



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión
Escuela de Posgrado

**Comunicación interna y desarrollo organizacional en el Hospital II Gustavo
Lanatta Luján – EsSalud, Huacho. 2022**

Tesis

Para optar el Grado Académico de Maestro en Gerencia de Servicios de Salud

Autor

Fernando Omar Romero Farromeque

Asesora

Dra. Flor Victoria Pichilingue Núñez

Huacho – Perú
2025



Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

Escuela de Posgrado

METADATOS

DATOS DEL AUTOR (ES):		
APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
Fernando Omar Romero Farromeque	41474827	07/11/2024
DATOS DEL ASESOR:		
APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	CÓDIGO ORCID
Dra. Flor Victoria Pichilingue Núñez	15587017	0000-0003-0258-783X
DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS – PREGRADO/POSGRADO-MAESTRÍA- DOCTORADO:		
APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	CÓDIGO ORCID
Dra. Viviana Ines Vellon Flores	15596783	0000-0001-6611-7218
Dr. Rey Lelis Bautista Juan de Dios	15596695	0000-0002-0463-5682
Dr. Jose Luis Ausejo Sanchez	45307125	0000-0003-4674-6150

COMUNICACIÓN INTERNA Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL EN EL HOSPITAL II GUSTAVO LANATTA LUJÁN - ESSALUD, HUACHO, 2022.

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4%
2	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	2%
4	1library.co Fuente de Internet	2%
5	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	1%
6	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
7	Submitted to Pontificia Universidad Católica del Perú Trabajo del estudiante	1%
8	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1%

**COMUNICACIÓN INTERNA Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL
EN EL HOSPITAL II GUSTAVO LANATTA LUJÁN – ESSALUD,
HUACHO. 2022.**

FERNANDO OMAR ROMERO FARROMEQUE

TESIS DE MAESTRÍA

ASESOR: Dra. Flor Victoria Pichilingue Núñez

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRO EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD
HUACHO
2023**

DEDICATORIA

Para papá: Jorge Luis, a quién la pandemia me arrebató.

Fernando Omar Romero Farromeque.

AGRADECIMIENTO

A mamá: María Angélica, por ser la mejor mamá del mundo; a mi esposa: Ericka, porque me complementas y sin ti nada hubiese sido posible; a mis hijos: Helena y Gabriel, por todo su amor y ternura.

Fernando Omar Romero Farromeque.

ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
CAPÍTULO I	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Descripción de la realidad problemática	1
1.2 Formulación del problema	2
1.2.1 Problema general	2
1.2.2 Problemas específicos	2
1.3 Objetivos de la investigación	3
1.3.1 Objetivo general	3
1.3.2 Objetivos específicos	3
1.4 Justificación de la investigación	4
1.5 Delimitaciones del estudio	4
1.6 Viabilidad del estudio	5
CAPÍTULO II	6
MARCO TEÓRICO	6
2.1 Antecedentes de la investigación	6
2.1.1 Investigaciones internacionales	6
2.1.2 Investigaciones nacionales	7
2.2 Bases teóricas	8
2.3 Definición de términos básicos	22
2.4 Hipótesis de investigación	24
2.4.1 Hipótesis general	24
2.4.2 Hipótesis específicas	24
2.5 Operacionalización de las variables	25
CAPÍTULO III	27
METODOLOGÍA	27
3.1 Diseño metodológico	27
3.2 Población y muestra	27
3.2.1 Población	27
3.2.2 Muestra	27

3.3	Técnicas de recolección de datos	28
3.4	Técnicas para el procesamiento de la información	28
CAPÍTULO IV		29
RESULTADOS		29
4.1	Análisis de resultados	29
4.2	Contrastación de hipótesis	40
CAPÍTULO V		46
DISCUSIÓN		46
5.1	Discusión de resultados	46
CAPÍTULO VI		49
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		49
6.1	Conclusiones	49
6.2	Recomendaciones	50
REFERENCIAS		52
7.1	Fuentes bibliográficas	52
7.2	Fuentes electrónicas	52
ANEXOS		55

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general establecer de qué manera la comunicación interna influye en el desarrollo organizacional en el Hospital II Gustavo Lanatta Luján – ESSALUD, Huacho, 2022. La metodología fue de tipo básico, diseño no experimental, enfoque cuantitativo. La población fue 384 trabajadores, la muestra fue 192 trabajadores. Se utilizó la encuesta. Respecto a los resultados, en cuanto a si dentro del Hospital se maneja comunicaciones verticales descendentes el 50.5% indicó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo; en cuanto a si dentro del Hospital se maneja una adecuada comunicación horizontal el 43.8% indicó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo; en cuanto a si dentro del Hospital se manejan canales de comunicación conocidos por otras las áreas el 39.1% indicó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo; en cuanto a si el Hospital logra sus objetivos el 43.3% indicó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo; en cuanto a si el Hospital logra sus objetivos en el tiempo esperado el 42.2% indicó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo. La investigación concluyó que la comunicación interna influye significativamente en el desarrollo organizacional en el Hospital II Gustavo Lanatta Luján – ESSALUD, Huacho, 2022; en función a los resultados alcanzados por la Prueba de Rho de Spearman se logró un valor de 0.953 estableciendo un lugar positivo muy alto y con un nivel de significancia de $p = 0.00$ siendo menor a 0.05.

Palabras clave: comunicación interna, desarrollo organizacional, relaciones laborales.

ABSTRACT

The general objective of the research was to establish how internal communication influences organizational development at Hospital II Gustavo Lanatta Luján - ESSALUD, Huacho, 2022. The methodology was basic, non-experimental design, quantitative approach. The population was 384 workers, the sample was 192 workers. The survey was used. Regarding the results, as to whether descending vertical communications are handled within the Hospital, 50.5% indicated that they totally disagree and disagree; Regarding whether adequate horizontal communication is managed within the Hospital, 43.8% indicated that they totally disagree and disagree; Regarding whether communication channels known by other areas are managed within the Hospital, 39.1% indicated that they totally disagree and disagree; Regarding whether the Hospital achieves its objectives, 43.3% indicated that they totally disagree and disagree; Regarding whether the Hospital achieves its objectives in the expected time, 42.2% indicated that they totally disagree and disagree. The research concluded that internal communication significantly influences organizational development at Hospital II Gustavo Lanatta Luján - ESSALUD, Huacho, 2022; Based on the results obtained by the Spearman's Rho Test, a value of 0.953 was achieved, establishing a very high positive place and with a significance level of $p = 0.00$, being less than 0.05.

Keywords: internal communication, organizational development, labor relations.

INTRODUCCIÓN

Las organizaciones se ven así obligadas a superar el desafío de resistir el cambio y encontrar el equilibrio entre los propósitos de la organización y los objetivos propios de quienes la integran. Hoy en día, el factor humano se reconoce como el factor decisivo en el logro de los objetivos y determinante del éxito institucional. Por ello, cada vez es más significativo abordar la investigación de los factores que determinan la motivación y el rendimiento de los humanos. Por lo tanto, cuando se identifican problemas de comunicación que afectan el desarrollo organizacional, se deben buscar soluciones e implementar las estrategias necesarias con el fin de prevenirlos o eliminarlos como prioridad.

Es por ello que la actual indagación buscó establecer de qué manera la comunicación interna influye en el desarrollo organizacional en el Hospital II Gustavo Lanatta Luján – ESSALUD, Huacho, 2022.

La investigación está desarrollada en siete capítulos más anexos como son el instrumento de recolección de datos, datos generales, validación y confiabilidad del instrumento, data de la validación y confiabilidad y, la base de datos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

En el contexto internacional, la escasa comunicación interna es un tema no considerado por las instituciones estatales, especialmente en hospitales. Por ese motivo es importante que estas se realicen de manera eficiente internamente, puesto que un estudio internacional realizado en Madrid mostró que uno de los elementos que impiden brindar una atención adecuada es el clima interno pésimo entre los empleados, además de la escasa comunicación, rumores y la rivalidad entre ellos (Pérez, 2018).

En Perú, la comunicación organizacional interna ha sido convertida en un tema relevante de la fortaleza y el desarrollo institucional. Se enfoca especialmente en actividades de comunicación que emanan de conexiones y articulaciones internas que se planifican para mejorar la práctica y la visibilidad de la organización y su misión. Entender la comunicación como un proceso transversal a la organización nos permite incluirla en la política de la organización en lugar de limitarla a una puramente instrumental. El desarrollo organizacional a nivel local tiene como objetivo responder a las demandas cambiantes del ambiente interno y externo que afectan a la organización. Este aspecto debe enfatizar la categoría de una comunicación efectiva entre la organización y los factores con los que interactúa.

Lazo y Velásquez (2017) señalan en su investigación que la comunicación juega un papel esencial en las tareas administrativas, y se dice que más del 70% del tiempo de un administrador lo dedica a la comunicación, dependiendo de la variedad de problemas a resolver. De este modo, las empresas se ven obligadas a superar el desafío de resistirse al cambio y encontrar el equilibrio entre los propósitos de la organización y los objetivos propios de quienes la integran. Hoy en día, el factor humano se reconoce como el factor definitivo en la obtención de los propósitos y

determinante del éxito institucional. Por ello, cada vez es más significativo abordar la investigación de los elementos que establecen la motivación y el rendimiento de los humanos. Por lo tanto, cuando se identifican problemas de comunicación que afectan el desarrollo organizacional, se deben buscar soluciones e implementar las estrategias necesarias con el fin de prevenirlos o eliminarlos como prioridad.

Se conoce que dentro del Hospital II Gustavo Lanatta Luján – ESSALUD de la ciudad de Huacho, no se viene dando un efectivo desarrollo organizacional por diversos problemas que se vienen caracterizando, problemas tales como jefes seleccionados por afinidad, no concursado; frustración laboral por falta de equipamiento; falta de identificación; mal clima organizacional; falta de documentos de gestión.

Los problemas ya mencionados, se podrían estar originando por otras situaciones que ocurren en el mismo hospital, pero que afecta directamente la comunicación interna, situaciones como la falta de apoyo del equipo de gestión; cambio de 3 directores en los últimos 6 meses; inexistencia de médico auditor; falta de plan de capacitaciones anuales y de retroalimentación; falta de misión y visión actualizada.

Es importante para el Hospital II Gustavo Lanatta Luján – ESSALUD el reconocer que al persistir los inconvenientes que está identificando su situación problemática presente, afectarán directamente la calidad de sus servicios brindados.

Es por ello, que el hospital debe poner más énfasis al desarrollar estrategias con el propósito de dar una facilidad en el logro de las metas institucionales del hospital.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿De qué manera la comunicación interna influye en el desarrollo organizacional en el Hospital II Gustavo Lanatta Luján – ESSALUD, Huacho, 2022?

1.2.2 Problemas específicos

- a. ¿De qué manera las comunicaciones verticales influyen en el desarrollo organizacional en el Hospital II Gustavo Lanatta Luján – ESSALUD, Huacho, 2022?

- b. ¿De qué manera las comunicaciones transversales influyen en el desarrollo organizacional en el Hospital II Gustavo Lanatta Luján – ESSALUD, Huacho, 2022?
- c. ¿De qué manera las comunicaciones formales influyen en el desarrollo organizacional en el Hospital II Gustavo Lanatta Luján – ESSALUD, Huacho, 2022?
- d. ¿De qué manera las comunicaciones informales influyen en el desarrollo organizacional en el Hospital II Gustavo Lanatta Luján – ESSALUD, Huacho, 2022?
- e. ¿De qué manera las relaciones laborales influyen en el desarrollo organizacional en el Hospital II Gustavo Lanatta Luján – ESSALUD, Huacho, 2022?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Establecer de qué manera la comunicación interna influye en el desarrollo organizacional en el Hospital II Gustavo Lanatta Luján – ESSALUD, Huacho, 2022.

1.3.2 Objetivos específicos

- a. Establecer de qué manera las comunicaciones verticales influyen en el desarrollo organizacional en el Hospital II Gustavo Lanatta Luján – ESSALUD, Huacho, 2022.
- b. Establecer de qué manera las comunicaciones transversales influyen en el desarrollo organizacional en el Hospital II Gustavo Lanatta Luján – ESSALUD, Huacho, 2022.
- c. Establecer de qué manera las comunicaciones formales influyen en el desarrollo organizacional en el Hospital II Gustavo Lanatta Luján – ESSALUD, Huacho, 2022.
- d. Establecer de qué las comunicaciones informales influyen en el desarrollo organizacional en el Hospital II Gustavo Lanatta Luján – ESSALUD, Huacho, 2022.

- e. Establecer de qué las relaciones laborales influyen en el desarrollo organizacional en el Hospital II Gustavo Lanatta Luján – ESSALUD, Huacho, 2022.

1.4 Justificación de la investigación

Justificación practica

El estudio posee como objetivo el planteamiento de recomendaciones con el fin de solucionar los inconvenientes expuestos en la realidad problemática, inconvenientes tales como jefes seleccionados por afinidad, no concursado; frustración laboral por falta de equipamiento; falta de identificación, entre otros problemas.

Justificación metodológica

Su valor metodológico está en proponer un instrumento científico para recolectar información que será útil para demás investigaciones en lo que respecta a la evaluación de la comunicación interna y asimismo evaluar el desarrollo organizacional, por lo cual se ha elegido cuidadosamente fundamentos teóricos con el fin de lograr los resultados ansiados mediante el estudio.

1.5 Delimitaciones del estudio

- Delimitación geográfica: Hospital II Gustavo Lanatta Luján – ESSALUD.
- Delimitación social: trabajadores del Hospital II Gustavo Lanatta Luján – ESSALUD.
- Delimitación temporal: marzo del 2022 a octubre del año 2023.
- Delimitación semántica: Comunicación interna y Desarrollo organizacional.

Bernal y Sierra (2013) dicen que la comunicación interna es “el recurso por el cual las personas interactúan mutuamente, así como también los gerentes y sus trabajadores, e inversamente” (p. 285).

El desarrollo organizacional es usar el conocimiento de las ciencias del comportamiento para cambiar y mejorar las organizaciones (Griffin y Moorhead, 2010).

1.6 Viabilidad del estudio

La indagación es viable ya que se tienen los recursos económicos, humanos y materiales que aseguran su ejecución. Además, se tiene el tiempo e ingreso a al hospital.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

Moreno (2017) realizó el estudio designado “La comunicación y su relación con la satisfacción de los pacientes que acuden al Laboratorio Clínico del Hospital IESS Ambato”. Universidad Técnica de Ambato. Ecuador. Propósito: determinar los vínculos entre la comunicación y la satisfacción en pacientes. Es una investigación descriptiva multicausal. Universo: 15 sujetos y 268 clientes externos. Utilizó la encuesta. Conclusiones: en lo que respecta a la comunicación interna y externa el 63.3% de los profesionales que son la mayor parte, facilitan la información acerca de los análisis a los que el paciente se someterá, no obstante, se logró identificar que el 54.1% de profesionales, lo cual es una población demostrativa, no son lo suficientemente atentos con sus pacientes a la hora que los atienden.

Sánchez (2017) realizó la investigación titulada “La comunicación interna y su vinculación con la eficiencia laboral del personal de consulta externa del Hospital General Docente Ambato”. Universidad Técnica de Ambato. Ecuador. Objetivo: establecer cómo se vincula la comunicación interna con la eficacia en el trabajo. El estudio es de tipo descriptivo correlacional. Universo: 96 trabajadores. Técnica: la encuesta. Las conclusiones señalan que: la correlación es positiva, al ser el coeficiente de correlación positivo entre la comunicación interna y la eficiencia en el trabajo del personal.

Herrera (2015) realizó la investigación titulada “El desarrollo organizacional y su impacto en la optimización del servicio al usuario del Hospital Provincial General Docente Ambato” la Universidad Técnica de Ambato fue quien la aprobó. Perú. Su objetivo es plantear un patrón de desarrollo organizacional y su efecto al optimizar

el servicio al cliente. La investigación de exploratoria descriptivo experimental. Universo: 819 trabajadores. Muestra: 262 individuos. Técnica: la encuesta. Se concluyó que: es crucial desarrollar una mejora en el servicio y atención al usuario de modo que se mejore a la vez el nivel de eficiencia.

Ordoñez (2015) efectuó el estudio con título “El desarrollo organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del Hospital Básico Baños”. Universidad Técnica de Ambato. Perú. Objetivo: diseñar un proyecto de desarrollo organizacional que mejore el desempeño laboral. La investigación es exploratoria descriptiva correlacional explicativo. Población de 106 servidores, y muestra de 83 servidores. Utilizó la encuesta. Se concluyó que: se logró fijar la relación del desarrollo organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores, favoreciendo al hallazgo de factores a corregir, con el fin de plantear mejoras que optimicen el ambiente hospitalario.

2.1.2 Investigaciones nacionales

Chavez (2019) realizó la indagación designada “Influencia de la comunicación interna en la calidad de los servicios de salud del Hospital III base Puno - Essalud”. Universidad nacional de San Agustín. Perú. Objetivo: establecer cómo la comunicación interna se relaciona con la calidad de los servicios de salud brindados. Diseño: no experimental. Tipo: descriptivo relacional, transversal. Población: 60 empleados. Técnica: la encuesta. Se concluyó que: la pésima comunicación interna se relaciona negativamente en la calidad de los servicios de salud.

