



**Universidad  
Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

## **FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

### **ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

#### **TRABAJO ACADÉMICO**

Comunicación efectiva y desempeño laboral de los profesionales de salud en el programa de atención domiciliaria (PADOMI) Essalud Lima 2023

**Para optar el Título de  
Especialista en Gestión en Servicios de Salud y Enfermería**

#### **Presentado Por:**

**Autora:** Córdova Moreno, Cecilia Cristina

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0009-0005-9626-8727>

**Asesora:** Mg. Pretell Aguilar, Rosa María

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0001-9286-4225>

**Línea de Investigación General**  
Salud, Enfermedad y Ambiente

**Lima – Perú**  
**2023**

|  |   |                                    |                          |
|--|---|------------------------------------|--------------------------|
| <br>Universidad<br>Norbert Wiener | <b>DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b> |                                    |                          |
|  | <b>CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033</b>   | <b>VERSIÓN: 01</b><br>REVISIÓN: 01 | <b>FECHA: 08/11/2022</b> |

Yo, ... **CÓRDOVA MORENO CECILIA CRISTINA** egresado de la Facultad de .....Ciencias de la Salud..... y Escuela Académica Profesional de ...Enfermería..... /  Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico **“COMUNICACIÓN EFECTIVA y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE SALUD EN EL PROGRAMA DE ATENCION DOMICILIARIA (PADOMI) ESSALUD LIMA 2023”**Asesorado por el docente: Mg Rosa Maria Pretell Aguilar DNI ... 18150131 ORCID... <https://orcid.org/0000-0001-9286-4225> ..... tiene un índice de similitud de (20) (veinte) % con código \_\_oid:\_\_ oid:14912:290581766 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....  
Firma de autor 1

**CÓRDOVA MORENO CECILIA CRISTINA** Nombres y apellidos del Egresado

DNI: .....09927634

.....  
Firma de autor 2

DNI: .....

.....  
Firma

Mg Rosa Maria Pretell Aguilar

DNI: ..... 18150131

Lima, ...29...de.....noviembre..... de.....2023...

**“Comunicación Efectiva y Desempeño Laboral de los Profesionales de Salud en El  
Programa de Atención Domiciliaria (PADOMI) Essalud Lima 2023”**

### **DEDICATORIA**

A Dios por amarme y darme fuerzas.

A mis padres que desde el cielo cuidan mis pasos.

A mis hermanos Carmen, Luis y Susana por alentarme  
a seguir estudiando.

A mi MARCEL que alegra mi vida con solo reír.

### **AGRADECIMIENTO**

A los docentes que compartieron sus conocimientos y experiencia.

A ti que insististe en que volviéramos a estudiar.

**ASESORA:**

**MG. PRETELL AGUILAR, ROSA MARÍA**

**JURADO**

**Presidente: Dra. María Hilda Cárdenas de Fernández**

**Secretario: Mg. Jaime Alberto Mori Castro**

**Vocal: Mg. María Angélica Fuentes Siles**

## ÍNDICE

|           |  |           |
|-----------|--|-----------|
| <b>1.</b> | <b>EL PROBLEMA</b> .....                 | 11        |
| 1.1       | Planteamiento del Problema .....         | 11        |
| 1.2       | Formulación del Problema .....           | 14        |
| 1.2.1     | Problema General .....                   | 14        |
| 1.2.2     | Problemas Específicos .....              | 14        |
| 1.3       | Objetivos de la Investigación .....      | 15        |
| 1.3.1     | Objetivo General.....                    | 15        |
| 1.3.2     | Objetivos Específicos.....               | 15        |
| 1.4       | Justificación de la Investigación .....  | 16        |
| 1.4.1     | Teórica .....                            | 16        |
| 1.4.2     | Metodológica.....                        | 16        |
| 1.4.3     | Práctica. ....                           | 16        |
| 1.5       | Delimitaciones de la Investigación ..... | 17        |
| 1.5.1     | Temporal.....                            | 17        |
| 1.5.2     | Espacial.....                            | 17        |
| 1.5.3     | Población o unidad de análisis. ....     | 17        |
| <b>2.</b> | <b>MARCO TEÓRICO</b> .....               | <b>18</b> |
| 2.1       | Antecedentes .....                       | 18        |
| 2.2       | Bases teóricas .....                     | 22        |
| 2.3       | Formulación de Hipótesis.....            | 30        |
| 2.3.1     | Hipótesis General .....                  | 30        |
| 2.3.2     | Hipótesis específicas.....               | 30        |

|   |    |
|---|----|
| <b>3. METODOLOGÍA</b> .....                               | 32 |
| 3.1 Método de la Investigación. ....                      | 32 |
| 3.2 Enfoque de la Investigación. ....                     | 32 |
| 3.3 Tipo de investigación. ....                           | 32 |
| 3.4 Diseño de la investigación.....                       | 32 |
| 3.5 Población, muestra y muestreo .....                   | 33 |
| 3.6 Variables y Operacionalización .....                  | 36 |
| 3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos ..... | 40 |
| 3.7.1 Técnica.....  | 40 |
| 3.7.2 Descripción de instrumentos.....                    | 40 |
| 3.7.3 Validación .....                                    | 41 |
| 3.7.4 Confiabilidad.....                                  | 42 |
| 3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos .....       | 42 |
| 3.9 Aspectos éticos.....                                  | 43 |
| <b>4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS</b> .....                  | 44 |
| 4.1 Cronograma de actividades. ....                       | 44 |
| 4.2 Presupuesto .....                                     | 46 |
| <b>5. REFERENCIAS</b> .....                               | 48 |
| <b>ANEXOS</b> .....                                       | 59 |
| Anexo 1: Matriz de consistencia                           |    |
| Anexo 2: Instrumentos                                     |    |
| Anexo 3: Formato de consentimiento informado              |    |
| Anexo 4: Informe del asesor del Turnitin                  |    |

## RESUMEN

Objetivo: “Determinar la relación que existe entre la comunicación efectiva y el desempeño laboral de los profesionales de salud”, población total es de 160 profesionales de la salud entre médicos, enfermeros y terapeutas físicos que trabajan en el programa de atención domiciliaria “PADOMI EsSalud Lima”. Muestra la conforman 113 profesionales del total de la población. Diseño metodológico: El tipo de investigación será aplicada. Diseño observacional, correlacional, descriptivo y transversal. Instrumentos: Para evaluar la variable “Comunicación Efectiva” se utilizara el cuestionario modificado por Calderón en el año 2019 confiable mediante la Alpha de Crombach de 0.808 y para evaluar la variable “Desempeño Laboral” se aplicara el cuestionario modificado por Zanabria en 2018 confiable mediante Alpha de Crombach de 0.84. Procesamiento estadístico y el análisis de datos se trabajara con el paquete estadístico SPSS 27,0 y a fin de comprobar las hipótesis planteadas se usara la prueba de Rho de Spearman.

**Palabras claves:** “Comunicación efectiva”, “Desempeño laboral”, “Profesionales de la salud”.

**ABSTRACT**

Objective: "Determine the relationship between effective communication and the work performance of health professionals", total population is 160 health professionals including doctors, nurses and physical therapists who work in the home care program "PADOMI EsSalud Lime". Sample is made up of 113 professionals of the total population. Methodological design: The type of research will be applied. Observational, correlational, descriptive and cross-sectional design. Instruments: To evaluate the "Effective Communication" variable, the questionnaire modified by Calderón in 2019, reliable through Crombach's Alpha of 0.808, will be used and to evaluate the variable "Labor Performance", the questionnaire modified by Zanabria in 2018 reliable through Alpha will be applied. of Crombach of 0.84. Statistical processing and data analysis will work with the SPSS 27.0 statistical package and in order to verify the hypotheses raised, the Spearman's Rho test will be used.

Keywords: "Effective communication", "Work performance", "Health professionals".

## **1. El Problema**

### **1.1. Planteamiento del problema**

La Organización Mundial de la Salud (OMS), identifica a la comunicación efectiva como una de las tres habilidades sociales para la vida, se une a la empatía y a las relaciones interpersonales como el conjunto de competencias fundamentales que permiten afrontar exitosamente las situaciones que se presentan en la vida diaria (1).

El proceso de comunicación en un ambiente laboral es la herramienta importante en la promoción de la salud de los trabajadores. Por el contrario si existe errores en la comunicación del personal de salud genera negligencias en la asistencia y disminuye la seguridad del paciente y del trabajador (2).

El proceso de comunicación es un elemento esencial que actualmente, se debe realizar en primer lugar el mirar, escuchar, reflexionar y al final de modo comprensible expresar las ideas. En Estados Unidos las habilidades de comunicación y compasión ascienden al 85% del personal médico (3).

El liderazgo y la buena comunicación del personal de enfermería fomentan la resolución de problemas, usando sus amplios criterios y experiencias, se puede establecer las mejores estrategias para la solución de conflictos. Más la mala comunicación entre compañeros genera problemas en el cumplimiento del compromiso organizacional (4).

Los principales factores que comprometen la comunicación efectiva y la calidad de la atención son las fallas relacionadas con la transmisión de información entre

los profesionales que componen el equipo interdisciplinario, así como las largas jornadas de trabajo y los registros de salud ilegibles (5).

El desempeño laboral en el personal de salud es el comportamiento del trabajador que permite que desarrolle competentemente sus obligaciones inherentes a su cargo con la experiencia de sus conocimientos teóricos y prácticos, apoyado en la comunicación y las buenas relaciones interpersonales. Por el contrario si el trabajador tiene poca consideración del empleador, incremento de horas de trabajo, sobrecarga en el trabajo hace que no cumpla con lo establecido (6).

Se considera muy importante motivar a los profesionales y técnicos de la salud para mejorar su desempeño y adoptar la superación profesional permanente como un estilo de vida en este nuevo milenio a fin de poder cumplir con las normas del sistema nacional de salud (7).

A nivel internacional, se ha reportado que la sobrecarga de trabajo en enfermería afecta negativamente la calidad de los cuidados de enfermería provocando un descenso en el desempeño laboral e incluso representando un factor de riesgo para una mayor mortalidad (8).

En el Perú, para que las instituciones brinden calidad en las prestaciones asistenciales, es necesario que los directivos sean competentes, y establezcan estrategias que generen una comunicación interna y externa (9).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) en su documento «Marco estratégico de la OMS para las comunicaciones eficaces», reconoce que la comunicación efectiva, integrada y coordinada es esencial para llevar a cabo el

objetivo de la OMS de construir un futuro mejor y más saludable para las personas en todo el mundo (10).

