



# **Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión**

Escuela de Posgrado

## **Comunicación interna y la calidad del desempeño administrativo en el Hospital Regional de Huacho, 2025**

### **Tesis**

Para optar el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública

### **Autor**

Leandro Leonel Mauricio Ramirez

### **Asesor**

M(o). Juan Carlos Broncano Torres



Universidad Nacional  
José Faustino Sánchez Carrión

MSc. Juan Carlos Broncano Torres  
DNU467

Huacho – Perú

2026



**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  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

## METADATOS

<b>DATOS DEL AUTOR (ES):</b>		
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>DNI</b>	<b>FECHA DE SUSTENTACIÓN</b>
Leandro Leonel Mauricio Ramírez	73578887	06/04/2026
<b>DATOS DEL ASESOR:</b>		
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>DNI</b>	<b>CÓDIGO ORCID</b>
Juan Carlos Broncano Torres	15861538	<a href="https://orcid.org/0000-0002-7148-4554">https://orcid.org/0000-0002-7148-4554</a>
<b>DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS – POSGRADO-MAESTRÍA:</b>		
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>DNI</b>	<b>CODIGO ORCID</b>
Jose Luis Ausejo Sanchez	45307125	<a href="https://orcid.org/0000-0003-4674-6150">https://orcid.org/0000-0003-4674-6150</a>
Pablo Cesar Cadenas Calderon	15850223	<a href="https://orcid.org/0000-0002-7488-967X">https://orcid.org/0000-0002-7488-967X</a>
Sandra Lizeth Salazar Garro	43567815	<a href="https://orcid.org/0009-0000-7867-1259">https://orcid.org/0009-0000-7867-1259</a>

# LEANDRO LEONEL MAURICIO RAMIREZ 2026-013553

## COMUNICACIÓN INTERNA Y LA CALIDAD DEL DESEMPEÑO ADMINISTRATIVO EN EL HOSPITAL REGIONAL DE HUACHO, ...

DGI-POSGRADO 2026

Dirección de Gestión de la Investigación-VRI 2026

DIRECCION DE GESTION DE LA INVESTIGACION

### Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::13498662189

Fecha de entrega

5 mar 2026, 1:31 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

5 mar 2026, 1:40 p.m. GMT-5

Nombre del archivo

Leandro\_Leonel\_Mauricio\_Ram\_rez\_1.pdf

Tamaño del archivo

1.2 MB

62 páginas

11.333 palabras

51.106 caracteres



Página 2 de 67 · Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trn:oid:::13498662189

## 20% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

### Filtrado desde el informe

- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

### Exclusiones

- N.º de fuentes excluidas
- N.º de coincidencias excluidas

### Fuentes principales

19% Fuentes de Internet

4% Publicaciones

10% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

### Marcas de integridad

#### N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a mi esposa e hijos, fuente de motivación y crecimiento, y a mi madre y abuela, por su constante apoyo y sabios consejos.

*Leandro Leonel Mauricio Ramírez*

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por mi familia y la vida, a mis seres queridos por su apoyo constante, y a ellos por permitirme culminar esta indagación con esfuerzo y dedicación.

*Leandro Leonel Mauricio Ramírez*

## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b>	<b>v</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b>	<b>vi</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>xii</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>xiii</b>
<b>CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>1</b>
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	2
1.3.1 Objetivo general	2
1.3.2 Objetivos específicos	2
1.4 Justificación de la investigación	3
1.5 Delimitación del estudio	3
<b>CAPITULO II. MARCO TEÓRICO</b>	<b>5</b>
2.1 Antecedentes de la investigación	5
2.1.1 Investigaciones internacionales	5
2.1.2 Investigaciones nacionales	7
2.2 Bases teóricas	9
2.3 Bases filosóficas	13
2.4 Definiciones de términos básicos	14
2.5 Hipótesis de investigación	15
2.5.1 Hipótesis general	15
2.5.2 Hipótesis específicas	15
2.6 Operacionalización de las variables	15
<b>CAPÍTULO III. METODOLOGÍA</b>	<b>17</b>
3.1 Diseño de la investigación	17

3.2 Población y muestra	17
3.2.1 Población	17
3.2.2 Muestra	17
3.3 Técnicas de recolección de datos	18
3.4 Técnicas para el procesamiento de la información	19
3.5 Matriz de consistencia	19
<b>CAPÍTULO IV. RESULTADOS</b>	<b>20</b>
4.1 Análisis de resultados	20
4.2. Contrastación de hipótesis	28
<b>CAPÍTULO V. DISCUSIÓN</b>	<b>34</b>
5.1. Discusión de resultados	34
<b>CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>36</b>
6.1. Conclusiones	36
6.2. Recomendaciones	36
<b>CAPÍTULO VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>37</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>38</b>
Anexo 1: Matriz de Consistencia	39
Anexo 2: Instrumentos	40
Anexo 3: Confiabilidad de los instrumentos	46
Anexo 4: Base de datos	48

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Categoría de la comunicación interna	20
Tabla 2. Categoría de la comunicación descendente	21
Tabla 3. Categoría de la comunicación ascendente	22
Tabla 4. Categoría de la comunicación horizontal	23
Tabla 5. Categoría de la calidad del desempeño administrativo	24
Tabla 6. Categoría de la orientación a resultados	25
Tabla 7. Categoría de la vocación de servicio	26
Tabla 8. Categoría del trabajo en equipo	27
Tabla 9. Prueba de Normalidad de la comunicación interna	28
Tabla 10. Prueba de Normalidad de la calidad del desempeño administrativo	29
Tabla 11. Correlación entre la comunicación interna (COI) y la calidad del desempeño administrativo (CDA)	30
Tabla 12. Correlación entre la comunicación ascendente (COA) y la calidad del desempeño administrativo (CDA)	31
Tabla 13. Correlación entre la comunicación descendente (COD) y la calidad del desempeño administrativo (CDA)	32
Tabla 14. Correlación entre la comunicación horizontal (COH) y la calidad del desempeño administrativo (CDA)	33

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Comunicación interna	20
Figura 2. Comunicación descendente	21
Figura 3. Comunicación ascendente	22
Figura 4. Comunicación horizontal	23
Figura 5. Calidad del desempeño administrativo	24
Figura 6. Orientación a resultados	25
Figura 7. Vocación de servicio	26
Figura 8. Trabajo en equipo	27
Figura 9. Histograma y curva normal de la comunicación interna	28
Figura 10. Histograma y curva normal de la calidad del desempeño administrativo	29

## RESUMEN

**Propósito:** Determinar la relación significativa entre la comunicación interna y la calidad del desempeño administrativo en el Hospital Regional de Huacho durante el 2025.

**Metodología:** Indagación aplicada, correlacional, transversal, cuantitativa, con 60 encuestados y cuestionario de 25 ítems por variable; análisis con Rho de Spearman.

**Resultados:** La hipótesis alterna se confirmó ( $p = 0,000 < 0,05$ ) y el coeficiente Rho = 0,970 evidenció correlación positiva muy alta. El 66,7% consideró elevada la comunicación interna y el 56,7% valoró buena la eficiencia administrativa.

**Conclusiones:** La comunicación interna se relaciona significativamente con el desempeño administrativo en el hospital.

**Palabras claves:** Comunicación interna, desempeño administrativo, calidad, comunicación ascendente, comunicación descendente, comunicación horizontal.

## ABSTRACT

**Purpose:** To determine the significant relationship between internal communication and the quality of administrative performance at the Huacho Regional Hospital during 2025.

**Methodology:** Applied, correlational, cross-sectional, quantitative research with 60 respondents and a 25-item questionnaire per variable; analysis using Spearman's rho.

**Results:** The alternative hypothesis was confirmed ( $p = 0.000 < 0.05$ ), and the rho coefficient = 0.970 showed a very high positive correlation. 66.7% considered internal communication to be high, and 56.7% rated administrative efficiency as good.

**Conclusions:** Internal communication is significantly related to administrative performance at the hospital.

**Keywords:** Internal communication, administrative performance, quality, upward communication, downward communication, horizontal communication.

## INTRODUCCIÓN

La comunicación interna constituye un aspecto importante para la efectividad de las organizaciones, sobre todo en el ámbito de la salud, donde la coordinación y la eficacia del flujo informativo son componentes que determinan la calidad de la atención. Por lo tanto, en el Hospital Regional de Huacho la gestión administrativa no solo está vinculada a la disponibilidad de recursos, sino también a cómo se comparte el conocimiento, se establecen metas en común y se abordan los conflictos. Una comunicación interna clara, fluida y con diferentes niveles de involucro de ambos lados permite tomar decisiones, optimizar procesos y contribuir a la cohesión entre los diferentes niveles de jerarquía.

El desempeño administrativo refleja la capacidad que tiene la institución de alcanzar los objetivos operativos medios y de tratar recursos humanos y materiales, que es la capacidad para ofrecer un correcto servicio a los pacientes. La relación entre comunicación interna y desempeño administrativo puede generar repercusiones positivas como por ejemplo que un adecuado intercambio de información ayude a aumentar la productividad, a disminuir el riesgo de cometer errores y a permitir un buen clima organizacional entre los recursos humanos.

El actual trabajo tiene la finalidad de estudiar de qué forma las prácticas de comunicación interna, durante el año 2025, repercuten sobre la calidad del desempeño administrativo de la organización del Hospital Regional de Huacho, pudiendo así aportar las ciencias sociales para fortalecer los canales de comunicación internos y dar lugar a una gestión hospitalaria más eficiente, coordinada y orientada a resultados.

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1 Descripción de la realidad problemática

Actualmente, Pinedo, Palomino y Vargas (2021) destacan que la comunicación interna constituye un componente esencial en la gestión hospitalaria, al servir como herramienta directiva que permite transmitir información, resolver consultas y optimizar la atención a pacientes. Entre las estrategias aplicables se incluyen encuestas para identificar necesidades del personal y reuniones que fomenten la comunicación horizontal, favoreciendo decisiones democráticas dentro de la institución.

A nivel internacional, Castro y Díaz (2020) evidenciaron que en España el 76,9% de los centros de salud implementaron campañas de escucha activa y espacios innovadores para fortalecer el sentido de pertenencia, aunque solo el 69,2% empleó buzones de sugerencias, videoconferencias o comunicación informal, afectando la reputación institucional y la satisfacción del paciente. Lumbreras et al. (2020) reportaron que en México, la capacitación del personal incrementa la probabilidad de desempeño laboral adecuado, promoviendo trabajo colaborativo y mejores decisiones.

