, entendido éste como construcción colectiva mediada por los paradigmas y la cultura de la organización, y de los campos con los que interactúa; la realidad corporativa es una trama del imaginario llena de significados desde donde emerge la interpretación

y construcción de lo cotidiano en las organizaciones, donde se van construyendo y reconstruyendo sus signos de identidad y cultura<sup>36</sup>.

Y, para Castro<sup>37</sup> la comunicación organizacional es uno de los factores fundamentales en el funcionamiento de las empresas, es una herramienta, un elemento clave en la organización y juega un papel primordial en el mantenimiento de la institución. Su actividad es posible gracias al intercambio de información entre los distintos niveles y posiciones del medio; entre los miembros se establecen patrones típicos de comportamiento comunicacional en función de variables sociales, ello supone que cada persona realiza un rol comunicativo.

### **2.3.1.2. DIMENSIONES**

Se tuvieron en cuenta las siguientes dimensiones<sup>38,39,40</sup>:

- Comunicación ascendente. La comunicación ascendente se define como los mensajes que fluyen de los empleados hacia los superiores, generalmente con la intención de formular preguntas, proporcionar feedback y hacer sugerencias. La comunicación ascendente tiene como resultado mejorar la moral y las actitudes de los empleados, por ello los mensajes que siguen las redes ascendentes se clasifican como de integración o humanos.
- Comunicación descendente. La comunicación descendente involucra todos los mensajes que fluyen de la dirección hacia los empleados. El prestigio, la autoridad y la tradición, son demostrados en las comunicaciones descendentes; quienes ocupan puestos superiores en la organización se interesan, naturalmente, por la eficacia de las comunicaciones destinadas a sus empleados.
- Comunicación horizontal. La comunicación horizontal se define como el intercambio lateral de mensajes entre individuos que se encuentran en el mismo nivel de autoridad dentro de la organización.
- Funciones del puesto. Se refieren a las funciones realizadas revelan las responsabilidades asignadas a los puestos de trabajo.
- Identificación laboral. Es una forma específica de identidad social y que, en la medida en que la persona se identifica con su organización ésta le brinda las bases para su identidad.

## 2.3.2. SATISFACCION LABORAL

### 2.3.2.1. DEFINICIONES

Arnold y Randall<sup>41</sup>, señala que la satisfacción laboral es un tema prolijamente abordado de manera individual y en relación con otras variables por dos razones: porque es un indicador de bienestar psicológico y por lado se supone que es predictor de la motivación y el desempeño. También existen distintas maneras de definirlas, de acuerdo al enfoque que se utilice. Judge y Hulin, citado por Arnold y Randall<sup>41</sup>, identifica por lo menos tres enfoques para abordar la satisfacción: el disposicional, el del procesamiento de la información social y el de procesamiento de información.

Respecto a la definición, esta ha sido definida de múltiples formas, siendo considerada inicialmente como un estado emocional o afectivo de los individuos hacia su trabajo<sup>42</sup>, también ha sido definida como cogniciones o evaluaciones perceptuales de un individuo hacia su trabajo<sup>43</sup>. Mientras que hoy en día, la satisfacción laboral ha sido considerada como una actitud o conjunto de actitudes generalizadas hacia el trabajo<sup>44,45,46</sup>.

Al respecto Contreras, Reynaldos y Cardona<sup>47</sup> definen la satisfacción laboral (SL) como una actitud positiva, propia en relación al trabajo; siendo este un componente necesario en el cuidado asistencial que se relaciona con la calidad en los servicios de salud.

Para efectos de esta tesis, se tomará en cuenta la definición propuesta por la psicóloga Palma<sup>48</sup>, quien define la satisfacción laboral “como la predisposición frente al trabajo, basada en creencias y valores positivos, los cuales fueron generados por la rutina laboral.”

### 2.3.2.2. DIMENSIONES

Consideramos la propuesta de Palma, como se muestra a continuación<sup>48</sup>:

- **Significancia de la tarea.** Disposición al trabajo en función a atribuciones asociadas a que el trabajo personal logra sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte material.
- **Condiciones de trabajo.** Evaluación del trabajo en función a la existencia o disponibilidad de elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral.

- **Reconocimiento personal y/o social.** Tendencia evaluativa del trabajo en función al reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo, con respecto a los logros en el trabajo o por el impacto de éstos en resultados indirectos
- **Beneficios económicos.** Disposición al trabajo en función a aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGIA**

#### **3.1. ÁMBITO**

El ámbito de estudio de investigación se desarrolló en el Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen ubicado en la ciudad de Lima; dicho hospital cuenta con una extensión de 42,046 m<sup>2</sup>; y se encuentra ubicado en la avenida Grau N<sup>o</sup> 800, distrito de la victoria, Lima, Perú; además la ciudad de lima tiene un clima diverso condicionado por las estaciones del año sin mencionar que tiene un carácter muy húmedo; siempre por encima del 80% y su temperatura media anual es de 19 grados centígrados.

#### **3.2. POBLACION**

Estuvo conformada por 61 enfermeras especialistas en cuidados intensivos, trabajadores del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen de Lima; quienes trabajan en el servicio de cuidados intensivos.

##### **CRITERIOS DE SELECCION:**

Dentro de los criterios de inclusión consideramos:

- Enfermeras especialistas.
- Enfermeras con condición laboral de contratado y nombrado.
- Enfermeras con consentimiento informado.

Los criterios de exclusión serán:

- Enfermeras con licencia de trabajo.
- Enfermeras con rol administrativo.

##### **TIEMPO DEL ESTUDIO:**

El periodo del estudio fue durante el año 2020.

#### **3.3. MUESTRA**

##### **UNIDAD DE ANALISIS:**

Enfermeras.

##### **TAMAÑO DE MUESTRA:**

No fue necesario un cálculo de tamaño muestral, debido a que fue una población pequeña y se tuvo que trabajar con la totalidad de la población de 61 enfermeras.

#### **MUESTREO:**

Del mismo modo no fue necesario el uso algún tipo de muestreo.

### **3.4. NIVEL Y TIPO DE ESTUDIO**

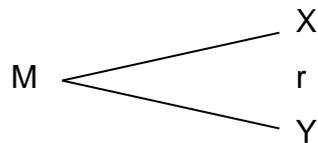
El estudio se ubicó en el nivel relacional, debido a que se buscó la relación de variables.

Según las características del problema de investigación, a la formulación del problema y los objetivos definidos, el estudio fue de tipo **descriptivo**. En función a la ocurrencia de los hechos fue de tipo **prospectivo** ya que fue necesario establecer los puentes de información actuales y de aquí en adelante.

De acuerdo al período de tiempo, el estudio fue de tipo **transversal**, porque se tuvo en cuenta una cohorte durante la investigación.

### **3.5. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

El diseño empleado en el trabajo de investigación fue el diseño correlacional, según el siguiente esquema:



Donde:

**M** = Población Muestral

**X** = Comunicación Organizacional

**Y** = Satisfacción laboral

**r** = La relación probable entre las variables

### **3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.**

#### **3.6.1. TÉCNICAS**

La técnica usada fue la Encuesta que consiste en recopilar la información en función de sus dimensiones e indicadores.

#### **3.6.2. INSTRUMENTOS**

### **a. CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL.**

Este instrumento fue elaborado por Ramos<sup>49</sup>, en el año 2016. Fue estructurado en 20 ítems y teniendo en cuenta sus 5 dimensiones: comunicación ascendente (4), comunicación descendente (4), comunicación horizontal (4), Funciones del puesto (4) e identificación laboral (4). Los puntajes que se obtendrán por cada ítem serán: Siempre (3), A veces (2) y Nunca (1).

Además, los puntajes asignados por niveles para el proceso de tabulación fueron:

#### **Comunicación organizacional**

Excelente 50 a 60

Bueno 40 a 49

Regular 30 a 39

Deficiente 20 a 29

#### **Comunicación ascendente**

Excelente 10 a 12

Bueno 8 a 9

Regular 6 a 7

Deficiente 4 a 5

#### **Comunicación descendente**

Excelente 10 a 12

Bueno 8 a 9

Regular 6 a 7

Deficiente 4 a 5

#### **Comunicación horizontal**

Excelente 10 a 12

Bueno 8 a 9

Regular 6 a 7

Deficiente 4 a 5

#### **Funciones del puesto**

Excelente 10 a 12

Bueno 8 a 9

Regular 6 a 7

Deficiente 4 a 5

**Identificación laboral**

Excelente 10 a 12

Bueno 8 a 9

Regular 6 a 7

Deficiente 4 a 5

**b. CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL.**

Es un cuestionario elaborado por Palma<sup>48</sup> para aplicación individual para los enfermeros(as) especialistas de la unidad de cuidados intensivos del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, constituyó un total de 27 ítems, en la escala de Likert.

Se categorizaron según las siguientes puntuaciones:

**Satisfacción laboral**

Alta 64 a 81

Media 45 a 63

Baja 27 a 44

**Significancia de la tarea**

Alta 19 a 24

Media 13 a 18

Baja 8 a 12

**Condiciones de trabajo**

Alta 17 a 21

Media 12 a 16

Baja 7 a 11

**Reconocimiento personal y/o social**

Alta 17 a 21

Media 12 a 16

Baja 7 a 11

**Beneficios económicos**

Alta 12 a 15

Media 8 a 11

Baja 5 a 7

### **3.7. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO**

En cuanto a la validez, se tuvo en cuenta sobre todo la validez de contenido mediante la revisión de cinco expertos relacionados al tema en estudio, donde en forma unánime y con buena recomendación valoraron en forma satisfactoria (Dra. Enit Villar Carbajal, Dra. Nancy Veramendi Villavicencios, Dra. María Ortiz de Agui, Dra. Juvita Soto Hilario, Dra. Silna Teresita Vela de Andrade).

En la confiabilidad de los instrumentos se utilizó el alfa de cronbach, donde el cuestionario de comunicación organizacional obtuvo un valor de 0,875 y el cuestionario de satisfacción laboral obtuvo un valor de 0,881; siendo ambos valores muy confiables.

### **3.8. PROCEDIMIENTO.**

Los procedimientos realizados para el desarrollo del trabajo de investigación fueron:

- a) Coordinación con las autoridades de la unidad en estudio.
- b) Capacitación a encuestadores para la recolección de datos.
- c) Ejecución de prueba piloto.
- d) Recolección de datos propiamente dicho en el tiempo programado, teniendo en cuenta el consentimiento informado.
- e) Control de calidad de la información.
- f) Proceso de análisis e interpretación de datos.

### **3.9. TABULACIÓN.**

Dentro de la tabulación y el análisis de datos, se tuvieron en cuenta:

#### **a. Análisis descriptivo**

Se realizó un análisis descriptivo, empleando las medidas de frecuencia y porcentaje.

#### **b. Análisis Inferencial.**

Para la contrastación de las hipótesis se utilizó la Prueba de correlaciones de  $r$  de Pearson para establecer la relación entre las dos variables en estudio y con una probabilidad de  $p < 0.05$ . Para el procesamiento de los datos se utilizó el Paquete Estadístico SPSS versión 24.0 para Windows.

## CAPITULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1. ANÁLISIS DESCRIPTIVO

##### 4.1.1. CARACTERÍSTICAS DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL:

Tabla 01. Comunicación organizacional en la dimensión comunicación ascendente de las enfermeras de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – Perú 2020

Comunicación ascendente	Frecuencia	%
Excelente	23	37,7
Bueno	27	44,3
Regular	9	14,8
Deficiente	2	3,3
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionario de comunicación organizacional.