Según el Instituto Brasileño de Seguridad del Paciente, afirma que la comunicación ineficaz esta entre las causas del 70% de los errores que se cometen en la asistencia sanitaria a raíz de eso la OMS nombra comisiones enfocadas a identificar situaciones de riesgo y elaboración de soluciones adecuadas (11).

La manera en que un colaborador realiza sus tareas, el nivel de cumplimiento de las exigencias del puesto laboral en concordancia con los objetivos organizacionales es reconocida como desempeño laboral y en salud se suma los factores individuales del trabajador y el entorno laboral (12).

La satisfacción laboral es la respuesta emocional de un trabajador a diferentes factores relacionados con el trabajo que resultan en la búsqueda de placer, comodidad, confianza, recompensas, crecimiento personal y diversas oportunidades positivas, incluida la movilidad ascendente, el reconocimiento y la evaluación realizada según un patrón de mérito con valor monetario como compensación (13).

La insatisfacción laboral es un riesgo profesional muy extendido entre el personal que presta sus servicios en las instituciones públicas de salud, donde dicha insatisfacción guardaría una intensa relación con las condiciones de trabajo (14)

La insatisfacción en el trabajo ocasionada por un inadecuado ambiente genera daños a la salud física y psíquica, además, define en cada uno de los integrantes de la organización, su comportamiento laboral, el cual genera diferente impacto

en cada sujeto ocasionando expectativas laborales que se traducen en rendimiento y productividad (15).

En el PADOMI, programa de atención a domicilio, laboran diferentes gremios de profesionales de la salud, directivos, médicos, enfermeras, terapistas, especialistas y personal administrativo, etc. Los profesionales de la salud acuden a realizar las visitas domiciliarias en los diferentes distritos de Lima; cada uno realiza la atención a los diferentes pacientes asignados de acuerdo con su especialidad, pero al momento de que se desea realizar una coordinación o comunicación directa entre gremios en el área de la visita o en la oficina entre los profesionales de la salud en sí y con el personal administrativo se observó el problema a veces la respuesta es asertiva, pero a veces no se logra concretar o se recibe una comunicación poco efectiva evidenciándose una demora en la atención del usuario.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación efectiva y el desempeño laboral de los profesionales de salud en el programa de atención domiciliaria (PADOMI) EsSalud – Lima, 2023?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿Cuál es la relación existente entre la comunicación efectiva según la dimensión identificación con la organización y el desempeño laboral de los profesionales salud?

¿Cuál es la relación existente entre la comunicación efectiva según la dimensión comunicación interna y externa y el desempeño laboral de los profesionales de salud?

¿Cuál es la relación existente entre la comunicación efectiva según la dimensión canales de comunicación y el desempeño laboral de los profesionales de salud?

### **1.3.Objetivos de la Investigación**

#### **1.3.1. Objetivo General**

Determinar la relación existente entre la comunicación efectiva y el desempeño laboral de los profesionales de salud en el programa de atención domiciliaria.

#### **1.3.2. Objetivos Específicos**

Determinar la relación que existe entre la comunicación efectiva según la dimensión identificación con la organización y el desempeño laboral de los profesionales de salud.

Determinar la relación que existe entre la comunicación efectiva según la dimensión comunicación interna y externa y el desempeño laboral de los profesionales de salud.

Determinar la relación que existe entre la comunicación efectiva según la dimensión canales de comunicación y el desempeño laboral de los profesionales de salud.

## **1.4. Justificación de la Investigación**

### **1.4.1. Teórica**

El presente estudio se fundamentará teniendo como base la teoría de las Relaciones Interpersonales de Hildegard Peplau y la teoría de los dos factores o dual de Frederick – Herzberg, para explicar de manera científica si se encuentra o no, relación entre la comunicación efectiva y el desempeño laboral de los profesionales de atención domiciliaria.

### **1.4.2. Metodológica**

El presente estudio será de tipo correlacional, cuantitativo se empleará instrumentos validados con un alto porcentaje de confiabilidad para determinar el vínculo entre las variables de investigación. Así mismo los resultados contribuirán a la mejora en la gestión de la atención a los pacientes.

### **1.4.3. Práctica**

La comunicación efectiva es necesaria para mantener actualizados los procedimientos que se realizaran a los pacientes en su atención, también es importante mejorar las relaciones entre los diferentes profesionales de salud a fin de desempeñar eficientemente el cargo asignado. Por lo cual se necesitan los resultados de la investigación para lograr fortalecer la participación e integración de los diferentes grupos de profesionales mejorando el trabajo en equipo.

Así mismo se pretende realizar posteriormente un plan de mejora continua con diferentes estrategias centrada en la comunicación efectiva de manera que contribuya a optimizar el desempeño laboral del personal.

## **1.5. Delimitaciones de la Investigación**

### **1.5.1. Temporal**

El estudio se realizará a partir de julio del 2023 hasta setiembre del 2023.

### **1.5.2. Espacial**

El estudio se realizará en el Servicio del Programa de Atención Domiciliaria, de la Sub Gerencia De Atención Domiciliaria de EsSalud, Lima.

### **1.5.3. Población o Unidad de Análisis**

Profesionales de Enfermería, Profesionales de tecnología Médica, Profesionales Médicos.

## **2. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes**

#### **2.1.1. Antecedentes Internacionales**

Ortiz, L. (16) en su investigación del año 2023, en Ecuador tuvo como objetivo “Determinar en qué medida la gestión de la comunicación incide en el desempeño laboral de los servidores en el Hospital General Dr. Liborio Pachana Sotomayor”, es un estudio de diseño no experimental, de tipo exploratorio, descriptivo y correlacional, con un enfoque cuantitativo. Se realizó una encuesta elaborada por el autor y una entrevista. La población en estudio fueron 209 trabajadores de ambos géneros; conformado por diferentes gestores de todas las áreas del hospital. Los resultados muestran que los encuestados rara vez (57.4%) se genera la relación de comunicación y niveles organizacionales y que en el área de gestión con el área médica se generan barreras en la comunicación. Concluyendo que la efectividad con que fluye la comunicación desde la gerencia a los demás niveles dependerá de factores: como la dimensión de la estructura orgánica, participación adecuada de los mandos medios en el proceso de comunicación también que la gestión de la comunicación si incide en el desempeño laboral de los trabajadores.

Aragadvay, M. (17) en su investigación del año 2022 en Ecuador, tuvo como objetivo “Determinar la influencia de la comunicación interna en el desempeño del personal en el Hospital Básico Moderno de Riobamba”. La investigación es de enfoque cuantitativo no experimental, de corte trasversal y tipo descriptivo y correlacional, para la toma de datos se empleó un formato de encuesta para cada una de las variables que se dividía en tres dimensiones, la misma que fue aplicada de manera directa a todo el personal que labora en la institución. La población fueron 57 funcionarios del Hospital distribuidos en las áreas de consulta externa, emergencia, hospitalización, quirófano nutrición, farmacia, laboratorio, administración y contabilidad. Los resultados muestran que en relación con Patrones de comunicación y clima organizacional (62.1%); Patrones de comunicación y motivación laboral (62.5%); Patrones de comunicación y satisfacción laboral (67%); Barreras de comunicación y satisfacción laboral (61.4%); Retroalimentación y clima organizacional (53,3%) y Retroalimentación con satisfacción laboral (56,3%). Se concluye que existe una correlación positiva fuerte y significativa entre las variables comunicación interna y desempeño laboral.

Rivera, I. (18) en su investigación del año 2019 en México, tuvo como objetivo “Conocer la relación que existe entre la comunicación interna y el desempeño laboral percibida por los empleados del Hospital La Carlota”. Estudio de tipo cuantitativo, descriptivo, trasversal, predictivo y correlacional. Con una muestra de 117 empleados. Para la recolección de

datos el autor elaboro un instrumento para comunicación interna con una confiabilidad de 0.928 y para desempeño laboral uno con un alfa de Crombach de 0.814. Con el análisis de los datos obtenidos de la aplicación de los instrumentos, se logró determinar que existe una relación lineal positiva y significativa en grado de moderado entre la comunicación interna y el desempeño laboral. Concluyendo que, cuanta más comunicación exista entre los empleados y directivos del Hospital La Carlota, mayor o mejor será su desempeño laboral.

Mehamedamin, et al (19) en su investigación del año 2022 en Etiopia, tuvo como objetivo “Evaluar la comunicación médico-enfermera en la atención al paciente en los hospitales públicos del estado regional de Harari y la administración de la ciudad de Dire-Dawa”. Estudio trasversal, cualitativo, cuantitativo y fenomenológico. Participaron 440 profesionales entre enfermeras y médicos. Se recolecto la información por medio de un cuestionario aprobado y analizado por un programa de software STATA. Los resultados se encuentro que la magnitud del nivel de conocimiento entre el médico y la enfermera era de 53,2% considerado un nivel de baja comunicación. Concluyendo la comunicación entre los profesionales estudiados es baja y deficiente y está relacionado al salario mensual bajo, el incremento de la edad y los factores de la organización.

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales**

Castillo et al. (20) en su investigación del año 2021 en Chimbote, Perú tuvo como objetivo “Determinar la relación entre la comunicación interna y el

desempeño laboral en profesionales sanitarios peruanos durante la pandemia” con un enfoque cuantitativo, descriptivo, correlacional y de corte transversal. La población estuvo constituida por 100 profesionales, entre médicos, enfermeras, obstetras y técnicos. Los instrumentos fueron dos cuestionarios sometidos a un análisis psicométrico para su adaptación y la para la confiabilidad realizaron una prueba piloto obteniendo un Alfa de Cornbach de 0,8 y 0,9. Resultados: el desempeño laboral de los profesionales del departamento materno infantil manifestó un nivel alto (51%), y el de comunicación interna fue de medio (57%). El análisis por dimensiones, se encontró relación directa y significativa entre descendente y desempeño laboral, así como también entre responsabilidad y comunicación interna. Concluyen que el nivel de comunicación interna fue medio, adecuado con respecto a la situación de pandemia COVID-19, y se relacionó en forma directa y significativa con el desempeño laboral en los profesionales sanitarios peruanos que participaron en el estudio.

Paucar (21) en su investigación del año 2021 en Perú tuvo como objetivo “Analizar la influencia que existe de la comunicación interna en el desempeño laboral de los colaboradores del Centro de Salud San Francisco,” con un diseño descriptivo no experimental. La población estuvo constituida por 77 colaboradores nombrados. La técnica de recolección de datos fue la encuesta, los instrumentos se validaron por juicio de expertos. Resultados: Un 47.8% no se siente involucrado, perjudicando su desempeño, un 48.1% siente que su sueldo no está acorde al trabajo que realizan y un 46.8% siente

que la gerencia no está completamente comprometida en la innovación de mecanismos para mejorar la comunicación interna, Llegando a la conclusión que es necesario implementar un sistema de comunicación fluida y efectiva para que los colaboradores sientan que son importantes y forman parte de la organización.