En Nigeria, Elegbe y Dooshima (2021) señalaron que las organizaciones públicas enfrentan deficiencias comunicacionales debido a liderazgo limitado, mientras que en Colombia, Sumba, Moreno y Villafuerte (2022) reportaron que estructuras inadecuadas y falta de motivación generan confusión, baja participación y productividad reducida.

En Perú, Panduro (2022) indicó que la carencia de canales eficaces y la escasa motivación dificultan la comunicación interna, limitando la transmisión de ideas. Lazo y Terrel (2023) evidenciaron que la ausencia de retroalimentación y asignación inadecuada de tareas compromete formación, compromiso y confianza en instituciones públicas.

En el Hospital Regional de Huacho, las deficiencias comunicacionales afectan directamente el desempeño administrativo, generando información incompleta, retrasos, clima de incertidumbre y baja motivación, evidenciando la necesidad de implementar un sistema de comunicación interna estratégico, bidireccional y eficiente que fortalezca la cultura organizacional y mejore la calidad del desempeño laboral.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿De qué manera se relaciona la comunicación interna y la calidad del desempeño administrativo en el Hospital Regional de Huacho, 2025?

### **1.2.2 Problemas específicos**

- ¿De qué manera se relaciona la comunicación descendente y la calidad del desempeño administrativo en el Hospital Regional de Huacho, 2025?
- ¿De qué manera se relaciona la comunicación ascendente y la calidad del desempeño administrativo en el Hospital Regional de Huacho, 2025?
- ¿De qué manera se relaciona la comunicación horizontal y la calidad del desempeño administrativo en el Hospital Regional de Huacho, 2025?

## **1.3 Objetivos de la investigación**

### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar la relación significativa entre la comunicación interna y la calidad del desempeño administrativo en el Hospital Regional de Huacho durante el 2025.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Establecer la relación significativa entre la comunicación descendente y la calidad del desempeño administrativo en el Hospital Regional de Huacho durante el 2025.

- Identificar la relación significativa entre la comunicación ascendente y la calidad del desempeño administrativo en el Hospital Regional de Huacho durante el 2025.
- Analizar la relación significativa entre la comunicación horizontal y la calidad del desempeño administrativo en el Hospital Regional de Huacho durante el 2025.

#### **1.4 Justificación de la investigación**

##### **Justificación teórica**

La indagación muestra que la comunicación interna fortalece la coordinación, responsabilidad y eficiencia administrativa, ofreciendo un marco para mejorar los procesos del Hospital Regional de Huacho.

##### **Justificación práctica**

Permite aplicar estrategias comunicativas que optimizan procesos, recursos y gestión, mejorando la eficiencia y la confianza institucional.

##### **Justificación social**

Contribuye a servicios más eficientes y humanizados, aumentando la satisfacción de los usuarios y promoviendo el bienestar de la comunidad.

##### **Justificación metodológica**

Se utilizaron cuestionarios de 25 ítems por variable mediante encuestas, asegurando la recolección confiable de información y resultados precisos.

#### **1.5 Delimitación del estudio**

##### **Delimitación espacial**

La indagación se realizó con el personal administrativo del Hospital Regional de Huacho.

##### **Delimitación social**

El estudio incluyó trabajadores administrativos con más de un año de experiencia.

### **Delimitación temporal**

La recolección de información se efectuó entre octubre y noviembre, y la base de datos se elaboró entre diciembre y enero de 2025.

### **Delimitación conceptual**

Se integraron conceptos y definiciones sobre comunicación interna y desempeño administrativo desarrollados durante la indagación.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes de la investigación**

##### **2.1.1 Investigaciones internacionales**

Aragadvay (2022), en su indagación titulada “Influencia de la comunicación interna en el desempeño del personal en el Hospital Básico Moderno de Riobamba” realizada en Ecuador, buscó determinar cómo la comunicación interna afecta el desempeño del personal y proponer estrategias que incrementen la productividad en las áreas de trabajo. Se empleó un enfoque cuantitativo, no experimental, transeccional y de tipo descriptivo-correlacional, aplicando encuestas a todo el personal en dimensiones como patrones de comunicación, barreras y retroalimentación. Los resultados mostraron correlaciones positivas significativas en la mayoría de los indicadores, especialmente en satisfacción laboral, concluyendo que la comunicación interna tiene un efecto fuerte y positivo sobre el desempeño laboral.

Gualpa (2023) desarrolló su indagación titulada “La comunicación interna y el desempeño laboral de los empleados del área administrativa del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Cantón Ambato” en Ecuador, con el objetivo de evaluar la incidencia de la comunicación interna sobre el desempeño del personal administrativo. Se elaboró una matriz de operacionalización y un cuestionario aplicado a 58 colaboradores, y los datos se procesaron mediante Chi-cuadrado con SPSS. Los resultados evidenciaron deficiencias en la transmisión de mensajes, ausencia de evaluación periódica y un ambiente laboral hostil, lo que generó

desinterés y menor desempeño. Se concluyó que la comunicación interna influye directamente en la eficiencia laboral y la motivación del personal.

Del Carmen, Valdés, Vasallo, López y Ares (2022), en Argentina, realizaron la indagación “Pase de guardia: relación comunicación interna y rol del Trabajo en Equipo en servicios de Hospital de Clínicas José de San Martín”, con el propósito de describir la percepción del personal de enfermería sobre la comunicación interna durante el pase de guardia y su relación con el trabajo en equipo. El estudio fue observacional, descriptivo y transeccional, con 71 participantes y cuestionario semiestructurado autoadministrado. Los hallazgos mostraron que el conocimiento y las actitudes hacia la comunicación interna fueron mayoritariamente positivas, destacando la visión estratégica y el trabajo en equipo, mientras que las prácticas de evaluación de desempeño fueron negativas en más del 70 %. Se concluyó que el personal comprende la importancia de la comunicación interna para fortalecer el trabajo en equipo.

Agus y Andriyana (2025), en su indagación realizada en Indonesia titulada “Propuesta de indicadores ambientales para la evaluación de planes de gestión de residuos sólidos de la construcción”, buscaron evaluar el efecto del trabajo en equipo y la comunicación sobre la productividad del personal del Hospital Badak Bontang LNG. Se aplicó un enfoque descriptivo-cuantitativo mediante observación, documentación, cuestionarios y entrevistas a 65 empleados, analizando los datos con regresión lineal múltiple en SPSS. Los resultados indicaron que tanto la colaboración como la comunicación tienen efectos parciales y simultáneos significativos sobre la productividad. La conclusión señala que fortalecer la comunicación y el trabajo en equipo aumenta la eficiencia laboral en el hospital.

Rezaee, Zare, Niknam, Akbari, Shirdeli, Falahati y Aghajani (2022), en Irán, realizaron la indagación “Tratamiento de los residuos sólidos generados por el sector de la arquitectura (construcción)” con el objetivo de identificar los factores que influyen en la comunicación interna desde la perspectiva de gerentes y personal sanitario. Se desarrolló un estudio cualitativo con análisis de contenido, reclutando 20 participantes mediante entrevistas semiestructuradas y analizando los datos con MAXQDA. Se identificaron tres temas principales: factores personales, técnicos y organizativos, destacando liderazgo y nuevas tecnologías como elementos clave. Se concluyó que la comunicación interna depende tanto de los gerentes como del personal sanitario, y que los factores identificados permiten diseñar estrategias comunicativas más efectivas.

### **2.1.2 Investigaciones nacionales**

Manrique (2024), en su indagación titulada “Gestión de la comunicación interna y desempeño laboral en el departamento de enfermería del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas - Centro - 2023”, realizada en Huancavelica, tuvo como propósito determinar la relación entre la gestión de la comunicación interna y el desempeño laboral del personal de enfermería. Se aplicó un enfoque cuantitativo, de tipo básico, correlacional y no experimental, con una población de 125 enfermeras, seleccionando una muestra de 95 mediante muestreo aleatorio simple. La recolección de datos se efectuó mediante encuesta y cuestionario. Los resultados evidenciaron correlaciones significativas directas entre la comunicación interna y el desempeño laboral, con variaciones entre los tipos de comunicación (transversal, descendente, ascendente y horizontal). Se concluyó que existe una relación

significativa, aunque moderada, indicando oportunidades de mejora en la gestión comunicativa para optimizar el rendimiento laboral.

Requejo (2024) desarrolló su indagación titulada “Estrategia de comunicación interna para el desempeño laboral en colaboradores de recursos humanos de un Hospital Público, Chiclayo 2022”, en Pimentel, con el objetivo de implementar estrategias de comunicación interna que mejoren el desempeño laboral del personal de Recursos Humanos. El diseño fue descriptivo y prospectivo, con 45 colaboradores, aplicando un cuestionario de 13 preguntas ordinales. Los hallazgos indicaron que las competencias del personal no se ajustan plenamente a sus funciones y que la comunicación fragmentada afecta a gran parte de la población, limitando el desempeño laboral. Se concluyó que la implementación de estrategias comunicativas puede mejorar la eficiencia y motivación del personal.

Neyra (2023), en su indagación “Análisis de la comunicación interna en entidades de salud” realizada en Chiclayo, tuvo como objetivo analizar el impacto de la comunicación interna en las organizaciones. Se trató de un estudio exploratorio y bibliográfico, recopilando información de 50 artículos relevantes, con un enfoque explicativo. Los resultados mostraron que la comunicación interna positiva genera mayor compromiso del personal y mejora el rendimiento, ya que los empleados comprenden las estrategias y objetivos de la institución. La conclusión destaca que una comunicación eficaz favorece tanto el compromiso laboral como los beneficios organizacionales.

Dulanto (2022), en su indagación titulada “Comunicación interna y desempeño laboral en la unidad de estadística e informática del Hospital de Chancay, Lima - 2022”, realizada en Lima, tuvo como objetivo determinar la relación entre comunicación interna y desempeño laboral. Se aplicó un enfoque cuantitativo

correlacional, no experimental, con una población de 48 trabajadores y cuestionario de 24 ítems bajo escala Likert. Los resultados mostraron una correlación significativa (Rho de Spearman = 0,822;  $P < 0,05$ ), evidenciando que una comunicación interna adecuada mantiene motivado al personal y mejora el desempeño laboral.

