

RESUMEN

COMUNICACIÓN INTERNA Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DEL HOSPITAL LA CARLOTA EN MONTEMORELOS

por

Iliana Rivera Martínez

Asesor principal: Karla Saraí Basurto Gutiérrez

RESUMEN DE TESIS DE MAESTRÍA

Universidad de Montemorelos

Facultad de Ciencias Empresariales y Jurídicas

Título: COMUNICACIÓN INTERNA Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DEL HOSPITAL LA CARLOTA EN MONTEMORELOS

Investigador: Iliana Rivera Martínez

Asesor principal: Karla Saraí Basurto Gutiérrez, Doctor en Administración de Negocios

Fecha de culminación: Abril de 2019

Problema

Esta investigación pretende dar respuesta a la siguiente pregunta:

¿Existe relación significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral, según la percepción de los empleados del Hospital La Carlota en Montemorelos, Nuevo León, México?

Metodología

Esta investigación fue de tipo cuantitativa, descriptiva, transversal, predictiva y correlacional. La población que se utilizó para este estudio estuvo conformada por los empleados del Hospital La Carlota, ubicado en Montemorelos, Nuevo León, México. La muestra fue de 117 empleados. Para la recolección de los datos, se elaboró un

instrumento para comunicación interna con 17 ítems y una confiabilidad de .928; para desempeño laboral, el instrumento tenía 13 ítems y un alfa de Cronbach de .814.

Resultados

Al realizar el análisis de regresión, se encontró que la variable grado de comunicación interna explicó el 19.6% de la varianza de la variable dependiente grado de desempeño laboral. El valor de R^2 corregida fue igual a .196. De igual manera, se obtuvo el valor F igual a 22.393 y el valor p igual a .000. Como el nivel de significación es menor a .05, esto indica que existe una influencia lineal positiva y moderada entre las variables. Es decir, el estudio reveló que el grado de comunicación interna percibido por los empleados del Hospital La Carlota en Montemorelos, Nuevo León, tiene una relación lineal positiva y significativa en grado moderado con la variable desempeño laboral. Con base en lo anterior, se rechaza la hipótesis nula.

Universidad de Montemorelos
Facultad de Ciencias Empresariales y Jurídicas

COMUNICACIÓN INTERNA Y DESEMPEÑO LABORAL
DE LOS EMPLEADOS DEL HOSPITAL LA
CARLOTA EN MONTEMORELOS

Tesis

presentada en cumplimiento parcial
de los requisitos para el grado de
Maestría en Recursos Humanos

por

Iliana Rivera Martínez

Abril de 2019

AGRADECIMIENTOS

A Dios, mi principal fuente de inspiración, amor incondicional y fortaleza, quien ha tomado mis sueños más anhelados y los ha hecho una realidad. Gracias, Padre Amado, por cumplir tus propósitos y tus promesas en mí.

A mis padres, Francisco Javier Rivera Caballero y Justina Martínez Escalante, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y mi educación, por el invariable amor recibido, por creer en mí en todo momento y por enseñarme que los sueños se logran a base de esfuerzo y dedicación; puedo afirmar que, si Dios hasta aquí me ayudó, fue porque ellos nunca dejaron de orar por mí.

A mi hermana, Kentia Cristina Rivera Martínez; también ella es merecedora de mi logro, pues juntas comenzamos este proyecto y juntas lo hemos concluido; a pesar de la ausencia física, siempre conté con su apoyo y sus muestras de amor.

A mis amigos, un agradecimiento profundo por su compañerismo, su cariño y sus muestras de motivación oportunas en momentos de necesidad, incluso aquellos que estuvieron a la distancia.

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|--|------|
| LISTA DE TABLAS | vii |
| RECONOCIMIENTOS | viii |
| Capítulo | |
| I. DIMENSIÓN DEL PROBLEMA | 1 |
| Introducción..... | 1 |
| Antecedentes..... | 1 |
| Comunicación Interna | 1 |
| Desempeño laboral | 2 |
| Definición de términos | 3 |
| Relación entre las variables | 4 |
| Comunicación interna y desempeño laboral | 4 |
| Planteamiento del problema | 5 |
| Declaración del problema | 6 |
| Preguntas complementarias | 6 |
| Hipótesis | 7 |
| Hipótesis principal | 7 |
| Hipótesis complementarias..... | 7 |
| Objetivos de investigación | 8 |
| Justificación..... | 8 |
| Limitaciones | 10 |
| Delimitaciones..... | 10 |
| Supuestos | 11 |
| Marco filosófico..... | 11 |
| Organización del estudio..... | 12 |
| II. MARCO TEÓRICO | 14 |
| Introducción..... | 14 |
| Comunicación interna | 14 |
| Importancia | 14 |
| Dimensiones | 15 |

| | |
|--|--------|
| Tipos de comunicación organizacional..... | 16 |
| Modalidades de la comunicación interna..... | 17 |
| Desempeño laboral..... | 18 |
| Importancia..... | 18 |
| Dimensiones..... | 19 |
| Tipos de evaluación del desempeño..... | 19 |
| Métodos para la evaluación del desempeño..... | 20 |
| Método de escala gráfica..... | 20 |
| Método de ensayos escritos..... | 22 |
| Método de elección forzada..... | 22 |
| Método de investigación de campo..... | 23 |
| Método de comparación por pares..... | 24 |
| Método de distribución forzosa..... | 24 |
| Entrevista post evaluación..... | 25 |
| Investigaciones realizadas..... | 26 |
| III. MARCO METODOLÓGICO..... | 28 |
| Introducción..... | 28 |
| Tipo de Investigación..... | 28 |
| Población del estudio..... | 29 |
| Muestra..... | 30 |
| Instrumento de medición..... | 30 |
| Elaboración y adaptación del instrumento..... | 31 |
| Confiabilidad..... | 33 |
| Validez..... | 34 |
| Variables..... | 34 |
| Variable independiente..... | 34 |
| Variable dependiente..... | 35 |
| Variables demográficas..... | 35 |
| Operacionalización de las variables..... | 35 |
| Hipótesis nulas..... | 35 |
| Hipótesis nula principal..... | 36 |
| Hipótesis nulas complementarias..... | 36 |
| Operacionalización de las hipótesis nulas..... | 37 |
| Recolección de datos..... | 37 |
| Análisis de datos..... | 38 |
| IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS..... | 39 |
| Introducción..... | 39 |
| Estadísticos descriptivos..... | 39 |
| Distribución de frecuencias de los constructos..... | 41 |
| Medias aritméticas de los constructos e ítems..... | 42 |
| Pruebas de hipótesis nulas..... | 44 |
| Prueba de normalidad..... | 44 |