Vela (22) en su investigación del año 2020 en Juanjui Perú tuvo como objetivo “Determinar la relación entre la comunicación asertiva y el desempeño laboral de los colaboradores del hospital I Juanjui Essalud” con un enfoque cualitativo, correlacional de diseño no experimental, de corte transversal. La población participó 70 colaboradores del área administrativa y del área asistencial. Obtuvo la información usando dos instrumentos uno de cada variable. Los resultados se analizaron con el coeficiente de Pearson el cual indico con un 0.701, con un  $P= 0,000$  es decir menor a 0.05; es decir una relación positiva, alta y directa entre las variables de estudio; concluyendo que a mayor nivel de comunicación asertiva los desempeños laborales de los colaboradores aumentaran en una relación directa.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1. Descripción de la Variable Independiente**

Comunicación Efectiva

La Comunicación es un proceso activo y continuo, un elemento vital para brindar información exacta y oportuna, una trasmisión de ideas, pensamientos, opiniones, sentimientos entre un individuo y otro o un

individuo y un grupo de personas, cada una procesa la información y responde a la misma, completando el ciclo. Este proceso es muy importante para el desarrollo del trabajo en equipo, por ello es por lo que la enfermera debe saber hablar y escuchar atentamente a la persona que le está brindando una información (23).

La comunicación fluida es un acto que debe realizarse de manera simple y fácil. La transmisión de la información se recibe de dos maneras verbal y no verbal, ambas muy importantes. En la comunicación tan importante es el hablar bien como el saber escuchar. La escucha activa es otra de las habilidades esenciales a nivel social y profesional (24).

La comunicación entre los profesionales de la salud y los pacientes se considera una herramienta de salud de primer nivel, ya que afecta directamente la eficiencia de las intervenciones de los profesionales de la salud (25).

La comunicación es un proceso recíproco e interactivo por el que dos personas se benefician no solo se hace uso de las palabras y el tono de voz, además se utiliza la innovación y la tecnología como herramientas eficaces para entregar los mensajes. La comunicación se hace más efectiva cuando el personal de salud brinda oportunamente la atención, impide cometer equivocaciones y aumenta la seguridad del paciente (26).

La comunicación efectiva, es considerada como aquel comportamiento de los colaboradores y de los elementos que conforman a la organización, para poder mantener un grado de exposición de la información, tanto transversal,

como longitudinal, que permita alcanzar la coordinación mutua y eficiente, entre el personal (27).

La comunicación efectiva incluye comportamientos asertivos en la transmisión, recepción e interpretación de información con claridad y respeto mutuo. La búsqueda de soluciones adecuadas para estas conductas incluye el uso de un lenguaje objetivo y no acusatorio que promueva la comunicación y las relaciones respetuosas, además de un canal o sistema de notificación para denunciar conductas destructivas, es de vital importancia, asegurar una comunicación interprofesional abierta y eficaz, desde la identificación de problemas hasta el establecimiento de mecanismos y herramientas de comunicación eficaces (28).

La comunicación efectiva es un factor de vital importancia en las organizaciones para lograr un trabajo positivo y eficaz, el acto de comunicar no es tan sencillo como sólo transmitir información, exige que esta se reciba, interprete y se comprenda de manera correcta. Esa efectividad es de gran importancia porque si no se cuenta con los métodos eficaces, se corren varios riesgos como, por ejemplo, malentendidos, notificaciones inadecuadas de las prioridades, órdenes confusas o aplicación de criterios personales, generando así un clima organizativo tenso y poco productivo (29).

### **Teoría que Sustenta la Variable**

#### **La teoría de las relaciones interpersonales de Hildegard E. Peplau**

En su teoría, Peplau se refiere a la relación entre una persona que necesita ser atendida y el profesional que lo atiende. Ambos sujetos por ser sociales se establece una relación recíproca, es decir las acciones de la enfermera son en, para y hacia el paciente e implica respeto, desarrollo y aprendizaje para ambos. Estas van a jugar un rol importante en la actividad humana y están mediadas por la comunicación. Analiza cuatro experiencias psicobiológicas que obligan a los pacientes a desarrollar respuestas destructivas o constructivas frente a: necesidad, frustración, conflicto y ansiedad (30).

### **MODELO DE ENFERMERÍA DE HILDEGARD PEPLAU**

En la relación enfermera/o paciente, Peplau describe cuatro fases no estáticas, pueden presentarse en orden o de manera simultánea. La enfermera de forma flexible puede asumir diferentes roles en el momento de realizar la atención usando al máximo sus habilidades, conocimientos y recursos necesarios para ayudar al enfermo

1ª Orientación. - La persona tiene una necesidad sentida que requiere atención y busca la ayuda del profesional para una explicación de su sentir o para dar las respectivas ideas para empezar la mejora de su salud.

2ª Identificación. - La Enfermera /o utiliza sus habilidades para facilitar la exploración de los sentimientos y de esa forma la persona puede sobrellevar su enfermedad.

3ª Explotación. - La persona recibe la información extrae el mayor beneficio de la misma y de la relación enfermera paciente se pueden establecer nuevas metas para las siguientes atenciones

4ª Resolución. - La última fase favorable para ambos. El paciente logra resolver las necesidades afectadas y la enfermera crea con el paciente una relación de apoyo (31).

Definición de las Dimensiones de Comunicación Efectiva.

**Dimensión 1. La Identificación con la Organización:** Es un conjunto de características que describen la base de una organización se asocia a la visión, misión, valores, historia y cultura del área donde se labora. Si un trabajador está identificado con su organización cumplirá sus tareas, aportará mayores ideas, demostrará más sus habilidades y se reflejará en la producción de la empresa. La calidad de vida laboral de una organización esta mediada por el entorno, el ambiente y el aire que se respira en ella; es muy importante los esfuerzos para mejorar la vida laboral todo eso constituye tareas sistemáticas que llevan a cabo todos los trabajadores para obtener una oportunidad de mejorar sus puestos y contribuir con la institución (32).

**Dimensión 2. Comunicación interna:** Se presenta en todas las áreas del hospital, empresa o domicilio, la característica importante es que debe ser fluida y oportuna, no debe haber diferencias entre los rangos de los trabajadores. Así el jefe de la institución debe conversar fluidamente con todos sus trabajadores y los trabajadores deben sentir la confianza de poder conversar con los jefes y directivos. Mantener un oportuno dialogo entre los trabajadores como, por ejemplo, comunicar aspectos de suma importancia de la institución, otorgarles formación y de esta manera de conserven y desarrollen competencias y motiven para alcanzar los objetivos de la organización. En este tipo de comunicación tiene

que desarrollarse en toda la jerarquía de la institución puesto obtendrá una imagen de prestigio y se fortalecerán un clima laboral oportuno (33).

**Dimensión 2. Comunicación externa:** Está encaminada a los integrantes externo del hospital con la finalidad de mantener las relaciones públicas, dicho tipo de mensajes se produce entre dos o más individuos que no están en un mismo ambiente como pacientes, intermediarios, distribuidor, etc. Guarda una relación más consolidada con los departamentos que están cargo de relaciones públicas (33).

**Dimensión 3. Canales de comunicación:** Son los medios por los cuales se envía el mensaje entre el emisor y el receptor. Existen diferentes canales, por ejemplo el aire en una comunicación oral, el escrito, soportes visuales, etc. También se consideran canales de comunicación un teléfono, el papel, la televisión, un email (34).

El empleo de canales de comunicación interna conlleva a un mejor flujo de información dentro de la organización, por lo que se considera que el departamento de comunicación asume su rol de manera satisfactoria como pilar fundamental de una institución de educación superior, su comunicación interna podría mejorar en cuanto a la frecuencia con la que se organizan para debatir temas internos (35).

### **2.2.2. Descripción de la Variable Dependiente Desempeño Laboral**

El desempeño laboral es la calidad del trabajo que cada empleado le aporta a sus tareas diarias, durante un determinado periodo de tiempo. Es la

estrategia personal del trabajador para lograr los objetivos institucionales la cual, es visible a través su comportamiento. Sin embargo, el ejercicio profesional puede ser tanto exitoso como deficiente dependiendo así de: múltiples factores, elementos, habilidades, características o competencias correspondientes a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera que una persona aplique o demuestre al desarrollar su trabajo (36).

El desempeño es situacional, puede variar según la crianza de la persona, los valores y principios que tenga, la identificación con la institución, los incentivos otorgados a su labor así como de múltiples factores condicionantes, como problemas personales y familiares y el afán de realizar una determinada actividad. Existen tres tipos principales de conductas que constituyen y determinan al desempeño laboral, estos son: El desempeño de la tarea, el Civismo y falta de productividad, en donde se incluyen todas aquellas acciones que atentan contra los intereses e integridad de la empresa (37).

El grado de satisfacción del personal de Enfermería se obtiene cuando la institución propone estrategias de mejora o incentivos verbales y que sean de conocimiento público a sus trabajadores, a su vez un cambio en la cultura de la institución. Cuando hay insatisfacción, el personal genera ausentismo elevado, agresividad en el puesto de trabajo, maltrato al paciente y bajo rendimiento. Es evidente que la satisfacción laboral del personal, tiene una estrecha relación con determinados aspectos del desempeño,

puesto que no es factible conseguir que una persona realice su trabajo con calidad y eficiencia si no se encuentra satisfecho laboralmente (38).

### **Teoría que Sustenta la Variable Dependiente Desempeño Laboral**

#### **TEORIA DEL FACTOR DUAL DE HERZBERG**

La base de la teoría es reflexionar que los elementos que provocan la satisfacción o insatisfacción laboral en el trabajador son de naturalezas totalmente distintas. Los factores que contribuyen a la satisfacción laboral son motivadores como el logro, reconocimiento, la responsabilidad y las oportunidades de progreso y los factores de la insatisfacción se llaman factores higiénicos que van de acuerdo a la falta de las necesidades primarias de Maslow. Asimismo, la teoría se enraiza en la idea de que la persona tiene dos tipos de necesidades: la necesidad de evitar el dolor o los eventos que le producen malestar y, por otra parte, la necesidad o deseo de progresar y madurar tanto a nivel emocional como intelectual (39).

#### **Definición de las Dimensiones De Desempeño Laboral**

Al hablar del desempeño laboral nos referimos al trabajo que realiza el empleador dentro de la organización y para evaluarlo se requiere de diferentes dimensiones

**Dimensión 1. Productividad.** - Esta la realizan los empleados, mientras cumplen con los objetivos concretos de la organización en un plazo establecido e informado con anticipación. Se debe facilitar las herramientas ideales para que el desempeño del trabajador sea lo más eficaz posible (40).