Ninaja (2019) realizó la investigación titulada “Habilidades directivas y desarrollo organizacional en la unidad de áreas críticas en un Hospital de las Fuerzas Armadas- 2019”. Universidad César Vallejo. Perú. Propósito: establecer la asociación existente entre la cultura organizacional y compromiso laboral. Diseño: no experimental. Tipo: descriptivo, correlacional. Universo: 63 individuos. Utilizó la encuesta. Se concluyó que: en la unidad de áreas críticas del Hospital de no hay existencia de un vínculo significativo, así como tampoco asociación entre las ambas variables investigadas.

Zuñiga (2019) realizó la investigación con título “Gestión de la comunicación interna y apoyo organizacional percibido en el Hospital Público, San Juan de

Lurigancho, 2018”. Universidad César Vallejo. Perú. Objetivo: identificar el vínculo entre la gestión de la comunicación interna y el apoyo organizacional. Diseño: no experimental, descriptivo correlacional, y de corte transversal. Tipo: observacional. Universo: 1175 trabajadores. Muestra: 120 trabajadores. Utilizó la encuesta. Se concluyó que: la gestión de la comunicación interna tiene una asociación positiva extremadamente baja con el apoyo organizacional distinguido en el hospital.

Montes (2017) realizó la investigación con título “Higiene laboral y desarrollo organizacional del personal de enfermería del Hospital Santa Rosa, año 2016”. Universidad César Vallejo. Perú. Propósito: determinar la asociación que hay entre la higiene laboral y el desarrollo organizacional. Diseño: no experimental transversal. Tipo: básico. Nivel: correlacional. Universo: 20 enfermeras. Técnica: la encuesta. Se concluyó que: existe asociación significativa entre la salud ocupacional y el desarrollo organizacional.

2.2 Bases teóricas

Variable independiente: Comunicación interna

A. Definiciones de comunicación interna

Chiavenato (2015) dice que es el mecanismo por el cual los humanos hacen un intercambio de información en una institución.

Bernal y Sierra (2013) la definen como un medio de interacción entre los colaboradores con los directivos y viceversa.

Koontz, Weihrich y Cannice (2012) dicen que es transmitir datos de un emisor a un receptor que necesita entenderlos.

B. Dimensiones de comunicación interna

Sánchez (2015) indica que la comunicación interna tiene como principio al propio ambiente de la organización. En dimensiones se encuentran:

a. Comunicaciones verticales

Es aquella que se da en distintos grados jerárquicos internamente en la empresa.

b. Comunicaciones transversales

Esta comunicación en las instituciones se da tanto en diagonal como en horizontal, permitiendo la sustitución de datos mediante los individuos y unidades de otros departamentos.

Las dos (horizontales y diagonales) son imprescindibles para intercambiar datos, comunicación interna, transferencia de datos, juntas, etc.

c. Comunicaciones formales

Es una comunicación que se da mediante canales establecidos por instituciones formales, canales utilizados, canales públicos y está avalado por todos los miembros de la institución. Tanto la comunicación vertical, ascendente y la descendente conciernen a este grupo.

No obstante, solo algunas de las comunicaciones que fluyen dentro de la organización se entregan a través de vías formales, mientras que otras se entregan a través de canales informales.

d. Comunicaciones informales

Aparte de las reglas formales, en todas las jerarquías de las instituciones que transmiten datos de individuo a individuo o en grupo.

En esta comunicación, su principio nace en los vínculos personales directos, y reciben rumores y nuevas noticias con el objetivo de difundirse rápidamente a todas las jerarquías de la empresa.

Se debe tener mucho cuidado con los rumores de forma que no se divulguen en las empresas, según diferentes estudios acerca de la conducta humana, evidencian que el rumor resulta de juntar diversos factores.

Internamente en las instituciones, a través de sistemas de relaciones no se puede desairar ni tampoco minimizar la comunicación informal, puesto que en algunos momentos puede que varíe o distorsione a las formales.

Por el contrario, cuando se usa correctamente, permite que las autoridades de la institución gestionen y se conecten con éxito con cada miembro de la institución.

e. Relaciones laborales

A los gerentes, administradores y representantes de las instituciones no les importa si los empleados se encuentran malhumorados, en conflicto o la existencia de un pésimo ambiente, porque de esa manera entre los trabajadores gobernara la insatisfacción, y de esa forma todos pierden. Más bien, desean empleados motivados y solidarios que compartan las metas organizacionales.

Son varios los procesos utilizados para conseguir una comunicación interna buena internamente en una institución. Algunos son conocidos desde hace mucho tiempo: condiciones de trabajo dignas, salario justo e igualitario en referencia a la remuneración, entre otros. Aunque hay, de la misma manera, estrategias modernas y menos indiscutibles; posteriormente, examinamos algunos de los individuos que pertenecen a las principales empresas que se ocupan de los recursos humanos.

C. Propósito de la comunicación

Griffin y Moorhead (2010) dicen que la comunicación entre los humanos y el todo es fundamental en la mayoría de las empresas. Su objetivo es completar una labor compuesta. Del mismo modo como el Sistema nervioso central del individuo contesta a estímulos y dirige las réplicas enviando mensajes a distintas zonas del cuerpo, la comunicación ordena las operaciones de las áreas de la institución. De lo contrario, la institución es simplemente un equipo de empleados privados que efectúan trabajos individuales. El comportamiento organizacional no debe tener organización y debe estar dirigido hacia objetivos individuales en lugar de objetivos organizacionales.

El intercambio de datos es un segundo objetivo de la comunicación. La información está vinculada a los objetivos institucionales, dando a los integrantes intención y significado. Otro propósito de la comunicación es brindar instrucciones a los individuos sobre cómo realizar una tarea en particular. En cambio, los datos sobre los objetivos organizacionales de un individuo les dan una idea de qué hacer en su entorno. La comunicación en el trabajo les dice cuáles son los deberes de su trabajo y cuáles no. Además, el personal tiene que recibir información sobre los resultados de sus esfuerzos, como calificaciones de desempeño. La información y el acontecimiento de compartirlos son importantes

para conceptualizar problemas, crear y explorar opciones, implementar decisiones y brindar dominio como medida de éxito. Por último, la comunicación expresa afecto y sentimientos. La comunicación interna es más que un hecho y dígitos sencillos. Los sujetos en las instituciones, comúnmente tienen la necesidad de expresar emociones como felicidad, furia, pena, aliento y temor.

D. Barreras de la comunicación interna

De acuerdo con Bueno y Rosas (2022) manifiestan que las barreras reconocidas crean diferentes características que pueden afectar las actitudes, comportamientos o desarrollo de los empleados relacionados con la comunicación internamente en la empresa, se tienen las siguientes:

- a. **Barreras Personales:** Estas son barreras a la comunicación debido a los sentimientos, valores y malos hábitos de los empleados, muy probablemente debido a las emociones de una persona, y a sus tendencias críticas. Las barreras personales socavan el camino psicológico que impide la comunicación inteligente. A la vez, las emociones actúan como filtros de comunicación.
- b. **Barreras Físicas:** Son las dificultades de comunicación que se dan en el entorno en el que se realiza, incluyendo obstáculos en el circuito de comunicación. Asimismo, creemos que una de las barreras físicas es el sonido que dificulta o interrumpe la comunicación, como el ruido.
- c. **Barreras Semánticas:** Superan las barreras emocionales que impiden la comunicación, es cuando surgen barreras por limitaciones con símbolos con los cuales nos comunicamos, es decir, el significado de los mismos no siempre es el mismo para el emisor y el sentido en sí para el receptor. En general, los símbolos tienen diferentes significados y sabemos cómo usar un símbolo en particular. Esto se debe a que la semántica establece múltiples significados en casi todos los casos, y para impedir que esto suceda, es importante comprender el contexto de la comunicación.

E. La comunicación interna, una herramienta muy estratégica

Guerrero, Sotelo y Cabezuelo (2022) indican que la visión estratégica de la comunicación interna como una herramienta, se entiende a partir de su relación estrecha con la motivación, el compromiso y el talento de los competitivos que, por otro lado, tienden a definir la razón de ser de la organización y sus objetivos. Comprender este vínculo significa darse cuenta de que la comunicación interna tiene funciones y valores que no son únicamente la información y la comunicación. Esto significa tratarlo como una herramienta de gestión integral al servicio de los individuos y organizaciones, presente en todas las actividades y procedimientos de la organización. Por ello, la comunicación interna tiene que diseñarse, planificarse y desarrollarse con objetivos a corto, mediano y largo alcance.

Como tal, la comunicación interna juega un papel importante al gestionar y coordinar las comunicaciones y mensajes complejos que se producen a diario en una empresa, a la vez asegura la integración y participación de los empleados que pertenecen a la misma, contribuyendo a su compromiso y motivación. En lo que respecta a esta complicación, cabe señalar que se parte de un supuesto clave: todo se comunica dentro de una organización, tanto contenido formal y planificado, como informal y espontáneo. Asimismo, recordamos que las organizaciones prosperan tanto en los contextos generales como en los complejos de una sociedad de diálogo.

La comunicación interna, se entiende como una herramienta valiosa estratégicamente, requiere un doble reconocimiento dentro de la organización: desde el enfoque y desde el grupo o encargado de la gestión. En lo primero, la gestión de la empresa y sus distintas áreas de función debe considerar su utilidad estratégica en términos de integración real y transversal de las funciones de comunicación interna en todos los planes estratégicos que corresponden a diferentes procesos organizacionales. De esta forma, será posible utilizar su potencial para lograr las metas de la organización en términos de empleados.

Luego, el grupo o responsable del rol de la comunicación interna tiene que ser el primero en reconocer y convencerse de su valor como estrategia. Como encargado de planificar y ejecutar esta función, debes traducirla en una estrategia,

procurando que sea transversal y aplicable a otras áreas, funciones y procesos organizacionales.

F. 5 ejes para un desarrollo exitoso de la comunicación interna

Castro y Díaz (2020) señalan que, por lo tanto, la comunicación interna ayuda, además del desempeño, a retener el talento, a promover la lealtad de los miembros de la organización y a contribuir significativamente a que se sientan parte de la cultura de la empresa, se adhieran a ella y a su forma de vida. Los empleados necesitan estar informados para aumentar su compromiso, por lo que generar credibilidad y que fluya la confianza es uno de los propósitos de la comunicación interna. Xifra es consciente de que los empleados son el “motor general” de la organización, menciona cinco ejes para desarrollar exitosamente la comunicación interna:

- Darle prioridad a los individuos y la comunicación, porque el clima psíquico de las empresas depende de una comunicación sólida y de la manera en que se cumplen las expectativas de los trabajadores;
- Entender que los propósitos sociales y financieros no son incompatibles, porque la comunicación interna favorece a una mejor ejecución de las determinaciones tomadas internamente en la organización;
- Tener el compromiso por parte de la dirección, es necesaria su participación en los procesos de comunicación;
- Utilizar las tecnologías nuevas para suministrar la comunicación y no comprometer la motivación ni el sentido de pertenencia, especialmente en los empleados que realizan sus funciones a distancia;
- Conservar la sinergia de la comunicación interna y externa, para no olvidar los vínculos internos en beneficio de planear una determinada imagen externa.

Así mismo, la comunicación interna hace referencia a un agente de cambio, puesto que ayuda y suministra la introducción de valores nuevos o directrices de administración, y la intervención del personal en los propósitos de la empresa.

G. Política de comunicación interna

Abendaño y Sánchez (2020) mencionan que mucho se ha dicho sobre lo importante que es la comunicación en las empresas, pero lo que se ha pasado por alto es defender esta gestión de la comunicación como algo que debe suceder solo sin imaginar que puede suceder, como un juego de dados, si sucede es cuestión de suerte sacar el número más grande. La adopción de nuevas y mejoradas formas de comunicación interna sobre la misión, visión, principios y cualidades de la empresa es una decisión importante a través de la política de comunicación mediante los principios que rigen sus actividades. Esta política debe tener como propósito la coordinación de la comunicación interna y la gestión de los medios comunicativos bajo los siguientes supuestos:

- Información oportuna al público interno.
- Organizar la conversación.
- Motivación y sentido de pertenencia a una organización.

La política, que es un marco con normas y reglamentos que establecen métodos y estrategias de comunicación mediante los cuales una organización puede comunicar información relevante al público o a los empleados internos, también tiene el secreto para que la empresa crezca:

- Segmentación de audiencia.
- Especificar el canal apropiado para cada audiencia.
- identificar los mensajes clave.

H. Los trabajadores frente a la comunicación interna

Ovella (2022) alude que la comunicación interna permite que trabajadores de diversos rangos accedan al conocimiento de las posiciones de la empresa respecto de los asuntos que constituyen su agenda, planes y desarrollos, así como acceder al conocimiento de posiciones específicas dentro de la empresa en el ámbito práctico de sus actividades.

Una comunicación interna propicia proporciona al equipo una diversidad de recursos con el fin de ayudar el trabajo de la organización para:

- Estimular la comunicación entre los integrantes,
- Suministrar la integración entre individuos y organizaciones,
- Minimizar la fuente de conflictos internos mejorando la cohesión entre los integrantes.
- Favorecer en crear un espacio de información, intervención y opinión.

Según Maristany la comunicación interna dentro de una organización puede ser verbal, escrita o visual; como ejemplo se citan las posteriores:

- Reunión de trabajo: Es una manera de comunicación oral, como la de un jefe y un trabajador una vez a la semana, en la que cada uno se cuenta lo que hizo la semana pasada y lo que hará la próxima.
- Memorandos: Es un tipo de comunicación escrita, usada por una cultura organizacional un poco más formal.
- Correo electrónico: Ha generado una ampliación en la comunicación escrita, sencillamente debido a la prontitud y flexibilidad en la revisión y envío de asuntos.
- Comunicados: Es otra manera de comunicación escrita y, en ocasiones, visual, enviada por correo electrónico o fijada en vallas publicitarias colocadas en puntos estratégicos, como entradas o junto a un dispositivo de control de 24 horas. En él se dan a conocer los ingresos, gastos, cambios y novedades de la empresa que la gerencia quiera informar.

I. Ventajas de la comunicación interna

Morales y Triveños (2021) manifiestan que la comunicación interna es sumamente necesaria, si se desarrolla traerá grandes ventajas a la organización, tales como:

- a. La disposición al trabajo, que permite que los recursos humanos estén motivados con sentido de pertenencia y compromiso con la organización, también permite que las personas conozcan los temas, metas y políticas de la empresa.

- b. Es relevante conocer las situaciones de toma de decisiones para que los empleados entiendan las razones y no las consideren arbitrarias.
- c. Comunicarse en diferentes direcciones permite crear retroalimentación de los empleados a los superiores y viceversa, considerando sus aportes, creando un ambiente participativo.
- d. Esto fomenta el trabajo en equipo y fomenta la cooperación interpersonal e interdepartamental, lo que ayuda a fomentar las relaciones de colaboración entre los empleados y con la dirección.
- e. Fortalece la imagen empresarial en el exterior.

Variable dependiente: Desarrollo organizacional

A. Definiciones del desarrollo organizacional

Chiavenato (2015) indica que el desarrollo organizacional es un vocablo el cual contiene diferentes acciones de cambio proyectadas, las cuales se basan en valores de los humanos y demócratas, orientados a dar una mejora en la eficacia institucional y la prosperidad de la persona.

Guízar (2013) dice que desarrollo organizacional es la forma de cambiar deliberadamente la cultura de una empresa utilizando tecnología, ciencia del comportamiento, investigación y teoría.

Koontz, Weihrich y Cannice (2012) menciona que el desarrollo organizacional es una orientación sistemática, integrada y proyectada destinada a optimizar la eficacia. Su objetivo es resolver problemas que afectan la eficiencia operativa en todas las jerarquías, incluyendo: falta de colaboración, excesiva descentralización y mala comunicación.

B. Dimensiones del desarrollo organizacional

Chinchay (2018) indica en su investigación que para evaluar el desarrollo organizacional son indispensables las dimensiones mencionadas a continuación:

a. Eficacia

Consecución de metas y objetivos evaluados mediante la aplicación de cuestionarios.

b. Eficiencia

Labores que conducen al uso óptimo de los recursos para lograr resultados. Estas acciones son evaluadas a través de la aplicación de cuestionarios.

c. Efectividad

Son resultados de la obtención de objetivos, los cuales afectan la sociedad, se evaluarán por medio de la aplicación de un cuestionario.

d. Calidad

Elementos que determinan la calidad del servicio al cliente interno, estos elementos se evalúan mediante cuestionarios.

e. Economía

Acciones que conducen al uso óptimo de los recursos para lograr resultados. Estas acciones son evaluadas por medio de la aplicación de cuestionarios.

C. Razones de apoyo en el desarrollo organizacional

Guízar (2013) afirma que las razones que hay son:

- Apoya a los gerentes organizacionales y a los empleados a efectuar sus labores de manera más eficiente.
- El desarrollo organizacional proporciona al personal administrativo los recursos para construir relaciones interpersonales más efectivas.
- Mostrar a los empleados cómo laborar dichosamente con los demás al diagnosticar dificultades complicadas y en las soluciones adecuadas de los mismos.