| | |
|---|----|
| Hipótesis nula principal | 44 |
| Hipótesis nulas complementarias | 45 |
| Hipótesis nula 1 | 45 |
| Hipótesis nula 2 | 46 |
| Hipótesis nula 3 | 47 |
| Hipótesis nula 4 | 48 |
| Hipótesis nula 5 | 49 |
| Hipótesis nula 6 | 50 |
| Hipótesis nula 7 | 51 |
| Hipótesis nula 8 | 52 |
| Preguntas complementarias..... | 53 |
| Resumen | 53 |
| | |
| V. CONCLUSIONES, DISCUSIÓN Y RECOMENDACIONES | 55 |
| | |
| Introducción..... | 55 |
| Conclusiones | 55 |
| De los estadísticos descriptivos | 55 |
| De la hipótesis principal | 56 |
| De las hipótesis complementarias | 56 |
| Comunicación interna y variables demográficas | 56 |
| Desempeño laboral y variables demográficas | 57 |
| Discusión | 57 |
| Recomendaciones | 58 |
| A los investigadores, directivos y personas involucradas en la gestión de las organizaciones | 59 |
| Para futuras investigaciones | 60 |
| | |
| Apéndice | |
| A. INSTRUMENTO | 61 |
| B. ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD..... | 64 |
| C. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES..... | 66 |
| D. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS HIPÓTESIS NULAS..... | 70 |
| E. RESULTADOS DE LAS VARIABLES DEMOGRÁFICAS | 73 |
| F. RESULTADOS DE LAS MEDIAS ARITMÉTICAS | 76 |
| G. RESULTADOS DE LAS HIPÓTESIS NULAS | 79 |
| H. RESULTADOS DE LAS PREGUNTAS COMPLEMENTARIAS | 90 |
| | |
| REFERENCIAS..... | 92 |

LISTA DE TABLAS

| | |
|--|----|
| 1. Operacionalización de las variables | 36 |
| 2. Operacionalización de las hipótesis nulas..... | 38 |
| 3. Distribución del nivel de educación de los empleados del Hospital La Carlota..... | 40 |
| 4. Distribución de la edad de los empleados del Hospital La Carlota..... | 41 |
| 5. Distribución de la antigüedad en el servicio de los empleados del Hospital La Carlota..... | 41 |
| 6. Frecuencias de la variable comunicación interna..... | 42 |
| 7. Frecuencias de la variable desempeño laboral | 42 |

RECONOCIMIENTOS

A la doctora Karla Saráí Basurto Gutiérrez, mi asesora principal, por su dirección y ayuda constante en la realización de este proyecto, por su paciencia y su disposición en todo momento, a pesar de la distancia.

Al doctor Omar Arodi Flores Laguna por su orientación metodológica y su apoyo en la validación de los instrumentos de investigación, juntamente con el doctor Pedro Armengol González Urbina.

Al doctor Ramón Andrés Díaz Valladares, por su continuo estímulo durante todo el proceso hasta el final del mismo, por su colaboración y su apoyo desinteresados.

Al doctor Manuel Muñoz Palomeque, por sus valiosas aportaciones como asesor externo; y en especial, a la maestra Rosa Graciela Grajeda Ordóñez, por su tiempo y dedicación en la revisión de mi tesis y sus acertadas correcciones.

A la administración del Hospital La Carlota y al licenciado Pablo Hernández Morales, por la oportunidad de desarrollar esta investigación en la institución; sin el apoyo y las facilidades brindadas no hubiera sido posible concluir este proyecto.

A la Universidad de Morelos, por brindarme la oportunidad de realizar mis estudios de posgrado.

CAPÍTULO I

DIMENSIÓN DEL PROBLEMA

Introducción

En este capítulo se presentan los antecedentes de la investigación; también el planteamiento y la declaración de esta. Se definen algunos términos conceptuales sobre las variables a estudiar; se expone la hipótesis de la investigación, las preguntas complementarias, así como los objetivos, la justificación, las limitaciones y las delimitaciones, los supuestos, el marco filosófico y la organización del estudio.

Antecedentes

Este apartado presenta definiciones conceptuales sobre las variables comunicación interna y desempeño laboral.

Comunicación Interna

Crespo, Nicolini y Parodi (2015) dicen que la comunicación interna es el intercambio de información hacia o entre los grupos de interés internos, mejor conocidos como *stakeholders*. También Berceruelo (2011) dice que los principales *stakeholders* en las organizaciones son los mismos empleados.

De la rosa Valverde (2013) dice que la comunicación interna es el conjunto de procedimientos de comunicación, información, motivación y participación dirigidos al

público interno; es decir, a empleados y socios, socios consumidores y al ámbito de influencia inmediata.

Para Robbins y Judge (2017), la comunicación es la transferencia y comprensión de un significado. Es decir, si no se ha transmitido la información o las ideas tal como se desea, la comunicación no se ha llevado a cabo.

Tkalac Verčič, Verčič y Sriramesh (2012) mencionan que la comunicación interna es un sinónimo de todas las formas de comunicación dentro de la organización; es decir, es la comunicación del empleado.

Mazzei (2010) señala que la comunicación interna es el esparcimiento de la comunicación entre los individuos de una organización, la cual proyectará la imagen corporativa y creará la reputación, sea positiva o negativa, hacia el público externo.

Desempeño laboral

Lado Capelo (2013) afirma que existen numerosas definiciones y que la mayoría de ellas es centrada en el comportamiento del individuo y el cumplimiento de sus funciones, mientras que otros autores se centran más en los resultados de la actividad.

Chiavenato (2011) y Rich, Lepine y Crawford (2010) argumentan que el desempeño laboral es el conjunto de comportamientos que los individuos manifiestan en la búsqueda de las metas; es decir, es la estrategia individual para lograr directa e indirectamente los objetivos organizacionales.

Por otro lado, Stoner, Freeman y Gilbert (1996) mencionan que el desempeño laboral es el grado de eficiencia y eficacia que emplean los individuos para alcanzar las metas y los objetivos establecidos por la organización.

Chávez, de las Salas y Acosta (2015) dicen que el desempeño laboral es una combinación de capacidades, habilidades y necesidades de naturaleza de trabajo, con la finalidad de producir comportamientos, afectar resultados y generar cambios que determinarán el éxito o el fracaso de la organización.

Para Motowidlo y Kell (2012), el valor esperado para la organización, está basado en los comportamientos discretos que un individuo lleva a cabo durante cierto tiempo, donde la variación que exista en el desempeño, será la variación que habrá en el valor organizativo esperado del comportamiento.