**Dimensión 2. Capacitación Y Educación Continua.** - se considera una herramienta importante para las organizaciones, con ella se logra disminuir o

cerrar las brechas relacionadas a la participación y la retención de los empleados. Son actividades que planifica el empleador para perfeccionar al colaborador en su puesto de trabajo, también sirve para incrementar las habilidades y conocimientos del personal en otras áreas de la misma empresa. Esta surge porque actualmente los trabajos no son estáticos y el personal debe saber de todas las áreas (41).

**Dimensión 3. La Aptitud** es la capacidad o potencialidad para realizar algo o para aprender cierto tipo de cosas. Algunas aptitudes son, por ejemplo, la capacidad de concentración, el razonamiento matemático, la capacidad verbal, la memoria asociativa, el razonamiento espacial o la destreza motriz (42).

**Dimensión 4. Calidad Técnica y Atención** En la calidad de la atención técnica se considera el uso de la ciencia y la tecnología médica, aplicada en alguna página web, que incluya la evaluación del uso, la funcionalidad, fiabilidad y eficacia para maximizar los beneficios a la salud sin aumentar al mismo tiempo los riesgos. El grado de calidad es, por lo tanto, el punto en el cual se espera que la atención provista logre el balance más favorable entre los riesgos y beneficios (43).

## **2.3. Formulación de la Hipótesis**

### **2.3.1. Hipótesis general**

H1: Existe relación estadísticamente significativa entre la comunicación efectiva y el desempeño laboral de los profesionales de salud en el programa de atención domiciliaria (PADOMI) Es Salud –Lima, 2023.

Hipótesis nula

H0: No Existe relación estadísticamente significativa entre la comunicación efectiva y el desempeño laboral de los profesionales de salud en el programa de atención domiciliaria (PADOMI) Es Salud –Lima, 2023.

### **2.3.2. Hipótesis específicas**

1. Existe relación estadísticamente significativa entre la comunicación efectiva según la dimensión identificación con la organización y el desempeño laboral de los profesionales de salud en el programa de atención domiciliaria (PADOMI) Es Salud – Lima, 2023.
2. Existe relación estadísticamente significativa entre la comunicación efectiva según la dimensión comunicación interna y externa y el desempeño laboral de los profesionales de salud en el programa de atención domiciliaria (PADOMI) Es Salud – Lima, 2023.
3. Existe relación estadísticamente significativa entre la comunicación efectiva según la dimensión canales de comunicación y el desempeño laboral de los profesionales de salud en el programa de atención domiciliaria (PADOMI) Es Salud – Lima, 2023.

### **3. METODOLOGIA**

#### **3.1 . Método de la Investigación:**

El método elegido para la realización de la presente investigación será el hipotético deductivo en ciencias comienza con la participación inicial de elementos teóricos o hipótesis en la investigación que anteceden y determinan las otras observaciones (44).

#### **3.2 Enfoque de la Investigación:**

Sera cuantitativo, el cual se fundamenta sobre la base de una revisión de literatura que apunta al tema y da como conclusión un marco teórico orientador de la investigación (45).

#### **3.3 . Tipo de la Investigación:**

Sera de tipo aplicada, permite disponer de información y alternativas de solución a los problemas (46).

### **3.4 Diseño de la Investigación:**

El diseño de la investigación será:

Observacional, porque tiene como objetivo la observación y registro de acontecimientos sin intervenir en el curso natural de estos. (47). Correlacional, para lograr medir el grado de relación y la manera cómo interactúan dos o más variables entre si dentro de un mismo contexto y en la mayoría de los casos a partir de los mismos sujetos (48). Descriptivo, se selecciona unos conceptos o varias variables y se mide cada una de ellas independientemente de las otras con el fin y propósito de describirlas (49). Y Transversal, para poder identificar la frecuencia de una condición o enfermedad en la población estudiada (50).

### **3.5 Población, muestra y muestreo**

Población: De un total de 160 profesionales que laboran en la atención programada del Programa de Atención a Domicilio (PADOMI) Essalud Lima; distribuidos así: total de enfermeros 69, régimen 728 son 53 y CAS 16; terapistas 85 régimen 728 y 6 médicos coordinadores.

Muestra: Lo conformaran 113 profesionales que laboran en la atención programada del Programa de Atención a Domicilio (PADOMI).

Se determinó aplicando la siguiente formula:

$$n = \frac{Z^2 \times N \times p \times q}{\dots}$$

$$e^2 \times (N - 1) + Z^2 \times p \times q$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra

Z = Nivel de confianza 1.96 (95%)

p = Probabilidad de éxito (0.5)

N = Tamaño de la población

e = Error estimado (0.05)

q = Probabilidad de fracaso (0.5)

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

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 160 \times 0.5 \times 0.5}{(0.05)^2 \times (160 - 1) + (1.96)^2 \times (0.5) \times (0.5)}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 160 \times 0.25}{(0.05)^2 \times (159) + (1.96)^2 \times 0.25}$$

$$n = \frac{3.8416 \times 160 \times 0.25}{0.0025 \times 159 + 3.8416 \times 0.25}$$

$$n = \frac{153.7312}{0.3975}$$

$$n = 386.72$$

$$n = 386.72$$

$$n = 386.72$$

$$n = 113$$

Muestreo: Se realizará el muestreo no probabilístico por conveniencia; en donde la investigadora cumpliendo con los criterios de inclusión y exclusión establecidos, se captará a los sujetos que estén a su disponibilidad en un intervalo de tiempo específico.

**Criterios de Inclusión**

- Profesionales que acepten firmar el consentimiento.
- Personal bajo el régimen 728 y contrato CAS con más de un año de permanencia en la atención programada del Programa de Atención a Domicilio (PADOMI) Es Salud Lima.
- Participación voluntaria en el estudio.
- Profesionales que usen el sistema de WhatsApp.
- Profesionales de ambos sexos.
- Llenado completo de todos los ítems de la encuesta

**Criterios de Exclusión**

- Profesionales que rechacen participar y no firmen el consentimiento.
- Profesionales con descanso médico, vacaciones, licencias sin goce de haber en el desarrollo del trabajo.
- Profesionales con menos de un año de servicio en el programa de atención a domicilio.
- Profesionales que no utilicen el sistema de WhatsApp.

### 3.6 Matriz de Operacionalización de variables

#### Variable Independiente: COMUNICACIÓN EFECTIVA

| VARIABLES  | DEFINICION CONCEPTUAL  | DEFINICION OPERACIONAL   | DIMENSION  | INDICADORES  | N° DE ITEMS   | ESCALA DE MEDICION | ESCALA DE VALORATIVA (NIVELES)                                 |
|------------|--|--|--|--|---|--------------------|--|
| Variable 1 | Es un proceso importante entre los miembros del equipo de salud que ocurre con un contacto visual, escucha activa, comprensión del mensaje, participación de todos los | Proceso importante que se desarrolla en todos los profesionales de salud que laboran en el programa de atención a domicilio (PADOMI) Es Salud Lima; el que | D1: Identificación con la organización.<br><br>D2: Comunicación interna y externa.<br><br>D3: Canales de | Conocimiento de la organización<br>Entorno laboral<br>Comunicación<br><br>Valores<br>Aceptación de las funciones<br>Difusión de documentos | (8 ítems)<br>1, 2, 3, 4,<br>5, 6, 7, 8<br><br>(8 ítems)<br>9, 10, 11,<br>12, 13,<br>14, 15,<br>16.<br><br>(9 ítems) | ORDINAL            | Deficiente [30-69]<br>Moderado [70-109]<br>Eficiente [110-150] |

|  |   |  |              |   |   |  |  |
|--|---|--|--------------|---|---|--|--|
|  | miembros del equipo para la resolución de problemas (51). | sea medido a través de un instrumento que identifique las dimensiones “Identificación con la organización”, “Comunicación interna y externa” y “Canales de comunicación (52).” | comunicación | Integración de equipos de trabajo<br>Responsabilidad<br>Coordinación de actividades | 17, 18,<br>19, 20,<br>21, 22,<br>23, 24,<br>25. |  |  |
|--|---|--|--------------|---|---|--|--|

## Variable Dependiente: DESEMPEÑO LABORAL

| VARIABLE   | DEFINICION CONCEPTUAL  | DEFINICION OPERACIONAL   | DIMENSION   | INDICADORES   | N° DE ITEMS   | ESCALA DE MEDICION | ESCALA DE VALORATIVA (NIVELES)  |
|------------|--|--|---|---|---|--------------------|---|
| Variable 2 | Es la eficacia que demuestra el colaborador al realizar su trabajo, la cual esta resulta necesaria en las empresas, por ende, esta se convierte en una ventaja | Es la eficacia que demuestran los profesionales de la salud; que laboran en el programa de atención domiciliaria (PADOMI) Es Salud, Lima. El que será medido usando un | “Calidad Técnica y Atención”<br><br>“Capacitación y Educación Continua”.<br><br>“Productividad” | Cumplimiento<br><br>Ética<br><br>Participación<br><br>Asistencia<br><br>Compro-miso | (7 ítems)<br>1, 2, 3,<br>4, 5, 6, 7<br><br>(5 ítems)<br>8, 9, 10,<br>11, 12<br><br>(3 ítems)<br>13, 14,<br>15 | ORDINAL            | Desempeño laboral Bajo (20 – 45)<br><br>Desempeño laboral Medio (46 - 73)<br><br>Desempeño laboral Alto |

|  |   |   |             |  |  |  |            |
|--|---|---|-------------|--|--|--|------------|
|  | competitiva para las empresas en la actualidad. (53). | instrumento que identifique las dimensiones:<br>“Calidad técnica y atención”,<br>“Capacitación y educación continua”,<br>“Productividad” y<br>“Aptitudes” (54). | “Aptitudes” | Cumplimiento<br><br>Respeto<br><br>Empatía | (5 ítems)<br><br>16, 17,<br><br>18, 19,<br><br>20. |  | (74 - 100) |
|--|---|---|-------------|--|--|--|------------|

### **3.7 Técnicas e Instrumentos**

#### **3.7.1. Técnicas**

Variable 1: Sera encuesta

Variable 2: Sera encuesta

#### **3.7.2. Descripción de Instrumentos**

##### **3.7.2.1. Instrumento 1:**

El instrumento que se utilizara fue diseñado por De la Cruz en el año 2015, “Cuestionario para medir Comunicación Efectiva”, modificado por Calderón (52), en Perú en el año 2019.

El Cuestionario tiene un total de 25 ítems, distribuido en 3 dimensiones: “Identificación con la Institución” (8 ítems), “Comunicación Interna y Externa” (8 ítems) y “Canales de Comunicación” (9 ítems).