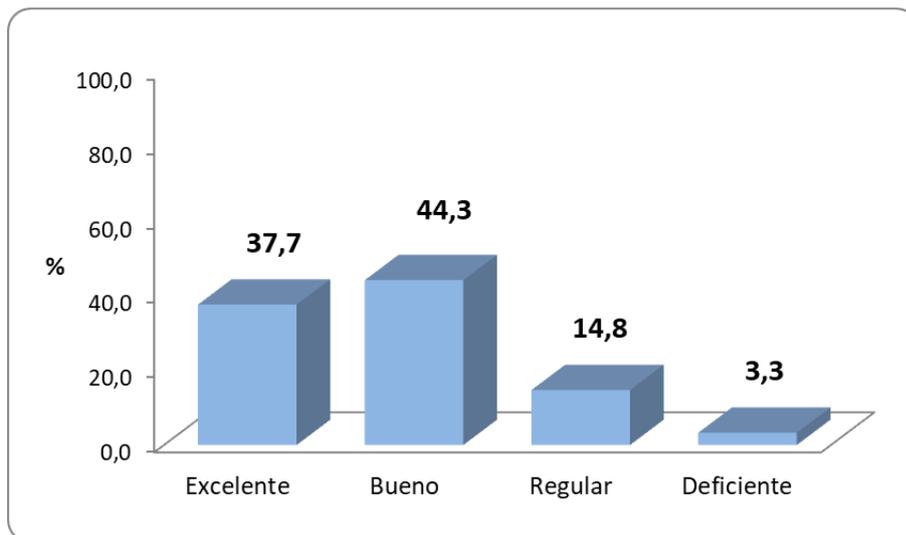


Gráfico 01. Porcentaje de las enfermeras según comunicación organizacional en la dimensión comunicación ascendente de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – Perú 2020

Respecto a la comunicación organizacional en la dimensión comunicación ascendente de las enfermeras en estudio, se encontró que gran parte de ellas presentaron una comunicación buena y seguida de excelente.

Tabla 02. Comunicación organizacional en la dimensión comunicación descendente de las enfermeras de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – Perú 2020

<b>Comunicación descendente</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Excelente	20	32,8
Bueno	34	55,7
Regular	6	9,8
Deficiente	1	1,6
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Cuestionario de comunicación organizacional.

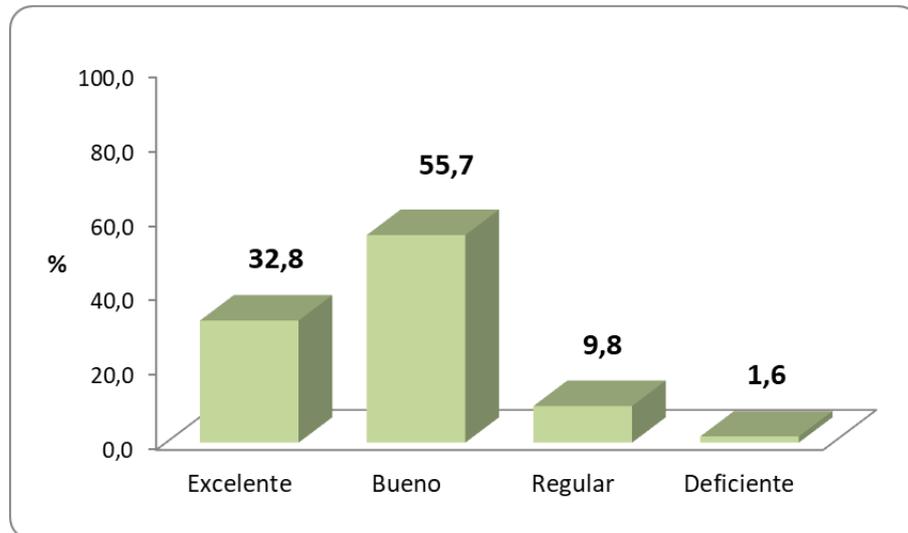


Gráfico 02. Porcentaje de las enfermeras según comunicación organizacional en la dimensión comunicación descendente de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – Perú 2020

Asimismo, con respecto a la comunicación organizacional en la dimensión comunicación descendente de las enfermeras en estudio, se encontró que gran parte de ellas mostraron una comunicación buena y seguida de excelente.

Tabla 03. Comunicación organizacional en la dimensión comunicación horizontal de las enfermeras de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – Perú 2020

<b>Comunicación horizontal</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Excelente	23	37,7
Bueno	33	54,1
Regular	4	6,6
Deficiente	1	1,6
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Cuestionario de comunicación organizacional.

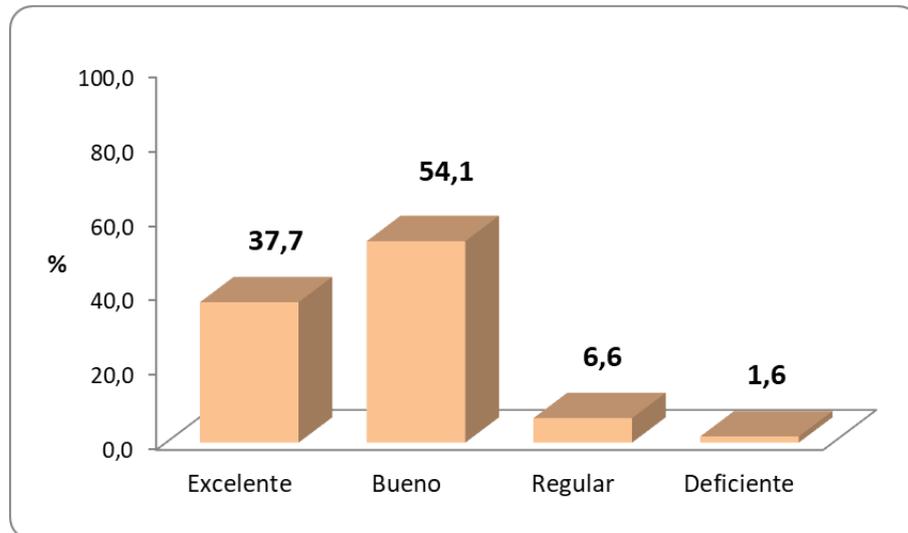


Gráfico 03. Porcentaje de las enfermeras según comunicación organizacional en la dimensión comunicación horizontal de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – Perú 2020

Concerniente a la comunicación organizacional en la dimensión comunicación horizontal de las enfermeras en estudio, se encontró también que gran parte de ellas presentaron una comunicación buena y seguida de excelente.

Tabla 04. Comunicación organizacional en la dimensión funciones del puesto de las enfermeras de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – Perú 2020

Funciones del puesto	Frecuencia	%
Excelente	22	36,1
Bueno	27	44,3
Regular	9	14,8
Deficiente	3	4,9
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionario de comunicación organizacional.

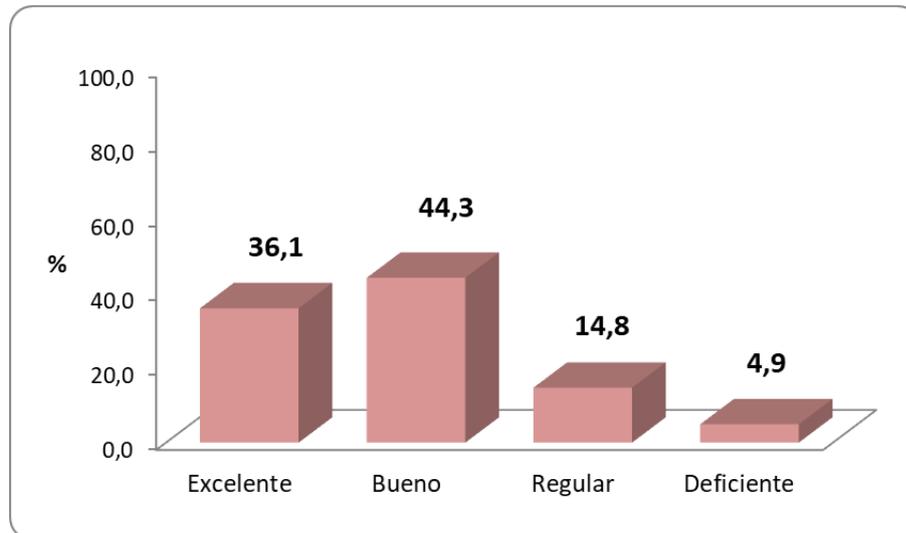


Gráfico 04. Porcentaje de las enfermeras según comunicación organizacional en la dimensión funciones del puesto de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – Perú 2020

En razón a la comunicación organizacional en la dimensión funciones del puesto de las enfermeras en estudio, se encontró que la mayoría de ellas presentaron una comunicación buena y seguida de excelente.

Tabla 05. Comunicación organizacional en la dimensión identificación laboral de las enfermeras de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – Perú 2020

<b>Identificación laboral</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Excelente	37	60,7
Bueno	21	34,4
Regular	3	4,9
Deficiente	0	0,0
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Cuestionario de comunicación organizacional.

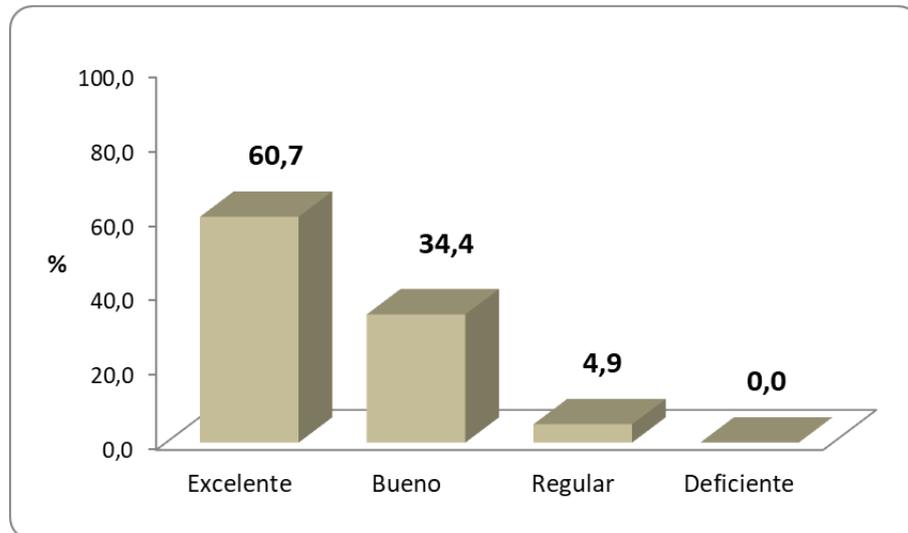


Gráfico 05. Porcentaje de las enfermeras según comunicación organizacional en la dimensión identificación laboral de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – Perú 2020

Con respecto a la comunicación organizacional en la dimensión identificación laboral de las enfermeras en estudio, se encontró que la mayoría de ellas presentaron una comunicación buena y seguida de excelente.

Tabla 06. Comunicación organizacional de las enfermeras de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – Perú 2020

<b>Comunicación organizacional</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Excelente	16	26,2
Bueno	35	57,4
Regular	10	16,4
Deficiente	0	0,0
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Cuestionario de comunicación organizacional.

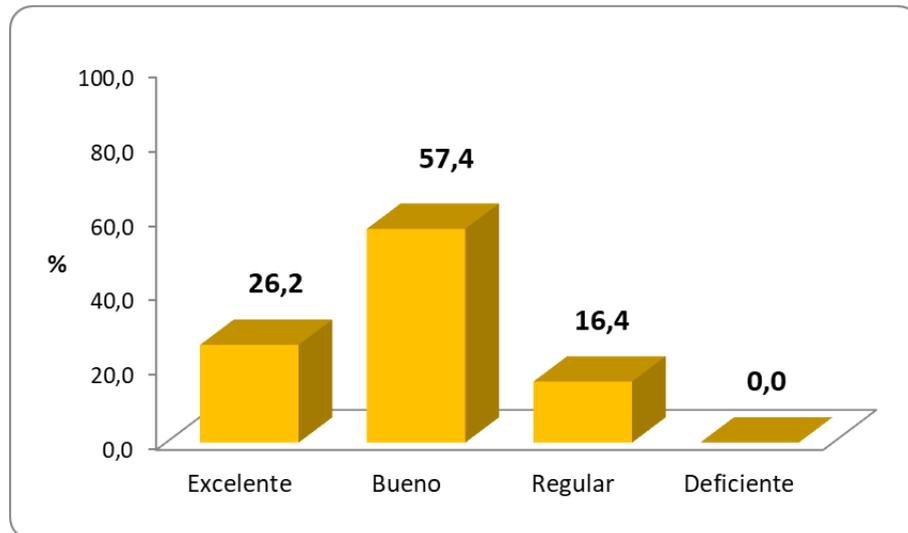


Gráfico 06. Porcentaje de las enfermeras según comunicación organizacional de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – Perú 2020

En general, en cuanto a la comunicación organizacional de las enfermeras en estudio, se encontró que la mayoría de ellas (57,4%) presentaron una comunicación buena, seguida de excelente (26,2%) y unos pocos de regular (16,4%).