Definición de términos

A continuación, se definen algunos términos citados en esta investigación:

Comunicación interna: es el proceso de transmisión e intercambio de información entre los miembros de una organización: empleados, accionistas, directivos, gerentes.

Desempeño laboral: son los comportamientos y rasgos de personalidad que determinan la forma en que los empleados realizan su trabajo.

Comunicación descendente: es la información que fluye de los niveles superiores hacia los niveles jerárquicos inferiores: órdenes, instrucciones, reglas, manuales.

Comunicación ascendente: es la información que surge en los niveles jerárquicos inferiores y viaja hacia los niveles superiores: sugerencias, quejas, informes.

Comunicación horizontal: se origina entre las personas de un mismo nivel jerárquico, sea que pertenezcan a la misma área o no.

Stakeholders: son los grupos de interés o individuos que pueden afectar o ser afectados por el logro de los propósitos de una corporación: empleados, clientes, proveedores, socios, competidores, administraciones públicas, gobierno.

Relación entre las variables

En esta sección se presenta la relación entre las variables de esta investigación.

Comunicación interna y desempeño laboral

Muñoz Hernández (2012) dice que la comunicación interna sí incide en la tasa de crecimiento de la productividad laboral; que la comunicación formal incide más que la informal, porque mejora la relación entre compañeros y aumenta el compromiso en los grupos de trabajo.

Celis García y García Villamizar (2014) consideran que, si existe una adecuada comunicación interna, entonces mejorarán los índices de desempeño y productividad; la comunicación es rentable en la medida en que permita un mejor desempeño corporativo.

Robles Mantuano (2017) afirma que toda herramienta de comunicación correctamente utilizada, mejora la calidad de vida de las personas y de la organización donde se labora; la comunicación es, para la institución, un elemento necesario para la gestión y el buen desempeño laboral.

Femi (2014) añade que la comunicación efectiva crea un entendimiento mutuo entre la gerencia y los empleados; los informa y los integra en la búsqueda constante del cumplimiento de los objetivos organizacionales. Una comunicación deficiente puede afectar el desempeño laboral.

Robles Mantuano (2017) expresa que, así como toda organización se enfoca en satisfacer las necesidades del mercado, el cliente debería enfocarse en optimizar el desempeño laboral, implementando sistemas de comunicación que permitan la participación y opinión acerca de situaciones internas de la organización.

Planteamiento del problema

Plantear el problema es afinar y estructurar formalmente la idea de investigación (Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio, 2014).

La Iglesia Adventista del Séptimo Día es una organización mundial con una estructura sólida y definida. La organización cumple la función de administrar templos, instituciones educativas y hospitalarias, casas editoriales, centros de salud, oficinas administrativas, campamentos, fábricas de alimentos saludables, talleres de radio y televisión, entre otros proyectos, programas y acciones estratégicas para el bienestar, la integridad, el servicio y el amor al prójimo.

El Hospital La Carlota es una institución privada que inició operaciones en el año de 1946, bajo el nombre de Hospital y Sanatorio Montemorelos. Posteriormente, en el año de 1982 se construye un nuevo edificio y le es otorgado el nombre con el que actualmente es conocido. Incluso, aunque el Hospital La Carlota ha experimentado algunos cambios respecto a la administración, su filosofía continúa siendo la misma.

Su desarrollo a lo largo de la historia lo avala como una institución de éxito, pues ha demostrado la capacidad de sostener un modelo de salud integral al alcance de la sociedad, reconocido por contar con un equipo profesional especializado en aliviar y prevenir el dolor y el sufrimiento en el marco de la gran esperanza cristiana de un mundo mejor.

La gestión de los recursos humanos es la encargada de hacer que los empleados se sientan valiosos para la institución y comprometidos con su misión. En la actualidad, este hospital cuenta con 71 empleados de base y 234 de contrato; ellos son quienes permiten el funcionamiento eficiente, pues organizan, planean, dirigen y controlan

todo, a fin de que la institución incremente las tasas de productividad y las de desempeño laboral de los miembros, para lograr los objetivos organizacionales.

El método principal para influir en el comportamiento organizacional es la comunicación, pero al mismo tiempo representa un gran desafío, ya que es un punto donde se generan la mayoría de los malentendidos y los conflictos entre miembros de un grupo y de la organización como sistema (Chiavenato, 2017). Con base en esta afirmación, surge el interés por tener un sano ambiente laboral para alcanzar el éxito deseado. También conduce a la tarea de investigar el grado en que los empleados del hospital perciben la influencia de la comunicación interna sobre el desempeño laboral.

Declaración del problema

El estudio plantea la siguiente pregunta de investigación: El grado de comunicación interna, ¿es predictor del desempeño laboral según la percepción de los empleados del Hospital La Carlota en Montemorelos, Nuevo León, México?

Preguntas complementarias

Las preguntas de investigación, según Hernández Sampieri et al. (2014), se convierten en la guía para encontrar las respuestas que se buscan en la investigación.

A continuación, se presentan algunas preguntas complementarias que se desprenden del planteamiento del problema y que serán respondidas con la investigación:

1. ¿Cuál es el grado de comunicación interna percibido por los empleados del Hospital La Carlota?

2. ¿Cuál es el grado de desempeño laboral percibido por los empleados del Hospital La Carlota?

Hipótesis

De acuerdo con Hernández Sampieri et al. (2014), las hipótesis son las guías precisas para el problema de investigación. Estas indican lo que se busca o trata de probar. En esta investigación se plantearon las siguientes hipótesis principal y complementarias.

Hipótesis principal

H₀. El grado de comunicación interna es predictor del desempeño laboral, según la percepción de los empleados del Hospital La Carlota en Montemorelos, Nuevo León, México.

Hipótesis complementarias

H₁. Existe diferencia significativa en el grado de comunicación interna percibido por los empleados del hospital La Carlota, según el género

H₂. Existe diferencia significativa en el grado de comunicación interna percibido por los empleados del hospital La Carlota, según el nivel de educación.

H₃. Existe diferencia significativa en el grado de comunicación interna percibido por los empleados del hospital La Carlota, según la edad.

H₄. Existe diferencia significativa en el grado de comunicación interna percibido por los empleados del hospital La Carlota, según la antigüedad en el servicio.

H₅. Existe diferencia significativa en el grado de desempeño laboral percibido por los empleados del hospital La Carlota, según el género.

H₆. Existe diferencia significativa en el grado de desempeño laboral percibido por los empleados del hospital La Carlota, según el nivel de educación.