Para la calificación de las respuestas, se empelará la escala de Likert con la siguiente escala e índice como alternativa de respuesta: Totalmente de Acuerdo (5), De Acuerdo (4), Indeciso (3), En Desacuerdo (2) y Totalmente en Desacuerdo (1).

Se evaluará:

Comunicación efectiva eficiente (110 – 150)

Comunicación efectiva moderado (70 – 109)

Comunicación Efectiva Deficiente (30 – 69).

### **3.7.2.2. Instrumento 2:**

Fue diseñado por Quispe en el año 2016, “Cuestionario para medir Desempeño Laboral”, modificado por Zanabria (54) en Moquegua, Perú en el año 2018.

Consta con un total de 20 ítems con 4 dimensiones: “Calidad Técnica y Atención” (7 ítems), “Capacitación y Educación Continua” (5 ítems), “Productividad” (3 ítems) y “Aptitudes” (5 ítems).

Para la calificación de las respuestas se empleará la escala de Likert con la siguiente escala e índice como alternativa de respuesta: Nunca (1), Casi nunca (2), A Veces (3), Casi (4) y Siempre (5).

La evaluación será:

Desempeño laboral bajo (20 – 45 puntos)

Desempeño laboral medio (46 – 73 puntos)

Desempeño laboral alto (74 – 100 puntos).

### **3.7.3. Validación**

#### **3.7.3.1. Instrumento 1:**

Fue mediante juicio de tres expertos, cada uno con grado de magister en gestión de los servicios de salud, quienes después de revisarlo calificaron el instrumento con una valoración de “Aplicable” y con suficiencia (52).

### **3.7.3.2. Instrumento 2:**

Fue validado por el juicio de tres expertos uno con el grado de doctor y 2 con el grado de magister, calificando al instrumento como “Alto” (54).

### **3.7.4. Confiabilidad**

#### a) Confiabilidad de instrumento 1

Después de la realización de una prueba piloto se utilizó el Alpha de Cronbach obteniéndose el valor de 0.808, definiéndolo como “Fuerte confiabilidad” (52).

#### b) Confiabilidad de instrumento 2

Se utilizó el Alpha de Cronbach obteniéndose el valor de 0.84, definiéndolo como alta confiabilidad (54).

## **3.8 Plan de Procesamiento y Análisis de Datos**

Una vez obtenido la información, se trabajará en una tabla matriz en el Microsoft Excel 2021, en el cual luego serán procesadas mediante el paquete estadístico SPSS 27.0, según los valores obtenidos se elaborarán las tablas y/o figuras según correspondan. El análisis de datos se realizará mediante el análisis estadístico. La descripción estadística que presentará según niveles los resultados y la estadística inferencial para comprobar la hipótesis planteada en el estudio mediante la aplicación de la prueba Rho de Spearman.

### **Análisis de Datos:**

Cuando se tengan los datos se procesarán y serán analizados mediante el análisis estadístico.

### 3.9 Aspectos éticos

Se realizará basándose en los principios bioéticos del Código de Ética de Enfermería (55) son:

**PRINCIPIO DE JUSTICIA** Cada uno de los profesionales será tratado con igualdad y respeto.

Los datos obtenidos serán evidenciados con honestidad y legitimidad.

**PRINCIPIO DE AUTONOMIA.** Se respetará la decisión de participar en el estudio y se cumplirá con brindar la información del mismo antes de la firma del consentimiento. Se mantendrá en anonimato y confidencia de toda información recabada

**PRINCIPIO DE BENEFICENCIA** Los participantes tendrán conocimiento sobre los objetivos del estudio y al termino del mismo se les informara los aportes obtenidos.

**PRINCIPIO DE NO MALEFICENCIA:** La investigación no afectara a los participantes mediante acciones dolosas o negligentes ya que es todo con fines académicos.







#### 4.2 Presupuesto Detallado

| MATERIALES                    | UNIDAD<br>DE<br>MEDIDA | CANTIDAD | VALOR                     |                        |
|-------------------------------|------------------------|----------|---------------------------|------------------------|
|                               |                        |          | PRECIO<br>UNITARIO<br>S/. | PRECIO<br>TOTAL<br>S/. |
| <b>EQUIPOS</b>                |                        |          |                           |                        |
| Laptop HUAWEI<br>(Nueva)      | Unidad                 | 1        | 3800                      | 3800                   |
| USB                           | Unidad                 | 1        | 60                        | 60                     |
| <b>ÚTILES DE ESCRITORIO</b>   |                        |          |                           |                        |
| Hojas A4 Bond                 | Millar                 | 1        | 22                        | 22                     |
| Bolígrafos                    | Unidad                 | 10       | 1.5                       | 15                     |
| Tampón                        | Unidad                 | 1        | 10                        | 10                     |
| <b>MATERIAL BIBLIOGRAFICO</b> |                        |          |                           |                        |
| Texto                         | Unidad                 | 1        | 15                        | 15                     |
| Impresiones                   | Hoja                   | 250      | 0.50                      | 125                    |
| Fotocopias                    | Hoja                   | 250      | 0.20                      | 50                     |
| <b>RECURSOS HUMANOS</b>       |                        |          |                           |                        |
| Asesor                        | Hora                   | 3        | 200                       | 600                    |
| Estadístico                   | Hora                   | 2        | 250                       | 500                    |
| Digitador                     | Hora                   | 3        | 100                       | 300                    |
| <b>OTROS</b>                  |                        |          |                           |                        |
| Transporte                    | Pasaje                 | 20       | 10                        | 200                    |

|                             |          |      |      |             |
|-----------------------------|----------|------|------|-------------|
| Alimentación                | Unidad   | 60   | 12   | 720         |
| Servicio de telefonía móvil | Llamadas | 50   | 1    | 50          |
| Internet                    | Hora     | 2000 | 0.50 | 1000        |
| Luz                         | KWh.     | 1000 | 0.80 | 800         |
| Imprevistos                 |          |      |      | 500         |
| <b>TOTAL S/.</b>            |          |      |      | <b>8767</b> |

**TABLA 3:** Presupuesto Global

| N°                     | ITEMS                  | COSTO           |
|------------------------|------------------------|-----------------|
| 1                      | EQUIPOS                | S/. 3860        |
| 2                      | UTILES DE ESCRITORIO   | S/. 47          |
| 3                      | MATERIAL BIBLIOGRAFICO | S/. 190         |
| 4                      | RECURSOS HUMANOS       | S/. 1400        |
| 5                      | OTROS (GASTO DE CAMPO) | S/.3270         |
| <b>TOTAL DE GASTOS</b> |                        | <b>S/. 8767</b> |

## 5 REFERENCIAS

- (1) Flórez-Madroñero A, Prado - Chapid M. Habilidades sociales para la vida: empatía, relaciones interpersonales y comunicación asertiva en adolescentes escolarizados. Rev.investigium:cienc.soc.hum. [Internet]. 2021; vol. 12(2):13-6. [citado 3 de junio de 2023]. Disponible en:  
<https://investigiumire.unicesmag.edu.co/index.php/ire/article/view/356>
- (2) Astres M, Cruz A, Castelo A, Pillon S. Comunicación y relaciones interpersonales entre trabajadores de la salud en la pandemia COVID-19. Cultura de los Cuidados [Internet]. 2021; vol. 25(Nº 60): p.1- Esp2. [citado 3 de junio de 2023]. Disponible en:  
<http://dx.doi.org/10.14198/cuid.2021.esp2.06>
- (3) Maza de la Torre G, Motta-Ramírez GA, Motta-Ramírez G, Jarquin-Hernandez P. La empatía, la comunicación efectiva y la asertividad en la práctica médica actual. RSM [Internet]. 2023; vol. 77(1): p. 210-230. [citado 3 de junio de 2023]. Disponible en  
<https://revistasanidadmilitar.org/index.php/rsm/article/view/371>.
- (4) Castillo, E. Relaciones interpersonales y Satisfacción laboral en el personal de enfermería del área de centro quirúrgico de un hospital público de Lima [Tesis para obtener el Grado de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud]. Perú: Universidad Cesar Vallejo; 2020. Disponible en: URL: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/51527>.
- (5) Alves de Sousa J, Moreyra M, Belfort A, Ribeiro A, Pereira I. Comunicación efectiva como herramienta de calidad: Un reto en la seguridad el paciente. Braz. J. Hea. Rev. [Internet]. 2020; Vol. 3(3): p.6467-6479. [consultado 2 de junio de 2023]. Disponible en  
<https://doi.org/10.34119/bjhrv3n3-195>.

- (6) Cárdenas S, Cusi M. Síndrome de burnout y desempeño laboral del profesional de salud de la unidad de cuidados intensivos del hospital sub regional de Andahuaylas [Tesis para optar el título de segunda especialidad profesional en enfermería intensiva]. Perú: Universidad Nacional del Callao; 2022. Disponible en  
**URI:** <http://hdl.handle.net/20.500.12952/7778>.
- (7) Salas, R. Díaz, L. Pérez, G. Las competencias y el desempeño laboral en el Sistema Nacional de Salud. Educ. Méd. Sup [Internet].2018; vol.26 (4):604-617. [citado el 2 de junio de 2023]. Ubicado en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=38882>
- (8) Bustamante, K. Sobrecarga de trabajo y desempeño laboral del profesional de enfermería en los servicios de emergencia [Trabajo Académico Para Optar el Título De Especialista En Enfermería En Emergencias Y Desastres]. Lima Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2021. Ubicado en <https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle>
- (9) Damián, J. Castillo, E. Reyes, C. Salas, R. Ayala C. Comunicación interna y desempeño laboral en profesionales sanitarios peruanos durante la pandemia COVID-19. MediSur. [Internet]. 2021; vol. 19(4): p. 624-632. [citado el 2 de junio del 2023]. Disponible en: <http://www.medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/5033>.
- (10) Sanz-Valero, J. Comunicación para la salud laboral. Med. Secur. Trab [Internet]. 2019; Vol.65 (256): p. 173-176. [citado el 1 de junio de 2023] Disponible en Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0465-546X2019000300173&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2019000300173&lng=es).
- (11) Rocha N. Alameida B. La importancia de la comunicación efectiva en la asistencia del equipo multiprofesional, Repositorio dspace [Internet]. 2022; vol. 4(1): p. 45-47. [citado 2