D. Actividades del desarrollo organizacional

Según Peña, Figueroa y Parrales (2022) las actividades de desarrollo organizacional ordinariamente incluyen implementación y presentación de informes, programación y procesos interactivos de investigación que pueden incluir factores de misión, visión y desarrollo de la misión, así como también definición y estrategia de desarrollo.

- Retroalimentar las encuestas: El foco está en distribuir el cuestionario entre los empleados, la finalidad es conocer el alcance del clima organizacional.
- Formar equipos: Promover el trabajo en equipo frente a cada departamento creando un escenario común globalmente.
- Intervención de grandes grupos: Reuniones de cada departamento de la organización con prioridad para solucionar los asuntos de discusión, permitiendo esclarecer los aspectos negativos de la empresa, creando diferentes planes para nuevos proyectos a futuro.

Por otro lado, el crecimiento de las organizaciones requiere de ciertas condiciones, cuentan con una serie de sistemas de comunicación que los empleados deben implementar con el fin de mejorar la planificación y lograr sus objetivos y tareas. También, una condición es enfrentar problemas basados en cambios en la rotación de la fuerza laboral, pero para eso es necesario ajustar el ambiente organizacional actualizado y renovado. Las actividades van desde eventos familiares hasta eventos especiales con distintos resultados en toda la organización.

E. Técnicas de desarrollo organizacional

Pacheco et al. (2020) indican que hay agentes de cambio que quieren construir una organización centrada en una orientación de desarrollo organizacional, que se centre en construir la organización en torno a un conjunto de cualidades arraigadas y una cultura sólida que considere la conciencia de los líderes organizacionales de que atraen a otros con su misma pasión por la visión y estrategia, para hacer que su organización se destaque en su industria, para contribuir a la moneda de desarrollo comunitario y obtener ganancias. Los

siguientes son los requisitos previos para el uso de técnicas de desarrollo organizacional:

- a. La principal fuente de energía para el cambio deben ser los miembros de la organización, no las personas ajenas al grupo u organización.
- b. Los integrantes clave de la organización tienen que reconocer la necesidad de cambio y comprometerse a lograr los resultados potencialmente positivos del programa de cambio.
- c. Debe haber voluntad de cambiar las políticas y procedimientos.

Por lo tanto, para empezar el cambio es necesario un enfoque de cómo será la empresa en el futuro, porque la resistencia al cambio y la inercia de la organización son el resultado de estar encerrado en sus propios patrones y hábitos, por lo que es indispensable “soltar” el modelo, como dijo Schein; Citado por Guizar dice que este descongelamiento debería ser una obligación de cualquier proyecto de cambio. De manera similar, Alles y Rodríguez creen que la visión está diseñada para captar el compromiso y la moral de cada miembro de la empresa. La visión se entiende como lo que una organización hace utilizando una hoja de ruta para la dirección futura y generando interés en ese camino futuro.

Es indispensable implementar estas técnicas en las universidades con el fin de identificar sus necesidades y habilidades en relación con el camino a seguir para cumplir con las expectativas de los miembros, determinando así las acciones a tomar, y luego, con el objetivo de que se promueva la innovación especializada en el sector TIC, contribuyendo a que se generen ambientes expresivos y con comunicación, se da la posibilidad del desarrollo de prácticas educativas nuevas, explícitas, novedosas, que permiten realizar diversas actividades: organización del aprendizaje, adquisición del conocimiento, gestión, construcción de equipos y socialización.

F. Objetivos del desarrollo organizacional

Vera (2021) señala que, para dar inicio a un ciclo estructurado de mejora organizacional en una organización, es necesario identificar las situaciones en las

que se encuentra la organización para después determinar los siguientes pasos. Hay objetivos comunes para los esfuerzos en muchas organizaciones:

- Recopilar datos internos y externos de la realidad de la organización y asegurar el aporte.
- Crear el entorno apropiado para un análisis y una retroalimentación agradables.
- Diagnosticar malas situaciones.
- Crear un ambiente de confianza entre los encargados de la organización, independientemente de su cargo.
- Incrementar el potencial de los trabajadores en los factores de habilidades profesionales, autoritarias y de relación.
- Fomentar la cooperación.
- Presentar problemas, erosión, defensas y gestionarlos directamente.
- Tenga en cuenta que los empleados desarrollan estimaciones que son consistentes con las establecidas dentro de la organización.
- Estimular la necesidad de desarrollar objetivos y metas alcanzables.
- Despertar los pensamientos y sentimientos de las personas.
- Conectar las necesidades y metas de la organización y sus creadores. Seguir estos objetivos asegura que las actividades de mejora de la organización vayan por buen camino.

G. ¿Quién es responsable del desarrollo organizacional?

Chóez (2022) menciona que esto es lo que dijo Rigney, una consultora de recursos humanos, sobre la persona responsable del desarrollo de una organización:

Diversas organizaciones grandes tienen personas dedicadas, alta gerencia e incluso equipos completos enfocados en el desarrollo organizacional. No obstante, casi todas las empresas confían en la experiencia de desarrollo organizacional de gerentes experimentados, integrantes del equipo de recursos humanos, con

capacitación en desarrollo organizacional o consultoría externa. En organizaciones más pequeñas, nuevas empresas y empresas que recién inician, el desarrollo organizacional suele ser responsabilidad del fundador, director ejecutivo o dueño de la empresa. Desafortunadamente, estas personas frecuentemente están muy ocupadas para liderar efectivamente y se ven obligadas a depender de expertos y facilitadores externos.

Según lo mencionado por la consultora, las grandes organizaciones cuentan con un equipo de talento especializado en desarrollo organizacional, mientras que las pequeñas empresas no tienen ese personal, por lo que la operación la lleva el dueño o personal con poca experiencia.

Por otro lado, es verdaderamente un esfuerzo concertado. Según Lorie, que tiene más de 25 años de liderazgo y experiencia en recursos humanos y ha trabajado con docenas de empresas emergentes y en etapa inicial en Vancouver, señala: Esto requiere el apoyo y el compromiso de todos los afectados por este cambio para tener éxito. Todos son encargados y responsables del crecimiento de la organización, pero alguien tiene que liderarla.

El estudio, la teoría y las ciencias de la conducta que sustentan el desarrollo organizacional son cruciales. Por ejemplo, puede efectuar un estudio de acción para planear y hacer que su negocio sea más diverso e inclusivo. No obstante, el desarrollo organizacional efectivo requiere el cumplimiento de estos planes, como hacer los cambios necesarios en las prácticas de reclutamiento y promoción y trabajar para cambiar la conducta de los trabajadores de acuerdo con la nueva práctica.

H. Características del desarrollo organizacional

Parrales (2022) alude que las características del desarrollo organizacional son las siguientes:

- Es una estrategia planificada.
- Aplicable a situaciones que incluyen: objetivos organizacionales, crecimiento, identidad corporativa, revitalización y mejora de la eficiencia.
- Destaca la conducta de la persona.

- El agente de cambio es externo.
- Implica cooperación y coordinación en todos los integrantes de la organización.
- Se basa en estándares predefinidos.
- Es un trabajo que se basa en valores humanos.
- Se centra en la prevención y solución de dificultades.
- El aprendizaje se basa en la experiencia.
- Anticipa situaciones de fuerza mayor dentro de una capacidad humana razonable.
- Se centra en la cultura y los procedimientos.
- Promueve la cooperación entre los guías de la empresa y sus integrantes.
- Estima y recompensa la labor en equipo.
- Cubre todos los niveles organizacionales.
- Incentiva a la organización a identificar y mejorar sus áreas de competencia y ver la mejora organizacional como un proceso continuo en un contexto de cambio continuo.

El desarrollo organizacional es una estrategia administrativa, diseñada con el fin de conseguir el cambio proyectado en una empresa enfocada en cualidades, posturas, vínculos, ambiente y cultura organizacional y toma a las personas como punto de partida, enfocándose en la estructura y tecnología de la organización. Con esto en mente, podemos decir que el desarrollo organizacional está emergiendo como una teoría humanista que logra integrar tanto las metas organizacionales como el avance tecnológico en un enfoque sistemático e integrado.

2.3 Definición de términos básicos

Comunicación interna

Bernal y Sierra (2013) la definen como “un recurso interactivo entre los colaboradores con los directivos y viceversa” (p. 285).

Desarrollo organizacional

Es el procedimiento de aplicar el conocimiento de las ciencias del comportamiento para cambiar y mejorar las organizaciones (Griffin y Moorhead, 2010).

Comunicaciones formales

Sánchez (2015) es una persona que da a través de canales establecidos por instituciones formales, canales utilizados, canales públicos y está avalado por todos los miembros de la institución. Tanto la comunicación vertical, ascendente y la descendente conciernen a este grupo.

Comunicaciones informales

Sánchez (2015) en esta comunicación, su principio nace en los vínculos personales directos, y reciben rumores y nuevas noticias con el objetivo de difundirse rápidamente a todas las jerarquías de la empresa.

Comunicaciones transversales

Sánchez (2015) se da tanto en diagonal como en horizontal, permitiendo la sustitución de datos mediante los individuos y unidades de otros departamentos.

Comunicaciones verticales

Sánchez (2015) se da en distintos grados jerárquicos internamente en la empresa.

Relaciones laborales

Sánchez (2015) son los procesos usados para conseguir una comunicación interna buena dentro de una institución.

Eficacia

Consecución de metas y objetivos evaluados mediante la aplicación de cuestionarios (Chinchay, 2018).

Eficiencia

Acciones que conducen al uso óptimo de los recursos para lograr resultados. Estas acciones son evaluadas a través de la aplicación de cuestionarios (Chinchay, 2018).

Efectividad

Son resultados de la obtención de objetivos, los cuales afectan la sociedad, se evaluarán por medio de la aplicación de un cuestionario (Chinchay, 2018).

Calidad

Factores que determinan la calidad del servicio al cliente interno, estos elementos se evalúan mediante cuestionarios (Chinchay, 2018).

Economía

Acciones que conducen al uso óptimo de los recursos para lograr resultados. Estas acciones son evaluadas por medio de la aplicación de cuestionarios (Chinchay, 2018).

2.4 Hipótesis de investigación

2.4.1 Hipótesis general

La comunicación interna influye significativamente en el desarrollo organizacional en el Hospital II Gustavo Lanatta Luján – ESSALUD, Huacho, 2022.

2.4.2 Hipótesis específicas

- a. Las comunicaciones verticales influyen significativamente en el desarrollo organizacional en el Hospital II Gustavo Lanatta Luján – ESSALUD, Huacho, 2022.
- b. Las comunicaciones transversales influyen significativamente en el desarrollo organizacional en el Hospital II Gustavo Lanatta Luján – ESSALUD, Huacho, 2022.
- c. Las comunicaciones formales influyen significativamente en el desarrollo organizacional en el Hospital II Gustavo Lanatta Luján – ESSALUD, Huacho, 2022.
- d. Las comunicaciones informales influyen significativamente en el desarrollo organizacional en el Hospital II Gustavo Lanatta Luján – ESSALUD, Huacho, 2022.

- e. Las relaciones laborales influyen significativamente en el desarrollo organizacional en el Hospital II Gustavo Lanatta Luján – ESSALUD, Huacho, 2022.

2.5 Operacionalización de las variables

Variable independiente	Dimensiones	Indicadores
COMUNICACIÓN INTERNA	Comunicaciones verticales	- Verticales descendentes. - Verticales ascendentes.
	Comunicaciones transversales	- Horizontales. - Diagonales.
	Comunicaciones formales	- Canales conocidos. - Canales aceptados.
	Comunicaciones informales	- Incertidumbre. - Ansiedad. - Deseo de tener información de primera mano. - Credibilidad.
	Relaciones laborales	- Plan de acogida. - Buzón de ideas y sugerencias. - Encuestas y sondeos.

Fuente: Sánchez (2015).

Variable dependiente	Dimensiones	Indicadores
DESARROLLO ORGANIZACIONAL	Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> - Logro de objetivos. - Logro de metas.
	Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> - Tiempo utilizado en el logro de objetivos. - Administración de recursos.
	Efectividad	<ul style="list-style-type: none"> - Impacto social. - Beneficio social. - Seguimiento.
	Calidad	<ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción del cliente interno. - Servicio.
	Economía	<ul style="list-style-type: none"> - Uso oportuno de los recursos del estado. - Análisis económico.

Fuente: Chinchay (2018).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

Tipo básico, puesto que se tomaron teorías existentes para analizar la realidad estudiada y así se pudo generar conocimientos (Díaz et al., 2013).

Diseño no experimental, ya que las variables no fueron manipuladas (Hernández et al., 2014). Asimismo, es transversal correlacional causal al recabar datos en un determinado tiempo, buscando explicar los hechos a partir de las dimensiones de la variable independiente que afectan a la variable dependiente.

Enfoque cuantitativo, puesto que la realidad se pudo valorar mediante aspectos numéricos (Muñoz, 2011).

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

Fueron 384 trabajadores, siendo 348 trabajadores en condición de personal asistencial de salud y 36 en condición de personal administrativo del Hospital II Gustavo Lanatta Luján – ESSALUD, Huacho.

3.2.2 Muestra

La fórmula que se utilizó para hallar la muestra:

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

Donde:

n	Es el tamaño de la muestra.
p y q	Probabilidad de la población de estar o no incluidas en la muestra.
Z	Unidades de desviación estándar.
N	Total de la población.
E	Error estándar de la estimación.

Reemplazando:

$$n = \frac{3.8416 * 0.5 * 0.5 * 384}{0.0025(384 - 1) + 3.8416 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 192$$

Está representada por 192 trabajadores del Hospital II Gustavo Lanatta Luján – ESSALUD, Huacho.

Trabajadores	Distribución %	Número de trabajadores a encuestar
Asistencial de salud	90.6 %	174
Administrativos	9.4 %	18
Total	100.00%	192

3.3 Técnicas de recolección de datos

La técnica desarrollada fue la encuesta. El instrumento aplicado fue un cuestionario, el cual evaluó las variables, comunicación interna y desarrollo organizacional.

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

Se empleó la prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov. Con respecto al estadístico de prueba se empleó el Rho de Spearman.

CAPÍTULO IV RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

A. Análisis descriptivo de la comunicación interna

Tabla 1

Frecuencias absolutas y relativas de la comunicación verticales según indicadores

	TDS		EDS		MNDA		DA		TDA	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. Dentro del Hospital se maneja comunicaciones verticales descendentes.	67	34.9%	30	15.6%	37	19.3%	36	18.8%	22	11.5%
2. Dentro del Hospital se maneja comunicaciones verticales ascendentes.	63	32.8%	40	20.8%	39	20.3%	25	13.0%	25	13.0%

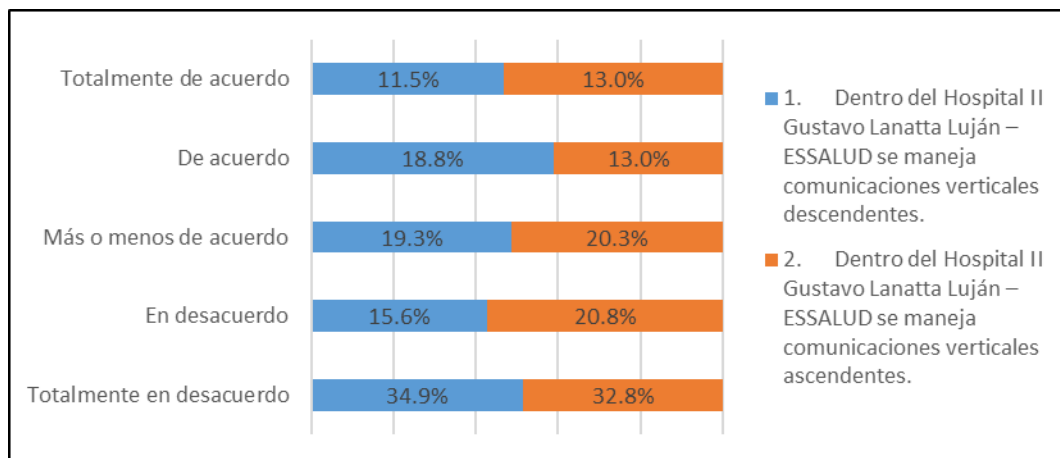


Figura 1. Comunicaciones verticales.

Tabla 1, en cuanto a si dentro del Hospital se maneja comunicaciones verticales descendentes el 50.5% indicó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo. En referencia a si dentro del Hospital se maneja comunicaciones verticales ascendentes el 53.6% mencionó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo.