León (2024), en su indagación “Comunicación interna y desempeño laboral en personal de salud del servicio de emergencia del Hospital Jorge Voto Bernales Corpancho, 2023”, realizada en Lima, buscó examinar la relación entre comunicación interna y desempeño laboral en 114 profesionales de salud. Se empleó un enfoque cuantitativo correlacional no experimental, evaluando a toda la población. Los resultados indicaron que menos del 50% contaba con buena comunicación interna, mientras que el desempeño laboral también presentó niveles bajos en gran parte del personal. Se encontró una correlación significativa entre comunicación interna y desempeño laboral, así como en las dimensiones descendente, ascendente y horizontal, concluyendo que mejorar la comunicación impacta positivamente en la eficiencia del trabajo en personal hospitalario.)

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1. Comunicación Interna**

#### *2.2.1.1 Explicación*

Charry (2018) señala que la comunicación interna se centra en los colaboradores, motivándolos y reteniéndolos en un entorno laboral coordinado.

Papic (2019) sostiene que esta comunicación es una herramienta de gestión que orienta cambios y asegura la recepción clara de instrucciones ante problemas organizacionales.

Absi (2014) indica que la comunicación interna conecta a los públicos internos, genera un flujo bidireccional de información y favorece un clima laboral positivo para relaciones constructivas.

#### *2.2.1.2 Objetivo de la comunicación interna*

Villafañe (1999) plantea que la comunicación interna persigue diversos objetivos estratégicos, entre los cuales destacan: promover la participación activa de los empleados en la construcción y desarrollo de la visión organizacional; proyectar permanentemente una imagen favorable de la institución ante los usuarios; equilibrar los flujos de información ascendente, descendente y horizontal para optimizar la transmisión de mensajes; incentivar en el personal el sentido de pertenencia y compromiso con los objetivos corporativos; fomentar estilos de liderazgo que impulsen el trabajo colaborativo entre todos los miembros de la organización; y generar adaptaciones estructurales y culturales que permitan a la empresa enfrentar cambios tecnológicos y sociales de manera efectiva.

#### *2.2.1.3 Ventajas de la comunicación interna*

Villafañe (1999) sostiene que la comunicación interna busca involucrar activamente a los empleados en la visión organizacional, proyectar una imagen positiva de la institución, equilibrar los flujos de información, fomentar el sentido de pertenencia, promover el trabajo colaborativo y generar adaptaciones que permitan afrontar cambios tecnológicos y sociales de manera eficaz.

#### *2.2.1.4 Axiomas de la comunicación interna*

García (2016) señala que una gestión adecuada de la comunicación interna se sustenta en tres principios fundamentales. El primero es la escucha activa y proactiva, que implica atender y reconocer las expectativas de los empleados respecto a los mensajes que reciben de la organización. El segundo principio corresponde a la planificación, necesaria para asegurar la efectividad comunicativa, definiendo tipos de mensajes, objetivos, destinatarios y medios adecuados para cada situación. Finalmente, el tercer principio es la medición, que permite evaluar continuamente el alcance de la comunicación, generar retroalimentación efectiva y detectar cambios en la cultura organizacional a partir de la respuesta de los colaboradores.

#### *2.2.1.5 Dimensiones*

➤ **Comunicación ascendente**

Permite a la dirección recibir información del personal y fortalecer la retroalimentación interna.

➤ **Comunicación descendente**

Garantiza que las tareas y responsabilidades se transmitan claramente desde los superiores hacia los subordinados.

➤ **Comunicación horizontal**

Fomenta la integración y coordinación entre departamentos, agilizando procesos y evitando duplicaciones.

### **2.2.2. Desempeño administrativo**

#### *2.2.2.1 Explicación*

Mondy (2010) El rendimiento laboral es clave para el éxito organizacional y alinea la labor del personal con los objetivos estratégicos.

Bieńkowska y Tworek (2020) El desempeño laboral refleja el valor de las acciones de los empleados, considerando competencia, disciplina y disposición a innovar.

Díaz (2020) El desempeño agrega valor a la institución, contribuyendo al logro de metas y al cumplimiento de normas.

#### *2.2.2.2 Importancia del desempeño administrativo*

Dolan, Valle, Jackson y Schuler (2007) destacan que el desempeño administrativo resulta esencial para optimizar la eficiencia y fortalecer la alineación entre la organización y sus trabajadores. Este desempeño cumple múltiples funciones: facilita la planificación de la gestión y el desarrollo profesional del personal; permite evaluar la contribución individual y reconocer logros; proporciona retroalimentación sobre el desempeño esperado; orienta la gestión de recursos humanos y el desarrollo de trayectorias profesionales; asegura el cumplimiento de normativas en decisiones de contratación y remuneración; estructura el diálogo entre supervisores y subordinados, promoviendo claridad en objetivos personales y laborales; y mantiene a los superiores informados sobre las actividades de su equipo, generando conciencia y responsabilidad sobre los roles desempeñados.

#### *2.2.2.3 Responsabilidad en evaluación del desempeño administrativo*

Chiavenato (2014) sostiene que la responsabilidad de evaluar el rendimiento laboral recae en diferentes actores dentro de la organización. Entre ellos se encuentran el líder, quien supervisa y orienta el desempeño; el propio colaborador,

responsable de autoevaluarse; la interacción entre líder y empleado, que permite retroalimentación continua; el equipo de trabajo, que contribuye al rendimiento colectivo; el comité de evaluación, encargado de garantizar objetividad; y el departamento de Recursos Humanos, que coordina y valida los procesos de valoración del desempeño.

#### *2.2.2.4 Dimensiones*

##### ➤ **Orientación a resultados**

Belén, Fuster, Teves y Guillén (2020) señalan que esta dimensión se enfoca en alcanzar objetivos específicos, motivando la superación y logrando estándares de calidad en el trabajo.

##### ➤ **Vocación de servicio**

Dagnino, Olvera y Panfichi (2006) destacan que refleja las inclinaciones personales y laborales de un individuo, orientadas a brindar atención y apoyo a otros.

##### ➤ **Trabajo en equipo**

Ayoví (2019) indica que un equipo eficaz, apoyado en liderazgo positivo, fomenta la colaboración y mejora los resultados colectivos de la organización.

## **2.3 Bases filosóficas**

### **Base filosófica de Comunicación Interna**

Claro, Ayala y Barros (2022) sostienen que la comunicación interna es un área estratégica que permite difundir información, fortalecer relaciones y vincular líderes con colaboradores, integrando funciones de comunicación, recursos humanos

y marketing. Steeple (2023) agrega que su especialización surgió al transformarse las empresas industriales en servicios, generando nuevos códigos organizativos y profesionales encargados de gestionar la información interna.

### **Base filosófica de Calidad de Desempeño Administrativo**

Gamarra (2024) indica que los recursos humanos se consolidaron como activos valiosos entre 1910 y 1933, desarrollando departamentos que cumplen funciones sociales y estratégicas. Alaluna (2017) define el desempeño laboral como la capacidad de los empleados para cumplir eficientemente sus funciones mediante competencias, conocimientos, actitudes y valores, aportando resultados positivos a la organización.

#### **2.4 Definiciones de términos básicos**

- Organización: Conjunto de personas que persiguen objetivos comunes en un tiempo, espacio y cultura determinados. (Raffino, 2025)
- Inclusión: Política o actitud que integra a todos en la sociedad, promoviendo participación y beneficio. (Coelho, 2023)
- Comunicación: Intercambio de información entre individuos mediante mensajes enviados y recibidos. (Giani, 2025)
- Adaptación: Transformación de un elemento para responder eficazmente a situaciones o desafíos. (Equipo editorial, 2023)
- Axioma: Premisa evidente que sirve de base para teorías y razonamientos. (Raffino, 2021)
- Gestión: Organización y disposición de recursos para ejecutar actividades. (Raffino, 2025)

## **2.5 Hipótesis de investigación**

### **2.5.1 Hipótesis general**

- Existe relación significativa entre la comunicación interna y la calidad del desempeño administrativo en el hospital regional de huacho durante el 2025.

### **2.5.2 Hipótesis específicas**

- Existe relación significativa entre la comunicación ascendente y la calidad del desempeño administrativo en el hospital regional de huacho durante el 2025.
- Existe relación significativa entre la comunicación descendente y la calidad del desempeño administrativo en el hospital regional de huacho durante el 2025.
- Existe relación significativa entre la comunicación horizontal y la calidad del desempeño administrativo en el hospital regional de huacho durante el 2025.

## **2.6 Operacionalización de las variables**

Var	Def. concep.	Def. op.	Dim.	Ind.	Ítms	Inst.
Comunicación Interna	Charry (2018) señala que la comunicación interna se centra en el colaborador, buscando motivar y retener al personal mediante interacción eficiente.	La variable se medirá en sus dimensiones descendente, ascendente y horizontal, con indicadores clave mediante escala Likert.	Comunicación descendente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Órdenes</li> <li>• Orientación</li> <li>• Flujo</li> </ul>	1-7	Cuestionario de comunicación interna
			Comunicación ascendente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información</li> <li>• Retroalimentación</li> <li>• Relación</li> </ul>	8-16	
			Comunicación horizontal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interacción</li> <li>• Coordinación</li> <li>• Autoridad</li> </ul>	17-25	
Desempeño Administrativo	Mondy (2010) sostiene que el rendimiento laboral es clave para alinear el personal con los objetivos institucionales.	La variable se medirá en las dimensiones resultados, servicio y trabajo en equipo, con indicadores clave mediante escala Likert.	Orientación a resultados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Innovación</li> <li>• Puntualidad</li> <li>• Compromiso</li> <li>• Eficiencia</li> <li>• Autonomía</li> <li>• Superación</li> </ul>	1-12	Cuestionario de desempeño administrativo
			Vocación de servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colaboración</li> <li>• Relaciones</li> <li>• Responsabilidad</li> <li>• Integridad</li> <li>• Adaptación</li> </ul>	13-21	
			Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprovechamiento</li> <li>• Diversidad</li> <li>• Objetivo</li> </ul>	22-25	

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA

#### 3.1 Diseño de la investigación

##### 3.1.1 Tipo de indagación

Indagación aplicada y transversal para resolver problemas prácticos.