- de junio del 2023]. Disponible en: <http://localhost/jspui/handle/123456789/451>
- (12) Puitiza C, Tejada S, Morales E, Chávez S, Sánchez T. Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la MICRORED de salud de Bagua Grande en Perú. Rev. Univ. del Zulia. [Internet]. 2020; Vol. 11(31): p. 71 – 85. [Consultado 20 de mayo 2023]. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.46925//rdluz.31.06>.
- (13) Temesgen, K., Aycheh, MW y Leshargie, CT Satisfacción laboral y factores asociados entre los profesionales de la salud que trabajan en la región occidental de Amhara, Etiopía. Arch.Public,Health [Internet]. 2018; vol.16 (65): 147-149. [citado 20 de septiembre 2022]. Disponible en: <https://doi.org/10.1186/s12955-018-0898-7>.
- (14) Padilla M, Troya C, Camacho L, Benavides L. Evaluación de la satisfacción laboral en un grupo de enfermeras de cuatro ciudades del Ecuador en el mes de enero de 2020. PFR [Internet]. 2020; vol. 5(1): p.244 [citado 24 de septiembre de 2022]; Disponible en: <https://practicafamiliarrural.org/index.php/pfr/article/view/145>
- (15) Figueroa E, Silva C, Terrones J. Relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en profesionales del rubro salud [Trabajo se suficiencia profesional para optar el título profesional de licenciado en psicología]. Perú: Universidad de Lima; 2022. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12724/15787>.
- (16) Ortiz, L. Gestión de la comunicación y desempeño laboral en el Hospital Liborio Pachana Sotomayor, Cantón Santa Elena, año 2022. [Tesis para optar el grado de licenciado en administración de empresas]. Ecuador: Universidad Estatal Península de Santa Elena; 2023. Disponible en: <http://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/9404>.
- (17) Aragadvay, M. Influencia de la comunicación interna en el desempeño del personal en el Hospital Básico Moderno de Riobamba. [Tesis para obtener el grado de magister en

- gerencia en servicios de salud]. Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2022. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/17744>.
- (18) Rivera, I. Comunicación interna y desempeño laboral de los empleados del Hospital La Carlota en Montemorelos [Trabajo para obtener el grado de magister en recursos humanos]. México: Universidad de Montemorelos; 2019. Disponible en Acceso en línea: <http://dspace.um.edu.mx/handle/20.500.11972/1047>.
- (19) Mehamedamin J, Mohamed K, Tesfaye Gobena. Comunicación entre enfermera y medico en la atención al paciente y factores asociados en hospitales públicos del estado regional de Harari y la administración de la ciudad de Dire-Dawa, Etiopia oriental: un estudio multicéntrico de métodos mixtos. Rev. Aten. Med multidisciplinaria [Internet]. 2022; vol. 14(0): p. 2315-2331. [Consultado 9 de junio del 2023]. Disponible en: DOI: [10.2147/JMDH.S320721](https://doi.org/10.2147/JMDH.S320721)
- (20) Damián Foronda Jorge Luis, Castillo Saavedra Ericson Felix, Reyes Alfaro Cecilia Elizabeth, Salas Sánchez Rosa María, Ayala Jara Carmen Isolina. Comunicación interna y desempeño laboral en profesionales sanitarios peruanos durante la pandemia COVID-19. Medisur [Internet]. 2021 ago. [citado 2023 Oct 02];19(4):624-632. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-897X2021000400624&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2021000400624&lng=es).
- (21) Paucar J. Comunicación Interna Y Su Influencia En El Desempeño Laboral De Los Colaboradores Del Centro De Salud San Francisco durante el año 2021 [Tesis para obtener el grado de licenciado en comunicación social]. Perú: Universidad Privada de Tacna; 2021. Disponible en URL: <http://hdl.handle.net/20.500.12969/2183>.

- (22) Vela S, Orbegoso F. Comunicación Asertiva y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores del hospital I Juanjui- Essalud 2020. [Tesis para optar el grado de licenciado en Administración y negocios internacionales]. Perú: Universidad Peruana Unión; 2021. Disponible en <http://hdl.handle.net/20.500.12840/4294>.
- (23) López J. La comunicación hospitalaria entre profesionales de la salud y familiares de pacientes hospitalizados: Una revisión integradora. Rev. Dilemas contemporáneos: Edu. Política y valores [Internet].2022; Año IX (2): p234. [citado 3 de junio del 2023]. Disponible en: <https://doi.org/10.46377/dilemas.v9i2.3146>
- (24) Salcedo, S. Comunicación terapéutica de la enfermera y la satisfacción percibida por el paciente hospitalizado del hospital r.d.c.q. Daniel Alcides Carrión - Huancayo – 2019 [Tesis para obtener el título profesional de licenciada en enfermería]. Perú: Universidad Peruana del Centro; 2021. Disponible en URI <http://repositorio.upecen.edu.pe/handle/UPECEN/273>
- (25) Fernández, M. Comunicación efectiva y trabajo en equipo. [Internet] España: Ediciones Paraninfo, vol. 2da edición, 2022 [citado el 23 de setiembre 2022]. Disponible en [https://books.google.es/books?id=KYZ3EAAAQBAJ&dq=comunicaci%C3%B3n+efectiva+y+trabajo+en+equipo+fernandez+m&lr=&hl=es&source=gb\\_s\\_navlinks\\_s](https://books.google.es/books?id=KYZ3EAAAQBAJ&dq=comunicaci%C3%B3n+efectiva+y+trabajo+en+equipo+fernandez+m&lr=&hl=es&source=gb_s_navlinks_s).
- (26) Pacheco, K. Comunicación efectiva del profesional de enfermería percibida por el paciente del servicio de emergencia en un hospital nacional de lima 2020 [Trabajo académico para obtener el título de Segunda especialidad profesional en emergencias y desastres]. Lima: Universidad Peruana Unión; 2020. Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.12840/4265>
- (27) Núñez, A. Yengle, K. Comunicación efectiva y rendimiento laboral en la Corporación Medica de Servicios Integrales SAC. [Tesis para optar el título profesional de

- administración]. Trujillo Perú: Universidad Cesar Vallejo; 2021. Disponible en:  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/84265>
- (28) Macedo, R., Alencar, G., Meneses, R., Lira dos Santos, F. Estrategias de comunicación efectiva en el manejo de conductas destructivas y promoción de la seguridad del paciente. Rvdo. Gaucha Enferm. [Internet]. 2019; vol. 40 (esp): p. 1-9.[citado el 3 de setiembre del 2022]. Disponible en <http://dx.doi.org/10.1590/1983-1447.2019.20180308>
- (29) Aguirre, R. Almada, M. Gimenez, N. Laulhe, M. Lois, S. Ariel, F et al. Descripción de las herramientas de comunicación utilizadas en el área quirúrgica y la perspectiva de los instrumentadores quirúrgicos. Rev. Hosp. Ital. B.Aires [Internet]. 2019; vol.39 (2): p.36-42. [citado el 2 de setiembre del 2022] Ubicado en:  
[https://www.researchgate.net/profile/Juan-Franco-45/publication/341359573\\_Description\\_of\\_the\\_communication\\_tools\\_used\\_in\\_the\\_surgical\\_area\\_and\\_the\\_perspective\\_of\\_surgical\\_nurses/links/5ebc746c458515626ca7e969/Description-of-the-communication-tools-used-in-the-surgical-area-and-the-perspective-of-surgical-nurses.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Juan-Franco-45/publication/341359573_Description_of_the_communication_tools_used_in_the_surgical_area_and_the_perspective_of_surgical_nurses/links/5ebc746c458515626ca7e969/Description-of-the-communication-tools-used-in-the-surgical-area-and-the-perspective-of-surgical-nurses.pdf)
- (30) Santander, E. Aplicación del modelo de Hildegard Peplau en los cuidados de enfermería del personal que labora en el área de medicina interna (clínica 2) del hospital de especialidades José Carrasco Arteaga. [Trabajo de Graduación previo a la obtención del título de licenciada en enfermería]. Ecuador: Universidad Católica de Cuenca; periodo septiembre 2017 - febrero 2018. Disponible en:  
<https://dspace.ucacue.edu.ec/handle/ucacue/6445>
- (31) Mastrapa, Y. Gilbert, M. Relación enfermera- paciente: una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales. Rev. Cubana de Enf. [Internet]. 2016; vol.32 (4): p. 126-

136. [citado el 24 de setiembre del 2022] Disponible en

<http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/976/215>

- (32) Reyes, N. La identificación organizacional: revisión a los estudios y definiciones a lo largo del tiempo, con relación a los aportes e impacto a sus empleados. [Trabajo de investigación para obtener el título de asistente de investigación]. Bogotá: Universidad del Rosario; 2022. Disponible en:

<https://repository.urosario.edu.co/server/api/core/bitstreams/8407eeea-aad8-4c6f-b822-8a0912d85a8f/content>

- (33) Fernández, A. Comunicación efectiva del personal asistencial de salud y satisfacción del paciente en la MICRORED Oyotún, Chiclayo [Tesis para optar el grado de maestro en gestión pública]. Huacho, Perú: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión; 2021. Disponible en: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/4968>.

- (34) Cavagnaro, W. Propuesta de un plan estratégico de comunicación interna para fortalecer el relacionamiento de los colaboradores de la oficina contral de Masaris de Piura tras el retorno de labores presenciales post covid-19 [Tesis para optar el título de licenciado en comunicación]. Piura: Universidad de Piura; 2022. Disponible en:

[https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/5500/INF\\_2201.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/5500/INF_2201.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- (35) Angulo, A. Comunicación interna: canales de comunicación implementados por el departamento de Comunicación de la UPSE [internet]. Ecuador: Editorial La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena, 2022 [citado el 25 de agosto del 2022].

Disponible en : <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/6960ile>

- (36) González, A. Rodríguez, R. Desempeño laboral del profesional de enfermería del Hospital Nacional San Pedro [Tesis para optar al grado de maestro en Gestión Hospitalaria]. El Salvador: Universidad de El Salvador: 2019. Disponible en:  
<https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1150420>.
- (37) Ticona, J. Uso de las TIC y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de las universidades nacionales. Rev. de Investigaciones [Internet]. 2020; Vol. 9 (3): p. 195-204. [citado el 23 de julio de 2022]. Disponible en:  
<https://doi.org/10.26788/riepg.v9i3.2046>
- (38) Mariel S, Gonzalez-Argote J. Sobrecarga laboral y satisfacción del personal de enfermería en un hospital público de Buenos Aires, Argentina. Infodir [Internet]. 2022; Vol. 0(38): p. 1226. [citado 8 de junio del 2023] disponible en  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1996-35212022000200008&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1996-35212022000200008&lng=es).
- (39) Factor, Y. La teoría de los dos factores de herzberg y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo [Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración]. Perú: Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo; 2018. Disponible en:  
<http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/3258>.
- (40) Sánchez, J. Gómez, M. Molina, W. Evaluación del desempeño laboral y su incidencia en la productividad en las tortillerías de la localidad de Escárcega. Rev. Daena: International Journal of Good Conscience (Internet). 2018; vol. 13(1): p. 317-327. [citado el 23 de agosto de 2022]. Ubicado en [http://www.spentamexico.org/v13-n1/A20.13\(1\)317-327.pdf](http://www.spentamexico.org/v13-n1/A20.13(1)317-327.pdf).