#### 4.1.2. CARACTERISTICAS DE LA SATISFACCION LABORAL:

Tabla 07. Satisfacción laboral en la dimensión significancia de la tarea de las enfermeras de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – Perú 2020

Significancia de la tarea	Frecuencia	%
Alta	55	90,2
Media	6	9,8
Baja	0	0,0
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionario de satisfacción laboral.

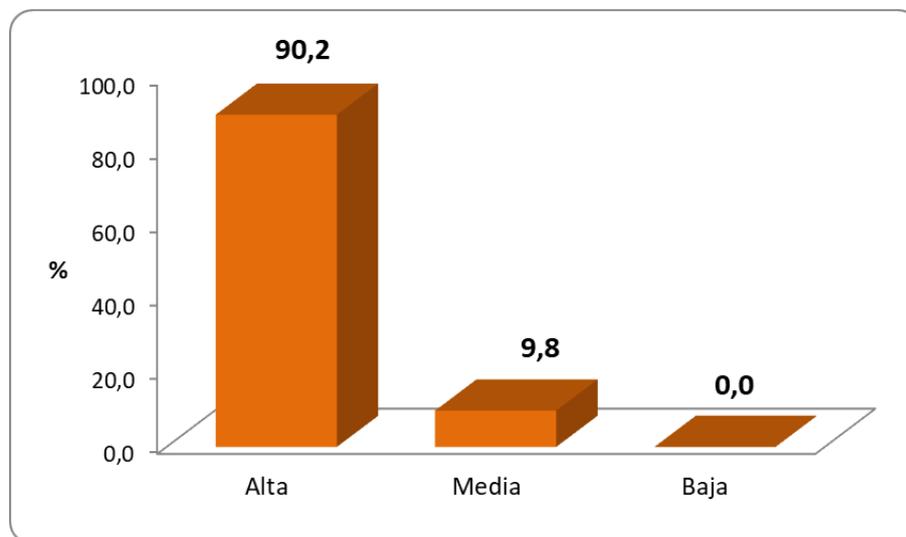


Gráfico 07. Porcentaje de las enfermeras según satisfacción laboral en la dimensión significancia de la tarea de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – Perú 2020

Concerniente a la satisfacción laboral en la dimensión significancia de la tarea de las enfermeras en estudio, observamos que la mayoría tuvieron una satisfacción alta y un mínimo porcentaje se sintieron con satisfacción media.

Tabla 08. Satisfacción laboral en la dimensión condiciones de trabajo de las enfermeras de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – Perú 2020

<b>Condiciones de trabajo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Alta	29	47,5
Media	31	50,8
Baja	1	1,6
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionario de satisfacción laboral.

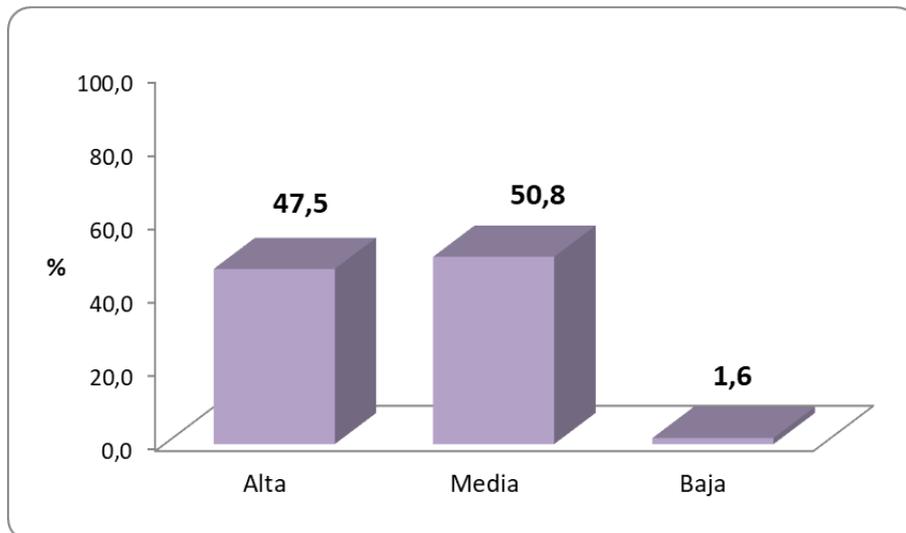


Gráfico 08. Porcentaje de las enfermeras según satisfacción laboral en la dimensión condiciones de trabajo de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – Perú 2020

Con respecto a la satisfacción laboral en la dimensión condiciones de trabajo de las enfermeras en estudio, se encontró que la mayoría tuvieron una satisfacción media, seguida de alta y uno de ellos satisfacción baja.

Tabla 09. Satisfacción laboral en la dimensión reconocimiento personal y/o social de las enfermeras de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – Perú 2020

<b>Reconocimiento personal y/o social</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Alta	43	70,5
Media	18	29,5
Baja	0	0,0
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionario de satisfacción laboral.

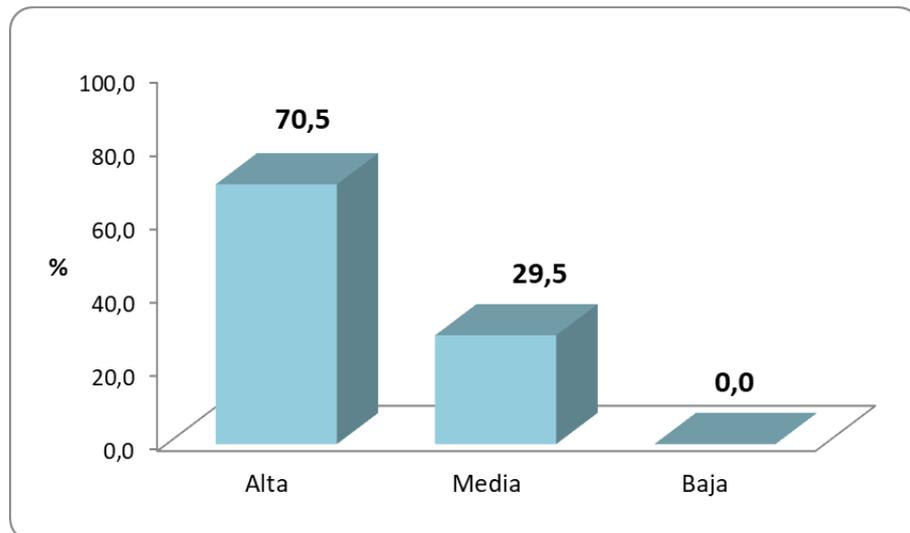


Gráfico 09. Porcentaje de las enfermeras según satisfacción laboral en la dimensión reconocimiento personal y/o social de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – Perú 2020

En cuanto a la satisfacción laboral en la dimensión reconocimiento personal y/o social de las enfermeras en estudio, observamos que la mayoría tuvieron una satisfacción alta y algunos se sintieron con satisfacción media.

Tabla 10. Satisfacción laboral en la dimensión beneficios económicos de las enfermeras de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – Perú 2020

<b>Beneficios económicos</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Alta	25	41,0
Media	35	57,4
Baja	1	1,6
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionario de satisfacción laboral.

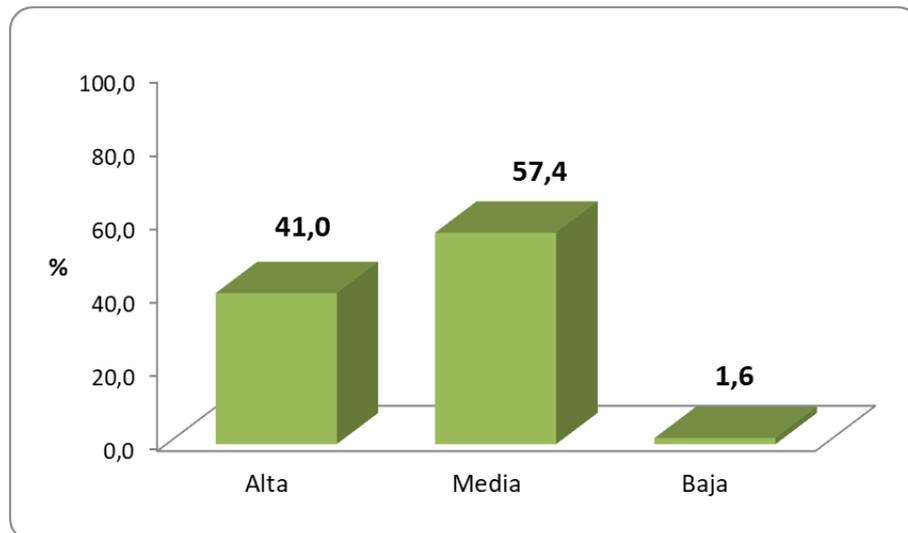


Gráfico 10. Porcentaje de las enfermeras según satisfacción laboral en la dimensión beneficios económicos de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – Perú 2020

Referente a la satisfacción laboral en la dimensión beneficios económicos de las enfermeras en estudio, se encontró que la mayoría tuvieron una satisfacción media, seguida de alta y uno de ellos satisfacción baja.

Tabla 11. Satisfacción laboral de las enfermeras de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – Perú 2020

Satisfacción laboral	Frecuencia	%
Alta	48	78,7
Media	13	21,3
Baja	0	0,0
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionario de satisfacción laboral.

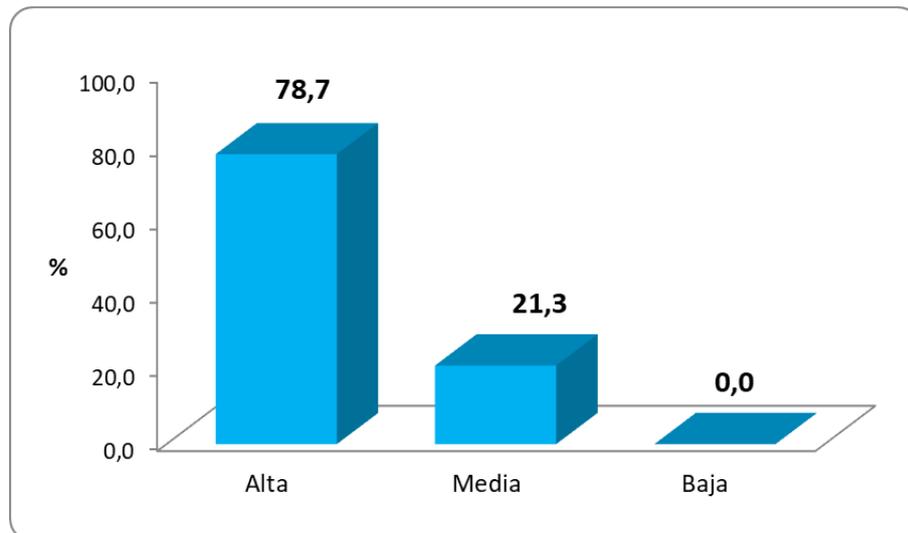


Gráfico 11. Porcentaje de las enfermeras según satisfacción laboral de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – Perú 2020

En general, en cuanto a la satisfacción laboral de las enfermeras en estudio, encontramos que la mayoría del 78,7% (48 enfermeras) mostraron una satisfacción alta y otros del 21,3% se sintieron con satisfacción media.

## 4.2. ANÁLISIS INFERENCIAL Y CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Tabla 12. Relación entre la comunicación organizacional en la dimensión comunicación ascendente y la satisfacción laboral de las enfermeras de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – Perú 2020

VARIABLES	Satisfacción laboral	
	r de Pearson	Significancia
Comunicación ascendente	0,390	0,002

Fuente: Cuestionarios de comunicación organizacional y satisfacción laboral.