H₇. Existe diferencia significativa en el grado de desempeño laboral percibido por los empleados del hospital La Carlota, según la edad.

H₈. Existe diferencia significativa en el grado de desempeño laboral percibido por los empleados del hospital La Carlota, según la antigüedad en el servicio.

Objetivos de investigación

Para la presente investigación se establecieron los siguientes objetivos:

1. Conocer el grado de comunicación interna como predictor del desempeño laboral percibido por los empleados del Hospital La Carlota en Montemorelos, Nuevo León.
2. Determinar el grado de comunicación interna percibido por los empleados del Hospital La Carlota.
3. Determinar el grado de desempeño laboral percibido por los empleados del Hospital La Carlota.
4. Hacer un aporte de mejora sobre las variables a los administradores del Hospital La Carlota y a futuros investigadores.

Justificación

El presente estudio es relevante debido a que los administradores pueden considerar que la comunicación interna utilizada en la realización de algunas actividades entre departamentos del Hospital La Carlota no es un recurso importante para mejorar el desempeño laboral de la organización. Se determinará si existe alguna relación entre estas dos variables.

Mientras no se tenga conocimiento de la influencia que tiene la comunicación interna, se corre el riesgo de gestionarla sin una estrategia de cambio, atendiendo los mitos que consisten en creer que entre más información se maneje, más efectiva será la comunicación y no es así, pues, entre más sencillo y claro sea el mensaje, es mejor; o que improvisando información o reuniones de personal sin previa preparación como sea, todo saldrá bien, o bien, que solo es suficiente lo que el emisor dice y no lo que el receptor entiende; eso es completamente erróneo, pues la comunicación la determina siempre el receptor (Mazur, 2013).

Por lo tanto, la comunicación debe seguir un patrón de tal manera que sea complaciente y amigable para que influya en el desempeño de los empleados; es decir, que resulte útil para su desarrollo y que los motive a dar lo mejor de sí (Abiona, Fakoya, Adeogun y Blessed, 2015).

Específicamente, el método de comunicación que más se relaciona con el desempeño laboral, es el escrito. Por ello, es importante no solo establecer patrones o estrategias comunicativas, sino saber elegir correctamente el tipo de método que facilitarán a los empleados mejorar su rendimiento (Byakutaga, Onen, Oonyu y Kasesene, 2016).

Mediante la obtención de los resultados del estudio, se realizarán recomendaciones para beneficiar no solo al personal operativo, administrativo y de apoyo, sino principalmente al hospital. Al mismo tiempo, esto generará una imagen positiva del sistema de salud, pues, al adoptar ciertas medidas para el mejoramiento de la atención y el servicio, los usuarios seguirán eligiendo durante más tiempo el Hospital La Carlota.

Limitaciones

Las limitaciones consideradas en este estudio fueron las siguientes:

1. Para el investigador fue imposible encuestar directamente en las áreas de trabajo, puesto que en algunas no se permite el acceso a visitantes. Las encuestas se aplicaron en una reunión de personal realizada en el auditorio del hospital.

2. No se pudo asegurar la creación de un ambiente adecuado durante la aplicación del instrumento, puesto que había una agenda a seguir con tiempos establecidos y solo se dispuso de cierto tiempo para esta actividad.

3. Algunos empleados no contestaron la encuesta, porque se aproximaba la hora de salida y ya deseaban retirarse.

Delimitaciones

A continuación, se estipulan algunas delimitaciones de esta investigación.

1. La evaluación de las variables comunicación interna y desempeño laboral únicamente se tomaron en una perspectiva basada en el personal, denominados empleados de base y de contrato.

2. El instrumento se aplicó solo a los empleados que asistieron a la reunión de personal correspondiente al mes de agosto.

3. En la muestra se incluyen personas de diferentes culturas y prejuicios, las cuales pueden diferir en la percepción hacia la institución.

4. Con la investigación no se pretendió crear nuevas teorías sobre las variables en estudio.

5. El estudio se desarrolló en el periodo 2018-2019.

Supuestos

A continuación, se presentan los supuestos de esta investigación.

1. Se considera que los encuestados respondieron el instrumento de acuerdo con su autopercepción sobre ambas variables.
2. Se considera que hubo sinceridad en las respuestas proporcionadas por los empleados para cada ítem.
3. De acuerdo con la teoría, el instrumento midió lo que tenía que medir.
4. Se consideró que todos los trabajadores interpretaron los ítems del instrumento de la misma manera.

Marco filosófico

Para entender la importancia de la comunicación interna y el desempeño laboral, se puede tomar como ejemplo el pasaje bíblico de Proverbios 6:6-8, en el cual se ejemplifica la idea de manera sencilla, por medio de unos insectos diminutos que proporcionan una gran enseñanza: las hormigas. “Si ellas no teniendo capitán, ni gobernador, ni señor» son disciplinadas y sumamente productivas; recogen en el tiempo de la siega su mantenimiento” se comunican entre ellas, se preparan con anticipación y trabajan en equipo diligentemente para conseguir basto alimento durante el verano y almacenarlo para que, cuando llegue el invierno, no estén preocupadas pensando qué van a comer.

Es evidente que Dios da épocas de abundancia, pero en ocasiones llegan los momentos de escasez; el marco filosófico pretende mostrar en términos metafóricos que, desde los tiempos de Cristo, la comunicación y el desempeño se han hecho presentes para instruir al ser humano y enseñar que el Señor es el proveedor de todo lo

que se tiene, incluso de la capacidad de cada uno para trabajar. Por lo tanto, así como las hormigas, el ser humano debería desempeñar todo cuanto haga con diligencia y con responsabilidad, pues ha sido llamado a ser administrador sabio.

En proverbios 6:9-10 dice: “perezoso, ¿hasta cuándo has de dormir?, ¿cuándo te levantarás de tu sueño?”. Más que una declaración, es una invitación a ser individuos productivos, las hormigas no duermen en el verano; por el contrario, es cuando más duro trabajan y descansan hasta que viene el invierno. Los seres razonables dotados con todas las facultades, teniendo un guía y jefe supremo, no siempre desempeñan eficientemente las responsabilidades ni cumplen las metas; posiblemente sea por falta de disciplina y compromiso. Más de alguno argumentará no poseer ciertas capacidades, habilidades o aptitudes para lograrlo, pero bien es cierto que “si alguno de vosotros tiene falta de sabiduría, pídale a Dios, el cual da a todos abundantemente y sin reproche, y le será dada” (Santiago 1:5).