Tabla 2

Frecuencias absolutas y relativas de la comunicación transversal según indicadores

	TDS		EDS		MNDA		DA		TDA	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
3. Dentro del Hospital se maneja una adecuada comunicación horizontal.	54	28.1%	30	15.6%	36	18.8%	40	20.8%	32	16.7%
4. Dentro del Hospital se maneja una adecuada comunicación diagonal.	56	29.2%	37	19.3%	45	23.4%	30	15.6%	24	12.5%

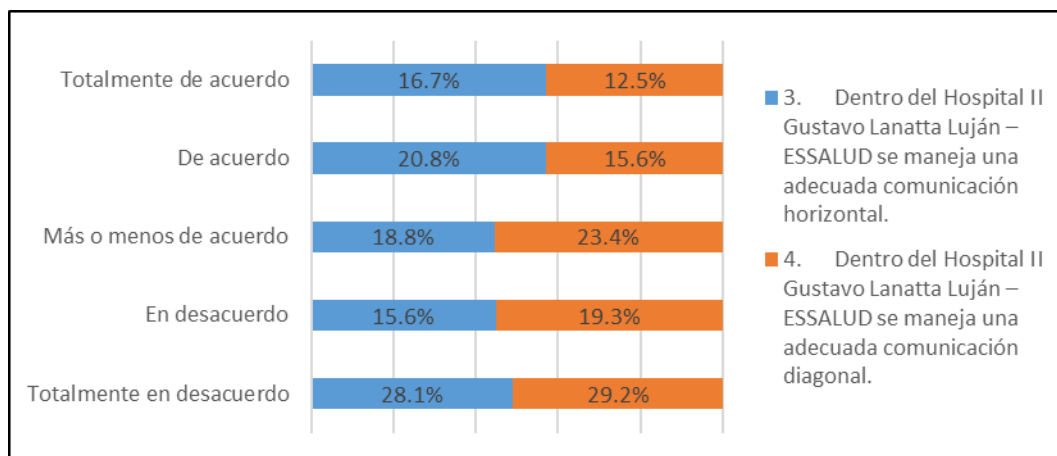


Figura 2. Comunicaciones transversales.

Tabla 2, en cuanto a si dentro del Hospital se maneja una adecuada comunicación horizontal el 43.8% indicó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo. En referencia a si dentro del Hospital se maneja una adecuada comunicación diagonal el 48.4% mencionó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo.

Tabla 3

Frecuencias absolutas y relativas de la comunicación formal según indicadores

	TDS		EDS		MNDA		DA		TDA	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
5. Dentro del Hospital se manejan canales de comunicación conocidos por otras las áreas.	45	23.4%	30	15.6%	50	26.0%	42	21.9%	25	13.0%
6. Dentro del Hospital se manejan canales de comunicación aceptadas por todas las áreas.	39	20.3%	36	18.8%	63	32.8%	28	14.6%	26	13.5%

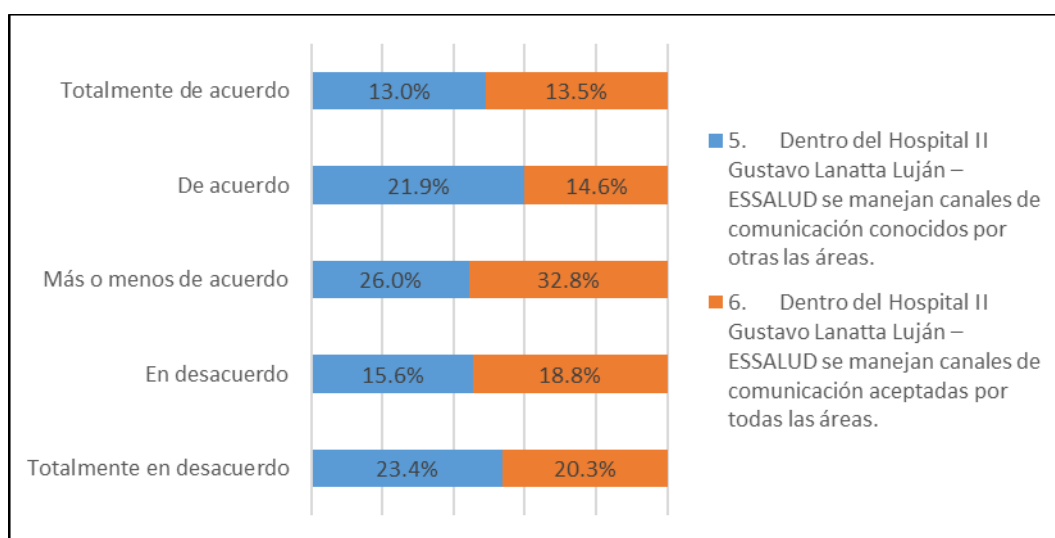


Figura 3. Comunicación formal.

Tabla 3, en cuanto a si dentro del Hospital se manejan canales de comunicación conocidos por otras las áreas el 39.1% indicó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo. En referencia a si dentro del Hospital se manejan canales de comunicación aceptadas por todas las áreas el 39.1% mencionó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo.

Tabla 4

Frecuencias absolutas y relativas de la comunicación informal según indicadores

	TDS		EDS		MNDA		DA		TDA	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
7. El Hospital evita que circule información que se catalogue como incertidumbre.	51	26.6%	35	18.2%	32	16.7%	45	23.4%	29	15.1%
8. El Hospital evita que circule información que genere ansiedad entre los trabajadores.	41	21.4%	57	29.7%	42	21.9%	27	14.1%	25	13.0%
9. El Hospital proporciona información clara y precisa según sea necesario.	33	17.2%	52	27.1%	36	18.8%	43	22.4%	28	14.6%
10. Dentro del Hospital se proporciona información de credibilidad entre las áreas.	39	20.3%	59	30.7%	42	21.9%	26	13.5%	26	13.5%

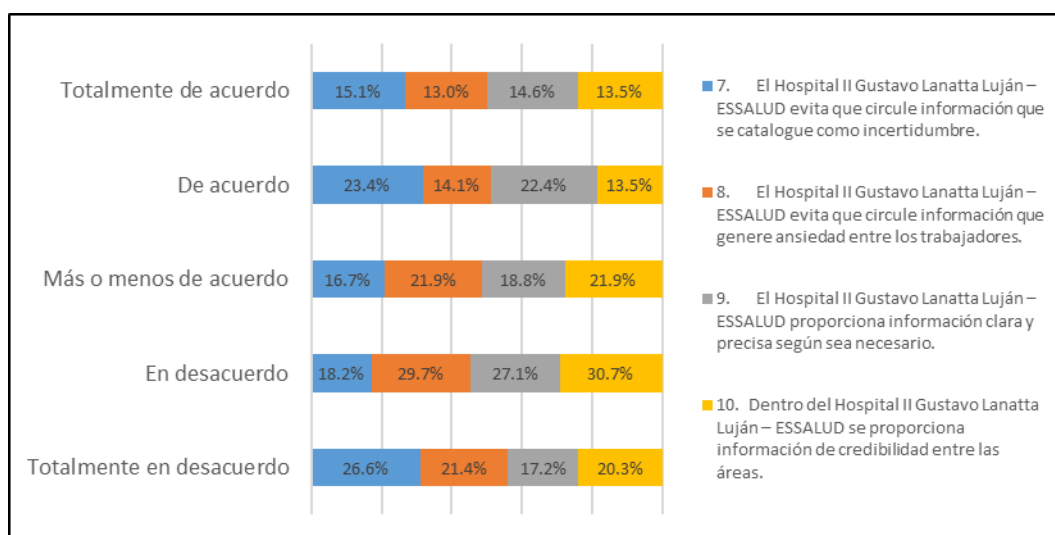


Figura 3. Comunicaciones informales.

Tabla 3, en cuanto a si el Hospital evita que circule información que se catalogue como incertidumbre, el 44.8% indicó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo. En referencia a si el Hospital evita que circule información que genere ansiedad entre los trabajadores el 51% mencionó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo. En cuanto a si el Hospital proporciona información clara y precisa según sea necesario el 44.3% indicó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo. En referencia a si dentro del Hospital se proporciona información de credibilidad entre las áreas el 51% mencionó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo.

Tabla 5

Frecuencias absolutas y relativas de las relaciones laborales según indicadores

	TDS		EDS		MNDA		DA		TDA	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
11. El Hospital cuenta con un plan de acogida para los nuevos trabajadores.	39	20.3%	47	24.5%	35	18.2%	43	22.4%	28	14.6%
12. El Hospital cuenta con un buzón de ideas y sugerencias.	38	19.8%	49	25.5%	34	17.7%	43	22.4%	28	14.6%
13. El Hospital realiza encuestas y sondeos entre los trabajadores.	38	19.8%	56	29.2%	44	22.9%	30	15.6%	24	12.5%

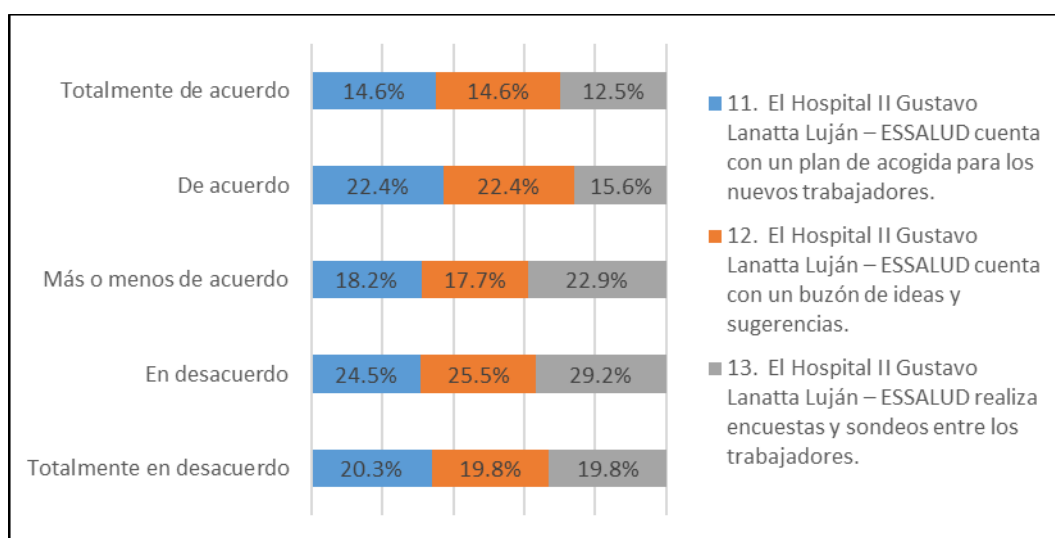


Figura 5. Relaciones laborales.

Tabla 5, en cuanto a si el Hospital cuenta con un plan de acogida para los nuevos trabajadores el 44.8% indicó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo. En referencia a si el Hospital cuenta con un buzón de ideas y sugerencias el 45.3% mencionó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo. En cuanto a si el Hospital realiza encuestas y sondeos entre los trabajadores el 49% indicó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo.

B. Análisis descriptivo del desarrollo organizacional

Tabla 6

Frecuencias absolutas y relativas de la eficacia según indicadores

	TDS		EDS		MNDA		DA		TDA	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
14. El Hospital logra sus objetivos.	34	17.7%	51	26.6%	38	19.8%	41	21.4%	28	14.6%
15. El Hospital lograr sus metas.	57	29.7%	38	19.8%	44	22.9%	30	15.6%	23	12.0%

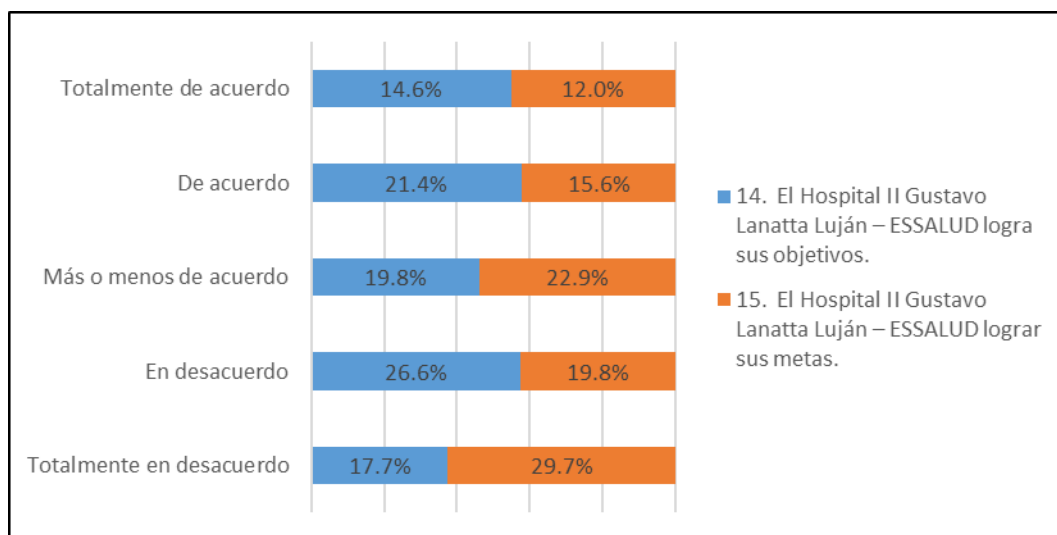


Figura 6. Eficacia.

Tabla 6, en cuanto a si el Hospital logra sus objetivos el 43.3% indicó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo. En referencia a si el Hospital lograr sus metas el 49.5% mencionó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo.

Tabla 7

Frecuencias absolutas y relativas de la eficiencia según indicadores

	TDS		EDS		MNDA		DA		TDA	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
16. El Hospital logra sus objetivos en el tiempo esperado.	50	26.0%	31	16.1%	35	18.2%	42	21.9%	34	17.7%
17. El Hospital logra sus objetivos gestionando de manera adecuada sus recursos.	59	30.7%	38	19.8%	40	20.8%	31	16.1%	24	12.5%

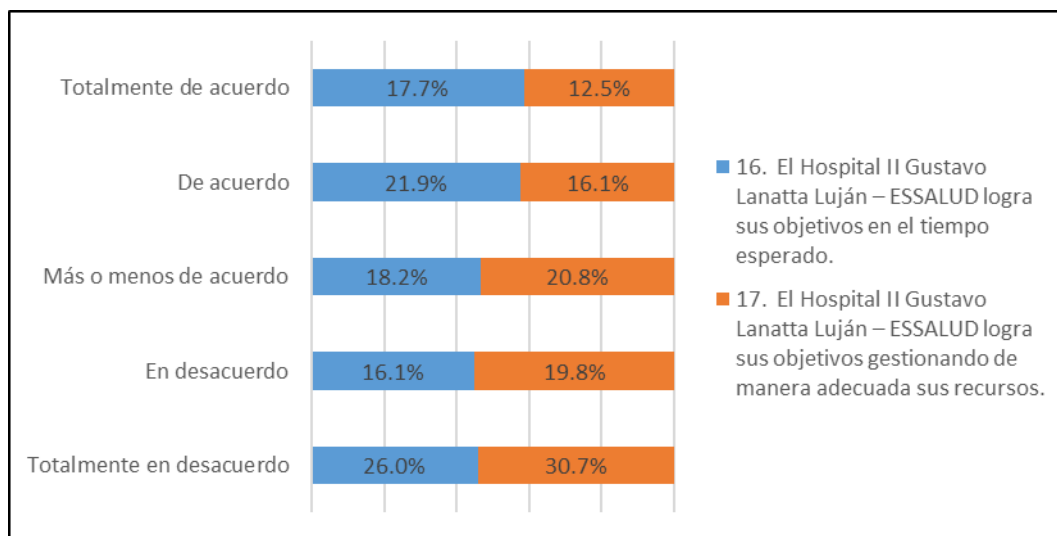


Figura 7. Eficiencia.

Tabla 7, en cuanto a si el Hospital logra sus objetivos en el tiempo esperado el 42.2% indicó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo. En referencia a si el Hospital logra sus objetivos gestionando de manera adecuada sus recursos el 50.5% mencionó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo.

Tabla 8

Frecuencias absolutas y relativas de la efectividad según indicadores

	TDS		EDS		MNDA		DA		TDA	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
18. El Hospital se preocupa por el impacto social que puede generar.	54	28.1%	31	16.1%	39	20.3%	40	20.8%	28	14.6%
19. El Hospital se preocupa por el beneficio social que puede generar.	54	28.1%	31	16.1%	36	18.8%	42	21.9%	29	15.1%
20. El Hospital realiza seguimiento a su impacto y beneficio que logra en la sociedad.	55	28.6%	40	20.8%	41	21.4%	29	15.1%	27	14.1%

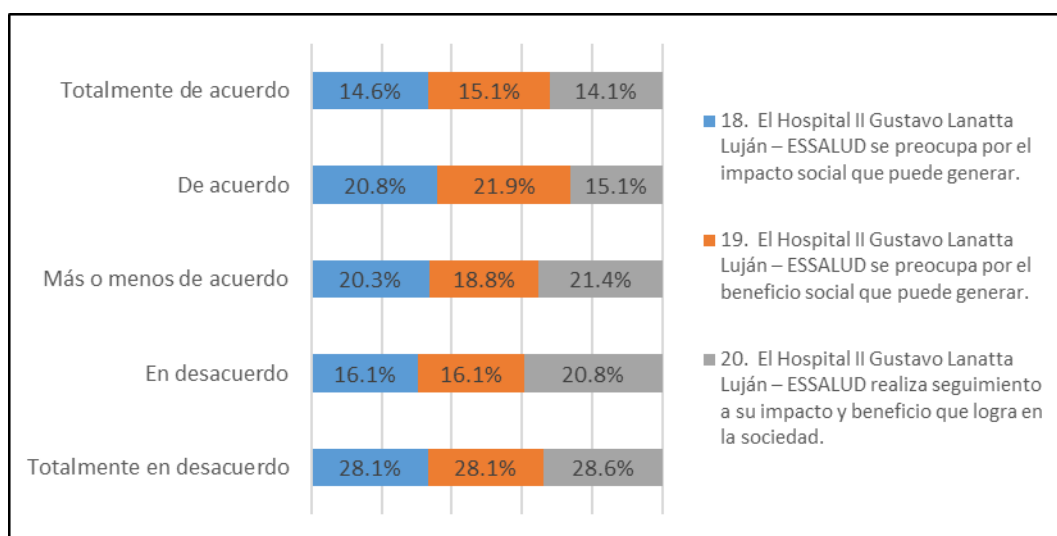


Figura 8. Efectividad.