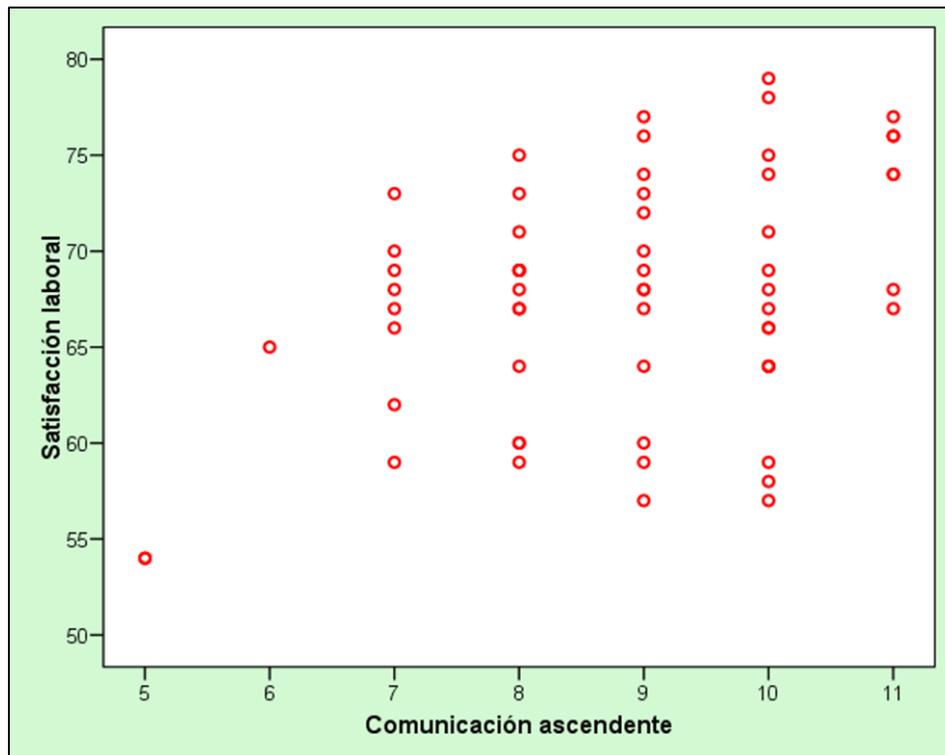


Gráfico 12. Dispersión de puntos entre la comunicación organizacional en la dimensión comunicación ascendente y la satisfacción laboral de las enfermeras de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – Perú 2020

Referente a la relación entre la comunicación organizacional en la dimensión comunicación ascendente y la satisfacción laboral de las enfermeras en estudio, se encontró un coeficiente de correlación de r de Pearson de 0,390 y una  $P = 0,002$ , mostrando significancia estadística, es decir, estas variables se relacionan significativamente.

En relación a la dispersión de los puntos, se evidenció una correlación positiva ascendente, donde podemos asumir que mientras la comunicación organizacional en la dimensión comunicación ascendente aumenta también lo hace la satisfacción laboral de las enfermeras de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen de Lima.

Tabla 13. Relación entre la comunicación organizacional en la dimensión comunicación descendente y la satisfacción laboral de las enfermeras de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – Perú 2020

VARIABLES	Satisfacción laboral	
	r de Pearson	Significancia
<b>Comunicación descendente</b>	0,393	0,002

Fuente: Cuestionarios de comunicación organizacional y satisfacción laboral.

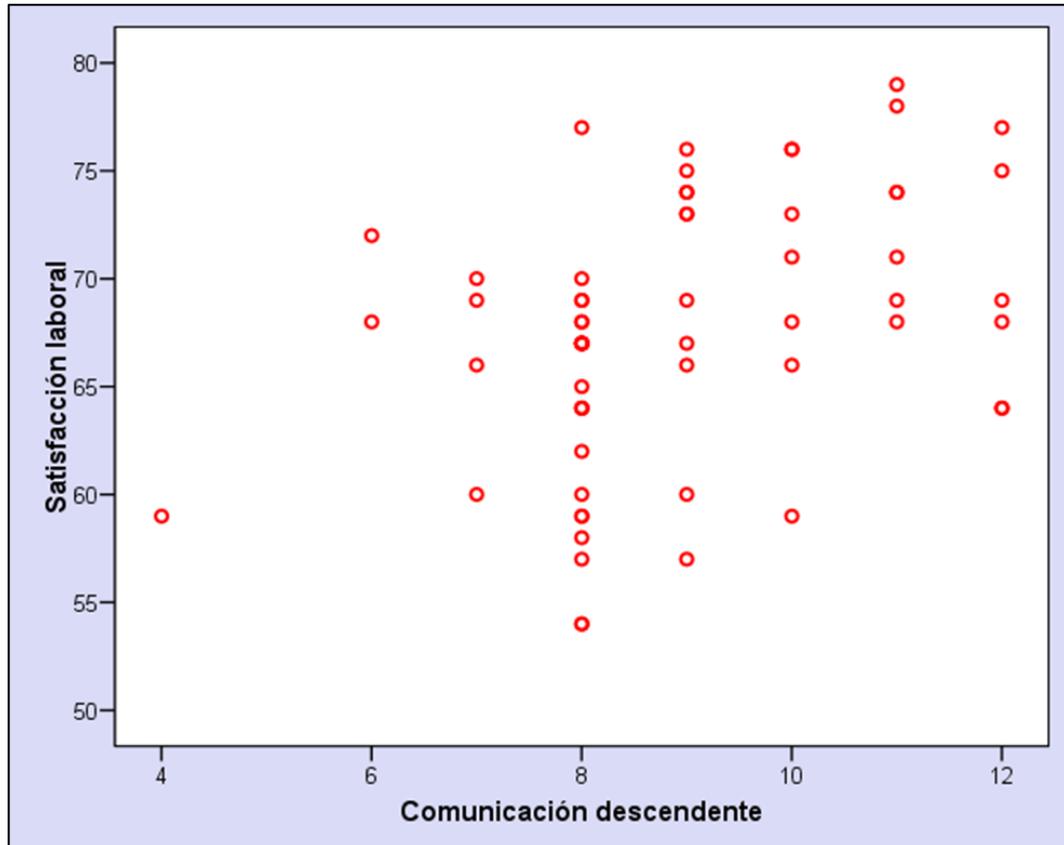


Gráfico 13. Dispersión de puntos entre la comunicación organizacional en la dimensión comunicación descendente y la satisfacción laboral de las enfermeras de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – Perú 2020

Relativo a la relación entre la comunicación organizacional en la dimensión comunicación descendente y la satisfacción laboral de las enfermeras en estudio, se encontró un coeficiente de correlación de r de Pearson de 0,393 y una  $P = 0,002$ , mostrando significancia estadística, es decir, estas variables se relacionan significativamente.

En relación a la dispersión de los puntos, se evidenció una correlación positiva ascendente, donde podemos asumir que mientras la comunicación organizacional en la dimensión comunicación descendente aumenta también lo hace la satisfacción laboral de las enfermeras de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen de Lima.

Tabla 14. Relación entre la comunicación organizacional en la dimensión comunicación horizontal y la satisfacción laboral de las enfermeras de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – Perú 2020

VARIABLES	Satisfacción laboral	
	r de Pearson	Significancia
Comunicación horizontal	0,569	0,000

Fuente: Cuestionarios de comunicación organizacional y satisfacción laboral.

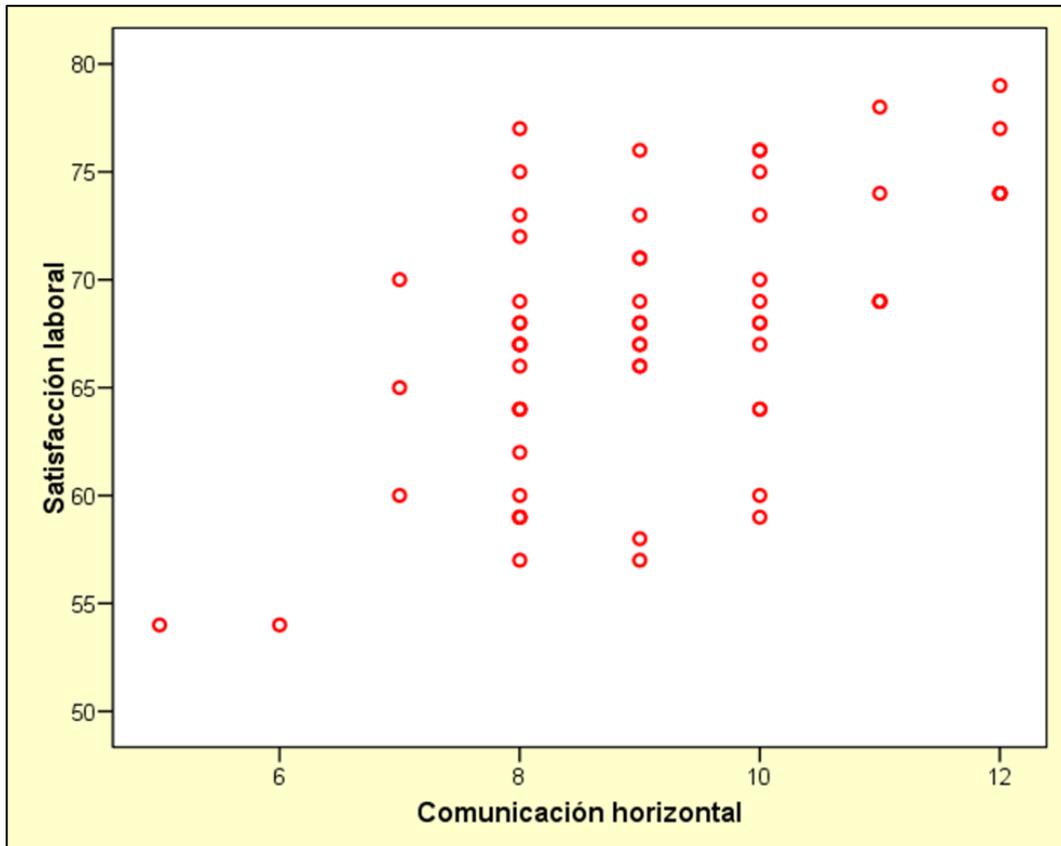


Gráfico 14. Dispersión de puntos entre la comunicación organizacional en la dimensión comunicación horizontal y la satisfacción laboral de las enfermeras de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – Perú 2020

Concerniente a la relación entre la comunicación organizacional en la dimensión comunicación horizontal y la satisfacción laboral de las enfermeras en estudio, se encontró un coeficiente de correlación de r de Pearson de 0,569 y una P = 0,000, mostrando significancia estadística, es decir, estas variables se relacionan significativamente.

En relación a la dispersión de los puntos, se evidenció una correlación positiva ascendente, donde podemos asumir que mientras la comunicación organizacional en la dimensión comunicación horizontal aumenta también lo hace la satisfacción laboral de las enfermeras de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen de Lima.

Tabla 15. Relación entre la comunicación organizacional en la dimensión funciones del puesto y la satisfacción laboral de las enfermeras de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – Perú 2020

VARIABLES	Satisfacción laboral	
	r de Pearson	Significancia
<b>Funciones del puesto</b>	0,487	0,000

Fuente: Cuestionarios de comunicación organizacional y satisfacción laboral.

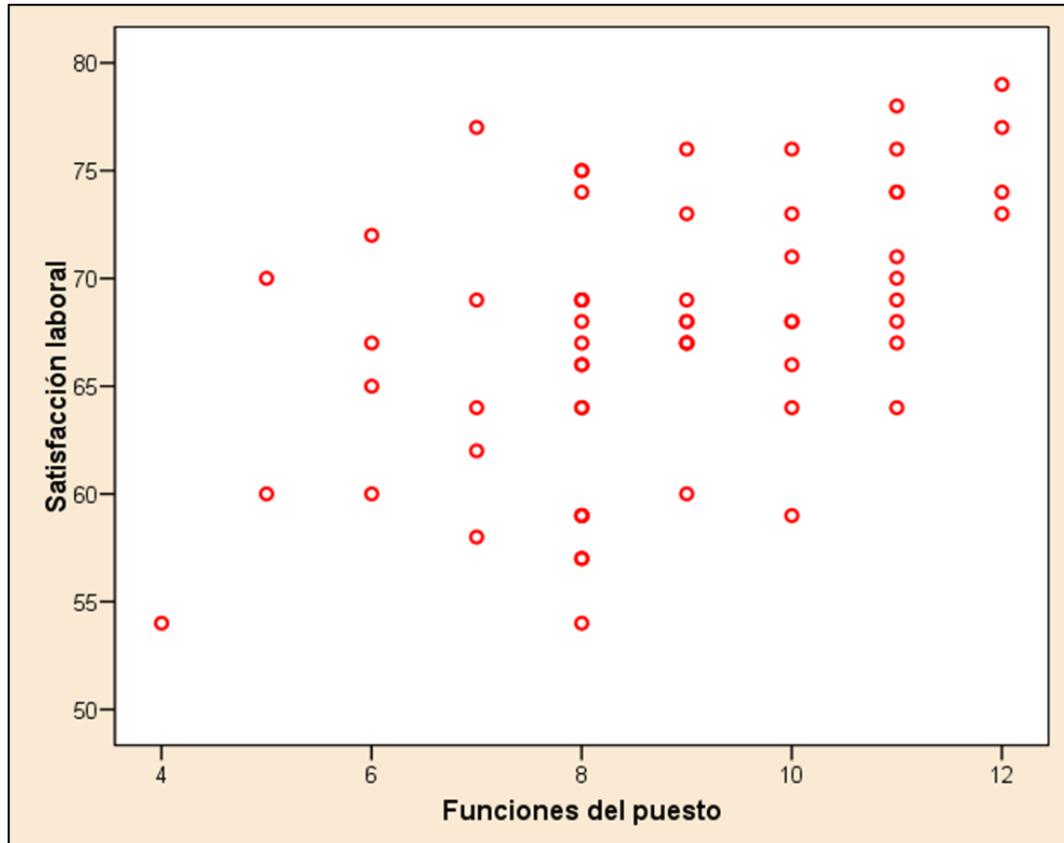


Gráfico 15. Dispersión de puntos entre la comunicación organizacional en la dimensión funciones del puesto y la satisfacción laboral de las enfermeras de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – Perú 2020

Con respecto a la relación entre la comunicación organizacional en la dimensión funciones del puesto y la satisfacción laboral de las enfermeras en estudio, se encontró un coeficiente de correlación de r de Pearson de 0,487 y una  $P = 0,000$ , mostrando significancia estadística, es decir, estas variables se relacionan significativamente.