Bíblicamente, se afirma que en la medida en que exista una genuina comunicación, un manejo correcto de la información y buenas relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo, mejores resultados tendrán los índices de desempeño y productividad. Se hace referencia a la vida espiritual, pues la oración es el único medio de comunicación con Dios que es dado para acercarse a su presencia y ser escuchados (Jeremías 29:12). Si se ora sin cesar (1 Tesalonicenses 5:17), nunca se pondrá el ser humano en un puesto en donde el Creador no haya hecho provisión.

Organización del estudio

La presente investigación se estructuró de la siguiente manera.

El Capítulo I incluye los antecedentes del problema, la relación entre las variables, el planteamiento y la declaración del problema, la definición de términos, las hipótesis y las preguntas de investigación, los objetivos de la investigación y la justificación, las limitaciones, las delimitaciones, los supuestos y el trasfondo filosófico.

El Capítulo II contiene el marco teórico, donde se presenta y analiza la bibliografía de los conceptos de las variables comunicación interna y desempeño laboral desde la perspectiva de diversos autores; así como la importancia, las dimensiones utilizadas por cada una y las investigaciones realizadas sobre ambas variables.

El Capítulo III describe puntualmente la metodología, el tipo de investigación, la población y muestra del estudio, el instrumento de medición, la operacionalización de las variables, las hipótesis nulas, la operacionalización de las hipótesis nulas, las preguntas de investigación y la recolección y el análisis de datos.

El Capítulo IV presenta los resultados obtenidos, la descripción de la población y la muestra, la validez y la confiabilidad del instrumento, el comportamiento de las variables, las pruebas de hipótesis nulas, la respuesta a las preguntas complementarias y el resumen del capítulo.

Finalmente, el Capítulo V presenta las conclusiones y la discusión derivada de estas. Contiene también las recomendaciones para futuras investigaciones.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Introducción

Con base en el problema de investigación, se pretende determinar si el grado de comunicación interna es predictor del desempeño laboral, según la percepción de los empleados del Hospital La Carlota de Montemorelos, Nuevo León. En el presente capítulo se presenta un aporte teórico y se analizan las variables en forma individual.

La revisión de la literatura es detectar, obtener y consultar las referencias y otros materiales pertinentes para los propósitos del estudio, de donde se extraerá y recopilará información relevante y necesaria para el problema de investigación (Hernández Sampieri et al., 2014).

Comunicación interna

En esta sección se presentan diversas teorías relacionadas con la variable comunicación interna desde la perspectiva de diferentes autores, la importancia, las dimensiones, los tipos y las modalidades, así como algunas investigaciones realizadas.

Importancia

Álvarez (2007) señala que la importancia de la comunicación interna recae en que es una necesidad estratégica y una condición básica para que las organizaciones

puedan afrontar con seguridad su funcionamiento; la falta de comunicación interna impide lograr un desempeño organizacional exitoso. Por ello, es muy importante contar con fuertes habilidades de comunicación para obtener el éxito profesional, añaden Robbins y Judge (2017).

Para Marchiori (2006), la comunicación interna es un proceso administrativo por medio del cual se logra el intercambio de mensajes formales e informales que influenciarán en las actitudes de los empleados, permitirán una mejor relación social entre ellos y mantendrán activa la identidad corporativa.

Franklin Fincowsky y Krieger (2011) argumentan que sin comunicación no existiría sociedad, vida social, grupos ni organizaciones, pues son los individuos quienes los integran y necesitan indispensablemente relacionarse entre sí mediante el lenguaje, el discurso y el relato.

Berceruelo (2011) declara que la comunicación interna pretende vincular el trabajo individual y los objetivos organizacionales, dar a conocer la misión y los valores, proveer el estímulo y la motivación en el trabajo y optimizar la satisfacción y la productividad laboral.

Dimensiones

Robbins y Judge (2017) y Gómez y Sarsosa Prowesk, (2011) han identificado tres dimensiones de la comunicación, las cuales se mencionan a continuación:

1. Comunicación descendente: esta fluye de los grupos o niveles superiores de autoridad a los niveles inferiores en una organización. Tiene un carácter directivo y pretende asignar metas, dar instrucciones sobre un puesto de trabajo, explicar políticas y procedimientos y brindar realimentación acerca del desempeño.

2. Comunicación ascendente: esta fluye de los grupos o niveles inferiores de autoridad a los niveles superiores en una organización. Se utiliza para brindar realimentación a los gerentes y que estos conozcan los problemas y necesidades de los empleados respecto de su puesto de trabajo.

3. Comunicación horizontal: también conocida como lateral, se denomina así cuando la comunicación tiene lugar entre miembros del mismo nivel jerárquico, mismo grupo de trabajo o, incluso diferente, pero del mismo nivel o entre cualquier persona equivalente horizontalmente.

Mateus (2014) sostiene que la comunicación interna se traduce generalmente en tres dimensiones, con niveles de frecuencia individuales de acuerdo al tipo de organización, como se explica a continuación:

1. La humana: mejora la comunicación interpersonal y su objetivo es el respeto y el entendimiento entre personas internas o externas a la organización.

2. La estratégica: considera toda comunicación como estratégica e inherente para añadir valor a las organizaciones.

3. La instrumental: tiene su objeto en los instrumentos y herramientas utilizadas como medio de transmisión de la información.

Tipos de comunicación organizacional

Fernández (2009) clasifica la comunicación organizacional de la siguiente manera:

1. Comunicación interna: se denomina así, al conjunto de programas y actividades dirigidas específicamente al personal de la organización (dirección, gerencia, administración y empleados), con la finalidad de informar y crear mejores relaciones interpersonales entre sus miembros.

2. Comunicación externa: se denomina así, al conjunto de mensajes emitidos al público externo de la organización (socios, proveedores, accionistas, clientes, distribuidores, autoridades, otros).

Ambas están íntimamente relacionadas, pues sin la comunicación interna no existiría la comunicación externa. Y Martín (1997) añade que, si cualquier tipo de comunicación organizacional dejase de funcionar, sería fácil imaginar un mundo sumido en el caos. Sin la comunicación, no existiría sociedad, vida social, grupos, organizaciones, historia ni cultura (Franklin Fincowsky y Krieger, 2011).

Modalidades de la comunicación interna

Robbins y Judge (2017) describen las modalidades de la comunicación interna de la siguiente manera:

1. Comunicación oral: es la principal fuente para el intercambio de los mensajes y es, además, considerada como la más eficaz porque recibe respuesta de forma casi instantánea, a través del contacto cara a cara, en reuniones, videoconferencias o videollamadas.