##### 3.1.2. Nivel de indagación

Nivel correlacional para identificar relaciones entre variables.

##### 3.1.3. Diseño de indagación

Diseño no experimental, observando variables en su contexto natural.

##### 3.1.4 Enfoque de indagación

Enfoque cuantitativo para recopilar y analizar datos numéricos.

#### 3.2 Población y muestra

##### 3.2.1 Población

Estuvo conformada por 142 trabajadores administrativos del Hospital Regional de Huacho en 2025.

##### 3.2.2 Muestra

Integrada por 60 trabajadores administrativos del Hospital Regional de Huacho en 2025, determinada mediante la fórmula correspondiente.:

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{E^2 (N - 1) + Z^2 P Q}$$

Reemplazamos:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5)(0.5)(142)}{(0.05)^2 (141) + (1.96)^2 (0.5)(0.5)} = 104 \text{ trabajadores}$$

Muestra KISH (n) :

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}}$$

Sustituyendo:

$$n = \frac{104}{1 + \frac{104}{142}} = 60 \text{ trabajadores}$$

### **Criterios de inclusión**

- 1) Personal administrativo del Hospital Regional de Huacho.
- 2) Administrativos sin impedimentos ni dificultades comunicativas.
- 3) Administrativos que acepten participar voluntariamente en la indagación.

### **Criterios de exclusión**

- 1) Personal no administrativo del Hospital Regional de Huacho.
- 2) Administrativos con limitaciones o problemas de comunicación.
- 3) Administrativos que no deseen participar voluntariamente en la indagación.

### **Criterios éticos**

- 1) Respeto: Valorar la información de los representantes en la indagación.
- 2) Beneficio: Garantizar que la indagación aporte conocimientos sin dañar su cultura.
- 3) Justicia: Brindar seguridad y confiabilidad en los datos de los participantes.

## **3.3 Técnicas de recolección de datos**

### **3.3.1 Técnicas**

Se utilizó encuesta para recopilar datos de las variables mediante cuestionario.

### **3.3.2 Instrumentos**

Se aplicó un cuestionario de 25 ítems por variable, usando escala Likert.

#### **Validación**

**Comunicación interna:** Tres dimensiones (descendente, ascendente, horizontal), 25 ítems, 15 min. (Anx. 02).

**Desempeño administrativo:** Tres dimensiones (resultados, servicio, equipo), 25 ítems, 15 min. (Anx. 02).

### **3.4 Técnicas para el procesamiento de la información**

Se empleó un muestreo aleatorio simple para seleccionar participantes del ámbito comercial. Los datos se recolectaron, organizaron y clasificaron, aplicando encuestas y generando cuadros estadísticos. Toda la información se registró en SPSS 26.0, permitiendo su análisis, presentación en gráficos y contraste de hipótesis mediante estadística inferencial.

### **3.5 Matriz de consistencia**

Se visualiza en el Anx. 1.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1 Análisis de resultados

##### 4.1.1. Resultados de la variable comunicación interna

Tabla 1

*Categoría de la comunicación interna*

	<b>f</b>	<b>%</b>	<b>%v</b>	<b>%a</b>
Bajo	7	11,7	11,7	11,7
Medio	13	21,7	21,7	33,3
Alto	40	66,7	66,7	100,0
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

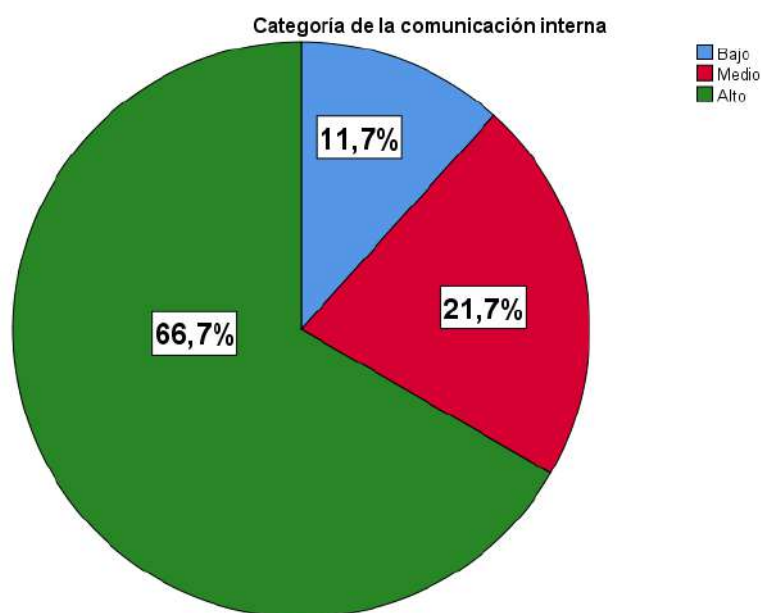


Figura 1. Comunicación interna

La comunicación interna se midió con un cuestionario de 25 ítems en tres dimensiones. Los resultados muestran que el 11,7% percibe un nivel bajo, 21,7% medio y 66,7% alto, reflejando una valoración mayoritariamente positiva de los canales y acciones de información.

Tabla 2

*Categoría de la comunicación descendente*

	<b>f</b>	<b>%</b>	<b>%v</b>	<b>%a</b>
Bajo	7	11,7	11,7	11,7
Medio	24	40,0	40,0	51,7
Alto	29	48,3	48,3	100,0
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

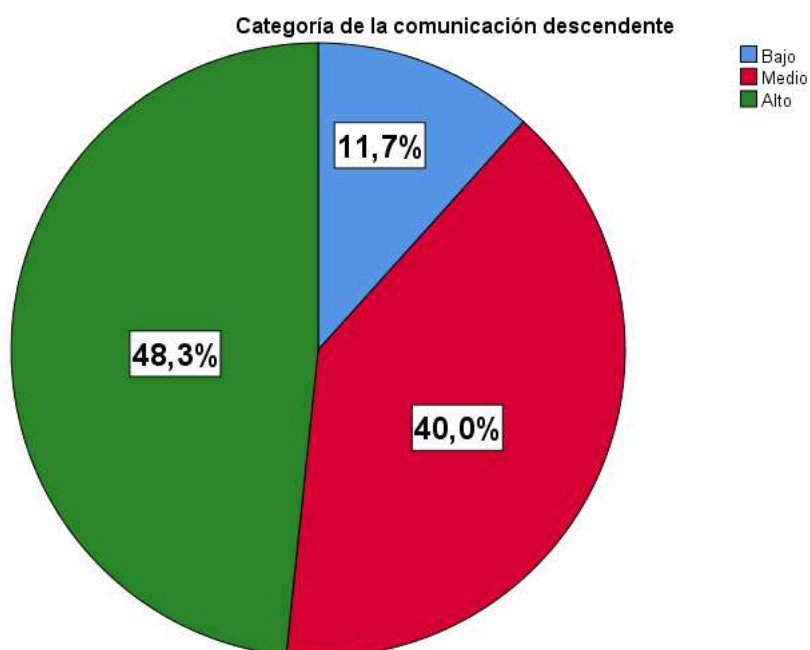


Figura 2. Comunicación descendente

En la dimensión comunicación descendente, el 11,7% de los encuestados percibe un nivel bajo, el 40,0% medio y el 48,3% alto, indicando que la mayoría valora positivamente los canales y acciones de comunicación descendente en la institución.

Tabla 3

*Categoría de la comunicación ascendente*

	<b>f</b>	<b>%</b>	<b>%v</b>	<b>%a</b>
Bajo	7	11,7	11,7	11,7
Medio	18	30,0	30,0	41,7
Alto	35	58,3	58,3	100,0
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

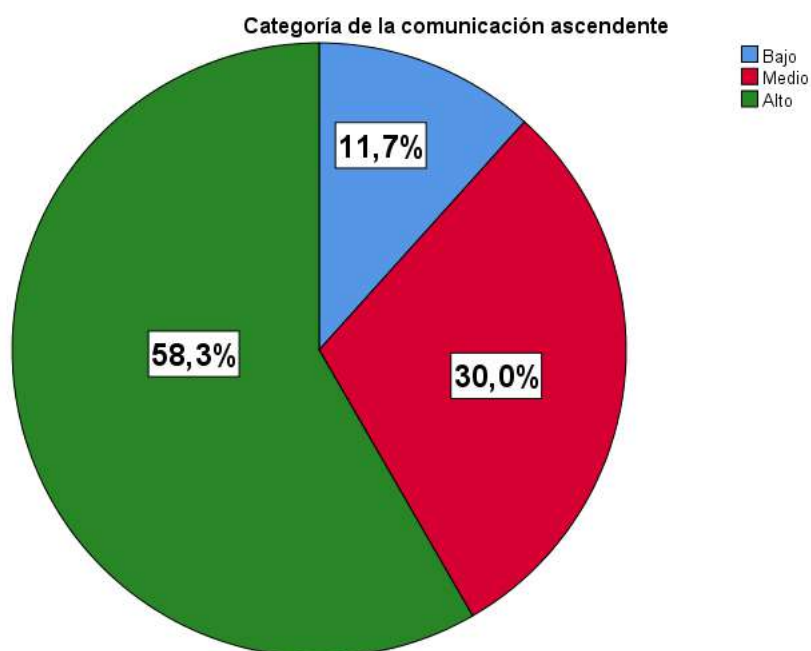


Figura 3. Comunicación ascendente

En la dimensión comunicación ascendente, el 11,7% de los encuestados percibe un nivel bajo, el 30,0% medio y el 58,3% alto, mostrando que la mayoría considera efectivos los canales y acciones de comunicación ascendente en la institución.