En relación a la dispersión de los puntos, se evidenció una correlación positiva ascendente, donde podemos asumir que mientras la comunicación organizacional en la dimensión funciones del puesto aumenta también lo hace la satisfacción laboral de las enfermeras de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen de Lima.

Tabla 16. Relación entre la comunicación organizacional en la dimensión identificación laboral y la satisfacción laboral de las enfermeras de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – Perú 2020

VARIABLES	Satisfacción laboral	
	r de Pearson	Significancia
<b>Identificación laboral</b>	0,459	0,000

Fuente: Cuestionarios de comunicación organizacional y satisfacción laboral.

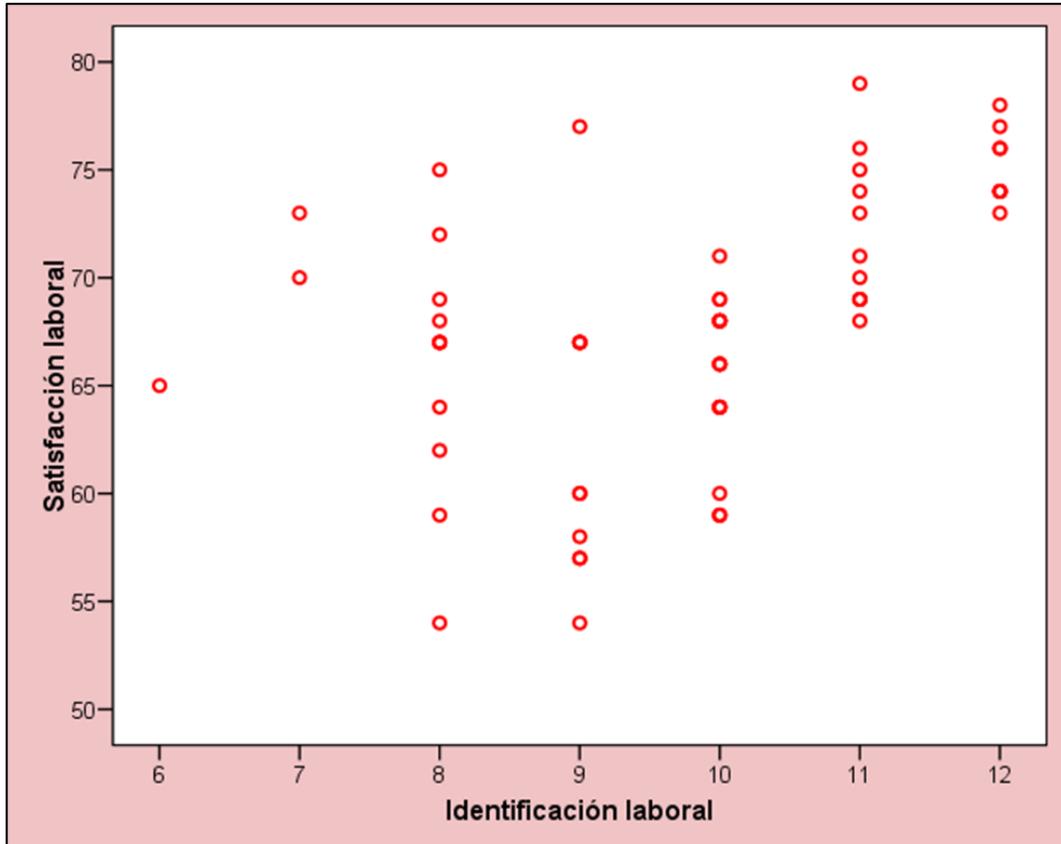


Gráfico 16. Dispersión de puntos entre la comunicación organizacional en la dimensión identificación laboral y la satisfacción laboral de las enfermeras de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – Perú 2020

En razón a la relación entre la comunicación organizacional en la dimensión identificación laboral y la satisfacción laboral de las enfermeras en estudio, se encontró un coeficiente de correlación de r de Pearson de 0,459 y una P = 0,000, mostrando significancia estadística, es decir, estas variables se relacionan significativamente.

En relación a la dispersión de los puntos, se evidenció una correlación positiva ascendente, donde podemos asumir que mientras la comunicación organizacional en la dimensión identificación laboral aumenta también lo hace la satisfacción laboral de las enfermeras de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen de Lima.

Tabla 17. Relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral de las enfermeras de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – Perú 2020

VARIABLES	Satisfacción laboral	
	r de Pearson	Significancia
<b>Comunicación organizacional</b>	0,580	0,000

Fuente: Cuestionarios de comunicación organizacional y satisfacción laboral.

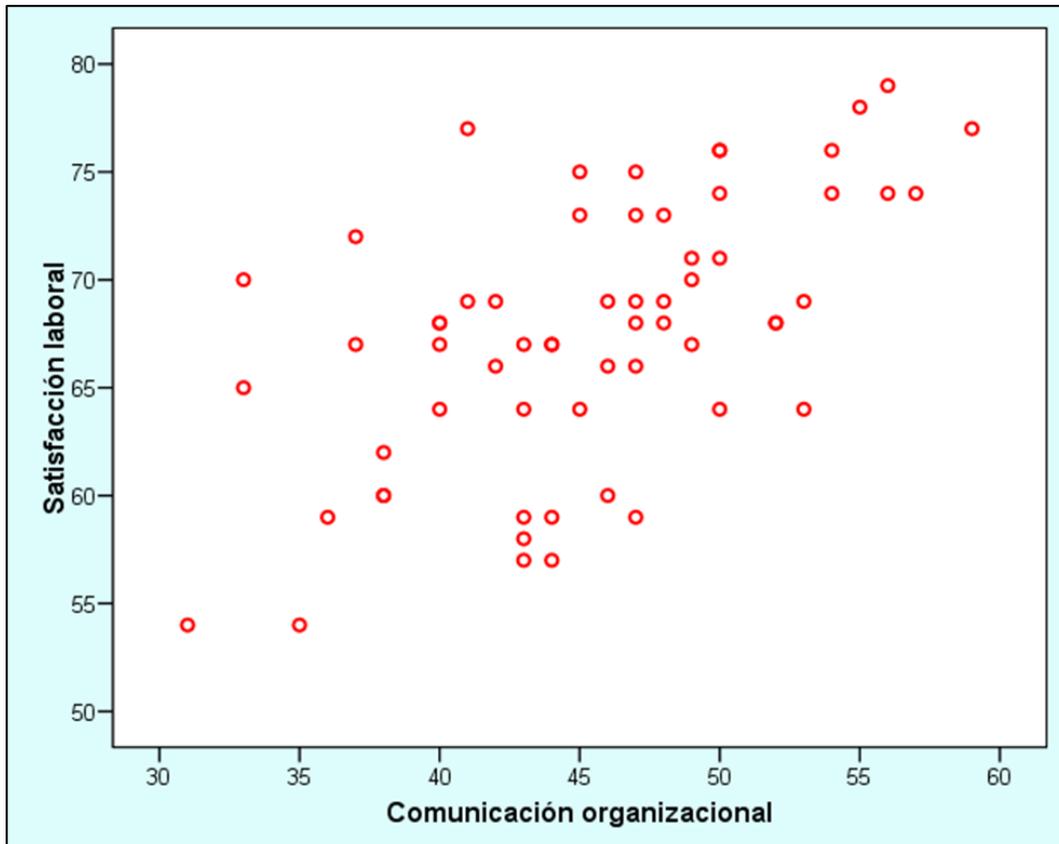


Gráfico 17. Dispersión de puntos entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral de las enfermeras de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – Perú 2020

Y, en cuanto a la relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral de las enfermeras en estudio, se encontró un coeficiente de correlación de r de Pearson de 0,580 y una  $P = 0,000$  mostrando significancia estadística, es decir, estas variables se relacionan significativamente.

En relación a la dispersión de los puntos, se evidenció una correlación positiva ascendente, donde podemos asumir que mientras la comunicación organizacional aumenta también lo hace la satisfacción laboral de las enfermeras de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen de Lima.

### 4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En nuestro estudio de investigación se encontró que existe relación significativa entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral de las enfermeras(os) del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen de Lima, con  $p \leq 0,000$ . Asimismo, la satisfacción laboral se relaciona significativamente con la comunicación organizacional en las dimensiones: Comunicación ascendente ( $p \leq 0,002$ ), Comunicación descendente ( $p \leq 0,002$ ), Comunicación horizontal ( $p \leq 0,000$ ), Funciones del puesto ( $p \leq 0,000$ ) e Identificación laboral ( $p \leq 0,000$ ).

Nuestros resultados son coherentes con lo señalado por Pardo<sup>50</sup> quien encuentra una correlación entre la comunicación laboral y la satisfacción en el trabajo, siendo esta directa y con significativa estadística.

Asimismo, nuestro estudio se contrasta con Pineda y Gamarra<sup>51</sup>, quienes muestran que hay relación significativa entre ambas variables, es decir la comunicación interna posee correlación directa con la satisfacción laboral, a través del estadígrafo Rho de Spearman con un valor de 0,805.

Quequejana y Alipazaga<sup>27</sup> también hallaron que existe asociación entre la comunicación interna y satisfacción laboral de acuerdo a la prueba de correlación de Pearson.

Además, los hallazgos de Abrajan et al<sup>52</sup> coinciden en parte con nuestros resultados, quienes desde una óptica cualitativa estudiaron a la satisfacción laboral con las condiciones de trabajo, y al interior de estos algunos indicadores de satisfacción con la comunicación, hallándose que la comunicación horizontal poseía una mejor performance que la comunicación ascendente y descendente, no obstante, se reduce a aspectos individuales.

Igualmente, el estudio de Herencia<sup>53</sup> también corrobora nuestros hallazgos, que gracias a la prueba Chi cuadrado, encuentra asociación significativa entre la calidad de la comunicación organizacional con la satisfacción laboral. Es decir, muestran que la satisfacción alta se asocia con niveles de comunicación alta; satisfacción media con grados de comunicación media y satisfacción baja con niveles de comunicación baja. En el mismo sentido, Zuñiga<sup>25</sup> llega a establecer una correlación directa y significativa entre comunicación interna y la satisfacción laboral en los

trabajadores de un hospital de Ayacucho, llegando a aceptar la hipótesis de la investigación y rechaza la hipótesis nula.

Por su parte, Ñique<sup>23</sup> halla que si existe asociación entre el clima organización y la satisfacción laboral en las enfermeras de cuidados intensivos demostrando una correlación positiva media.

Portugal y Castillo<sup>26</sup> pudieron demostrar que la cultura de una organización percibida posee correlación significativa directa y fuerte con la satisfacción laboral de los enfermeros de la unidad de cuidados intensivos.

Por otro lado, Atuncar<sup>24</sup> encuentra en su estudio que no hay correlación entre la comunicación asertiva y las relaciones interpersonales en los enfermeros de un servicio de cuidados intensivos de Lima-Perú.