Tabla 8, en cuanto a si el Hospital se preocupa por el impacto social que puede generar el 44.3% indicó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo. En referencia a si el Hospital se preocupa por el beneficio social que puede generar el 44.3% mencionó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo. En cuanto a si el Hospital realiza seguimiento a su impacto y beneficio que logra en la sociedad el 49.5% indicó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo.

Tabla 9

Frecuencias absolutas y relativas de la calidad según indicadores

	TDS		EDS		MNDA		DA		TDA	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
21. El Hospital logra satisfacer a los usuarios.	55	28.6%	29	15.1%	33	17.2%	43	22.4%	32	16.7%
22. El Hospital brinda un servicio completo.	58	30.2%	37	19.3%	41	21.4%	27	14.1%	29	15.1%

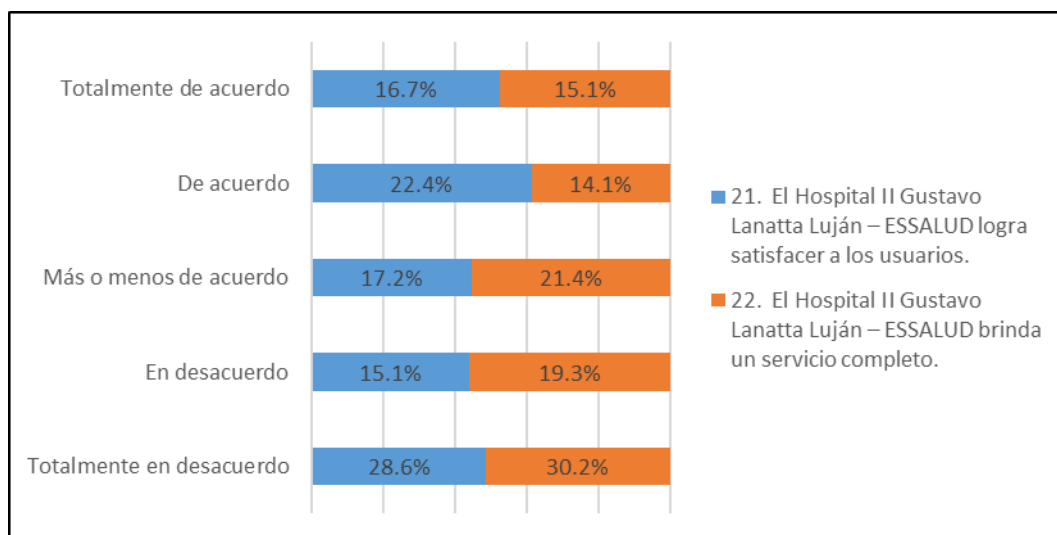


Figura 9. Calidad.

Tabla 9, en cuanto a si el Hospital logra satisfacer a los usuarios el 43.8% indicó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo. En referencia a si el Hospital brinda un servicio completo el 49.5% mencionó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo.

Tabla 10

Frecuencias absolutas y relativas de la economía según indicadores

	TDS		EDS		MNDA		DA		TDA	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
23. Dentro del Hospital se utilizan los recursos que ofrece el estado, de manera eficiente.	50	26.0%	32	16.7%	35	18.2%	44	22.9%	31	16.1%
24. El Hospital realiza periódicamente análisis económico a sí mismo como institución.	58	30.2%	36	18.8%	42	21.9%	30	15.6%	26	13.5%

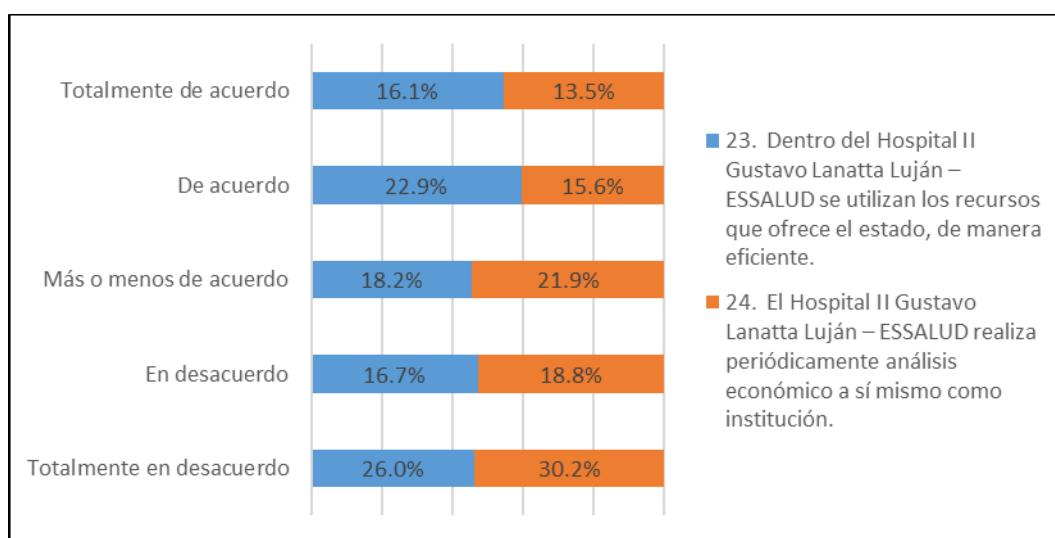


Figura 10. Calidad.

Tabla 10, en cuanto a si dentro del Hospital se utilizan los recursos que ofrece el estado, de manera eficiente el 42.7% indicó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo. En referencia a si el Hospital realiza periódicamente análisis económico a sí mismo como institución el 49% mencionó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo.

C. Prueba de normalidad

Tabla 11
Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación interna	0.090	192	0.001
Comunicaciones verticales	0.147	192	0.000
Comunicaciones transversales	0.159	192	0.000
Comunicaciones formales	0.188	192	0.000
Comunicaciones informales	0.143	192	0.000
Relaciones laborales	0.100	192	0.000
Desarrollo organizacional	0.098	192	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Se empleó la prueba de hipótesis de Kolmogorov-Smirnov. Por los resultados expuestos en la tabla, se utilizó la Prueba Rho de Spearman.

4.2 Contrastación de hipótesis

Hipótesis general

Tabla 12

Prueba de Rho de Spearman entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional

			Comunicación interna	Desarrollo organizacional
Rho de Spearman	Comunicación interna	Coefficiente de correlación	1.000	,953**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	192	192
	Desarrollo organizacional	Coefficiente de correlación	,953**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	192	192

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

Se muestra en la Tabla 12 que la comunicación interna influye significativamente en el desarrollo organizacional en el Hospital II Gustavo Lanatta Luján – ESSALUD, Huacho, 2022; en función a los resultados alcanzados por la Prueba de Rho de Spearman se logró un valor de 0.953 estableciendo un lugar positivo muy alto.

Hipótesis específica 1

Tabla 13

Prueba de Rho de Spearman entre la comunicación vertical y el desarrollo organizacional

			Comunicaciones verticales	Desarrollo organizacional
Rho de Spearman	Comunicaciones verticales	Coefficiente de correlación	1.000	,746**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	192	192
	Desarrollo organizacional	Coefficiente de correlación	,746**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	192	192

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

Se muestra en la Tabla 13 que las comunicaciones verticales influyen significativamente en el desarrollo organizacional en el Hospital II Gustavo Lanatta Luján – ESSALUD, Huacho, 2022; en función a los resultados alcanzados por la Prueba de Rho de Spearman se logró un valor de 0.746 estableciendo un lugar positivo alto.

Hipótesis específica 2

Tabla 14

Prueba de Rho de Spearman entre la comunicación transversal y el desarrollo organizacional

			Comunicaciones transversales	Desarrollo organizacional
Rho de Spearman	Comunicaciones transversales	Coefficiente de correlación	1.000	,935**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	192	192
	Desarrollo organizacional	Coefficiente de correlación	,935**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	192	192

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

Se muestra en la Tabla 14 las comunicaciones transversales influyen significativamente en el desarrollo organizacional en el Hospital II Gustavo Lanatta Luján – ESSALUD, Huacho, 2022; en función a los resultados alcanzados por la Prueba de Rho de Spearman se logró un valor de 0.935 estableciendo un lugar positivo muy alto.

Hipótesis específica 3

Tabla 15

Prueba de Rho de Spearman entre la comunicación formal y el desarrollo organizacional

			Comunicaciones formales	Desarrollo organizacional
Rho de Spearman	Comunicaciones formales	Coefficiente de correlación	1.000	,723**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	192	192
	Desarrollo organizacional	Coefficiente de correlación	,723**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	192	192

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

Se muestra en la Tabla 15 las comunicaciones formales influyen significativamente en el desarrollo organizacional en el Hospital II Gustavo Lanatta Luján – ESSALUD, Huacho, 2022; en función a los resultados alcanzados por la Prueba de Rho de Spearman se logró un valor de 0.723 estableciendo un lugar positivo alto.

Hipótesis específica 4

Tabla 16

Prueba de Rho de Spearman entre la comunicación informal y el desarrollo organizacional

			Comunicaciones informales	Desarrollo organizacional
Rho de Spearman	Comunicaciones informales	Coeficiente de correlación	1.000	,942**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	192	192
	Desarrollo organizacional	Coeficiente de correlación	,942**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	192	192

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

Se muestra en la Tabla 16 las comunicaciones informales influyen significativamente en el desarrollo organizacional en el Hospital II Gustavo Lanatta Luján – ESSALUD, Huacho, 2022; en función a los resultados alcanzados por la Prueba de Rho de Spearman se logró un valor de 0.942 estableciendo un lugar positivo muy alto.

Hipótesis específica 5

Tabla 17

Prueba de Rho de Spearman entre las relaciones laborales y el desarrollo organizacional

			Relaciones laborales	Desarrollo organizacional
Rho de Spearman	Relaciones laborales	Coefficiente de correlación	1.000	,906**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	192	192
	Desarrollo organizacional	Coefficiente de correlación	,906**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	192	192

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

Se muestra en la Tabla 17 que las relaciones laborales influyen significativamente en el desarrollo organizacional en el Hospital II Gustavo Lanatta Luján – ESSALUD, Huacho, 2022; en función a los resultados alcanzados por la Prueba de Rho de Spearman se logró un valor de 0.906 estableciendo un lugar positivo muy alto.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión de resultados

El estudio tuvo como propósito general establecer de qué modo la comunicación interna tiene influencia en el desarrollo organizacional en el Hospital II Gustavo Lanatta Luján – ESSALUD, Huacho, 2022; en función a los resultados alcanzados por la Prueba de Rho de Spearman se logró un valor de 0.953 determinando un lugar positivo muy elevado. De esta manera, en el contexto internacional, la escasa comunicación interna es un tema no considerado por las instituciones estatales, especialmente en hospitales. Por ese motivo es importante que estas se realicen de manera eficiente internamente, puesto que un estudio internacional realizado en Madrid mostró que uno de los elementos que impiden brindar una atención adecuada es el clima interno pésimo entre los empleados, además de la escasa comunicación, rumores y la rivalidad entre ellos (Pérez, 2018). Asimismo, Lazo y Velásquez (2017) señalan en su investigación que la comunicación juega un papel esencial en las tareas administrativas, y se dice que más del 70% del tiempo de un administrador lo dedica a la comunicación, dependiendo de la variedad de problemas a resolver. De este modo, las empresas se ven obligadas a superar el desafío de resistirse al cambio y encontrar el equilibrio entre los propósitos de la organización y los objetivos propios de quienes la integran. Hoy en día, el factor humano se reconoce como el factor definitivo en la obtención de los propósitos y determinante del éxito institucional. Por ello, cada vez es más significativo abordar la investigación de los elementos que establecen la motivación y el rendimiento de los humanos. Por lo tanto, cuando se identifican problemas de comunicación que afectan el desarrollo organizacional, se deben buscar soluciones e implementar las estrategias necesarias con el fin de prevenirlos o eliminarlos como prioridad.

El estudio postulo como primer objetivo específico el establecer de qué forma las comunicaciones verticales influyen en el desarrollo organizacional en el Hospital II Gustavo Lanatta Luján – ESSALUD, Huacho, 2022; en función a los resultados alcanzados por la Prueba de Rho de Spearman se logró un valor de 0.746 determinando un lugar positivo elevado. De esta forma, Moreno (2017) en su estudio tuvo como conclusión que en lo relacionado al proceso de comunicación interna y externa el 63.3% de los profesionales que son la mayor parte, facilitan la información acerca de los análisis a los que el paciente se someterá, no obstante, se logró identificar que el 54.1% de profesionales, lo cual es una población demostrativa, no son lo suficientemente atentos con sus pacientes a la hora que los atienden.

El estudio postulo como segundo objetivo específico el establecer de qué forma las comunicaciones transversales influyen en el desarrollo organizacional en el Hospital II Gustavo Lanatta Luján – ESSALUD, Huacho, 2022; en función a los resultados alcanzados por la Prueba de Rho de Spearman se logró un valor de 0.935 determinando un lugar positivo muy elevado. De esta forma, Ordoñez (2015) concluyó que se logró establecer la relación del desarrollo organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores, favoreciendo al hallazgo de factores a corregir, con el fin de plantear mejoras que optimicen el ambiente hospitalario.

El estudio postulo como tercer objetivo específico el establecer de qué forma las comunicaciones formales influyen en el desarrollo organizacional en el Hospital II Gustavo Lanatta Luján – ESSALUD, Huacho, 2022; en función a los resultados alcanzados por la Prueba de Rho de Spearman se logró un valor de 0.723 determinando un lugar positivo elevado. De esta forma, Montes (2017) en su estudio las conclusiones señalan que hay una asociación significativa entre la salud ocupacional y el desarrollo organizacional de los trabajadores.

El estudio postulo como cuarto objetivo específico el establecer de qué forma las comunicaciones informales influyen en el desarrollo organizacional en el Hospital II Gustavo Lanatta Luján – ESSALUD, Huacho, 2022; en función a los resultados alcanzados por la Prueba de Rho de Spearman se logró un valor de 0.942 determinando un lugar positivo muy elevado. De esta forma, Zuñiga (2019) realizó la investigación concluyó que la gestión de la comunicación interna tiene una relación positivamente baja con el apoyo organizacional distinguido.

La indagación postulo como quinto objetivo específico el establecer de qué forma las relaciones laborales influyen en el desarrollo organizacional en el Hospital II Gustavo Lanatta Luján – ESSALUD, Huacho, 2022; en función a los resultados alcanzados por la Prueba de Rho de Spearman se logró un valor de 0.906 determinando un lugar positivo muy elevado. De esta forma, Ninaja (2019) realizó la investigación concluyó que en la unidad de áreas críticas del Hospital no hay existencia de un vínculo significativo, así como tampoco correlación entre las habilidades directivas y el desarrollo organizacional.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Las comunicaciones verticales tienen influencia significativa en el desarrollo organizacional en el Hospital II Gustavo Lanatta Luján – ESSALUD, Huacho, 2022; en función a los resultados alcanzados por la Prueba de Rho de Spearman se logró un valor de 0.746 determinando un lugar positivo elevado. Significa que conforme en el Hospital se determine un adecuado flujo de comunicación hacia el nivel jerárquico aumentara el cumplimiento de las metas en la organización.

Las comunicaciones transversales tienen influencia significativa en el desarrollo organizacional en el Hospital II Gustavo Lanatta Luján – ESSALUD, Huacho, 2022; en función a los resultados alcanzados por la Prueba de Rho de Spearman se logró un valor de 0.935 estableciendo un lugar positivo muy elevado. Es decir, a medida que en el Hospital implemente una plataforma de comunicación entre el personal de salud con el motivo de conocer sus ideas, inquietudes y propuestas que se puedan generar en torno a las condiciones laborales o metas organizacionales mejorara el logro de sus objetivos gestionando de manera adecuada sus recursos.