Tabla 4

*Categoría de la comunicación horizontal*

	<b>f</b>	<b>%</b>	<b>%v</b>	<b>%a</b>
Bajo	7	11,7	11,7	11,7
Medio	8	13,3	13,3	25,0
Alto	45	75,0	75,0	100,0
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

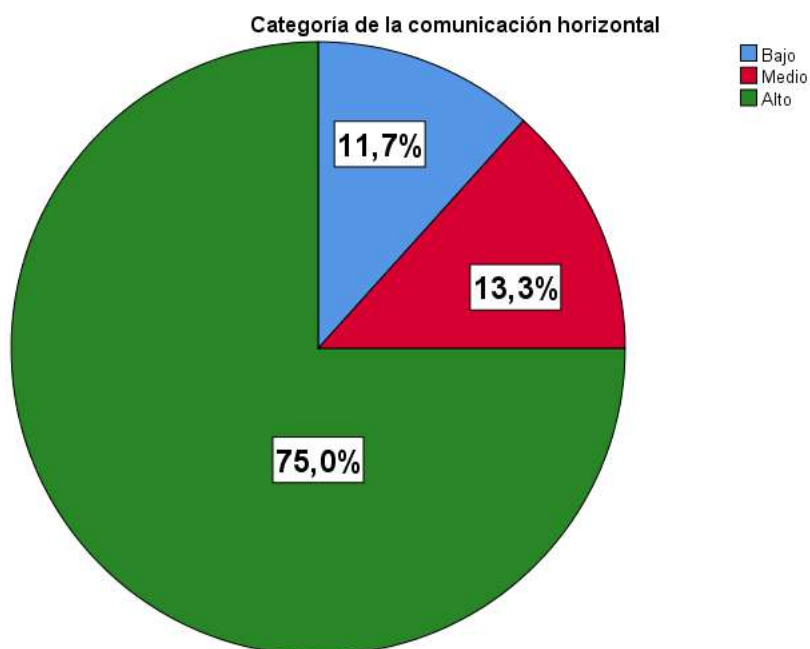


Figura 4. Comunicación horizontal

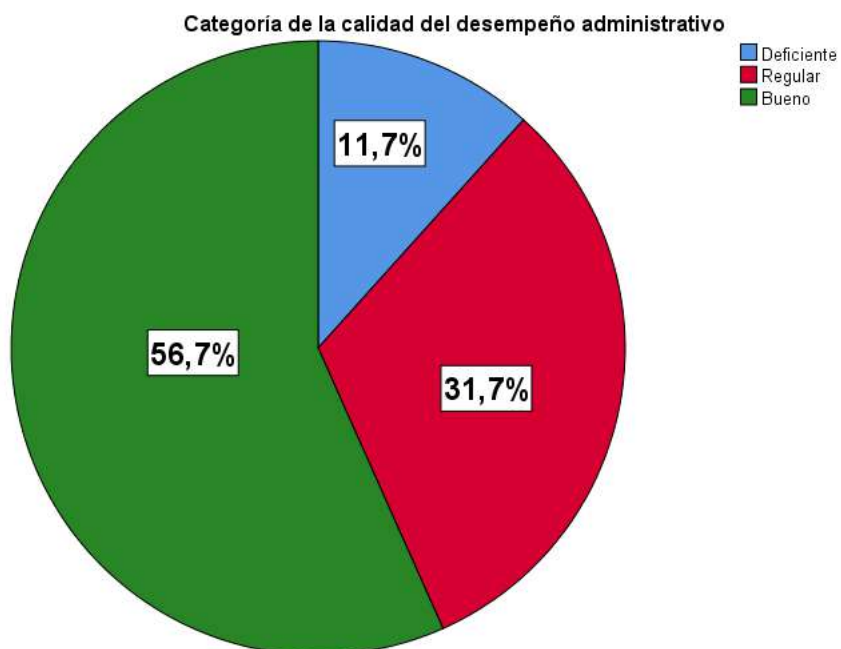
En la dimensión de comunicación horizontal, el 11,7% de los encuestados percibe un nivel bajo, el 13,3% medio y el 75,0% alto, evidenciando que la mayoría considera efectivos los canales y acciones de comunicación horizontal en la institución.

#### 4.1.2. Resultados de la variable calidad del desempeño administrativo

Tabla 5

*Categoría de la calidad del desempeño administrativo*

	<b>f</b>	<b>%</b>	<b>%v</b>	<b>%a</b>
Deficiente	7	11,7	11,7	11,7
Regular	19	31,7	31,7	43,3
Bueno	34	56,7	56,7	100,0
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	



*Figura 5. Calidad del desempeño administrativo*

En la variable calidad del desempeño administrativo, los resultados mostraron que el 11,7% de los encuestados considera los procesos deficientes, el 31,7% los califica como regulares y el 56,7% los percibe como buenos, reflejando que la mayoría valora positivamente la eficiencia y efectividad de los procesos en la institución.

Tabla 6

*Categoría de la orientación a resultados*

	<b>f</b>	<b>%</b>	<b>%v</b>	<b>%a</b>
Deficiente	7	11,7	11,7	11,7
Regular	19	31,7	31,7	43,3
Bueno	34	56,7	56,7	100,0
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

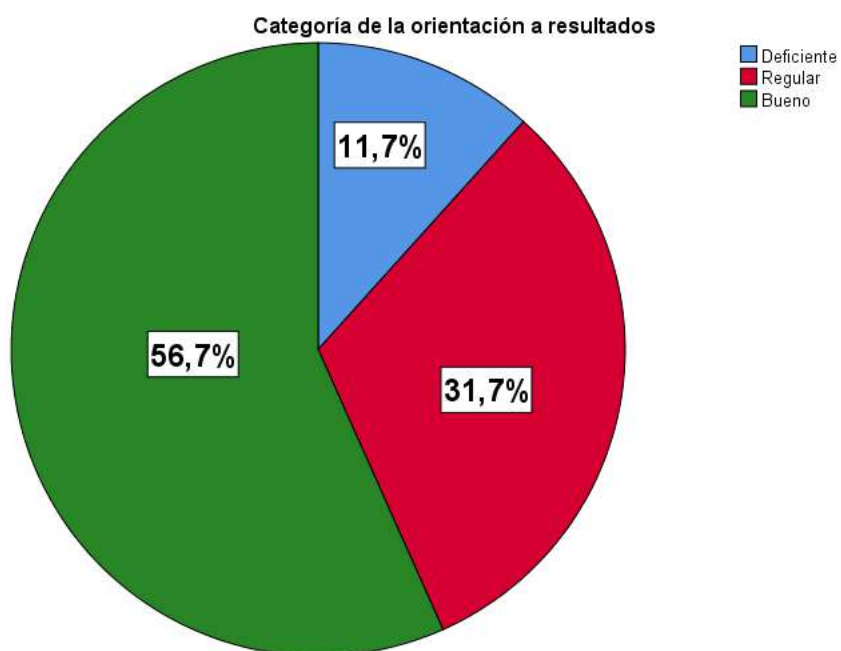


Figura 6. Orientación a resultados

En la dimensión orientación a resultados de la calidad del desempeño administrativo, el 11,7% de los encuestados considera que la eficiencia y efectividad de los procesos es deficiente, el 31,7% la califica como regular y el 56,7% la percibe como buena, evidenciando que la mayoría valora positivamente esta dimensión en la institución.

Tabla 7

*Categoría de la vocación de servicio*

	<b>f</b>	<b>%</b>	<b>%v</b>	<b>%a</b>
Deficiente	7	11,7	11,7	11,7
Regular	19	31,7	31,7	43,3
Bueno	34	56,7	56,7	100,0
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

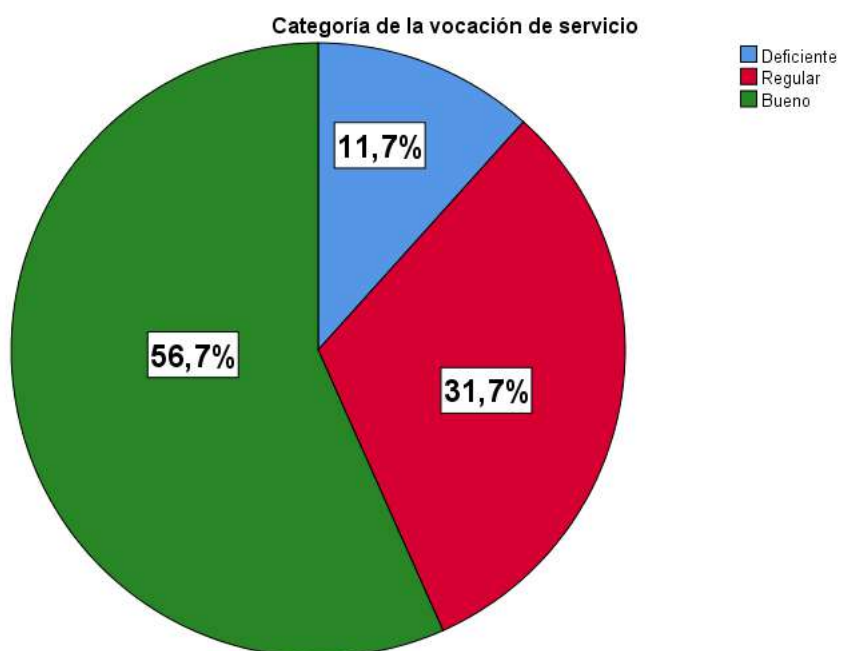


Figura 7. Vocación de servicio

En la dimensión vocación de servicio de la calidad del desempeño administrativo, el 11,7% de los encuestados considera que la eficiencia y efectividad de los procesos es deficiente, el 31,7% la califica como regular y el 56,7% la percibe como buena, indicando que la mayoría evalúa positivamente esta dimensión en la institución.