Finalmente, Córdoba<sup>1</sup> concluye que, a pesar de la creciente disponibilidad de personal y materiales, la tendencia de insatisfacción en vez de decrecer, se incrementa, generando niveles contrapuestos de satisfacción laboral.

#### **4.4. APORTE DE LA INVESTIGACIÓN**

De todo lo expuesto consideramos como aporte académico que tiene que ver con la importancia de imaginar en instituciones más flexibles, dejando de lado la burocracia, jerarquía y departamentalización. Es muy fundamental enfrentar cambios de paradigmas en la dirección, vinculados a miradas y perspectivas horizontales en el trayecto de las organizaciones. Sin lugar a dudas, esta propuesta tendría sus frutos en el grado de participación y compromiso de los trabajadores con la organización como un todo, sosteniendo un trabajador de salud con compromiso, con ilusión de crecer y desarrollarse en el lugar de trabajo, motivado, productor de un clima agradable de trabajo, lo que daría garantía a la satisfacción y realización profesional.

Y, además, nuestros hallazgos serán presentados a los gestores de nuestra institución, recomendando estrategias de trabajo, como terapias grupales con profesionales de psicología expertos en el trabajo institucional, grupos de convivencia multidisciplinarios, encuentros y reuniones grupales con otras disciplinas, así como encuentros de debates

y resolución de problemáticas y conflictos en equipo para la mejora del funcionamiento y conseguir un entorno de trabajo favorable y de mucha dinámica.

## CONCLUSIONES

Se llegaron a las siguientes conclusiones:

- Existe relación significativa entre la comunicación organizacional en la dimensión comunicación ascendente y la satisfacción laboral, con  $p \leq 0,002$ .
- Existe relación significativa entre la comunicación organizacional en la dimensión comunicación descendente y la satisfacción laboral, con  $p \leq 0,002$ .
- Existe relación significativa entre la comunicación organizacional en la dimensión comunicación horizontal y la satisfacción laboral, con  $p \leq 0,000$ .
- Existe relación significativa entre la comunicación organizacional en la dimensión funciones del puesto y la satisfacción laboral, con  $p \leq 0,000$ .
- Existe relación significativa entre la comunicación organizacional en la dimensión identificación laboral y la satisfacción laboral, con  $p \leq 0,000$ .
- Y, en general, existe relación significativa entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral, con  $p \leq 0,000$ .

## RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS

Se recomiendan:

- Continuar con nuevos estudios de investigación asociadas a la comunicación organizacional y satisfacción laboral para conocer la verdadera dependencia de variables y así poder implementar un plan de mejoras.
- Realizar investigaciones y estudios periódicos de forma explicativa sobre el tema estudiado en las unidades de cuidados intensivos.
- Promover estudios de investigación vinculados a la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en las instituciones de salud estatal y privada.
- Gestionar la implementación de todo tipo de planes de trabajo y talleres vinculados a las habilidades sociales.
- Implementar talleres de coaching para los profesionales de enfermería a fin de mejorar las relaciones interpersonales.
- Buscar en forma permanente incentivos y motivar al profesional de enfermería con reconocimientos y/o resoluciones de felicitación, o compensación de turnos en merito a su trabajo.

## BIBLIOGRAFIA

1. Córdoba NS. La cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores médicos y enfermeros de UCIN de una maternidad pública de la ciudad de Rosario, Argentina, año 2018. [Tesis de Maestría]. Rosario-Argentina: Universidad Nacional de Rosario, 2020.
2. Cañarte C. Satisfacción Laboral de Enfermeros de un Servicio de Cuidados Intensivos Pediátricos y Neonatales. *Revista Uruguaya de Enfermería*. 2020; 15(1): 1-9. doi: 10.33517/rue2020v15n1a4
3. Rodríguez AA, Retamal MP, Lizana JN, Cornejo FA. Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena. *Salud & Sociedad*. 2011; 2(2): 219 – 234.
4. Pablos MM, Cubo S. Nivel de satisfacción laboral de los enfermeros en los Hospitales Públicos de Badajoz (España). *Med. segur. trab.* [Internet]. 2015 [consultado 17 de marzo 2020]; 61(239):195-206. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2015000200006>.
5. Nava MG, Hernández M, Hernández A, Pérez MT, Hernández MG, Matus Miranda R et al. Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud. *Archivos de Neurociencias* [Internet] 2013 [consultado 20 de marzo de 2020];18:16–21. Disponible en: <http://search.ebscohost.com/accedys2.bbt.ull.es/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=94989958&lang=es&site=ehost-live>
6. Balarezo B. La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive. [Tesis de pregrado]. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato Facultad de Ciencias Administrativas; 2014.
7. Liu Y, Aunguroch Y, Yunibhand J. Satisfacción laboral en enfermería: un estudio de análisis de conceptos. *Int Nurs Rev*. 2018; 63(1):84-91. doi: <https://dx.doi.org/10.1111/inr.12215>
8. Schmidt DRC, Paladini M, Biato C, País JD, Oliveira AR. Calidad de vida laboral y burnout del personal de enfermería de las Unidades de Cuidados Intensivos. *Rev Bras Enferm*. 2013; 66(1):13-7. doi: <https://dx.doi.org/10.1590/S0034-71672013000100002>

9. Yukari K, de Souza AC, de Brito E. Satisfacción en el trabajo del equipo de enfermería en unidades de terapia intensiva. Rev. Latino-Am. Enfermagem. 2019;27: e3182. doi: 10.1590/1518-8345.3168.3182
10. Ortiz M. Factores personales y laborales que influyen en la satisfacción laboral en los profesionales de enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos de un hospital pediátrico de Lima, 2020. [Tesis de pregrado]. Lima: Universidad Peruana Unión, 2020.
11. Guillén G, Espinosa S. En busca del desenredos de la comunicación organizacional. Razón y Palabra [Internet]. 2014; (87). Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=199531505011>
12. Segredo AM, García AJ, López P, León P, Perdomo I. Comunicación organizacional como dimensión necesaria para medir el clima en las organizaciones en salud pública. Horizonte sanitario. 2017; 16(1): 28-37. doi: 10.19136/hs.v16i1.1256
13. Martín L, García I. La Comunicación Institucional en la dirección de las organizaciones laborales. Rev INFODIR [Internet]. 2013 [Consultado 27 abr. 2020]; 17:44-51. Disponible en: <http://www.revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/37/41>
14. Segredo AM, Díaz P. Clima organizacional en la gestión del coordinador docente de estado en la Misión Médica Cubana. Educ Med Super. 2011 [citado 27 abr. 2020]; 25(3): 255-274. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21412011000300004&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412011000300004&lng=es)
15. Fernández C. La Comunicación en las Organizaciones. [Monografía en Internet] México: Editorial Trillas; 1997 [citado 18 sept. 2020]. Disponible en: <http://www.miespacio.org/cont/invest/comunica.htm>
16. Nieves Cruz F. Conceptos de Comunicación. 2007. En: Carnota Lauzán O. Biblioteca virtual: sobre Gerencia y Gerencia en Salud. [CD-ROM]. La Habana: ENSAP; 2014.
17. Segredo AM. Caracterización del Sistema de Dirección en la Atención Primaria de Salud. Rev Cubana Sal Púb [Internet]. 2009 [citado 18 sept. 2020]; 35(4):78-109. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S086434662009000400009&lng=pt](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S086434662009000400009&lng=pt)

18. Grillo A. Comunicación Organizacional. La Habana: Instituto del Comercio Exterior; 2006.
19. Moneke N, Umeh OJ. Factores que influyen en la percepción que tienen las enfermeras de cuidados críticos de su satisfacción laboral general. *J Nurs Adm.* 2013; 43(4):201-7. doi: 10.1097/NNA.0b013e31828958af
20. Alotaibi J, Paliadelis PS, Valenzuela FR. Factores que afectan la satisfacción laboral de las enfermeras de Arabia Saudita. *J Nurs Manag.* 2016; 24(3):275-82. doi: <https://doi.org/10.1111/jonm.12327>
21. Pol P, Zarpellon LD, Matia G. F. Factores de satisfacción en el trabajo del equipo de enfermería en equipo en UCI pediátrica. *Cogitare Enferm.* [Internet]. 2014 [cited May 2, 2018]; 19(1). doi: <http://dx.doi.org/10.5380/ce.v19i1.35958>
22. Ayuso-Murillo D, Colomer-Sánchez A, Herrera-Peco EI. Habilidades de comunicación en enfermeras de UCI y de hospitalización de adultos. *Enferm Intensiva.* 2017;28(3):105-113. <http://dx.doi.org/10.1016/j.enfi.2016.10.006>
23. Ñique MI. Clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería en la Unidad de Cuidado Intensivos - Hospital Essalud Trujillo – 2019. [Tesis de Maestría]. Trujillo – Perú: Universidad César Vallejo; 2020.
24. Atuncar EJ. Comunicación asertiva y relaciones interpersonales entre los profesionales de enfermería de la unidad de cuidados intensivos cardiovasculares del instituto nacional de salud del niño de san borja 2017. [Tesis de Maestría]. Lima – Perú: Universidad San Martin de Porras, 2020.
25. Zuñiga AJ. Comunicación interna y satisfacción laboral en los trabajadores asistenciales del Hospital Regional de Ayacucho - 2019. [Tesis de Maestría]. Trujillo – Perú: Universidad César Vallejo; 2019.
26. Portugal LA, Castillo LA. Influencia entre la cultura organizacional percibida y la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en la unidad de cuidados intensivos del hospital Edgardo Rebagliati Martins, enero de 2017. [Tesis de Maestría]. Callao-Perú: Universidad Nacional Del Callao; 2019.
27. Quequejana C, Alipazaga RC. Relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral en los profesionales de enfermería del servicio de

- nefrología del hospital Edgardo Rebagliati Martins, 2017. [Tesis de pregrado]. Lima – Perú: Universidad Privada Norbert Wiener; 2018.
28. Alfaro R, Leyton S, Meza A, Sáenz I. Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades. [Tesis de maestría]. Lima-Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú, 2012.
29. Ovejero A. Psicología del trabajo en un mundo globalizado, Madrid, España: Editorial Biblioteca Nueva, 2006.
30. Saladrigas H. Comunicación organizacional: Matrices teóricas y enfoques comunicativos. Revista Latina de Comunicación Social [Internet]. 2005; 8 (60): 0. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81986008>
31. Quintana MD, Moncayo MG. Nuevas perspectivas teóricas de comunicación en el clima organizacional de Instituciones de Educación Superior. Gestión Joven. Revista de la Agrupación Joven Iberoamericana de Contabilidad y Administración de Empresas (AJOICA). 2017: 104 – 117
32. Cembranos F, Medina J, Rubio C. Motivación y empleabilidad. España: Cáritas española, 2000.
33. Varona F. El Circulo de la Comunicación. La Coruña, España: Editorial Netbiblo, 2000.
34. Fernández C. La Comunicación humana en el mundo contemporáneo. Segunda edición. McGraw- Hill, México, 2001.
35. Andrade H. Comunicación Organizacional Interna: proceso, disciplina y técnica. Primera edición. España: Netbiblo, 2005.
36. Manucci M. Atrapados en el presente. La comunicación, una herramienta para construir el futuro corporativo. Quito: CIESPAL. 2005.
37. Castro J. Comunica, Lecturas de Comunicación Organizacional. Madrid, España: Gesbiblo S.L, 2012.
38. Guzmán V. Comunicación organizacional. Primera edición. México: Red Tercer Milenio; 2012.
39. Díaz F. Guía básica para la redacción del manual de definición de funciones [internet]. 2006. [Consultado 21 enero 2021] Disponible en: <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/componente45135.pdf>
40. Morales F, Topa G. Identificación organizacional y proactividad personal en grupos de trabajo: Un modelo de ecuaciones estructurales [internet].