Las comunicaciones formales tienen influencia significativa en el desarrollo organizacional en el Hospital II Gustavo Lanatta Luján – ESSALUD, Huacho, 2022; en función a los resultados alcanzados por la Prueba de Rho de Spearman se logró un valor de 0.723 estableciendo un lugar positivo elevado. Es decir, a medida que en el Hospital informe de manera formal al personal de salud la distribución de las tareas que debe cumplir de acuerdo a los lineamientos institucionales para desarrollar sus funciones sin ninguna distorsión en la información mejorara el servicio que se brinda.

Las comunicaciones informales tienen influencia significativa en el desarrollo organizacional en el Hospital II Gustavo Lanatta Luján – ESSALUD, Huacho, 2022;

en función a los resultados alcanzados por la Prueba de Rho de Spearman se logró un valor de 0.942 estableciendo un lugar positivo muy elevado. Es decir, a medida que en el Hospital identifique las falencias en la comunicación y así de evitar al máximo que circule información que se catalogue como incertidumbre será mayor la confianza seguridad respaldo y credibilidad entre todo el grupo de trabajo.

Las relaciones laborales tienen influencia significativa en el desarrollo organizacional en el Hospital II Gustavo Lanatta Luján – ESSALUD, Huacho, 2022; en función a los resultados alcanzados por la Prueba de Rho de Spearman se logró un valor de 0.906 estableciendo un lugar positivo muy elevado. Es decir, a medida que en el Hospital efectúe reuniones entre el personal de salud y directivos para efectuar una retroalimentación para establecer sus fortalezas y debilidades y en referente a ello plantear procesos de apoyo y recomendaciones para la solución de ello.

La comunicación interna tiene influencia significativa en el desarrollo organizacional en el Hospital II Gustavo Lanatta Luján – ESSALUD, Huacho, 2022; en función a los resultados alcanzados por la Prueba de Rho de Spearman se logró un valor de 0.953 estableciendo un lugar positivo muy elevado.

6.2 Recomendaciones

Se recomienda al hospital establecer un flujo de comunicación claro y directo hacia el nivel jerárquico con el fin que pueda ser comprendido e implementar un vínculo con la institución.

Se recomienda al hospital implementar una plataforma de comunicación entre el personal de salud con el motivo de conocer sus ideas, inquietudes y propuestas que se puedan generar en torno a las condiciones laborales o metas organizacionales.

Se recomienda al hospital informar de manera constante al personal de salud la distribución de las tareas que debe cumplir de acuerdo a los lineamientos institucionales para desarrollar sus funciones sin ninguna distorsión en la información a fin de que todo el personal proporcione información de credibilidad entre las áreas.

Se recomienda al hospital identificar las falencias en la comunicación y así de evitar al máximo que circule información que se catalogue como incertidumbre generando confianza seguridad respaldo y credibilidad entre todo el grupo de trabajo.

Se recomienda al hospital efectuar reuniones entre el personal de salud y directivos para efectuar una retroalimentación con el fin de establecer sus fortalezas y debilidades y en base a ello plantear procesos de apoyo y recomendaciones para la solución de ello.

REFERENCIAS

7.1 Fuentes bibliográficas

- Bernal, C. y Sierra, H. (2013). *Proceso administrativo para la organizaciones XXI* (2 ed.). Bogotá, Colombia: Pearson .
- Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento organizacional. La dinamica del éxito en las organizaciones*. (3 ed.). México D.F.: Mc Graw Hill.
- Díaz, F., Escalona, M., Castro, D., León, A. y Ramírez, M. (2013). *Metodología de la investigación*. México D.F., México: Trillas.
- Griffin, R. y Moorhead, G. (2010). *Comportamiento organizacional. Gestión de personas y organizaciones* (9 ed.). México: Cengage Learning.
- Guízar, R. (2013). *Desarrollo organizacional. Principios y aplicaciones* (4 ed.). México D.F.: Mc Graw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6 ed.). México D.F., México: Mc Graw Hill.
- Koontz, H., Weihrich, H. y Cannice, M. (2012). *Administración. Un perspectiva global y empresarial* (14 ed.). México D.F., México: Mc Graw Hill.
- Muñoz, C. (2011). *Como elaborar y asesorar una investigación de tesis* (2 ed.). México: Pearson.
- Sánchez, P. (2015). *Comunicación y atención al cliente*. España: Editex.

7.2 Fuentes electrónicas

- Chavez, A. (2019). *Influencia de la comunicación interna en la calidad de los servicios de salud del Hospital III base Puno - Essalud*. Tesis de maestría, Universidad nacional de San Agustín , Arequipa. Recuperado el 5 de noviembre de 2020, de <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/9175>
- Chinchay, C. (2018). *Competencias gerenciales y desarrollo organizacional en la Municipalidad Distrital de Miguel Checa, 2018*. Tesis para grado de maestro, Universidad César Vallejo, Piura. Recuperado el 15 de octubre de 2019, de

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/28576/Chinchay_CCM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Herrera, C. (2015). *El desarrollo organizacional y su impacto en la optimización del servicio al usuario del Hospital Provincial General Docente Ambato*. Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Recuperado el 5 de noviembre de 2020, de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/13229>

Lazo, K., & Velásquez, M. (2017). *La comunicación interna y el desarrollo organizacional de la financiera Qapaq agencia Huancayo - 2017*. Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración, Universidad Peruana Los Andes, Huancayo. Recuperado el 12 de octubre de 2020, de <http://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/UPLA/339/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Montes, E. (2017). *Higiene laboral y desarrollo organizacional del personal de enfermería del Hospital Santa Rosa, año 2016*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo. Recuperado el 5 de noviembre de 2020, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/18959/Montes_BES.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Moreno, M. (2017). *La comunicación y su relación con la satisfacción de los pacientes que acuden al Laboratorio Clínico del Hospital IESS Ambato*. Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Recuperado el 5 de noviembre de 2020, de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/25232/1/26%20GIS.pdf>

Ninaja, D. (2019). *Habilidades directivas y desarrollo organizacional en la unidad de áreas críticas en un Hospital de las Fuerzas Armadas- 2019*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima. Recuperado el 5 de noviembre de 2020, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36530/Ninaja_SDJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ordoñez, Z. (2015). *El desarrollo organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del Hospital Básico Baños*. Tesis de maestría, Universidad Técnica

de Ambato, Ambato. Recuperado el 5 de noviembre de 2020, de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/13052>

Pérez, J. (2018). *Comunicación interna y su relación con el Desarrollo Organizacional de la Municipalidad Distrital de Soritor – 2017*. Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración, Universidad César Vallejo, Tarapoto. Recuperado el 12 de octubre de 2020, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25445/P%c3%a9rez_MJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sánchez, K. (2017). *La comunicación interna y su vinculación con la eficiencia laboral del personal de consulta externa del Hospital General Docente Ambato*. Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Recuperado el 5 de noviembre de 2020, de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/25403/1/27%20GIS.pdf>

Zuñiga, S. (2019). *Gestión de la comunicación interna y apoyo organizacional percibido en el Hospital Público, San Juan de Lurigancho, 2018*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima. Recuperado el 5 de noviembre de 2020, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34908/Zu%C3%B1iga_SS..pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS
ANEXO N°01 – CUESTIONARIO

I. Por favor marque con una equis (X) en el espacio correspondiente:

a. Género

Masculino	
Femenino	

II. Instrucciones

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

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

ITEM	5	4	3	2	1
COMUNICACIÓN INTERNA					
DIMENSIÓN 01					
1. Dentro del Hospital II Gustavo Lanatta Luján – ESSALUD se maneja comunicaciones verticales descendentes.					
2. Dentro del Hospital II Gustavo Lanatta Luján – ESSALUD se maneja comunicaciones verticales ascendentes.					
DIMENSIÓN 02					
3. Dentro del Hospital II Gustavo Lanatta Luján – ESSALUD se maneja una adecuada comunicación horizontal.					
4. Dentro del Hospital II Gustavo Lanatta Luján – ESSALUD se maneja una adecuada comunicación diagonal.					
DIMENSIÓN 03					

5. Dentro del Hospital II Gustavo Lanatta Luján – ESSALUD se manejan canales de comunicación conocidos por otras las áreas.					
6. Dentro del Hospital II Gustavo Lanatta Luján – ESSALUD se manejan canales de comunicación aceptadas por todas las áreas.					
DIMENSIÓN 04					
7. El Hospital II Gustavo Lanatta Luján – ESSALUD evita que circule información que se catalogue como incertidumbre.					
8. El Hospital II Gustavo Lanatta Luján – ESSALUD evita que circule información que genere ansiedad entre los trabajadores.					
9. El Hospital II Gustavo Lanatta Luján – ESSALUD proporciona información clara y precisa según sea necesario.					
10. Dentro del Hospital II Gustavo Lanatta Luján – ESSALUD se proporciona información de credibilidad entre las áreas.					
DIMENSIÓN 05					
11. El Hospital II Gustavo Lanatta Luján – ESSALUD cuenta con un plan de acogida para los nuevos trabajadores.					
12. El Hospital II Gustavo Lanatta Luján – ESSALUD cuenta con un buzón de ideas y sugerencias.					
13. El Hospital II Gustavo Lanatta Luján – ESSALUD realiza encuestas y sondeos entre los trabajadores.					
DESARROLLO ORGANIZACIONAL					
DIMENSIÓN 01					
14. El Hospital II Gustavo Lanatta Luján – ESSALUD logra sus objetivos.					
15. El Hospital II Gustavo Lanatta Luján – ESSALUD lograr sus metas.					
DIMENSIÓN 02					
16. El Hospital II Gustavo Lanatta Luján – ESSALUD logra sus objetivos en el tiempo esperado.					
17. El Hospital II Gustavo Lanatta Luján – ESSALUD logra sus objetivos gestionando de manera adecuada sus recursos.					
DIMENSIÓN 03					
18. El Hospital II Gustavo Lanatta Luján – ESSALUD se preocupa por el impacto social que puede generar.					
19. El Hospital II Gustavo Lanatta Luján – ESSALUD se preocupa por el beneficio social que puede generar.					
20. El Hospital II Gustavo Lanatta Luján – ESSALUD realiza seguimiento a su impacto y beneficio que logra en la sociedad.					
DIMENSIÓN 04					
21. El Hospital II Gustavo Lanatta Luján – ESSALUD logra satisfacer a los usuarios.					
22. El Hospital II Gustavo Lanatta Luján – ESSALUD brinda un servicio completo.					
DIMENSIÓN 05					

23. Dentro del Hospital II Gustavo Lanatta Luján – ESSALUD se utilizan los recursos que ofrece el estado, de manera eficiente.					
24. El Hospital II Gustavo Lanatta Luján – ESSALUD realiza periódicamente análisis económico a sí mismo como institución.					

ANEXO N°02 – DATOS GENERALES

Tabla
Género

		f	%
Válido	M	56	29.2
	F	136	70.8
	Total	192	100.0

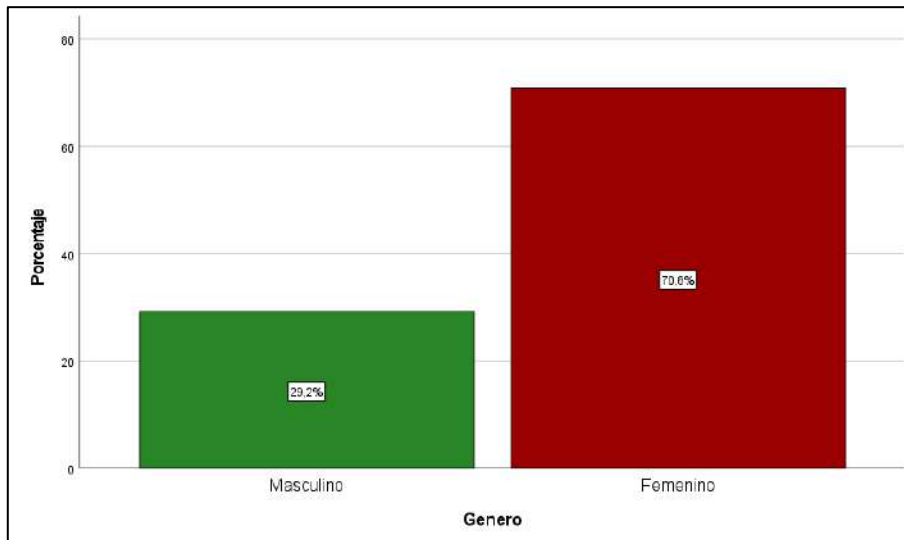


Figura. Género.

El 29.2% pertenece al género masculino y el 70.8% al género femenino.

ANEXO N°03 - VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

VALIDEZ DE LA COMUNICACIÓN INTERNA

<i>Prueba de KMO y Bartlett</i>		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0.720
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	293.960
	gl	78
	Sig.	0.000

<i>Comunalidades</i>		
	Inicial	Extracción
p1	1.000	0.599
p2	1.000	0.851
p3	1.000	0.909
p4	1.000	0.807
p5	1.000	0.589
p6	1.000	0.756
p7	1.000	0.772
p8	1.000	0.792
p9	1.000	0.815
p10	1.000	0.766
p11	1.000	0.875
p12	1.000	0.876
p13	1.000	0.852
Método de extracción: análisis de componentes principales.		

VALIDEZ DEL DESARROLLO ORGANIZACIONAL

<i>Prueba de KMO y Bartlett</i>		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0.715
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	177.314
	gl	55
	Sig.	0.000

<i>Comunalidades</i>		
	Inicial	Extracción
p14	1.000	0.545
p15	1.000	0.765
p16	1.000	0.433
p17	1.000	0.784
p18	1.000	0.624
p19	1.000	0.590
p20	1.000	0.752
p21	1.000	0.787
p22	1.000	0.775
p23	1.000	0.798
p24	1.000	0.674
Método de extracción: análisis de componentes principales.		

CONFIABILIDAD DE LA COMUNICACIÓN INTERNA

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.901	13

CONFIABILIDAD DEL DESARROLLO ORGANIZACIONAL

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.872	11

ANEXO N° 04 – DATA DE LA VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD

p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p0	p1	p1	p1	p1	p1	p1	p1	p1	p1	p1	p2	p2	p2	p2	p2
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	2	4	4	5	4	1	4	3	3	5	3	3	4	2	4	4	5	4	1	4	3	3	
4	1	5	5	2	3	2	4	4	2	3	3	5	4	1	5	5	2	3	2	4	4	2	3	
5	3	4	5	4	2	1	1	3	2	2	3	5	5	3	4	5	4	2	1	1	3	2	2	
4	3	5	5	4	4	5	5	1	4	5	4	3	4	3	5	5	4	4	5	5	1	4	5	
3	1	4	2	3	3	2	4	2	1	2	1	3	3	1	4	2	3	3	2	4	2	1	2	
4	4	4	3	1	4	5	3	5	4	1	2	2	4	4	4	3	1	4	5	3	5	4	1	
5	1	3	1	3	2	4	2	1	5	3	1	4	5	1	3	1	3	2	4	2	1	5	3	
3	1	5	5	5	5	5	5	1	5	2	5	5	3	1	5	5	5	5	5	5	1	5	2	
4	1	5	3	1	5	4	4	5	3	1	3	4	4	1	5	3	1	5	4	4	5	3	1	
5	5	1	5	5	4	3	3	5	4	2	2	2	5	5	1	5	5	4	3	3	5	4	2	
4	3	5	1	4	2	3	5	1	5	4	5	2	4	3	5	1	4	2	3	5	1	5	4	
2	4	3	4	1	3	3	1	2	3	5	4	4	2	4	3	4	1	3	3	1	2	3	5	
1	2	3	4	4	3	2	1	5	1	5	5	3	1	2	3	4	4	3	2	1	5	1	5	
3	3	1	1	4	4	5	5	1	5	1	1	1	3	3	1	1	4	4	5	5	1	5	1	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	