- (41) Pinedo, A. Patiño, L. Influencia de la capacitación en el desempeño laboral del personal administrativo de una institución pública de salud y una empresa privada del sector electricidad [Tesis para optar al grado académico de maestro en administración de negocios y finanzas internacionales - MBA internacional]. Perú: Universidad Católica Sedes Sapientiae; 2019. Disponible en: <https://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle>.
- (42) Valenzuela L. hacia una aptitud deportiva saludable. [Internet]. Chile: Ediciones UCM; 2023 [revisado el 3 de junio de 2023]. Disponible en: [https://www.researchgate.net/profile/Luis-Valenzuela-2/publication/371276854\\_Hacia-una-aptitud-deportiva-saludable\\_-\\_Educacion\\_Fisica/links/647bae5079a72237650c25be/Hacia-una-aptitud-deportiva-saludable-Educacion-Fisica.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Luis-Valenzuela-2/publication/371276854_Hacia-una-aptitud-deportiva-saludable_-_Educacion_Fisica/links/647bae5079a72237650c25be/Hacia-una-aptitud-deportiva-saludable-Educacion-Fisica.pdf)
- (43) Iniesta M, Herrada S, Estrella A. Construcción de un índice multisectorial de calidad web y su aplicación a empresas internacionalizadas andaluzas [Internet]. España: Editorial universidad de Almería, 2018 (Revisado el 2 de junio del 2023). Disponible en [https://www.google.com.pe/books/edition/Construcci%C3%B3n\\_de\\_un\\_%C3%ADndice\\_multisectori/DsRwDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=inauthor:%22Mar%C3%ADa+%C3%81ngeles+Iniesta+Bonillo%22&printsec=frontcover](https://www.google.com.pe/books/edition/Construcci%C3%B3n_de_un_%C3%ADndice_multisectori/DsRwDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=inauthor:%22Mar%C3%ADa+%C3%81ngeles+Iniesta+Bonillo%22&printsec=frontcover)
- (44) Ilizastigui Dupuy, F. El método clínico: muerte y resurrección. Educ. Med. Super [Internet]. 2000 Ago [citado 2022 ago 19]: 14(2): 109-127. Disponible en [http://scielo.sid.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21412000000200001&lng=es](http://scielo.sid.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412000000200001&lng=es).
- (45) Valle A. Manrique L. Revilla D. La investigación descriptiva con enfoque cualitativo en educación [Internet]. Perú: Atmire, 2022 [citado el 7 de junio de 2023]. **URI**

<https://repositorio.pucp.edu.pe/index/handle/123456789/184559>

- (46) Nicaragua, Estelí. Metodología de la investigación e investigación aplicada para Ciencias Económicas y Administrativas. Rev. de la Universidad Autónoma de Nicaragua [Internet]. 2018; vol. 1(89): p. 1-92. [citado el 23 de agosto 2022]. Disponible en: <https://jalfaroman.files.wordpress.com/2019/03/dosier-metodologia-e-investigacion-aplicada-2018.pdf>
- (47) Manterola, Carlos. Quiroz, Guissella. Salazar, Paulina. Garcia, Nayeli. Metodología de los tipos y diseños de estudios más frecuentemente utilizados en investigación clínica. Rev. Med. Clínica Las Condes [Internet]. 2019; vol. 30(1): p. 36 -49. [citado el 23 de julio de 2022]. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.rmcl.2018.11.005>.
- (48) Cortez H. Cortez M. Diseño correlacional: salud y rendimiento académico en estudiantes universitarios. Visual review [Internet]. 2022; vol. 11(1):p. 1-11. [citado el 5 de junio del 2023]. Disponible en: DOI: <https://doi.org/10.37467/revvisual.v9.4306>
- (49) Escobar Callejas, Piter. Bilbao Ramírez, Jorge. Investigación y educación superior [Internet]. Colombia: Lulu. com, 2020. 2da edición [citado 2022 agosto 19]. Disponible en: <https://books.google.com.pe/books?id=W67WDwAAQBAJ>
- (50) Rodríguez, M. Mendivelso, F. Tópicos de la investigación clínica. Diseño de investigación de corte transversal, Rev. Méd. Sanitas [Internet]. 2018; vol. 21(3): p. 141-146. [citado 2022 agosto 19]. Disponible en: <https://doi.org/10.26852/01234250.20>.
- (51) Guzinski, C et al. Buenas prácticas para la comunicación efectiva: la experiencia del round interdisciplinar en cirugía ortopédica. Rev. Gaucha Enferm. [Internet]. 2019; vol. 40 (spe): p. 24-29. [citado 18 de agosto de 2022]. Disponible en <http://dx.doi.org/10.1590/1983-1447.2019.20180353>.

- (52) Calderon, L. Comunicación efectiva y trabajo en equipo del profesional de enfermería del Hospital III Suarez Angamos, Miraflores [Tesis para optar el grado de maestría en gestión de los servicios de salud]. Miraflores. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2020. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/52943>.
- (53) Bautista, R et al. El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. Rev. de Investigación Valor Agregado [Internet]. 2020; Vol. 7(1): p. 109-112. [citado el 18 de agosto de 2022]. Disponible en: <https://doi.org/1017162/riva.v7i1.1417>.
- (54) Zanabria, S. Factores de la motivación y desempeño laboral en trabajadores del centro de salud de san Antonio de Moquegua [Tesis para optar el grado académico de maestra en gestión de los servicios de la salud]. Moquegua, Perú: Universidad Cesar Vallejo; 2018. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/27192>.
- (55) Colegio de Enfermeros del Perú. Estatuto y Reglamento Ley del Trabajo de la Enfermera Código de Ética y Deontología. Edición 2014. Lima. Editorial Consejo Nacional del C Colegio de Enfermeros del Perú. pp 176.

**ANEXOS**

## ANEXO I. MATRIZ DE CONSISTENCIA

### Comunicación Efectiva y Desempeño Laboral de los Profesionales de Salud en el Programa de Atención Domiciliaria

(PADOMI) Essalud Lima 2023

| PROBLEMA   | OBJETIVO  | HIPOTESIS  | VARIABLES   | DISEÑO METODOLOGICO   |
|--|---|--|---|---|
| <p><b>GENERAL</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación efectiva y el desempeño laboral de los profesionales de salud en el programa de atención domiciliaria (PADOMI) Es Salud – Lima, 2022?</p> | <p><b>GENERAL</b></p> <p>Determinar la relación existente entre comunicación efectiva y el desempeño laboral de los profesionales de salud en el programa de atención domiciliaria.</p> | <p><b>GENERAL</b></p> <p><b>H1</b> Existe relación estadísticamente significativa entre la comunicación efectiva y el desempeño laboral de los profesionales de atención domiciliaria (PADOMI) Es Salud – Lima, 2022.</p> <p><b>H0</b> No Existe relación estadísticamente significativa entre la comunicación efectiva y el</p> | <p><b>Variable 1:</b></p> <p><b>Comunicación Efectiva (CE)</b></p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <p><b>D1:</b> Identificación con la organización.</p> <p><b>D2:</b> Comunicación interna y externa.</p> | <p><b>Tipo de investigación:</b></p> <p>Aplicada</p> <p><b>Método:</b> Hipotético – Deductivo</p> <p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Diseño:</b> Observacional, Descriptivo, Trasversal,</p> |

|  |   |  |  |   |
|--|---|--|--|---|
|  |   | desempeño laboral de los profesionales de atención domiciliaria (PADOMI) Es Salud – Lima, 2022.  | <b>D3:</b> Canales de comunicación   | Correlacional.  |
| <b>ESPECIFICOS</b><br>1. ¿Cuál es la relación existente entre la comunicación efectiva según la dimensión identificación con la organización y el desempeño laboral de los profesionales de salud? | <b>ESPECIFICOS</b><br>1. Determinar la relación que existe entre la comunicación efectiva según la dimensión identificación con la organización y el desempeño laboral de los profesionales de salud. | <b>ESPECIFICOS</b><br><b>HE1</b> Existe relación estadísticamente significativa entre la comunicación efectiva según la dimensión identificación con la organización y el desempeño laboral de los profesionales de salud. | <b>Variable 2:</b><br><b>Desempeño Laboral (DL)</b><br><br><b>Dimensiones:</b><br><b>D1:</b> Calidad Técnica y Atención<br><b>D2:</b> Capacitación y Educación Continua.<br><b>D3:</b> Productividad<br><b>D4:</b> Aptitudes | <b>Población y muestra:</b><br>160 profesionales entre médicos, terapeutas y enfermeros del régimen 728 y CAS COVID.<br>La muestra será de 113 personal asistencial, con un muestreo no probabilístico por conveniencia.<br><br><b>Instrumentos:</b><br>La variable |

|   |  |   |  |   |
|---|--|---|--|---|
| <p>2. ¿Cuál es la relación existente entre la comunicación efectiva según la dimensión comunicación interna y externa y el desempeño laboral de los profesionales de salud?</p> | <p>2. Determinar la relación que existe entre la comunicación efectiva según la dimensión comunicación interna y externa y el desempeño laboral de los profesionales de salud.</p> | <p><b>HE2.</b> Existe relación estadísticamente significativa entre la comunicación efectiva según la comunicación interna y externa y el desempeño laboral de los profesionales de salud.</p>    |  | <p>“Comunicación Efectiva”, se medirá mediante el cuestionario modificado por Calderón (2019).</p> <p>Para medir la variable “Desempeño Laboral”,</p>         |
| <p>3. ¿Cuál es la relación existente entre la comunicación efectiva según la dimensión canales de comunicación y el desempeño laboral de los profesionales de</p>               | <p>3. Determinar la relación que existe entre la comunicación efectiva según la dimensión canales de comunicación y el desempeño laboral de los profesionales de salud.</p>        | <p><b>HE3.</b> Existe relación estadísticamente significativa entre la comunicación efectiva según la dimensión canales de comunicación y el desempeño laboral de los profesionales de salud.</p> |  | <p>será con el cuestionario modificado por Zanabria (2018).</p> <p>Como técnica de recolección de datos será la encuesta y como instrumentos se aplicaran</p> |

|        |  |  |  |  |
|--------|--|--|--|--|
| salud? |  |  |  | dos cuestionarios con preguntas y varias alternativas dirigido a los profesionales de salud del Programa de Atención Domiciliaria de Es Salud Lima |
|--------|--|--|--|--|

**ANEXOS II****Instrumento de variable independiente: (52)****INSTRUMENTO PARA MEDIR LA COMUNICACIÓN EFECTIVA****Cuestionario para medir comunicación efectiva**

Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa.