2006. [Consultado 22 enero 2021]. Disponible en: [http://www.um.es/analesps/v22/v22\\_2/08-22\\_2.pdf](http://www.um.es/analesps/v22/v22_2/08-22_2.pdf)
41. Arnold J, Randall R. Psicología del trabajo. México: Pearson, 2012.
  42. Davis K, Newstrom J. Comportamiento humano en el trabajo. México: McGraw-Hill, 1999.
  43. Alfaro A, Vecino J. Medición de la satisfacción laboral mediante el cuestionario de satisfacción de necesidades de Porter. Revista de Psicología de Trabajo y las Organizaciones. 1999;15(1): 63-75.
  44. Peiró J. Evaluación psicológica de las organizaciones. Evaluación Psicológica. 1985;1(2): 189-239.
  45. Gamero C. Análisis económico de la satisfacción laboral. [Tesis doctoral]. Madrid-España: Universidad de Málaga, 2003.
  46. Alcover C, Martínez D, Rodríguez F. Introducción a la psicología del trabajo. España: McGraw-Hill, 2004.
  47. Contreras VE, Reynaldos K, Cardona LC. Clima, Ambiente y Satisfacción laboral: un desafío para la enfermería. Rev Cubana Enferm [Internet]. 2015 [citado 02 Ene 2021]; 31(1): [aprox. 0 p.]. Disponible en: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/478>
  48. Palma S. Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual. Lima, Perú: Editora CARTOLAN EIRL, 2005.
  49. Ramos MG. La comunicación organizacional y la gestión administrativa percibida por los trabajadores del Poder Judicial del Cono Norte, Lima. 2016. [Tesis de Maestría]. PERU: Universidad Cesar Vallejo; 2017.
  50. Pardo GD. Relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral en los trabajadores del establecimiento de salud de Yapatera – Chulucanas Piura 2016. [Tesis de pregrado]. Piura – Perú: Universidad Nacional De Piura, 2017.
  51. Pineda L, Gamarra M. Comunicación interna y satisfacción laboral en la Dirección de Estudios Especiales del Ministerio de Transportes y Comunicaciones año 2013. [Tesis de Maestría]. Perú: Universidad César Vallejo; 2016.
  52. Abrajan MG, Contreras JM, Montoya S. Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. Enseñanza e Investigación en Psicología. 2009;14(1): 105-118.

53. Herencia AJ. Estimación de la satisfacción laboral mediante variables multinomiales referidas a aspectos de comunicación interna. Revista Electrónica de Metodología Aplicada. 2003;8(1): 24-36.

# **ANEXOS**

## ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA	PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO
¿Qué relación existe entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral de las enfermeras de la unidad de cuidados intensivos del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, lima Perú, 2020?	Determinar la relación que existe entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral de las enfermeras de la unidad de cuidados intensivos del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, lima Perú, 2020.	Hi. Existe relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral de las Enfermeras(os) del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen de Lima, Perú.  Ho. No existe relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral de las Enfermeras(os) del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen de Lima, Perú.	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	Comunicación ascendente  Comunicación descendente  Comunicación Horizontal  Funciones de Puesto  Identificación Laboral	-Comunicación oportuna. -Comentarios y sugerencias -Informe de las dificultades y logros  -Utilidad de la información brindada. -Información de las actividades.  -Fluidez comunicativa. -Coordinación de las actividades. -Comunicación asertiva  -Delegación de puestos. -Deberes y derechos. -Manejo de conflictos y reconocimiento.  Motivación. Responsabilidad y Compromiso	<b>Método:</b> Cuantitativo.  <b>Tipo de Investigación:</b> Descriptiva Correlacional.  <b>Diseño de Investigación:</b> No experimental Corte Transversal	La presente investigación se realizará con los siguientes pasos: -Se realizó la encuesta a cada Enfermero(a). -Se obtendrá el consentimiento informado de cada Enfermero(a). Se aplicará el instrumento, se tabulará los datos, se confeccionará las tablas estadísticas y finalmente se analizará los resultados obtenidos de dicha investigación.  Una vez que se hayan recolectado los datos proporcionados por los dos instrumentos, se procederá al análisis estadístico respectivo, en la cual se utilizará el paquete SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) Versión 21. Los datos serán tabulados y presentados en tablas y gráficos de acuerdo a las variables y dimensiones. Para la prueba de las hipótesis se aplicará el estadístico no paramétrico de correlación de Spearman.
<b>Problemas Específicos:</b> <b>Problema específico: 01</b> ¿Qué relación existe entre la comunicación organizacional y la significación de la tarea de las Enfermeras del Servicio de la Unidad de cuidados Intensivos del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen de Lima, Perú?  <b>Problema específico: 02</b> ¿Qué relación existe entre la comunicación organizacional y las condiciones de trabajo de las Enfermeras del Servicio de la Unidad de cuidados Intensivos del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen de Lima, Perú?	<b>Objetivos Específicos:</b> <b>Objetivo específico: 1</b> Medir la relación entre la comunicación organizacional y la significación de la tarea de las Enfermeras del Servicio de la Unidad de cuidados Intensivos del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen de Lima, Perú.  <b>Objetivo específico: 2</b> Determinar la relación entre la comunicación organizacional y las condiciones de trabajo de las Enfermeras del Servicio de la Unidad de cuidados Intensivos del Hospital Nacional Guillermo	<b>Hipótesis Específicas.</b> <b>Hipótesis específica: 1</b> Existe relación significativa entre la comunicación organizacional y la significación de la tarea de las Enfermeras(os) del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen de Lima, Perú.  <b>Hipótesis específica: 2</b> Existe relación significativa entre la comunicación organizacional y las condiciones de trabajo de las Enfermeras(os) del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen de Lima, Perú.  <b>Hipótesis específica: 3</b> Existe relación significativa entre la comunicación	SATISFACCIÓN LABORAL	Significancia de la Tarea  Condiciones de Trabajo  Reconocimiento personal y social	-Trabajo adecuado a la personalidad. -Valor de la tarea. -El trabajo genera sensación de utilidad. -Sensación de cumplimiento -sensación de realizado -La tarea es atractiva -Sensación de bienestar con uno mismo  -El ambiente físico facilita el trabajo. -Confort, comodidad del ambiente. -Horario de trabajo.  -Actitud del trabajo. -Trato que da la empresa. -Pertenencia con la que se trabaja. -Importancia de la tarea	<b>Población</b> La población para la presente investigación será considerada por el número total: 58 enfermeras de la unidad de cuidados intensivos del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen.  <b>Muestra:</b> La muestra de la presente investigación estará constituida por 58 enfermeras de la unidad de cuidados intensivos del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen.  <b>Técnicas:</b> La técnica a usar será la Encuesta.  <b>Instrumentos:</b> Los instrumentos a usar serán dos:	

<p><b>Problema específico: 03</b> ¿Qué relación existe entre la comunicación organizacional y los reconocimientos personales y/o sociales de las Enfermeras del Servicio de la Unidad de cuidados Intensivos del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen de Lima, Perú?</p> <p><b>Problema específico: 04</b> ¿Qué relación existe entre la comunicación organizacional y los beneficios económicos de las Enfermeras del Servicio de la Unidad de cuidados Intensivos del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen de Lima, Perú?</p>	<p>Almenara Irigoyen de Lima, Perú.</p> <p><b>Objetivo específico: 3</b> Determinar la relación entre la comunicación organizacional y los reconocimientos personales y/o sociales de las Enfermeras del Servicio de la Unidad de cuidados Intensivos del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen de Lima, Perú.</p> <p><b>Objetivo específico: 4</b> Determinar la relación entre la comunicación organizacional y los beneficios económicos de las Enfermeras del Servicio de la Unidad de cuidados Intensivos del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen de Lima, Perú.</p>	<p>organizacional y el reconocimiento personal y/o social de las Enfermeras(os) del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen de Lima, Perú.</p> <p><b>Hipótesis específica: 4</b> Existe relación significativa entre la comunicación organizacional y los beneficios económicos de las Enfermeras(os) del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen de Lima, Perú.</p>		Beneficio Económico	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reconocimiento de horas extras.</li> <li>- Sueldos.</li> <li>- Expectativas económicas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Cuestionario sobre Satisfacción laboral</li> <li>-Cuestionario sobre comunicación organizacional.</li> </ul>	
---	---	--	--	---------------------	---	--	--

**ANEXO 02  
CONSENTIMIENTO INFORMADO**

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
HERMILIO VALDIZÁN**

**ESCUELA DE POSGRADO**



**INVESTIGACION: Relación entre Comunicación Organizacional y la Satisfacción Laboral de las Enfermeras de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen. Lima, Perú.**

Mediante la presente documento se le solicita que participe sobre del estudio de investigación; Su participación es completamente voluntaria; si acepta, puede llevarse el documento, consultarlo con otras personas. Al aceptar mi participación también comprendo que la información es estrictamente confidencial lo cual no será de uso para ningún otro propósito al margen de esta investigación.

Confirmando mi participación y firmo la misma.

Lima, .....

-----  
Firma de la Enfermera de UCI- HNGAI  
DNI.....

### ANEXO 03 INSTRUMENTOS

#### INSTRUMENTO DE LA VARIABLE: SATISFACCIÓN LABORAL

**Nombre:** Escala de Satisfacción Laboral SL- SPC.

**Autora:** Sonia Palma Carrillo (2005).

**Objetivo:** identificar el grado de satisfacción laboral en las enfermeras(os) especialistas de la unidad de cuidados intensivos del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen.

**Lugar:** Se desarrollará al interior de las instalaciones de la unidad de cuidados intensivos del HNGAI, donde se encuentran laborando las enfermeras; lo realizarán al término de cada turno.

**Forma de Aplicación:** Directa.

**Duración:** 15 minutos

**Dimensiones:** (a) Significancia de la Tarea: 4, 3,22, 18, 7, 26, 25, 13.

(b) Condiciones de Trabajo: 1, 08, 12, 23, 17, 20, 15.

(c) Reconocimiento Personal y/o Social: 6, 14,19,11,  
27,10,21

(d) Beneficios Económicos:2, 24,5, 9,16

**Descripción del instrumento:** Es un cuestionario para aplicación individual para los enfermeros(as) de la unidad de cuidados intensivos del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, constituye un total de 27 ítems, en la escala de Likert.

**Escala de Medición:** El Enfermero(a) asignará un puntaje de acuerdo a su percepción y proporcionará la información respecto a la satisfacción laboral que tiene las enfermeras(os) de la unidad de cuidados intensivos del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen,

### Cuestionario de Satisfacción Laboral

**OBJETIVO:** Queridas compañeras(os), el presente cuestionario, será llenado por todas las enfermeras(os) que tiene la voluntad de participar en vuestra investigación que tiene por título: “Relación de la Comunicación Organizacional y Satisfacción Laboral de las enfermeras(os) de la unidad de cuidados intensivos del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen”. Este instrumento es anónimo, manteniendo el compromiso de estricta confidencialidad.

**INDICACIONES:** Podrán marcar solo una respuesta por cada pregunta con la letra (x), de acuerdo a la respuesta que usted estime conveniente. Los puntajes por cada opción serán de la siguiente manera:

NUNCA	A VECES	SIEMPRE
1	2	3

<b>DIMENSIONES</b>				
<b>SIGNIFICACION DE LA TAREA</b>		1	2	3
<b>1</b>	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier cosa. <b>4</b>			
<b>2</b>	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser. <b>3</b>			
<b>3</b>	Me gusta el trabajo que realizo. <b>22</b>			
<b>4</b>	Me complacen los resultados de mi trabajo. <b>18</b>			
<b>5</b>	Me siento útil con la labor que realizo. <b>7</b>			
<b>6</b>	Me gusta la actividad que realizo. <b>26</b>			
<b>7</b>	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo. <b>25</b>			
<b>8</b>	Las tareas que realizo la percibo como algo sin importancia. <b>13</b>			
<b>CONDICIONES DE TRABAJO</b>		1	2	3
<b>9</b>	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores. <b>1</b>			
<b>10</b>	El ambiente donde trabajo es confortable. <b>8</b>			
<b>11</b>	Me disgusta el horario de trabajo. <b>12</b>			

12	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias. 23			
13	El horario de trabajo me resulta incómodo.17			
14	En el ambiente físico que laboro me siento incómodo. 20			
15	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable. 15			
<b>RECONOCIMIENTO PERSONAL Y/O SOCIAL</b>		1	2	3
16	Siento que recibo de parte de la institución maltrato.6			
17	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad de trabajo. 14			
18	Compartir el trabajo con otros compañeros me parece aburrido. 19			
19	Prefiero tomar distancia de las personas con quienes trabajo. 11			
20	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo. 27			
21	La sensación que tengo de mi trabajo , es que me están explotando.10			
22	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona. 21			
<b>BENEFICIOS ECONOMICOS</b>		1	2	3
23	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo2			
24	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer horas extras.24			
25	Me siento mal con lo que gano. 5			
26	El sueldo que gano es bastante aceptable.9			
27	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas. 16			

## **INSTRUMENTO DE LA VARIABLE: COMUNICACIÓN**

### **ORGANIZACIONAL**

**Nombre:** Escala de Comunicación Organizacional

**Objetivo:** determinar los niveles de comunicación organizacional que perciben las enfermeras(os) de la unidad de cuidados intensivos del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen.