Tabla 8

*Categoría del trabajo en equipo*

	<b>f</b>	<b>%</b>	<b>%v</b>	<b>%a</b>
Deficiente	6	10,0	10,0	10,0
Regular	20	33,3	33,3	43,3
Bueno	34	56,7	56,7	100,0
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

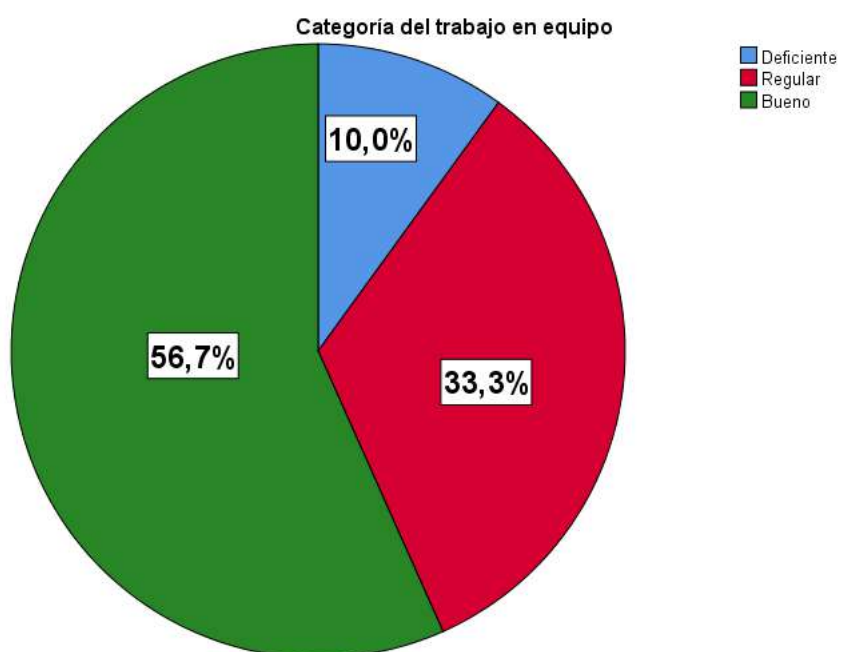


Figura 8. Trabajo en equipo

En la dimensión trabajo en equipo de la calidad del desempeño administrativo, el 10% de los encuestados considera que la eficiencia y efectividad de los procesos es deficiente, el 33,3% la califica como regular y el 56,7% la percibe como buena, reflejando que la mayoría evalúa positivamente esta dimensión dentro de la institución.

## 4.2. Contrastación de hipótesis

### Prueba de normalidad de la variable comunicación interna

$H_0$ : La comunicación interna no presenta dist. normal

$H_1$ : La comunicación interna presenta dist. normal

$\alpha = 0.05$  y la prueba K-S,  $n > 50$ .

Tabla 9

*Prueba de Normalidad de la comunicación interna*

	K-S		
	E	gl	p
Comunicación interna	,189	60	,000

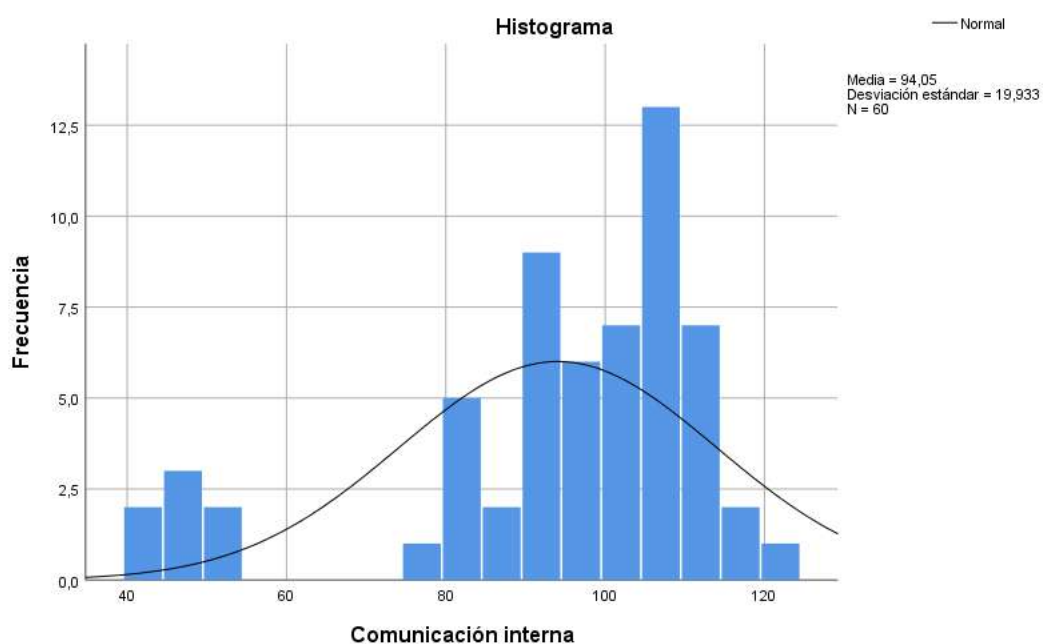


Figura 9. Histograma y curva normal de la comunicación interna

### Conclusión

Con  $\text{sig} = 0.000 < 0,05$ , la variable comunicación interna no presenta distribución normal.

### Prueba de normalidad de la variable calidad del desempeño administrativo

$H_0$ : La calidad del desempeño administrativo no sigue dist. normal

$H_1$ : La calidad del desempeño administrativo sigue dist. normal

$\alpha = 0.05$  y la prueba K-S,  $n > 50$ .

Tabla 10

*Prueba de Normalidad de la calidad del desempeño administrativo*

	K-S		
	E	gl	p
Calidad del desempeño administrativo	,158	60	,001

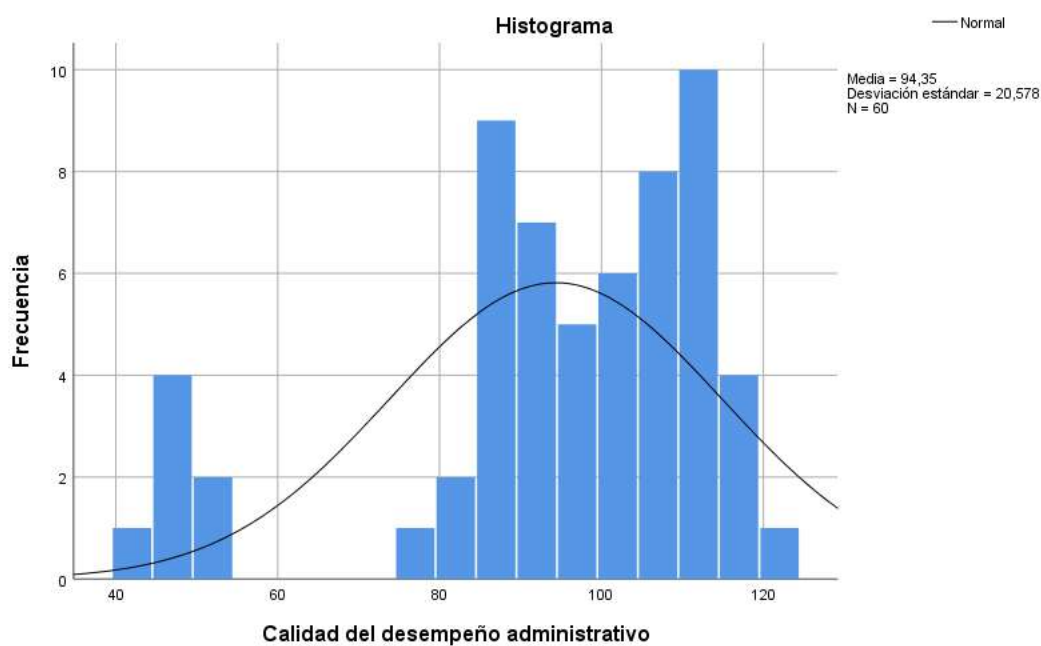


Figura 10. Histograma y curva normal de la calidad del desempeño administrativo

### Conclusión

Con  $\text{sig} = 0.001 < 0,05$ , la variable calidad del desempeño administrativo no es normal.

### Hipótesis general

$H_0$ : No existe relación significativa entre la comunicación interna y la calidad del desempeño administrativo en el hospital regional de huacho durante el 2025.

$H_1$ : Existe relación significativa entre la comunicación interna y la calidad del desempeño administrativo en el hospital regional de huacho durante el 2025.

Tabla 11

*Correlación entre la comunicación interna (COI) y la calidad del desempeño administrativo (CDA)*

			COI	CDA
R <sub>s</sub>	COI	r	1,000	,970**
		p	.	,000
		N	60	60
	CDA	r	,970**	1,000
		p	,000	.
		N	60	60

### Conclusión

Con sig. = 0.000 < 0,05, se descarta  $H_0$ ; comunicación interna y desempeño administrativo presentan correlación positiva muy alta ( $r = 0.970$ ).

### Hipótesis específica 1

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre la comunicación ascendente y la calidad del desempeño administrativo en el hospital regional de huacho durante el 2025.

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre la comunicación ascendente y la calidad del desempeño administrativo en el hospital regional de huacho durante el 2025.

Tabla 12

*Correlación entre la comunicación ascendente (COA) y la calidad del desempeño administrativo (CDA)*

			COA	CDA
R <sub>s</sub>	COA	r	1,000	,939**
		p	.	,000
		N	60	60
	CDA	r	,939**	1,000
		p	,000	.
		N	60	60

### Conclusión

Con sig. = 0.000 < 0,05, se descarta H<sub>0</sub>; comunicación ascendente y desempeño administrativo presentan correlación positiva muy alta (r = 0.939).

### Hipótesis específica 2

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre la comunicación descendente y la calidad del desempeño administrativo en el hospital regional de huacho durante el 2025.

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre la comunicación descendente y la calidad del desempeño administrativo en el hospital regional de huacho durante el 2025.

Tabla 13

*Correlación entre la comunicación descendente (COD) y la calidad del desempeño administrativo (CDA)*

			COD	CDA
R <sub>s</sub>	COD	r	1,000	,938**
		p	.	,000
		N	60	60
	CDA	r	,938**	1,000
		p	,000	.
		N	60	60

### Conclusión

Con sig. = 0.000 < 0,05, se descarta H<sub>0</sub>; comunicación descendente y desempeño administrativo presentan correlación positiva muy alta (r = 0.938).

### Hipótesis específica 3

$H_0$ : No existe relación significativa entre la comunicación horizontal y la calidad del desempeño administrativo en el hospital regional de huacho durante el 2025.

$H_1$ : Existe relación significativa entre la comunicación horizontal y la calidad del desempeño administrativo en el hospital regional de huacho durante el 2025.

Tabla 14

*Correlación entre la comunicación horizontal (COH) y la calidad del desempeño administrativo (CDA)*

			COH	CDA
R <sub>s</sub>	COH	r	1,000	,924**
		p	.	,000
		N	60	60
	CDA	r	,924**	1,000
		p	,000	.
		N	60	60

### Conclusión

Con sig. = 0.000 < 0,05, se descarta  $H_0$ ; comunicación horizontal y desempeño administrativo presentan correlación positiva muy alta ( $r = 0.924$ ).

## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN

#### 5.1. Discusión de resultados

- Los resultados de la presente indagación evidencian una relación significativa entre la comunicación interna y la calidad del desempeño administrativo en el Hospital Regional de Huacho durante 2025. El coeficiente de correlación de Spearman ( $r = 0.970$ ) indica una relación positiva muy alta. Esto refleja que los empleados perciben que la comunicación descendente, ascendente y horizontal favorece la claridad en las instrucciones, el intercambio de información oportuno, la orientación en tareas, la rendición de cuentas, la integración con compañeros, la creatividad, la puntualidad y el trabajo colaborativo. Los hallazgos coinciden con Aragadvay (2022), quien señala una correlación fuerte entre comunicación interna y desempeño laboral, así como con Rezaee et al. (2022) y Manrique (2024), quienes destacan la influencia de factores gerenciales y del personal en la eficacia de la comunicación interna.
- La dimensión comunicación ascendente muestra correlación positiva muy alta ( $r = 0.939$ ), evidenciando que la comunicación de los empleados hacia los superiores facilita la rendición de cuentas, la identificación con la institución, la disciplina, el compromiso y la actualización constante. Los resultados coinciden con Gualpa (2023) y Requejo (2024), quienes señalan que la falta de procesos periódicos y mediciones de comunicación interna puede afectar negativamente el desempeño laboral.
- En cuanto a la comunicación descendente, se evidencia correlación positiva muy alta ( $r = 0.938$ ), indicando que las indicaciones de los jefes son percibidas como

útiles para cumplir metas, fortalecer relaciones jerárquicas, colaborar en equipo, y actuar con ética y responsabilidad. Los resultados respaldan lo expresado por Del Carmen et al. (2022) y Neyra (2023), quienes destacan la relevancia de la comunicación interna para el compromiso del personal y los beneficios organizacionales.

- La comunicación horizontal también muestra correlación positiva muy alta ( $r = 0.924$ ), reflejando que la interacción entre áreas de igual jerarquía facilita coordinación, resolución de problemas, integración de equipos, aprovechamiento de fortalezas y logro de objetivos compartidos. Esto concuerda con Agus y Andriyana (2025) y Dulanto (2022), quienes destacan que la comunicación lateral contribuye a la motivación y al desempeño de los empleados.

## CAPÍTULO VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1. Conclusiones

- La comunicación interna mantiene relación significativa con la calidad del desempeño administrativo en el Hospital Regional de Huacho durante 2025, con correlación positiva muy alta ( $r = 0.970$ ).
- La comunicación ascendente presenta relación significativa y positiva muy alta ( $r = 0.939$ ) con la calidad del desempeño administrativo.
- La comunicación descendente evidencia correlación positiva muy alta ( $r = 0.938$ ), indicando una relación significativa en la calidad del desempeño administrativo.
- La comunicación horizontal muestra relación positiva muy alta ( $r = 0.924$ ), reforzando su relación significativa sobre la calidad del desempeño administrativo.

#### 6.2. Recomendaciones

- Se recomienda implementar una plataforma digital que centralice información y turnos en tiempo real.
- Se sugiere estandarizar los cambios de turno del personal clínico y administrativo.
- Se recomienda capacitar al personal en técnicas de comunicación efectivas.
- Se sugiere analizar y simplificar los procesos administrativos con mayores quejas.

## CAPÍTULO VII

### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Absi, L. (2014). Clínica Angloamericana: análisis y propuesta de plan de comunicación institucional en el sector salud. [Tesis licenciatura]. Universidad de Piura, Lima, Perú.
- Alipázaga, R. (2018). Relación entre comunicación interna y satisfacción laboral de profesionales de enfermería en servicio de nefrología. [Tesis licenciatura]. Universidad Privada Norbert Wiener, Lima, Perú.
- Ayoví, J. (2019). Trabajo en equipo: clave del éxito organizacional. *Revista Científica FIPCAEC*, 4(10), 58-76.
- Belén, Y., Fuster, D., Teves, J. & Guillén, P. (2020). Estilos de liderazgo y motivación laboral docente. *Revista de Educación Virtual*, 8(1), 88-107.
- Berceruelo, B. (2016). *Comunicación Empresarial*. Madrid, España: Estudio de comunicación.
- Bieńkowska, A. & Tworek, K. (2020). Modelo de desempeño laboral basado en capacidades dinámicas de los empleados. *Sustainability*, 12(6), 2250.
- Charry, H. (2018). Gestión de la comunicación interna y clima organizacional en sector público. *Comuni@cción*, 9(1), 1-10.
- Dolan, S., Valle, R., Jackson, S. & Schuler, R. (2007). *Gestión de recursos humanos: atraer, retener y desarrollar capital humano*. Madrid, España: McGrawHill.
- Elegbe, O. & Dooshima, S. (2021). Impacto de la comunicación interna corporativa en la mejora del desempeño laboral. *Revista de Gestión y Ciencias Sociales*, 10(3), 1077-1095.
- Panduro, R. (2022). Comunicación interna y desempeño organizacional en área de inmunización del Hospital II E Juanjui. [Tesis licenciatura]. Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Sumba, R., Moreno, P. & Villafuerte, N. (2022). Clima organizacional como factor del desempeño laboral en MIPYME de Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 8(1), 234-261.

# ANEXOS

**Anexo 1: Matriz de Consistencia**  
**Comunicación interna y la calidad del desempeño administrativo en el Hospital Regional De Huacho, 2025**

Prob.	Obj.	Hip.	Var.	Ind.	Metod.
<p><b>Problema General</b> ¿De qué manera se relaciona la comunicación interna y la calidad del desempeño administrativo en el Hospital Regional de Huacho, 2025?</p> <p><b>Problema Específicos</b> 1) ¿De qué manera se relaciona la comunicación descendente y la calidad del desempeño administrativo en el Hospital Regional de Huacho, 2025? 2) ¿De qué manera se relaciona la comunicación ascendente y la calidad del desempeño administrativo en el Hospital Regional de Huacho, 2025? 3) ¿De qué manera se relaciona la comunicación horizontal y la calidad del desempeño administrativo en el Hospital Regional de Huacho, 2025?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar la relación significativa entre la comunicación interna y la calidad del desempeño administrativo en el Hospital Regional de Huacho durante el 2025.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b> 1) Establecer la relación significativa entre la comunicación descendente y la calidad del desempeño administrativo en el Hospital Regional de Huacho durante el 2025. 2) Identificar la relación significativa entre la comunicación ascendente y la calidad del desempeño administrativo en el Hospital Regional de Huacho durante el 2025. 3) Analizar la relación significativa entre la comunicación horizontal y la calidad del desempeño administrativo en el Hospital Regional de Huacho durante el 2025.</p>	<p><b>Hipótesis General</b> Existe relación significativa entre la comunicación interna y la calidad del desempeño administrativo en el Hospital Regional de Huacho durante el 2025.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> 1) Existe relación significativa entre la comunicación ascendente y la calidad del desempeño administrativo en el Hospital Regional de Huacho durante el 2025. 2) Existe relación significativa entre la comunicación descendente y la calidad del desempeño administrativo en el Hospital Regional de Huacho durante el 2025. 3) Existe relación significativa entre la comunicación horizontal y la calidad del desempeño administrativo en el Hospital Regional de Huacho durante el 2025.</p>	<p><b>Variable X:</b> Comunicación interna</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación descendente X<sub>1</sub></li> <li>• Comunicación ascendente X<sub>2</sub></li> <li>• Comunicación horizontal X<sub>3</sub></li> </ul> <p><b>Variable Y:</b> Desempeño administrativo</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación a resultados Y<sub>1</sub></li> <li>• Vocación de servicio Y<sub>2</sub></li> <li>• Trabajo en equipo Y<sub>3</sub></li> </ul>	<p>X<sub>1.1.</sub> Órdenes X<sub>1.2.</sub> Orientación X<sub>1.3.</sub> Flujo</p> <p>X<sub>2.1.</sub> Información X<sub>2.2.</sub> Retroalimentación X<sub>2.3.</sub> Relación</p> <p>X<sub>3.1.</sub> Interacción X<sub>3.2.</sub> Coordinación X<sub>3.3.</sub> Autoridad</p> <p>Y<sub>1.1.</sub> Innovación Y<sub>1.2.</sub> Puntualidad Y<sub>1.3.</sub> Compromiso Y<sub>1.4.</sub> Eficiencia Y<sub>1.5.</sub> Autonomía Y<sub>1.6.</sub> Superación</p> <p>Y<sub>2.1.</sub> Colaboración Y<sub>2.2.</sub> Relaciones Y<sub>2.3.</sub> Responsabilidad Y<sub>2.4.</sub> Integridad</p> <p>Y<sub>3.1.</sub> Adaptación Y<sub>3.2.</sub> Aprovechamiento Y<sub>3.3.</sub> Diversidad Y<sub>3.4.</sub> Objetivo</p>	<p><b>Población:</b> 142 trabajadores</p> <p><b>Muestra:</b> 60 trabajadores</p> <p><b>Nivel de Investigación:</b> Correlacional</p> <p><b>Tipo de Investigación:</b> Aplicada</p> <p><b>Enfoque de investigación:</b> Cuantitativa</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario de 25 ítems para la Variable X y 25 ítems para la Variable Y</p>

## Anexo 2: Instrumentos



# UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

## CUESTIONARIO PARA MEDIR LA COMUNICACIÓN INTERNA

Estimado(a) participante: este cuestionario forma parte de una indagación sobre la “Comunicación interna y la calidad del desempeño administrativo en el Hospital Regional de Huacho, 2025”. Su colaboración es fundamental para este estudio.

### Indicadores:

- El cuestionario es anónimo; responda con honestidad.
- Lea cada ítem antes de responder.
- Marque con “X” la opción que mejor refleje su opinión.

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

Adaptado de Olano (2022)

Ítem	Comunicación descendente	1	2	3	4	5
1	En el hospital, los directores y jefes transmiten instrucciones mediante comunicación descendente.					
2	Recibo directrices claras y oportunas para cumplir responsabilidades eficientemente.					
3	Mis superiores emplean la comunicación descendente para guiar la ejecución de tareas.					
4	La información recibida facilita el desarrollo adecuado de mis funciones diarias.					