Conteste todas las proposiciones.

No hay respuestas buenas ni malas, son simplemente sus respuestas.

**Datos Sociodemográficos****EDAD:****SEXO:****TIEMPO DE SERVICIO:****SITUACION LABORAL:****ESTADO CIVIL:****Escala de Likert:**

5. Totalmente de Acuerdo (TDA)

4. De Acuerdo (DA) 3. Indeciso (I)

2. En desacuerdo (ED)

1. Totalmente en desacuerdo (TED)

| N°       | ITEMS  | ESCALA DE VALORACION |   |   |   |   |
|----------|--|----------------------|---|---|---|---|
|          |  | 1                    | 2 | 3 | 4 | 5 |
|          | <b>DIMENSION 1: IDENTIFICACION CON LA ORGANIZACION</b>                           |                      |   |   |   |   |
| <b>1</b> | Conoce la misión de su institución   |                      |   |   |   |   |
| <b>2</b> | Conoce la visión de su institución   |                      |   |   |   |   |
| <b>3</b> | Conoce los procesos de enfermería que se relacionan con la comunicación efectiva |                      |   |   |   |   |

|    |  |  |  |  |  |  |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 4  | Percibe que dentro de su institución hay una adecuada comunicación                                       |  |  |  |  |  |
| 5  | Es fácil de entender las indicaciones del jefe inmediato   |  |  |  |  |  |
| 6  | El trato entre usted y su jefe de área es cordial  |  |  |  |  |  |
| 7  | La información es comprendida correctamente por sus compañeros según indicación                          |  |  |  |  |  |
| 8  | El ambiente de trabajo es propicio para desempeñar sus funciones   |  |  |  |  |  |
|    | <b>DIMENSION 2: COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA</b>   |  |  |  |  |  |
| 9  | Identifica una correcta practica de valores en la institución  |  |  |  |  |  |
| 10 | Existe compañerismo en los grupos de trabajo   |  |  |  |  |  |
| 11 | En su área de trabajo se fomenta la unión entre sus compañeros   |  |  |  |  |  |
| 12 | Los integrantes del equipo tienen claras sus funciones   |  |  |  |  |  |
| 13 | La difusión de protocolos, documentos y/o memorándums del área de trabajo lo realizan de manera oportuna |  |  |  |  |  |
| 14 | El cumplimiento de los objetivos durante el turno, es reconocido   |  |  |  |  |  |
| 15 | Los integrantes de su equipo se muestran motivados cuando realizan sus actividades                       |  |  |  |  |  |
| 16 | El personal demuestra compromiso con el área respectiva de trabajo                                       |  |  |  |  |  |

|           | <b>DIMENSION 3: CANALES DE COMUNICACION</b>   |  |  |  |  |  |
|-----------|---|--|--|--|--|--|
| <b>17</b> | Realiza reuniones mensuales y los acuerdos son informados por su jefatura                                       |  |  |  |  |  |
| <b>18</b> | En su área realizan actividades integradoras para una adecuada comunicación                                     |  |  |  |  |  |
| <b>19</b> | Existe compañeros de trabajo que no les parece adecuado trabajar en equipo                                      |  |  |  |  |  |
| <b>20</b> | Participa activamente trabajando en equipo en su área   |  |  |  |  |  |
| <b>21</b> | El grupo mantiene una comunicación clara en los reportes de cada turno  |  |  |  |  |  |
| <b>22</b> | El trabajador responde a problemas, hechos en su momento (por mala información brindada, evento adverso, otros) |  |  |  |  |  |
| <b>23</b> | El personal participa en la elaboración del plan de mejora  |  |  |  |  |  |
| <b>24</b> | En su área negocian desacuerdos con su jefe inmediato   |  |  |  |  |  |
| <b>25</b> | La institución enuncia el comunicado de manera oportuna cuando realiza un evento social o de salud              |  |  |  |  |  |



|           |   |          |          |          |          |          |
|-----------|---|----------|----------|----------|----------|----------|
|           | atención a los pacientes a mi cargo   |          |          |          |          |          |
| <b>5</b>  | Estoy certificado por las instancias correspondientes en mi especialidad o profesión  |          |          |          |          |          |
| <b>6</b>  | Las notas que se realizan en los expedientes clínicos están establecidas en la norma vigente  |          |          |          |          |          |
| <b>7</b>  | Me siento involucrado en quejas de mis superiores, compañeros, pacientes por la prestación de mis servicios                         |          |          |          |          |          |
|           | <b>DIMENSION 2: CAPACITACION Y EDUCACION CONTINUA</b>   | <b>5</b> | <b>4</b> | <b>3</b> | <b>2</b> | <b>1</b> |
| <b>8</b>  | Participo activamente en los programas de capacitación en calidad y seguridad del paciente  |          |          |          |          |          |
| <b>9</b>  | Participo en proyectos de investigación médica desarrollados en su unidad de adscripción y/o publicaciones de artículos científicos |          |          |          |          |          |
| <b>10</b> | Participo activamente como instructor en cursos de actualización y capacitación en salud dirigidos al personal de la institución    |          |          |          |          |          |
| <b>11</b> | Asisto a todos los cursos de especialidad y aplico los conocimientos en beneficio del servicio                                      |          |          |          |          |          |
| <b>12</b> | Soy miembro activo de una asociación académica.   |          |          |          |          |          |
|           | <b>DIMENSION 3: PRODUCTIVIDAD</b>   | <b>5</b> | <b>4</b> | <b>3</b> | <b>2</b> | <b>1</b> |
| <b>13</b> | Al ejercer mi profesión, me ajusto y sigo las guías de prácticas clínica, protocolos y guías técnicas de la institución             |          |          |          |          |          |
| <b>14</b> | En las actividades diarias realizo análisis e identifico problemas en busca de datos relevantes                                     |          |          |          |          |          |
| <b>15</b> | Me ajusto a las necesidades del servicio utilizando los recursos con  |          |          |          |          |          |

|           |  |  |  |  |  |  |
|-----------|--|--|--|--|--|--|
|           | resultados óptimos   |  |  |  |  |  |
|           | <b>DIMENSION 4: APTITUDES</b>  |  |  |  |  |  |
| <b>16</b> | Para resolver problemas presento soluciones factibles de acuerdo a los requerimientos de la institución        |  |  |  |  |  |
| <b>17</b> | Realizo adaptaciones organizacionales y estrategias en respuesta a los cambios y necesidades de la institución |  |  |  |  |  |
| <b>18</b> | Emprendo acciones eficaces para mejorar las habilidades y capacidades de mis compañeros                        |  |  |  |  |  |
| <b>19</b> | Atiendo con calidad y oportunidad al paciente y a sus familias de acuerdo a los estándares institucionales     |  |  |  |  |  |
| <b>20</b> | Mis aportaciones y compromiso han contribuido al mejoramiento de la prestación de los servicios.               |  |  |  |  |  |

**ANEXO IV:****CONSENTIMIENTO INFORMADO.**

**Institución:** Universidad Privada Norbert Wiener

**Investigador:** Cecilia Cristina Córdova Moreno

**Título:** Comunicación Efectiva y Desempeño Laboral de los Profesionales de Salud en el Programa de Atención Domiciliaria (PADOMI) Essalud Lima 2023.

**Propósito del estudio**

Lo invitamos a participar en un estudio Comunicación Efectiva y Desempeño Laboral de los Profesionales de Salud en el Programa de Atención Domiciliaria (PADOMI) Essalud Lima 2023. Este es un estudio desarrollado por la investigadora de la Universidad Privada Norbert Wiener, Cecilia Cristina Córdova Moreno. El propósito de este estudio es determinar la reacción que existe entre la comunicación efectiva y el desempeño laboral de los profesionales de la salud. Su ejecución ayudara a fortalecer la participación e integración de los diferentes grupos de profesionales mejorando el trabajo en equipo.

**Procedimientos**

Si usted decide participar en este estudio, se le realizará lo siguiente:

Dos encuestas que pueden demorar 30 minutos, ambas para marcar, para evaluar la comunicación efectiva y el desempeño laboral sin respuestas positivas o negativas solo de opinión. Al término del estudio se entregará a usted en forma individual los resultados obtenidos.

**Riesgos**

Su participación en este estudio es libre y voluntaria, se aceptarán todas las respuestas que Usted coloque en las encuestas, considerando que no existe respuestas correctas o incorrectas, solo son de opinión; no existe riesgos laborales, ni de uso de la información para otros fines que no sean los académicos.

**Beneficios**

Usted se beneficiará al término del estudio con las mejoras que se implementen en el área laboral, al mejorar las relaciones entre los diferentes profesionales de la salud repercutiendo en la atención de los pacientes a su cargo.

**Costo e incentivo**

Usted no deberá pagar por nada en su participación. Tampoco recibirá ningún incentivo económico ni ningún pago en objetos a cambio de su participación.

**Confidencialidad**

Las encuestas son anónimas, cuentan solo con datos demográficos. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita su identificación

**Derechos del paciente**

Si usted se siente incómodo durante la ejecución de las encuestas, podrá retirarse en cualquier momento, o no participar en el estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud o molestia no dude en preguntar al personal de estudio.

**CONSENTIMIENTO**

Acepto voluntariamente participar en este estudio. Comprendo qué cosas pueden pasar si participo en el proyecto. También entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

Participante

Investigador

Nombre: \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_

DNI: \_\_\_\_\_

DNI: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

## Reporte de similitud TURNITIN

### ● 20% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 9% Base de datos de Internet
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossr
- 17% Base de datos de trabajos entregados

#### FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

|   |  |     |
|---|--|-----|
| 1 | <b>uwiener on 2023-10-08</b><br>Submitted works      | 2%  |
| 2 | <b>uwiener on 2023-10-13</b><br>Submitted works      | 2%  |
| 3 | <b>uwiener on 2023-09-22</b><br>Submitted works      | 1%  |
| 4 | <b>uwiener on 2023-11-11</b><br>Submitted works      | 1%  |
| 5 | <b>Submitted on 1687388760484</b><br>Submitted works | <1% |
| 6 | <b>uwiener on 2023-09-22</b><br>Submitted works      | <1% |
| 7 | <b>uwiener on 2023-03-24</b><br>Submitted works      | <1% |
| 8 | <b>uwiener on 2023-10-12</b><br>Submitted works      | <1% |