ANEXO N° 07 – BASE DE DATOS

Ge ner o	COMUN ICACIÓ N INTERN A	Comunicaci ones verticales	Comunicaci ones transversales		Comunicaci ones formales		Comunicaci ones informales				Relacion es laborales	p							
			p 1	p 2	p 3	p 4	p 5	p 6	p 7	p 8		p 9	p 10	p 11	p 12	p 13			
1	41	8	5	3	5	3	2	5	2	3	13	4	2	2	5	10	4	1	5
1	41	9	5	4	7	5	2	4	1	3	13	4	5	3	1	8	5	1	2
1	36	4	2	2	5	1	4	4	1	3	15	4	4	3	4	8	3	3	2
2	31	5	3	2	6	3	3	4	1	3	9	2	1	4	2	7	3	1	3
2	32	7	2	5	4	1	3	5	1	4	8	2	1	2	3	8	1	4	3
1	34	3	1	2	5	1	4	5	1	4	10	2	3	3	2	11	4	5	2
2	38	10	5	5	5	4	1	4	1	3	13	4	3	4	2	6	1	4	1
2	36	8	3	5	9	5	4	3	1	2	13	5	2	4	2	3	1	1	1
2	37	2	1	1	5	2	3	8	4	4	13	4	5	1	3	9	4	3	2
1	35	5	3	2	8	5	3	6	1	5	10	5	3	1	1	6	1	2	3
1	41	7	2	5	7	5	2	9	4	5	8	2	2	2	2	10	2	4	4
1	44	4	3	1	9	5	4	5	3	2	18	5	4	5	4	8	2	1	5
1	35	2	1	1	9	5	4	5	4	1	10	4	1	4	1	9	4	1	4
2	35	6	5	1	5	4	1	3	1	2	11	1	2	3	5	10	1	5	4
2	31	5	3	2	6	3	3	2	1	1	11	3	1	2	5	7	1	2	4
2	34	2	1	1	4	1	3	6	3	3	13	4	1	5	3	9	1	4	4
2	28	5	2	3	2	1	1	6	2	4	8	2	2	2	2	7	1	4	2
2	43	9	4	5	6	2	4	8	5	3	11	1	5	3	2	9	4	2	3
2	44	6	4	2	6	1	5	9	4	5	14	1	4	4	5	9	3	2	4
2	35	4	1	3	8	3	5	6	1	5	8	2	2	2	2	9	5	1	3
2	23	2	1	1	2	1	1	6	3	3	7	1	2	2	2	6	2	2	2
2	25	4	1	3	4	1	3	4	1	3	8	1	3	1	3	5	1	1	3
2	44	7	2	5	7	2	5	7	2	5	14	2	5	2	5	9	2	2	5
2	55	9	5	4	9	5	4	5	1	4	18	5	4	5	4	14	5	5	4
2	33	2	1	1	6	5	1	2	1	1	12	5	1	5	1	11	5	5	1
2	13	2	1	1	2	1	1	2	1	1	4	1	1	1	1	3	1	1	1
2	51	6	3	3	8	5	3	8	5	3	16	5	3	5	3	13	5	5	3
2	31	3	1	2	5	3	2	5	3	2	10	3	2	3	2	8	3	3	2
2	45	2	1	1	8	3	5	8	3	5	16	3	5	3	5	11	3	3	5
2	33	5	3	2	5	3	2	5	3	2	10	3	2	3	2	8	3	3	2
2	52	8	4	4	8	4	4	8	4	4	16	4	4	4	4	12	4	4	4
2	28	5	3	2	5	3	2	2	1	1	8	2	2	2	2	8	3	3	2
2	43	3	1	2	7	5	2	7	5	2	14	5	2	5	2	12	5	5	2
2	40	3	2	1	7	2	5	7	2	5	14	2	5	2	5	9	2	2	5
2	19	3	1	2	3	1	2	3	1	2	6	1	2	1	2	4	1	1	2
2	25	4	1	3	4	1	3	4	1	3	8	1	3	1	3	5	1	1	3
2	32	5	2	3	5	2	3	5	2	3	10	2	3	2	3	7	2	2	3
2	41	2	1	1	7	4	3	7	4	3	14	4	3	4	3	11	4	4	3
2	46	7	4	3	7	4	3	7	4	3	14	4	3	4	3	11	4	4	3
2	23	2	1	1	2	1	1	6	3	3	7	1	2	2	2	6	2	2	2
2	40	6	4	2	6	4	2	6	4	2	12	4	2	4	2	10	4	4	2
2	38	6	2	4	6	2	4	6	2	4	12	2	4	2	4	8	2	2	4
2	41	6	5	1	6	5	1	6	5	1	12	5	1	5	1	11	5	5	1
2	35	2	1	1	6	3	3	6	3	3	12	3	3	3	3	9	3	3	3
2	15	4	3	1	2	1	1	2	1	1	4	1	1	1	1	3	1	1	1
2	45	8	3	5	7	2	5	7	2	5	14	2	5	2	5	9	2	2	5
2	51	8	3	5	8	3	5	8	3	5	16	3	5	3	5	11	3	3	5
2	21	4	3	1	3	2	1	3	2	1	6	2	1	2	1	5	2	2	1
2	47	2	1	1	8	5	3	8	5	3	16	5	3	5	3	13	5	5	3
2	39	6	3	3	6	3	3	6	3	3	12	3	3	3	3	9	3	3	3
2	45	7	3	4	7	3	4	7	3	4	14	3	4	3	4	10	3	3	4
2	36	7	4	3	5	4	1	5	4	1	10	4	1	4	1	9	4	4	1

2	13	2	1	1	2	1	1	2	1	1	4	1	1	1	1	3	1	1	1
2	39	6	3	3	6	3	3	6	3	3	12	3	3	3	3	9	3	3	3
2	37	2	1	1	6	5	1	6	5	1	12	5	1	5	1	11	5	5	1
2	38	6	2	4	6	2	4	6	2	4	12	2	4	2	4	8	2	2	4
2	47	2	1	1	8	5	3	8	5	3	16	5	3	5	3	13	5	5	3
2	33	5	3	2	5	3	2	5	3	2	10	3	2	3	2	8	3	3	2
2	23	2	1	1	2	1	1	6	3	3	7	1	2	2	2	6	2	2	2
2	46	7	4	3	7	4	3	7	4	3	14	4	3	4	3	11	4	4	3
2	32	5	2	3	5	2	3	5	2	3	10	2	3	2	3	7	2	2	3
2	37	6	1	5	6	1	5	6	1	5	12	1	5	1	5	7	1	1	5
2	31	2	1	1	5	4	1	5	4	1	10	4	1	4	1	9	4	4	1
2	19	3	1	2	3	1	2	3	1	2	6	1	2	1	2	4	1	1	2
2	37	2	1	1	6	5	1	6	5	1	12	5	1	5	1	11	5	5	1
2	40	6	4	2	6	4	2	6	4	2	12	4	2	4	2	10	4	4	2
2	34	5	4	1	5	4	1	5	4	1	10	4	1	4	1	9	4	4	1
2	37	2	1	1	6	5	1	6	5	1	12	5	1	5	1	11	5	5	1
2	53	8	5	3	8	5	3	8	5	3	16	5	3	5	3	13	5	5	3
2	38	6	2	4	6	2	4	6	2	4	12	2	4	2	4	8	2	2	4
2	31	2	1	1	5	4	1	5	4	1	10	4	1	4	1	9	4	4	1
2	38	6	2	4	6	2	4	6	2	4	12	2	4	2	4	8	2	2	4
2	31	3	1	2	5	3	2	5	3	2	10	3	2	3	2	8	3	3	2
2	39	6	3	3	6	3	3	6	3	3	12	3	3	3	3	9	3	3	3
2	43	4	1	3	7	4	3	7	4	3	14	4	3	4	3	11	4	4	3
2	23	2	1	1	2	1	1	6	3	3	7	1	2	2	2	6	2	2	2
2	23	2	1	1	2	1	1	6	3	3	7	1	2	2	2	6	2	2	2
2	47	7	5	2	7	5	2	7	5	2	14	5	2	5	2	12	5	5	2
2	25	4	1	3	4	1	3	4	1	3	8	1	3	1	3	5	1	1	3
2	27	4	3	1	4	3	1	4	3	1	8	3	1	3	1	7	3	3	1
2	20	3	2	1	3	2	1	3	2	1	6	2	1	2	1	5	2	2	1
2	51	8	3	5	8	3	5	8	3	5	16	3	5	3	5	11	3	3	5
2	25	4	1	3	4	1	3	4	1	3	8	1	3	1	3	5	1	1	3
2	23	2	1	1	2	1	1	6	3	3	7	1	2	2	2	6	2	2	2
2	41	6	5	1	6	5	1	6	5	1	12	5	1	5	1	11	5	5	1
2	27	4	3	1	4	3	1	4	3	1	8	3	1	3	1	7	3	3	1
2	34	5	4	1	5	4	1	5	4	1	10	4	1	4	1	9	4	4	1
2	58	9	4	5	9	4	5	9	4	5	18	4	5	4	5	13	4	4	5
2	27	4	3	1	4	3	1	4	3	1	8	3	1	3	1	7	3	3	1
2	25	4	1	3	4	1	3	4	1	3	8	1	3	1	3	5	1	1	3
2	53	8	5	3	8	5	3	8	5	3	16	5	3	5	3	13	5	5	3
1	40	6	4	2	6	4	2	6	4	2	12	4	2	4	2	10	4	4	2
1	25	4	1	3	4	1	3	4	1	3	8	1	3	1	3	5	1	1	3
1	23	2	1	1	2	1	1	6	3	3	7	1	2	2	2	6	2	2	2
1	52	8	4	4	8	4	4	8	4	4	16	4	4	4	4	12	4	4	4
1	47	7	5	2	7	5	2	7	5	2	14	5	2	5	2	12	5	5	2
2	19	3	1	2	3	1	2	3	1	2	6	1	2	1	2	4	1	1	2
2	23	2	1	1	2	1	1	6	3	3	7	1	2	2	2	6	2	2	2
2	37	6	1	5	6	1	5	6	1	5	12	1	5	1	5	7	1	1	5
2	13	2	1	1	2	1	1	2	1	1	4	1	1	1	1	3	1	1	1
2	45	7	3	4	7	3	4	7	3	4	14	3	4	3	4	10	3	3	4
2	32	5	2	3	5	2	3	5	2	3	10	2	3	2	3	7	2	2	3
2	19	3	1	2	3	1	2	3	1	2	6	1	2	1	2	4	1	1	2
2	23	2	1	1	2	1	1	6	3	3	7	1	2	2	2	6	2	2	2
2	19	3	1	2	3	1	2	3	1	2	6	1	2	1	2	4	1	1	2
2	51	8	3	5	8	3	5	8	3	5	16	3	5	3	5	11	3	3	5
2	52	8	4	4	8	4	4	8	4	4	16	4	4	4	4	12	4	4	4
2	20	3	2	1	3	2	1	3	2	1	6	2	1	2	1	5	2	2	1
1	33	5	3	2	5	3	2	5	3	2	10	3	2	3	2	8	3	3	2
1	23	2	1	1	2	1	1	6	3	3	7	1	2	2	2	6	2	2	2
1	23	2	1	1	2	1	1	6	3	3	7	1	2	2	2	6	2	2	2
1	23	2	1	1	2	1	1	6	3	3	7	1	2	2	2	6	2	2	2
1	45	7	3	4	7	3	4	7	3	4	14	3	4	3	4	10	3	3	4
1	53	8	5	3	8	5	3	8	5	3	16	5	3	5	3	13	5	5	3
1	52	8	4	4	8	4	4	8	4	4	16	4	4	4	4	12	4	4	4

1	38	6	2 4	6	2 4	6	2 4	12	2 4 2 4	8	2 2 4
1	25	4	1 3	4	1 3	4	1 3	8	1 3 1 3	5	1 1 3
1	52	8	4 4	8	4 4	8	4 4	16	4 4 4 4	12	4 4 4
1	20	3	2 1	3	2 1	3	2 1	6	2 1 2 1	5	2 2 1
1	45	7	3 4	7	3 4	7	3 4	14	3 4 3 4	10	3 3 4
1	37	6	1 5	6	1 5	6	1 5	12	1 5 1 5	7	1 1 5
1	37	6	1 5	6	1 5	6	1 5	12	1 5 1 5	7	1 1 5
1	26	4	2 2	4	2 2	4	2 2	8	2 2 2 2	6	2 2 2
1	40	6	4 2	6	4 2	6	4 2	12	4 2 4 2	10	4 4 2
1	44	7	2 5	7	2 5	7	2 5	14	2 5 2 5	9	2 2 5
1	46	7	4 3	7	4 3	7	4 3	14	4 3 4 3	11	4 4 3
1	20	3	2 1	3	2 1	3	2 1	6	2 1 2 1	5	2 2 1
1	20	3	2 1	3	2 1	3	2 1	6	2 1 2 1	5	2 2 1
1	53	8	5 3	8	5 3	8	5 3	16	5 3 5 3	13	5 5 3
1	33	5	3 2	5	3 2	5	3 2	10	3 2 3 2	8	3 3 2
1	40	6	4 2	6	4 2	6	4 2	12	4 2 4 2	10	4 4 2
1	44	7	2 5	7	2 5	7	2 5	14	2 5 2 5	9	2 2 5
1	23	2	1 1	2	1 1	6	3 3	7	1 2 2 2	6	2 2 2
1	47	7	5 2	7	5 2	7	5 2	14	5 2 5 2	12	5 5 2
2	59	9	5 4	9	5 4	9	5 4	18	5 4 5 4	14	5 5 4
2	34	5	4 1	5	4 1	5	4 1	10	4 1 4 1	9	4 4 1
2	37	6	1 5	6	1 5	6	1 5	12	1 5 1 5	7	1 1 5
2	41	6	5 1	6	5 1	6	5 1	12	5 1 5 1	11	5 5 1
2	23	2	1 1	2	1 1	6	3 3	7	1 2 2 2	6	2 2 2
2	46	7	4 3	7	4 3	7	4 3	14	4 3 4 3	11	4 4 3
2	47	7	5 2	7	5 2	7	5 2	14	5 2 5 2	12	5 5 2
2	20	3	2 1	3	2 1	3	2 1	6	2 1 2 1	5	2 2 1
2	58	9	4 5	9	4 5	9	4 5	18	4 5 4 5	13	4 4 5
2	46	7	4 3	7	4 3	7	4 3	14	4 3 4 3	11	4 4 3
2	40	6	4 2	6	4 2	6	4 2	12	4 2 4 2	10	4 4 2
2	44	7	2 5	7	2 5	7	2 5	14	2 5 2 5	9	2 2 5
2	31	5	1 4	5	1 4	5	1 4	10	1 4 1 4	6	1 1 4
2	25	4	1 3	4	1 3	4	1 3	8	1 3 1 3	5	1 1 3
2	40	6	4 2	6	4 2	6	4 2	12	4 2 4 2	10	4 4 2
2	41	6	5 1	6	5 1	6	5 1	12	5 1 5 1	11	5 5 1
2	40	6	4 2	6	4 2	6	4 2	12	4 2 4 2	10	4 4 2
2	51	8	3 5	8	3 5	8	3 5	16	3 5 3 5	11	3 3 5
2	27	4	3 1	4	3 1	4	3 1	8	3 1 3 1	7	3 3 1
2	46	7	4 3	7	4 3	7	4 3	14	4 3 4 3	11	4 4 3
2	13	2	1 1	2	1 1	2	1 1	4	1 1 1 1	3	1 1 1
2	59	9	5 4	9	5 4	9	5 4	18	5 4 5 4	14	5 5 4
2	13	2	1 1	2	1 1	2	1 1	4	1 1 1 1	3	1 1 1
2	45	7	3 4	7	3 4	7	3 4	14	3 4 3 4	10	3 3 4
2	47	7	5 2	7	5 2	7	5 2	14	5 2 5 2	12	5 5 2
2	34	5	4 1	5	4 1	5	4 1	10	4 1 4 1	9	4 4 1
2	40	6	4 2	6	4 2	6	4 2	12	4 2 4 2	10	4 4 2
2	39	6	3 3	6	3 3	6	3 3	12	3 3 3 3	9	3 3 3
2	25	4	1 3	4	1 3	4	1 3	8	1 3 1 3	5	1 1 3
2	33	5	3 2	5	3 2	5	3 2	10	3 2 3 2	8	3 3 2
2	19	3	1 2	3	1 2	3	1 2	6	1 2 1 2	4	1 1 2
2	25	4	1 3	4	1 3	4	1 3	8	1 3 1 3	5	1 1 3
2	27	4	3 1	4	3 1	4	3 1	8	3 1 3 1	7	3 3 1
2	40	6	4 2	6	4 2	6	4 2	12	4 2 4 2	10	4 4 2
2	23	2	1 1	2	1 1	6	3 3	7	1 2 2 2	6	2 2 2
2	13	2	1 1	2	1 1	2	1 1	4	1 1 1 1	3	1 1 1
2	59	9	5 4	9	5 4	9	5 4	18	5 4 5 4	14	5 5 4
2	33	5	3 2	5	3 2	5	3 2	10	3 2 3 2	8	3 3 2
2	40	6	4 2	6	4 2	6	4 2	12	4 2 4 2	10	4 4 2
2	40	6	4 2	6	4 2	6	4 2	12	4 2 4 2	10	4 4 2
2	44	7	2 5	7	2 5	7	2 5	14	2 5 2 5	9	2 2 5
1	46	7	4 3	7	4 3	7	4 3	14	4 3 4 3	11	4 4 3
1	44	7	2 5	7	2 5	7	2 5	14	2 5 2 5	9	2 2 5
1	44	7	2 5	7	2 5	7	2 5	14	2 5 2 5	9	2 2 5

1	45	7	3 4	7	3 4	7	3 4	14	3 4 3 4	10	3 3 4
1	27	4	3 1	4	3 1	4	3 1	8	3 1 3 1	7	3 3 1
1	46	7	4 3	7	4 3	7	4 3	14	4 3 4 3	11	4 4 3
1	53	8	5 3	8	5 3	8	5 3	16	5 3 5 3	13	5 5 3
1	46	7	4 3	7	4 3	7	4 3	14	4 3 4 3	11	4 4 3
1	38	6	2 4	6	2 4	6	2 4	12	2 4 2 4	8	2 2 4
1	25	4	1 3	4	1 3	4	1 3	8	1 3 1 3	5	1 1 3
1	31	5	1 4	5	1 4	5	1 4	10	1 4 1 4	6	1 1 4
1	38	6	2 4	6	2 4	6	2 4	12	2 4 2 4	8	2 2 4
1	23	2	1 1	2	1 1	6	3 3	7	1 2 2 2	6	2 2 2
1	51	8	3 5	8	3 5	8	3 5	16	3 5 3 5	11	3 3 5
1	46	7	4 3	7	4 3	7	4 3	14	4 3 4 3	11	4 4 3
1	23	2	1 1	2	1 1	6	3 3	7	1 2 2 2	6	2 2 2
1	20	3	2 1	3	2 1	3	2 1	6	2 1 2 1	5	2 2 1