2. Comunicación escrita: a diferencia de la oral, no está sometida al espacio ni al tiempo, pues la recepción no es inmediata. Actualmente, la comunicación de negocios suele realizarse de forma impresa y escrita: cartas, correo electrónico, mensajes de texto instantáneos, sitios web, redes sociales, aplicaciones digitales y blogs.

3. Comunicación no verbal: es el proceso de comunicación en el que existe un envío y recepción de mensajes sin palabras; es decir, es el lenguaje corporal y las microexpresiones faciales, gestos o señas.

Desempeño laboral

En esta sección se presentan diversas teorías relacionadas con la variable desempeño laboral desde la perspectiva de diferentes autores, la importancia, las dimensiones, los tipos y los métodos de la evaluación del desempeño, así como algunas investigaciones realizadas.

Importancia

Ramírez Vielma (2013) considera que el desempeño laboral es quizá el constructo más importante de la psicología industrial, del trabajo y de las organizaciones, así como de diferentes disciplinas afines comprometidas con el estudio del comportamiento humano en el trabajo.

De acuerdo con Bohlander y Snell (2013), la evaluación del desempeño recae en el mejoramiento y sostenibilidad de los niveles de productividad de la empresa, la accesibilidad del alcance de los objetivos estratégicos y un mejor control de una reorientación continua, encaminada a la recompensación.

Mondy (2010) dice que es importante evaluar si el desempeño de los empleados cumple con los deberes requeridos en sus descripciones de puestos; es necesario que el evaluador tenga los factores a examinar bien claros para evitar incongruencias en la información.

Sonnentag, Volmer y Spychala (2008) argumentan que el desempeño juega un papel importante para el recurso humano, ya que el logro de las tareas y el buen

rendimiento es fuente de satisfacción personal; un desempeño deficiente, puede ser motivo de sentimientos de frustración e insatisfacción.

Robbins y Judge (2017) sostienen que los individuos más satisfechos y felices con su trabajo tienen mejor desempeño; por lo tanto, las organizaciones que tienen más de estos empleados satisfechos suelen ser más eficaces que aquellas que tienen pocos.

Dimensiones

Rodríguez M., Paz Retamal, Lizana y Cornejo (2011) identifican tres dimensiones del desempeño laboral, las cuales se mencionan a continuación:

1. Comportamiento funcionario. Son las conductas de los individuos en cuanto al cumplimiento de las normas y obligaciones de trabajo.

2. Condiciones personales. Miden el comportamiento de los individuos en sus relaciones interpersonales en el trabajo y cómo se comunican con los demás.

3. Rendimiento y productividad. Mide el cumplimiento de metas y tareas de trabajo en base a los recursos asignados a los trabajadores para cumplir tales tareas.

Tipos de evaluación del desempeño

Lévy-Leboyer (1992) afirma que el proceso de selección de un método para evaluar el desempeño, así como el predecir el comportamiento del individuo ante situaciones laborales determinadas, no es simple, sino que se trata de un proceso consistente y cuidadoso.

Puchol (2007) dice que la evaluación del desempeño, es un proceso continuo, sistemático, orgánico y en cascada que refiere una expresión de juicios acerca del

personal de una organización, directamente relacionado con su trabajo habitual. Dice también que la evaluación tiene una perspectiva histórica (hacia atrás) y una prospectiva (hacia delante), las cuales pretenden integrar en mayor grado los objetivos organizacionales con los objetivos individuales, practicándose continuamente y abarcando las actuaciones del individuo durante un período evaluado, con los parámetros de medición bien definidos.

Robbins y Coulter (2005) afirman que, para medir el desempeño se usan cuatro tipos de información: la información personal, los informes estadísticos, los informes orales y los informes escritos. La evaluación del desempeño es parte fundamental del sistema de administración y las herramientas de medición son las siguientes: los ensayos escritos, el uso de incidentes críticos, las escalas de calificación gráficas, las comparaciones multipersonales, la administración por objetivos y la evaluación de 360 grados.

Métodos para la evaluación del desempeño

Método de escala gráfica

Alles (2002) argumenta que los métodos de evaluación del desempeño se clasifican de acuerdo con lo que se pretende medir, ya sean características, conductas o resultados. Los basados en características son los más comunes, aunque no son los más objetivos. Los basados en conductas (competencias) proveen información más orientada a la acción, por lo cual son ideales para el desarrollo de las personas. Los basados en resultados también son muy utilizados y se enfocan en las aportaciones que pueden ser medidas en los empleados.

Chiavenato (2011) también señala este último método como el más utilizado para la evaluación del desempeño debido a su simpleza. El método consiste en evaluar al trabajador con factores previamente definidos y escalados. Se utiliza un formulario de doble entrada en el que los factores de evaluación del desempeño aparecen de forma horizontal y en forma vertical, la variación de dichos factores. Cada factor es definido con una descripción de tipo sumaria, simple y objetiva y es seleccionado para definir en cada empleado o grupo los elementos que se desea evaluar (responsabilidad, cooperación, producción, calidad, actitud, iniciativa, entre otras). Este método proporciona al evaluador un instrumento comprensible y de aplicación simple, además de integrar de forma sencilla los factores importantes para la empresa.

Robbins y Coulter (2005) mencionan que en los factores considerados para evaluar se pueden incluir la cantidad y calidad del trabajo, el conocimiento en cuanto al puesto, la cooperación, la lealtad, la asistencia, la honradez y la iniciativa. La escala que considera el evaluador es revisada y ordenada en forma ascendente, generalmente en cinco niveles de respuestas posibles.

Dessler (2001) dice que los evaluadores identifican con una marca la calificación que mejor describe el desempeño del trabajador en el factor considerado.

De acuerdo con Weiten (2006) la evaluación de la conducta tiene tres componentes: capacidad, restricciones situacionales y motivación. Cada uno de los elementos es indispensable para que la conducta y el desempeño sean evidenciados.

Sherman, Bohlander y Snell (2001) enfatizan que, para mantener la objetividad en este método, la organización debe definir previamente los factores o puntos de escala con la mayor precisión posible y brindar información adicional a los evaluadores

en cuanto al conocimiento de los lineamientos descriptivos de tal evaluación.

Método de ensayos escritos

Robbins y Coulter (2005) sostienen que probablemente el método de ensayos escritos es el más sencillo, pero varía de acuerdo con la habilidad de redacción del evaluador; mediante este método se espera conocer las fortalezas, las debilidades, el rendimiento actual y las capacidades del individuo; posteriormente se anotan las sugerencias para el mejoramiento.