**Lugar:** Se desarrollará al interior de las instalaciones de la unidad de cuidados intensivos del HNGAI, donde se encuentran laborando las enfermeras; lo realizarán al término de cada turno.

**Forma de Aplicación:** Directa.

**Duración:** 15 minutos

**Dimensiones:**

- Comunicación ascendente (4),
- Comunicación descendente (4),
- Comunicación horizontal (4),
- Funciones del puesto (4).
- Identificación laboral (4).

**Descripción del instrumento:** Es un cuestionario para aplicación individual para las enfermeras (os) de la unidad de cuidados intensivos del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, constituye un total de 20 ítems, en la escala de Likert.

**Escala de Medición:** El Enfermera(o) de la unidad de cuidados intensivos del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, asignará un puntaje de acuerdo a su percepción y proporcionará la información respecto del nivel de

comunicación organizacional que percibe en el HNGAI que tiene las enfermeras (os)

### **Questionario de Comunicación Organizacional**

**OBJETIVO:** Queridas compañeras(os), el presente cuestionario, será llenado por todas las enfermeras(os) que tiene la voluntad de participar en vuestra investigación que tiene por título: “Relación de la Comunicación Organizacional y Satisfacción Laboral de las enfermeras(os) de la unidad de cuidados intensivos del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen”. Este instrumento es anónimo, manteniendo el compromiso de estricta confidencialidad.

**INDICACIONES:** Podrán marcar solo una respuesta por cada pregunta con la letra (x), de acuerdo a la respuesta que usted estime conveniente. Los puntajes por cada opción serán de la siguiente manera:

NUNCA	A VECES	SIEMPRE
1	2	3

<b>DIMENSIONES</b>				
<b>COMUNICACIÓN ASCENDENTE</b>		1	2	3
<b>1</b>	En la UCI del HNGAI, la enfermera asistencial informa oportunamente sus actividades a su jefes inmediatos			
<b>2</b>	La autoridades de la UCI del HNGAI, prestan atención sobre las sugerencias de las enfermeras.			
<b>3</b>	En la UCI del HNGAI, las enfermeras tienen la libertad de comunicar a sus autoridades sobre las dificultades, carencias que limitan su labor asistencial.			
<b>4</b>	En la UCI del HNGAI, Ante un conflicto de trabajo con mi compañero (a), procuro no ponerme en un aprieto ni implicar a nadie en el mismo			
<b>COMUNICACIÓN DESCENDENTE</b>		1	2	3
<b>5</b>	En la UCI del HNGAI, las sugerencias que realizan las autoridades son importantes para la labor asistencial.			
<b>6</b>	Las enfermeras(os) de la UCI del HNGAI tiene en cuenta las sugerencias y comentarios de las autoridades respecto de su trabajo asistencial.			

7	Las autoridades de la UCI del HNGAI brindan información suficiente para realizar adecuadamente sus labores asistenciales.			
8	Las autoridades de la UCI del HNGAI, comunican sus objetivos institucionales y de la misma manera informan sobre el manual de organización y funciones.			
<b>COMUNICACIÓN HORIZONTAL</b>		1	2	3
09	En la UCI del HNGAI, se mantiene una comunicación clara y fluida entre los compañeros del trabajo.			
10	En la UCI del HNGAI, la comunicación entre sus compañeros es oportuna y permite tener una buena coordinación de las actividades asistenciales			
11	En la UCI del HNGAI, se respeta las opiniones, sugerencias, ideas y críticas entre compañeros de trabajo.			
12	En la UCI del HNGAI, las enfermeras(os) permiten el logro de los objetivos institucionales.			
<b>FUNCIONES DEL PUESTO</b>		1	2	3
13	Se dio a conocer apropiadamente las responsabilidades y actividades asistenciales a desarrollar en la UCI del HNGAI			
14	En la UCI del HNGAI, se dio a conocer apropiadamente los derechos y deberes de cada enfermera.			
15	En la UCI del HNGAI, se manejan adecuadamente los problemas que se presentan.			
16	En la UCI del HNGAI, los trabajos con buenos resultados o las actividades asistenciales sobresalientes son reconocidos por la jefatura inmediata o por la jefatura del departamento de enfermería			
<b>IDENTIFICACION LABORAL</b>		1	2	3
17	Los puestos que se ocupan en la UCI del HNGAI contribuye al desarrollo profesional de todos sus miembros.			
18	En la UCI del HNGAI las enfermeras conocen todas sus actividades y funciones asistenciales.			
19	En la UCI del HNGAI las enfermeras asumen su responsabilidad y compromiso sus funciones asistenciales.			
20	En la UCI del HNGAI entre las enfermeras existen relaciones de cooperación, identidad institucional y compromiso entre sus miembros que permitan desarrollar sus actividades asistenciales			

## ANEXO 04

**TABLA DE VALORACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN  
SEGÚN EXPERTOS**

<b>VARIABLE (ítems)</b>	<b>Respuesta positiva (1 punto)</b>	<b>Respuesta negativa (0 puntos)</b>
El cuestionario permite cumplir con los objetivos de la investigación		
Existe congruencia entre el problema, el objetivo y la hipótesis de la investigación		
Las principales variables de la investigación están consideradas en el instrumento		
Los datos complementarios de la investigación son adecuados		
Están especificadas con claridad las preguntas relacionadas con la hipótesis de investigación		
El cuestionario es posible aplicarlo a otros estudios similares		
El orden de las preguntas es adecuado		
El vocabulario es correcto		
El número de preguntas es suficiente o muy amplio		
Las preguntas tienen carácter de excluyentes		

**Sugerencias:**.....

.....

.....

.....

.....

**Experto**

## NOTA BIOGRÁFICA

Priscila Paola Toledo Rodríguez. Nació en la ciudad de Lima el 18 de noviembre de 1972. Hija de Fabián Demetrio Toledo Sánchez y Enma Rodríguez Quiroz; y madre de Sebastián y Grecia. Sus estudios de educación primaria, secundaria, pregrado y posgrado lo realizó en su ciudad natal. Es Licenciada de Enfermería, egresada de la Universidad Nacional del Callao, especialista en Cuidados Intensivos egresada de la Universidad Cayetano Heredia. Diplomados en Administración de los Servicios de Enfermería en la Universidad Nacional del Callao, Gestión y Calidad de los Servicios de Salud en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos y Gerencia en los Servicios de Salud de la Universidad Ciencias de la Salud. Docente de Postgrado en Lima y Provincias de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, así como de la Universidad Alas Peruanas; actualmente docente de posgrado internacional en la Universidad Mayor de San Simón de la Facultad de Enfermería en la Ciudad de Cochabamba – Bolivia. Posee capacitación internacional en Madrid España, en el Hospital Universitario Infanta Leonor. Pertenece a diversas sociedades científicas: SOPECC Sociedad Peruana de Enfermeras en Cuidado Critico, ASOPEIN Asociación Peruana de Enfermeras Intensivistas y miembro activo de la FLECI Federación Latinoamericana de Enfermeras en Cuidados Intensivos. Sus conocimientos y experiencias que adquirió por trabajar en hospitales como el INEN Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Clínica San Felipe, Instituto Materno Perinatal - Ex Maternidad de Lima y actualmente en el Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen en el Departamento de Cuidados Críticos; le ha conferido su calidad de conferencista Nacional e Internacional de tópicos de enfermería intensiva, compartiendo experiencias en las diferentes ciudades de Lima y provincias así como también en diferentes países de nuestra región latinoamericana. Coautora de libro y responsable del capítulo: “Monitorización Hemodinámica Mínimamente Invasivo” en PROECRI avalado por SATI Sociedad Argentina de Terapia Intensiva, editado por editorial medica panamericana– Argentina. Miembro de la orden del Colegio de Enfermeros del Perú y convocada a participar en el Comité de Doctrina y Legislación y Comité de Vigilancia Ética y Deontología, en los periodos de (2015 – 2018) y (2018 – 2021) respectivamente. Con premios al desempeño profesional: Placa de Reconocimiento Resolución N° 520-18-CN/CEP, Mención Honrosa Resolución N° 222-16-CN/CEP y Reconocida como Personaje Ilustre de la Ciudad de Tumbes Resolución de alcaldía N° 369-2016-MPT-ALC.



**ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE MAESTRO**

En la Plataforma Microsoft Teams de la Escuela de Posgrado, siendo las **18:00h**, del día viernes **26 DE MARZO DE 2021** ante los Jurados de Tesis constituido por los siguientes docentes:

Dra. Clorinda Natividad BARRIONUEVO TORRES	Presidenta
Mg. Florian Gualberto FABIAN FLORES	Secretario
Dra. Rosalinda RAMIREZ MONTALDO	Vocal

**Asesora de tesis:** Dra. Juvita Dina SOTO HILARIO (Resolución N° 0182-2020-UNHEVAL/EPG-D)

**La aspirante al Grado de Maestro en Salud Pública y Gestión Sanitaria, Doña Pricila Paola TOLEDO RODRIGUEZ.**

**Procedió al acto de Defensa:**

Con la exposición de la Tesis titulado: **"RELACIÓN ENTRE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE UN HOSPITAL DE ESSALUD. LIMA, PERÚ"**.

Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación de la aspirante al Grado de Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:

- Presentación personal.
- Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y recomendaciones.
- Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente.
- Dicción y dominio de escenario.

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis **las observaciones** siguientes:

.....  
.....

Obteniendo en consecuencia la Maestría la Nota de Diecisiete ( 17 )  
Equivalente a Muy Buena, por lo que se declara Aprobado  
(Aprobado o desaprobado)

Los miembros del Jurado firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Huánuco, siendo las...18:51... horas de 26 de marzo de 2021.

[Firma]  
.....  
**PRÉSIDENTE**  
DNI N° 22422313

[Firma]  
.....  
**SECRETARIO**  
DNI N° 126621625

[Firma]  
.....  
**VOCAL**  
DNI N° 22422932

Leyenda:  
19 a 20: ExcelenteS  
17 a 18: Muy Buena  
14 a 16: Buena

(Resolución N° 0535-2021-UNHEVAL/EPG)

# AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS ELECTRÓNICA DE POSGRADO

## 1. IDENTIFICACIÓN PERSONAL

Apellidos y nombres: TOLEDO RODRÍGUEZ, PRISCILA PAOLA  
DNI: 40383551 Correo electrónico: pptoledo1811@gmail.com  
Teléfono de casa: 3603797 Celular: 99876-2266 Oficina:

## 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

POSGRADO	
Maestría:	SAUD PÚBLICA
Mención:	GESTIÓN SANITARIA

### Grado académico obtenido:

MAESTRO EN SALUD PÚBLICA Y GESTIÓN SANITARIA

### Título de la tesis:

"RELACIÓN ENTRE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LAS ENFERMERAS DE LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS DEL HOSPITAL NACIONAL GUILLERMO ALMÉNARA IRIGORYEN LIMA, PERÚ."

### Tipo de acceso que autoriza el autor:

Marcar "X"	Categoría de acceso	Descripción de acceso
<input checked="" type="checkbox"/>	PÚBLICO	Es público y accesible el documento a texto completo por cualquier tipo de usuario que consulta el repositorio.
<input type="checkbox"/>	RESTRINGIDO	Solo permite el acceso al registro del metadato con información básica, mas no al texto completo.

Al elegir la opción "Público" a través de la presente autorizo de manera gratuita al Repositorio Institucional – UNHEVAL, a publicar la versión electrónica de esta tesis en el Portal Web repositorio.unheval.edu.pe, por un plazo indefinido, consintiendo que dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita, pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla, siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente.

En caso haya marcado la opción "Restringido", por favor detallar las razones por las que se eligió este tipo de acceso:

Asimismo, pedimos indicar el periodo de tiempo en que la tesis tendría el tipo de acceso restringido:

( ) 1 año ( ) 2 años ( ) 3 años ( ) 4 años

Luego del periodo señalado por usted(es), automáticamente la tesis pasará a ser de acceso público.

Fecha de firma: 20-07-2021

  
Firma del autor