DESARROLLO ORGANIZACIONAL	Eficacia	p1 4	p1 5	Eficiencia	p1 6	p1 7	Efectividad	p1 8	p1 9	p2 0	Calidad	p2 1	p2 2	Economía	p2 3	p2 4
31	4	3	1	9	5	4	9	4	3	2	2	1	1	7	5	2
38	6	4	2	9	5	4	6	2	1	3	9	4	5	8	5	3
33	5	1	4	8	5	3	10	3	3	4	5	4	1	5	4	1
30	5	3	2	4	3	1	10	3	2	5	3	1	2	8	4	4
36	3	2	1	9	5	4	9	1	4	4	6	1	5	9	5	4
42	4	1	3	10	5	5	12	5	2	5	9	5	4	7	2	5
35	4	3	1	7	3	4	12	4	3	5	6	1	5	6	1	5
36	7	2	5	6	5	1	10	3	5	2	6	1	5	7	4	3
26	9	5	4	3	2	1	7	3	3	1	4	1	3	3	2	1
34	4	1	3	6	4	2	6	3	1	2	10	5	5	8	5	3
31	6	3	3	6	5	1	10	2	4	4	5	4	1	4	3	1
39	6	2	4	9	4	5	8	1	4	3	7	4	3	9	4	5
30	3	2	1	5	3	2	9	2	5	2	7	3	4	6	4	2
37	7	3	4	6	2	4	11	5	2	4	7	5	2	6	2	4
38	6	2	4	3	1	2	13	3	5	5	10	5	5	6	2	4
28	6	4	2	7	5	2	3	1	1	1	10	5	5	2	1	1
31	7	4	3	6	2	4	7	1	4	2	3	2	1	8	3	5
33	7	3	4	5	4	1	7	1	1	5	6	5	1	8	4	4
28	5	2	3	5	4	1	6	3	1	2	3	1	2	9	5	4
30	7	5	2	5	1	4	6	1	1	4	8	4	4	4	3	1
12	3	2	1	2	1	1	3	1	1	1	2	1	1	2	1	1
21	4	1	3	4	1	3	5	1	1	3	4	1	3	4	1	3
37	7	2	5	7	2	5	9	2	2	5	7	2	5	7	2	5
50	9	5	4	9	5	4	14	5	5	4	9	5	4	9	5	4
35	6	5	1	6	5	1	11	5	5	1	6	5	1	6	5	1
11	2	1	1	2	1	1	3	1	1	1	2	1	1	2	1	1
45	8	5	3	8	5	3	13	5	5	3	8	5	3	8	5	3
28	5	3	2	5	3	2	8	3	3	2	5	3	2	5	3	2
43	8	3	5	8	3	5	11	3	3	5	8	3	5	8	3	5
28	5	3	2	5	3	2	8	3	3	2	5	3	2	5	3	2
44	8	4	4	8	4	4	12	4	4	4	8	4	4	8	4	4
28	5	3	2	5	3	2	8	3	3	2	5	3	2	5	3	2
40	7	5	2	7	5	2	12	5	5	2	7	5	2	7	5	2
37	7	2	5	7	2	5	9	2	2	5	7	2	5	7	2	5
16	3	1	2	3	1	2	4	1	1	2	3	1	2	3	1	2
21	4	1	3	4	1	3	5	1	1	3	4	1	3	4	1	3
27	5	2	3	5	2	3	7	2	2	3	5	2	3	5	2	3
39	7	4	3	7	4	3	11	4	4	3	7	4	3	7	4	3
39	7	4	3	7	4	3	11	4	4	3	7	4	3	7	4	3
12	3	2	1	2	1	1	3	1	1	1	2	1	1	2	1	1
34	6	4	2	6	4	2	10	4	4	2	6	4	2	6	4	2
32	6	2	4	6	2	4	8	2	2	4	6	2	4	6	2	4
35	6	5	1	6	5	1	11	5	5	1	6	5	1	6	5	1

33	6	3	3	6	3	3	9	3	3	3	6	3	3	6	3	3
11	2	1	1	2	1	1	3	1	1	1	2	1	1	2	1	1
37	7	2	5	7	2	5	9	2	2	5	7	2	5	7	2	5
43	8	3	5	8	3	5	11	3	3	5	8	3	5	8	3	5
17	3	2	1	3	2	1	5	2	2	1	3	2	1	3	2	1
45	8	5	3	8	5	3	13	5	5	3	8	5	3	8	5	3
33	6	3	3	6	3	3	9	3	3	3	6	3	3	6	3	3
38	7	3	4	7	3	4	10	3	3	4	7	3	4	7	3	4
29	5	4	1	5	4	1	9	4	4	1	5	4	1	5	4	1
11	2	1	1	2	1	1	3	1	1	1	2	1	1	2	1	1
33	6	3	3	6	3	3	9	3	3	3	6	3	3	6	3	3
35	6	5	1	6	5	1	11	5	5	1	6	5	1	6	5	1
32	6	2	4	6	2	4	8	2	2	4	6	2	4	6	2	4
45	8	5	3	8	5	3	13	5	5	3	8	5	3	8	5	3
28	5	3	2	5	3	2	8	3	3	2	5	3	2	5	3	2
12	3	2	1	2	1	1	3	1	1	1	2	1	1	2	1	1
39	7	4	3	7	4	3	11	4	4	3	7	4	3	7	4	3
27	5	2	3	5	2	3	7	2	2	3	5	2	3	5	2	3
31	6	1	5	6	1	5	7	1	1	5	6	1	5	6	1	5
29	5	4	1	5	4	1	9	4	4	1	5	4	1	5	4	1
16	3	1	2	3	1	2	4	1	1	2	3	1	2	3	1	2
35	6	5	1	6	5	1	11	5	5	1	6	5	1	6	5	1
34	6	4	2	6	4	2	10	4	4	2	6	4	2	6	4	2
29	5	4	1	5	4	1	9	4	4	1	5	4	1	5	4	1
35	6	5	1	6	5	1	11	5	5	1	6	5	1	6	5	1
45	8	5	3	8	5	3	13	5	5	3	8	5	3	8	5	3
32	6	2	4	6	2	4	8	2	2	4	6	2	4	6	2	4
29	5	4	1	5	4	1	9	4	4	1	5	4	1	5	4	1
32	6	2	4	6	2	4	8	2	2	4	6	2	4	6	2	4
28	5	3	2	5	3	2	8	3	3	2	5	3	2	5	3	2
33	6	3	3	6	3	3	9	3	3	3	6	3	3	6	3	3
39	7	4	3	7	4	3	11	4	4	3	7	4	3	7	4	3
12	3	2	1	2	1	1	3	1	1	1	2	1	1	2	1	1
12	3	2	1	2	1	1	3	1	1	1	2	1	1	2	1	1
40	7	5	2	7	5	2	12	5	5	2	7	5	2	7	5	2
21	4	1	3	4	1	3	5	1	1	3	4	1	3	4	1	3
23	4	3	1	4	3	1	7	3	3	1	4	3	1	4	3	1
17	3	2	1	3	2	1	5	2	2	1	3	2	1	3	2	1
43	8	3	5	8	3	5	11	3	3	5	8	3	5	8	3	5
21	4	1	3	4	1	3	5	1	1	3	4	1	3	4	1	3
12	3	2	1	2	1	1	3	1	1	1	2	1	1	2	1	1
35	6	5	1	6	5	1	11	5	5	1	6	5	1	6	5	1
23	4	3	1	4	3	1	7	3	3	1	4	3	1	4	3	1
29	5	4	1	5	4	1	9	4	4	1	5	4	1	5	4	1
49	9	4	5	9	4	5	13	4	4	5	9	4	5	9	4	5
23	4	3	1	4	3	1	7	3	3	1	4	3	1	4	3	1
21	4	1	3	4	1	3	5	1	1	3	4	1	3	4	1	3
45	8	5	3	8	5	3	13	5	5	3	8	5	3	8	5	3
34	6	4	2	6	4	2	10	4	4	2	6	4	2	6	4	2
21	4	1	3	4	1	3	5	1	1	3	4	1	3	4	1	3
12	3	2	1	2	1	1	3	1	1	1	2	1	1	2	1	1
44	8	4	4	8	4	4	12	4	4	4	8	4	4	8	4	4
40	7	5	2	7	5	2	12	5	5	2	7	5	2	7	5	2
16	3	1	2	3	1	2	4	1	1	2	3	1	2	3	1	2
12	3	2	1	2	1	1	3	1	1	1	2	1	1	2	1	1
31	6	1	5	6	1	5	7	1	1	5	6	1	5	6	1	5
11	2	1	1	2	1	1	3	1	1	1	2	1	1	2	1	1
38	7	3	4	7	3	4	10	3	3	4	7	3	4	7	3	4
27	5	2	3	5	2	3	7	2	2	3	5	2	3	5	2	3
16	3	1	2	3	1	2	4	1	1	2	3	1	2	3	1	2
12	3	2	1	2	1	1	3	1	1	1	2	1	1	2	1	1
16	3	1	2	3	1	2	4	1	1	2	3	1	2	3	1	2
43	8	3	5	8	3	5	11	3	3	5	8	3	5	8	3	5

44	8	4	4	8	4	4	12	4	4	4	8	4	4	8	4	4
17	3	2	1	3	2	1	5	2	2	1	3	2	1	3	2	1
28	5	3	2	5	3	2	8	3	3	2	5	3	2	5	3	2
12	3	2	1	2	1	1	3	1	1	1	2	1	1	2	1	1
12	3	2	1	2	1	1	3	1	1	1	2	1	1	2	1	1
12	3	2	1	2	1	1	3	1	1	1	2	1	1	2	1	1
38	7	3	4	7	3	4	10	3	3	4	7	3	4	7	3	4
45	8	5	3	8	5	3	13	5	5	3	8	5	3	8	5	3
44	8	4	4	8	4	4	12	4	4	4	8	4	4	8	4	4
32	6	2	4	6	2	4	8	2	2	4	6	2	4	6	2	4
21	4	1	3	4	1	3	5	1	1	3	4	1	3	4	1	3
44	8	4	4	8	4	4	12	4	4	4	8	4	4	8	4	4
17	3	2	1	3	2	1	5	2	2	1	3	2	1	3	2	1
38	7	3	4	7	3	4	10	3	3	4	7	3	4	7	3	4
31	6	1	5	6	1	5	7	1	1	5	6	1	5	6	1	5
31	6	1	5	6	1	5	7	1	1	5	6	1	5	6	1	5
22	4	2	2	4	2	2	6	2	2	2	4	2	2	4	2	2
34	6	4	2	6	4	2	10	4	4	2	6	4	2	6	4	2
37	7	2	5	7	2	5	9	2	2	5	7	2	5	7	2	5
39	7	4	3	7	4	3	11	4	4	3	7	4	3	7	4	3
17	3	2	1	3	2	1	5	2	2	1	3	2	1	3	2	1
17	3	2	1	3	2	1	5	2	2	1	3	2	1	3	2	1
45	8	5	3	8	5	3	13	5	5	3	8	5	3	8	5	3
28	5	3	2	5	3	2	8	3	3	2	5	3	2	5	3	2
34	6	4	2	6	4	2	10	4	4	2	6	4	2	6	4	2
37	7	2	5	7	2	5	9	2	2	5	7	2	5	7	2	5
12	3	2	1	2	1	1	3	1	1	1	2	1	1	2	1	1
40	7	5	2	7	5	2	12	5	5	2	7	5	2	7	5	2
50	9	5	4	9	5	4	14	5	5	4	9	5	4	9	5	4
29	5	4	1	5	4	1	9	4	4	1	5	4	1	5	4	1
31	6	1	5	6	1	5	7	1	1	5	6	1	5	6	1	5
35	6	5	1	6	5	1	11	5	5	1	6	5	1	6	5	1
12	3	2	1	2	1	1	3	1	1	1	2	1	1	2	1	1
39	7	4	3	7	4	3	11	4	4	3	7	4	3	7	4	3
40	7	5	2	7	5	2	12	5	5	2	7	5	2	7	5	2
17	3	2	1	3	2	1	5	2	2	1	3	2	1	3	2	1
49	9	4	5	9	4	5	13	4	4	5	9	4	5	9	4	5
39	7	4	3	7	4	3	11	4	4	3	7	4	3	7	4	3
34	6	4	2	6	4	2	10	4	4	2	6	4	2	6	4	2
37	7	2	5	7	2	5	9	2	2	5	7	2	5	7	2	5
26	5	1	4	5	1	4	6	1	1	4	5	1	4	5	1	4
21	4	1	3	4	1	3	5	1	1	3	4	1	3	4	1	3
34	6	4	2	6	4	2	10	4	4	2	6	4	2	6	4	2
35	6	5	1	6	5	1	11	5	5	1	6	5	1	6	5	1
34	6	4	2	6	4	2	10	4	4	2	6	4	2	6	4	2
43	8	3	5	8	3	5	11	3	3	5	8	3	5	8	3	5
23	4	3	1	4	3	1	7	3	3	1	4	3	1	4	3	1
39	7	4	3	7	4	3	11	4	4	3	7	4	3	7	4	3
11	2	1	1	2	1	1	3	1	1	1	2	1	1	2	1	1
50	9	5	4	9	5	4	14	5	5	4	9	5	4	9	5	4
11	2	1	1	2	1	1	3	1	1	1	2	1	1	2	1	1
38	7	3	4	7	3	4	10	3	3	4	7	3	4	7	3	4
40	7	5	2	7	5	2	12	5	5	2	7	5	2	7	5	2
29	5	4	1	5	4	1	9	4	4	1	5	4	1	5	4	1
34	6	4	2	6	4	2	10	4	4	2	6	4	2	6	4	2
33	6	3	3	6	3	3	9	3	3	3	6	3	3	6	3	3
21	4	1	3	4	1	3	5	1	1	3	4	1	3	4	1	3
28	5	3	2	5	3	2	8	3	3	2	5	3	2	5	3	2
16	3	1	2	3	1	2	4	1	1	2	3	1	2	3	1	2
21	4	1	3	4	1	3	5	1	1	3	4	1	3	4	1	3
23	4	3	1	4	3	1	7	3	3	1	4	3	1	4	3	1
34	6	4	2	6	4	2	10	4	4	2	6	4	2	6	4	2
12	3	2	1	2	1	1	3	1	1	1	2	1	1	2	1	1

11	2	1	1	2	1	1	3	1	1	1	2	1	1	2	1	1
50	9	5	4	9	5	4	14	5	5	4	9	5	4	9	5	4
28	5	3	2	5	3	2	8	3	3	2	5	3	2	5	3	2
34	6	4	2	6	4	2	10	4	4	2	6	4	2	6	4	2
34	6	4	2	6	4	2	10	4	4	2	6	4	2	6	4	2
37	7	2	5	7	2	5	9	2	2	5	7	2	5	7	2	5
39	7	4	3	7	4	3	11	4	4	3	7	4	3	7	4	3
37	7	2	5	7	2	5	9	2	2	5	7	2	5	7	2	5
37	7	2	5	7	2	5	9	2	2	5	7	2	5	7	2	5
38	7	3	4	7	3	4	10	3	3	4	7	3	4	7	3	4
23	4	3	1	4	3	1	7	3	3	1	4	3	1	4	3	1
39	7	4	3	7	4	3	11	4	4	3	7	4	3	7	4	3
45	8	5	3	8	5	3	13	5	5	3	8	5	3	8	5	3
39	7	4	3	7	4	3	11	4	4	3	7	4	3	7	4	3
32	6	2	4	6	2	4	8	2	2	4	6	2	4	6	2	4
21	4	1	3	4	1	3	5	1	1	3	4	1	3	4	1	3
26	5	1	4	5	1	4	6	1	1	4	5	1	4	5	1	4
32	6	2	4	6	2	4	8	2	2	4	6	2	4	6	2	4
12	3	2	1	2	1	1	3	1	1	1	2	1	1	2	1	1
43	8	3	5	8	3	5	11	3	3	5	8	3	5	8	3	5
39	7	4	3	7	4	3	11	4	4	3	7	4	3	7	4	3
12	3	2	1	2	1	1	3	1	1	1	2	1	1	2	1	1
17	3	2	1	3	2	1	5	2	2	1	3	2	1	3	2	1

Dra. Flor Victoria Pichilingue Nuñez
ASESOR

Dra. Vivivana Ines Vellón Flores
PRESIDENTE

Dr. Rey Lelis Bautista Juan de Dios
SECRETARIO

Dr. José Luis Ausejo Sanchez
VOCAL