Dicho método no requiere de formatos estructurados, pero sí resalta la importancia de describir cuidadosamente los aspectos mencionados. Los parámetros deben ser muy específicos y deben incluir las recomendaciones para la elaboración; es válido combinarlo con otros métodos para reforzar la evaluación. Se debe evitar la subjetividad y enfocarse en señalar los puntos específicos que se deben cubrir, especificando las habilidades personales del individuo para el puesto que se requiere (Sherman et al., 2001).

Método de elección forzada

Chiavenato (2011) dice que el método de elección forzada consiste en la utilización de frases descriptivas de tipos de desempeño individual. El instrumento se divide en bloques, incluyendo frases que el evaluador debe limitarse a escoger. Las frases pueden dividirse en cuanto a su sentido (positivo o negativo); el evaluador elige la frase que más se ajusta y la que menos se ajusta al trabajador; posteriormente, el evaluador elige las que considere más ajustables al desempeño del empleado.

Werther y Davis (2008) recomiendan que, dentro de las frases descriptivas, se

deben considerar las categorías de habilidad de aprendizaje, el desempeño y las relaciones interpersonales. El nivel de efectividad de cada trabajador es considerado de acuerdo al número de veces que cada aspecto fue seleccionado por el evaluador. Dicho método es de baja utilización y popularidad, ya que limita la realimentación.

Chruden y Sherman (2002) mencionan que la limitación principal de este método, es mantener la validez y la utilidad de la información que se obtiene, ya que no resulta tan útil comparándolo con otros métodos.

Método de investigación de campo

Chiavenato (2011) considera que mediante el método de investigación de campo se realiza una entrevista de un especialista en evaluación del desempeño junto con el superior inmediato de quien será evaluado. Esta entrevista permite determinar las causas, orígenes y motivos del desempeño, basándose en el análisis de hechos situacionales. Este método ayuda a planear un sistema de apoyo enfocado al desarrollo del empleado en su puesto; dicho proceso es realizado por el supervisor con ayuda del especialista, quienes habrán de cubrir cada una de las secciones de la entrevista previamente escrita con las opiniones del supervisor. Los apartados suelen incluir lo siguiente: evaluación inicial, análisis suplementario, planeamiento y seguimiento.

Posterior a la entrevista, el especialista hará un informe con la información obtenida y lo enviará al supervisor, quien lo revisará y firmará para demostrar su aprobación. Este método de evaluación es de utilidad en la estandarización de procesos (Chruden y Sherman, 2002).

Método de comparación por pares

Robbins y Coulter (2005) describen que, por medio del método de comparación por pares, el desempeño de cada empleado es comparado con el de sus compañeros. El objetivo es asignar una puntuación de acuerdo con las veces en que se consideró tener mayor rendimiento que su par. Este método resulta complicado cuando existe un gran número de empleados.

Chruden y Sherman (2002) sugieren que los empleados pueden ser comparados directamente entre ellos o comparados con los factores que considere la empresa, por medio de un cuadro comparativo en el que se evidencie qué empleado es mejor en las áreas citadas.

Método de distribución forzosa

Werther y Davis (2008) dicen que el método de distribución forzosa se realiza mediante la asignación de los empleados en distintas categorías de evaluación, ubicándolos en escalas superiores, intermedias e inferiores; incluso, agregando escalas intermedias para evitar asignar a un empleado un desempeño medio o inferior.

Por otro lado, Dessler (2001) considera que en este método se establecen porcentajes predeterminados a cada uno de los empleados a evaluar y que la asignación de porcentajes depende del evaluador. Para que sea más asertivo, se prepara una tarjeta individual y en ella se asigna el porcentaje a cada factor que se considere. Por ejemplo, el 15% para desempeño sobresaliente, el 20% para desempeño superior al promedio, el 30% para desempeño promedio, el 20% para desempeño inferior al promedio y el 15% para desempeño deficiente.

Entrevista post evaluación

Robbins (1998) señala la importancia de que los trabajadores conozcan la información respecto a su desempeño; la gerencia está obligada a hacerlo, puesto que proporciona mayor confianza y enfatiza que la autoestima del trabajador es un elemento potencial en su desempeño, recordando que los resultados posteriores a la evaluación pueden ser positivos o negativos. La capacidad del evaluador de dar a conocer los resultados determinará la actitud que asuma el trabajador hacia el puesto que desempeña.

Comúnmente, para los evaluadores es difícil dar a conocer los resultados negativos o insatisfactorios a los trabajadores, debido a estas cuatro razones principales:

1. Causa incomodidad al discutir las debilidades del desempeño del trabajador.
2. Genera temor a una confrontación al reportar datos negativos.
3. La mayoría de los empleados muestra una actitud defensiva cuando les son señaladas sus debilidades.
4. Los empleados tienden a ubicarse en un nivel por encima del real.

Gómez Mejía, Balkin y Cardy (2001) describen algunos factores que permiten que la comunicación sea más eficaz durante la evaluación, mismos que se mencionan a continuación:

1. Atención no verbal que muestra interés hacia el trabajador.
2. Preguntas abiertas y cerradas para intercambiar información y crear un ambiente de confianza.
3. Utilización de palabras propias que expresen las ideas del trabajador que hagan que este se sienta escuchado.

4. Reflejar los sentimientos o afirmar lo que el evaluador ha entendido de lo que el trabajador ha dicho.

5. Considerar la cultura del trabajador tomando en cuenta sus características y rasgos para evitar ofenderlo inconscientemente.

Por último, Mondy y Noe (2005) destacan que la entrevista de evaluación es la oportunidad para mejorar el desempeño y evitar las críticas, enfatizando las expectativas de eficiencia. Se debe explicar al evaluado el método utilizado para que entienda y acepte el objetivo de la evaluación.

Investigaciones realizadas

Saboya Navarro (2016) afirma que la comunicación interna influye de manera positiva en el desempeño laboral de la Universidad Nacional de San Martín, en la ciudad de Tarapoto, Perú. Se encontró una relación positiva entre la comunicación interna y el desempeño laboral.

Muñoz Hernández (2012) sostiene que la comunicación sí incide en la productividad de las pymes del clúster textil/confección, diseño y moda ubicadas en el área metropolitana de Medellín, Colombia. Encontró que la comunicación formal incide más que la informal en la tasa de crecimiento de la productividad, pues mejora la participación entre compañeros y aumenta el compromiso en los equipos de trabajo. Con relación a los medios de comunicación, los que resultaron más efectivos fueron los que se emplean de forma personal directa, es decir, por contacto personal y en reuniones.