5	La gerencia utiliza comunicación descendente para obtener datos que apoyen objetivos institucionales.					
6	Percibo que esta comunicación garantiza el flujo de información desde niveles altos hacia inferiores.					
7	Estoy satisfecho con la forma en que la información desciende jerárquicamente en el hospital.	1	2	3	4	5
<b>Ítem</b>	<b>Comunicación ascendente</b>					
8	Considero que mi comunicación hacia jefes y directores transmite información oportunamente.					
9	Los datos que proporciono contribuyen al desempeño efectivo de la gestión superior.					
10	Me comunico con autoridades en respuesta a solicitudes de información específicas.					
11	Uso comunicación ascendente principalmente para rendir cuentas sobre mis actividades.					
12	En algunos casos, esta comunicación se realiza mediante quejas o reclamos.					
13	Informo a los directivos sobre dificultades laborales encontradas en mi desempeño.					
14	Me siento conforme con la manera en que se desarrolla la comunicación ascendente.					
15	Percibo que fortalece mi relación con directores y jefes.					
16	Mis sugerencias son escuchadas y consideradas en la toma de decisiones.					
<b>Ítem</b>	<b>Comunicación horizontal</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
17	Mantengo interacción constante con áreas de igual jerarquía dentro del hospital.					
18	Considero que esta comunicación favorece la integración y colaboración con compañeros.					
19	Intercambio información de manera regular con otras oficinas del mismo nivel jerárquico.					
20	La comunicación lateral facilita la coordinación de tareas y actividades conjuntas.					
21	Participo activamente en reuniones que promueven intercambio entre áreas iguales.					
22	Estoy satisfecho con la comunicación entre oficinas de igual jerarquía.					

23	Los directores coordinan periódicamente las actividades que deben ejecutarse.					
24	Reuniones entre gerentes y subgerentes permiten resolver conflictos oportunamente.					
25	La comunicación con colegas agiliza la resolución de problemas cotidianos.					



## UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

### CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DEL DESEMPEÑO ADMINISTRATIVO

Estimado(a) participante: este cuestionario forma parte de una indagación sobre la “Comunicación interna y la calidad del desempeño administrativo en el Hospital Regional de Huacho, 2025”. Su colaboración es fundamental para este estudio.

#### Indicadores:

- El cuestionario es anónimo; responda con honestidad.
- Lea cada ítem antes de responder.
- Marque con “X” la opción que mejor refleje su opinión.

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

Adaptado de Coronado (2025)

Ítem	Orientación a resultados	1	2	3	4	5
1	Demuestro iniciativa y creatividad, proponiendo ideas innovadoras en mis funciones.					
2	Aporto sugerencias que optimizan procedimientos y mejoran servicios a usuarios.					
3	Entrego trabajos puntualmente, cumpliendo con las tareas asignadas por la Dirección.					
4	Mantengo compromiso con metas institucionales y contribuyo al prestigio del centro.					

5	Administro eficientemente el tiempo, evitando retrasos y ausencias injustificadas.					
6	Tomo decisiones reflexivas y oportunas, manteniendo disciplina sin supervisión constante.					
7	Actualizo conocimientos continuamente para mejorar desempeño profesional.					
8	Demuestro iniciativa y creatividad, proponiendo ideas innovadoras en mis funciones.					
9	Aporto sugerencias que optimizan procedimientos y mejoran servicios a usuarios.					
10	Entrego trabajos puntualmente, cumpliendo con las tareas asignadas por la Dirección.	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
11	Mantengo compromiso con metas institucionales y contribuyo al prestigio del centro.					
12	Administro eficientemente el tiempo, evitando retrasos y ausencias injustificadas.					
Ítem	<b>Vocación de servicio</b>					
13	Me integro al equipo y colaboro de manera desinteresada.					
14	Participo en actividades comunitarias y de proyección social.					
15	Mantengo relaciones cordiales y promuevo clima laboral positivo.					
16	Participo con entusiasmo en actividades cívicas y organizacionales.					
17	Acepto observaciones, corrigiendo acciones con responsabilidad.					
18	Enfrento dificultades manteniendo compromiso y moral elevada.	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
19	Actúo con honestidad y principios éticos, inspirando confianza.					
20	Me integro al equipo y colaboro de manera desinteresada.					
21	Participo en actividades comunitarias y de proyección social.					
Ítem	<b>Trabajo en equipo</b>					
22	Me integro fácilmente al trabajo conjunto.					

23	Aprovecho habilidades y fortalezas de los compañeros.					
24	Reconozco que la diversidad del grupo contribuye a mejores resultados.					
25	Considero que los objetivos comunes son compartidos y recordados por todos.					

**Anexo 3: Confiabilidad de los instrumentos****UNIVERSIDAD NACIONAL  
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN****COMUNICACIÓN INTERNA**

Se utilizó el coeficiente  $\alpha$  de Cronbach para evaluar la confiabilidad del cuestionario, determinando la consistencia interna de los ítems en cada dimensión. Los valores del coeficiente varían entre 0 y 1, donde los cercanos a 1 indican alta fiabilidad, asegurando que las respuestas reflejan de manera estable la percepción de los encuestados sobre las variables analizadas.

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
$\alpha C$	N
,956	25

$\alpha = 0.956$  confiabilidad muy alta



## UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

### CALIDAD DEL DESEMPEÑO ADMINISTRATIVO

Se utilizó el coeficiente  $\alpha$  de Cronbach para evaluar la confiabilidad del cuestionario, determinando la consistencia interna de los ítems en cada dimensión. Los valores del coeficiente varían entre 0 y 1, donde los cercanos a 1 indican alta fiabilidad, asegurando que las respuestas reflejan de manera estable la percepción de los encuestados sobre las variables analizadas.

<i>Ef</i>	
$\alpha C$	N
,963	25

$\alpha = 0.963$  confiabilidad muy alta

### Anexo 4: Base de datos

#### Variable X: Comunicación interna

Nº	D1							D2							D3										
1	5	5	4	2	4	2	5	5	5	5	4	4	2	5	5	4	2	2	5	5	5	5	5	5	
2	3	3	3	3	3	3	5	5	4	3	3	3	3	5	5	3	5	4	4	5	3	3	5	4	4
3	4	5	4	3	4	3	2	3	5	4	5	4	3	2	3	3	5	4	5	2	4	5	3	5	4
4	4	4	4	3	4	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	5	5	5	4	2	4	4	3	4	4
5	3	3	4	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	3	5	3	3	3	1	3	3	3	5	1	3
6	5	5	2	4	2	4	3	3	4	5	5	2	4	3	3	3	3	3	4	3	5	5	3	4	5
7	3	3	3	5	3	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	1	5	5	5	5	3	3	5	5	5
8	5	3	3	3	3	3	4	4	4	5	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5	3	4	4	5
9	3	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	1	5	2	3	2	2	2	3
10	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5
11	5	5	4	5	4	3	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5
12	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	5	5	4	2	4	2	5	5	5	5	5	4	2	5	5	4	2	2	5	5	5	5	5	5	5
14	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
15	4	5	4	3	4	3	2	3	5	4	5	4	3	2	3	4	5	4	5	2	4	5	3	5	4
16	4	4	4	3	4	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	5	5	5	4	2	4	4	3	4	4
17	3	3	4	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	3	5	4	4	4	1	3	3	3	5	1	3
18	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
19	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5
20	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4
21	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	3	3	5	5	5	5	5	5
22	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4
23	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	5	4	5	5	4	5	5
24	3	3	4	5	4	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	3	5	3	4	5	3	3	5	4	3
25	5	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	3	5	3	5	3	5	3	5	5	5	5	5
26	4	4	3	5	3	5	3	5	3	4	4	3	5	3	5	5	5	5	3	3	4	4	5	3	4
27	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	5	5
28	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2
29	5	5	5	4	5	4	4	2	5	5	5	5	4	4	2	4	4	4	5	4	5	5	2	5	5
30	5	5	4	2	4	2	5	5	5	5	5	4	2	5	5	4	2	2	5	5	5	5	5	5	5
31	3	3	4	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	5	1	3
32	5	5	2	4	2	4	3	3	4	5	5	2	4	3	3	3	3	3	3	3	5	5	1	4	5
33	5	3	3	5	3	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	1	5	5	5	5	5	3	5	5	5
34	5	3	3	4	3	3	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5
35	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	3	2	2	2	2	2	2
36	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5
37	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	5	5	4	2	4	2	5	5	5	5	5	4	2	5	5	4	2	2	5	5	5	5	5	5	5
40	3	3	3	3	3	3	5	5	4	3	3	3	3	5	5	4	5	4	4	5	3	3	5	4	3
41	4	5	4	3	4	3	2	3	5	4	5	4	3	2	3	4	5	4	5	2	4	5	3	5	4
42	4	4	4	3	4	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	5	5	5	4	2	4	4	3	4	4
43	3	3	4	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	3	5	4	4	4	1	3	3	3	5	1	3
44	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
45	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5
46	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4
47	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	3	3	5	5	5	5	5	5
48	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4
49	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	5	4	5	5	4	5	5
50	3	3	4	5	4	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	3	5	3	4	5	3	3	5	4	3
51	5	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	3	5	3	5	3	5	3	5	5	5	5	5
52	4	4	3	5	3	5	3	5	3	4	4	3	5	3	5	5	5	5	3	3	4	4	5	3	4



45	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5
46	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4
47	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5
48	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4
49	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5
50	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	4	3	3	4	5	5	4	3	3	4	5	5	5	4	3
51	4	3	5	3	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4	4	3	5	3	5
52	5	3	5	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	3	5	3	4	4	3	5	3	5	3	4
53	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	5
54	5	5	2	4	4	2	3	5	5	2	4	2	4	4	5	2	4	2	4	3	5	5	2	4	4
55	4	4	2	5	5	5	5	4	4	2	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	4	4	2	5	5
56	2	5	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5
57	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1
58	3	2	3	5	4	5	4	3	2	3	5	4	5	4	2	3	5	4	5	4	3	2	3	5	4
59	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4
60	3	3	5	2	3	3	4	3	3	5	2	3	3	4	3	5	2	3	3	4	3	3	5	2	3