Por su parte, Javier Domínguez (2016) estudió el modelo de asociación entre factores predictores del clima organizacional y el desempeño laboral validado en empleados del corporativo adventista de la Unión Dominicana. Se encontró que la calidad

de la gestión administrativa es predictora del grado de calidad de la cultura organizacional, del grado de calidad de la justicia organizacional y del grado de calidad de la estructura organizacional; y, a su vez, la estructura organizacional y la justicia organizacional son predictores del clima organizacional; además, la justicia organizacional, la cultura organizacional y el clima organizacional son predictores del desempeño laboral institucional de los empleados.

Sepúlveda Vargas (2016) analizó el modelo de factores de satisfacción y desempeño laboral en los empleados de una organización confesional cubana y encontró que el ambiente social y el ambiente económico son predictores, en primer nivel, del ambiente laboral y este es predictor de segundo nivel de la autopercepción de la satisfacción laboral y, a su vez, el ambiente social es predictor de primer nivel del ambiente familiar y este es predictor de segundo nivel de la autopercepción del desempeño laboral.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Introducción

En esta investigación se utilizó un instrumento de medición con la finalidad de recolectar los datos de 117 empleados del Hospital La Carlota de Montemorelos, Nuevo León, México, para determinar si el grado de comunicación interna es predictor del desempeño laboral.

El contenido de este capítulo está estructurado por lo siguiente: (a) el tipo de investigación, (b) la población del estudio, (c) la muestra, (d) los instrumentos de medición, (e) la operacionalización de las variables, (f) las hipótesis nulas, (g) la operacionalización de las hipótesis nulas, (h) las preguntas complementarias, (i) la recolección de datos y (j) el análisis de datos.

Tipo de investigación

Cazau (2006) manifiesta que, para resolver problemas, toda investigación lleva un proceso de manera planificada y con una finalidad; coexisten diferentes tipos de investigación, los cuales siguen un determinado método con delimitaciones explícitas.

La investigación integra una actitud que conlleva esfuerzo para descubrir lo desconocido (Cegarra Sánchez, 2011). Con base en la descripción planteada, esta investigación es de alcance cuantitativo, descriptivo, transversal, predictivo y correlacional, por las siguientes razones:

1. Fue cuantitativa; porque permitió evaluar los datos de la recolección de manera científica y numérica, con base en el análisis estadístico, a fin de establecer patrones de comportamiento y probar teorías. En este estudio se pudo conocer la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral percibido por los mismos empleados del Hospital La Carlota, considerando los datos recogidos por medio de la aplicación de un instrumento donde se utilizó una escala de uno a cinco.

2. Fue descriptiva; porque se describieron cualidades y características entre las variables de estudio comunicación interna y desempeño laboral y algunas variables demográficas, por medio de la aplicación de encuestas.

3. Fue transversal; porque reunió los datos en un momento y lugar determinado, con la finalidad de describir las variables y conocer el grado de comunicación interna y desempeño laboral percibidos por los empleados del Hospital La Carlota, en un momento específico, mediante una sola aplicación del instrumento.

4. Fue predictiva; porque anticipó la dirección futura de la investigación, con base a la información de las condiciones previas de las variables de estudio objeto.

5. Fue correlacional; porque midió el grado de relación entre las variables de la población estudiada, determinando un coeficiente de correlación entre la comunicación interna y el desempeño laboral percibidos por los empleados del Hospital La Carlota.

Población del estudio

Hernández Sampieri et al. (2014) afirman que una población se caracteriza por ser un conjunto de elementos que comparte un grupo con características similares, específicamente de estudio, lugar y tiempo.

La población utilizada para esta investigación fue la conformada por los empleados del Hospital La Carlota en Montemorelos, Nuevo León, siendo un total de 305 personas prestadoras de servicios profesionales de las siguientes unidades: servicios hospitalarios, instituto de la visión y centro dental. La aplicación del instrumento tuvo lugar durante una reunión de personal en el mes de agosto del año 2018.

Muestra

Hernández Sampieri et al. (2014) dicen que la muestra es definida como un subgrupo representativo de la población de la cual se obtiene la información. Para Levin y Rubin (2004), la muestra es una fracción de los elementos de la población.

La muestra se realizó por conveniencia, es decir, se aprovechó la oportunidad de encuestar a los empleados durante una reunión mensual de personal, realizada por la Dirección de Recursos Humanos del Hospital La Carlota y quedó conformada por 117 empleados que asistieron a dicha reunión, representando el 38.36% del total de la población.

Instrumento de medición

Hernández Sampieri et al. (2014) afirman que el instrumento de medición es cualquier recurso que apoye al investigador en la extracción de información, en otras palabras, es cualquier recurso del que se vale el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer datos de ellos.

El instrumento resume toda la tarea previa de investigación, resume los aportes del marco teórico al seleccionar datos que corresponden a los indicadores y, por lo tanto, a las variables o conceptos utilizados.

Esta sección contiene lo siguiente: elaboración y adaptación de los instrumentos, variables, validez de contenido y de constructo y confiabilidad de instrumentos.

Elaboración y adaptación del instrumento

Hernández Sampieri et al. (2014) mencionan que existen dos opciones para la elaboración de un instrumento: elegir uno ya desarrollado o construir uno nuevo, de acuerdo con una técnica apropiada.

Para esta investigación, se adaptó un instrumento elaborado por Saboya Navarro (2016) para medir el grado de comunicación interna como predictor del desempeño laboral en el Hospital La Carlota en Montemorelos, Nuevo León. Se adaptó otro instrumento elaborado por Alcántara García (2016) para medir el grado de desempeño laboral en los empleados del hospital anteriormente mencionado.

Dichos instrumentos utilizan la escala tipo Likert que va de 1 a 5 (1. *nunca*, 2. *casi nunca*, 3. *a veces*, 4. *casi siempre* y 5. *siempre*) establecida para cada declaración. El instrumento que mide la comunicación interna está conformado por 17 criterios y el instrumento que mide el desempeño laboral, por 13 criterios, y se muestran en el Apéndice A.

El primer instrumento contiene las siguientes declaraciones enfocadas al grado de comunicación interna: “los documentos administrativos se imparten a los colaboradores”, “los empleados están informados sobre la actual estructura organizacional del HLC”, “el personal tiene conocimiento acerca de las políticas y lineamientos del HLC”, “los empleados tienen conocimiento acerca de los procedimientos pertenecientes al HLC”, “los empleados reciben capacitaciones en su área de trabajo”, “se informa a los

empleados cuál es la visión del HLC”, “se informa a los empleados cuál es la misión del HLC”, “se informa a los empleados cuáles son los valores del HLC”, “el jefe inmediato pide reportes sobre las actividades realizadas”, “los empleados tienen conocimiento sobre otras tareas y actividades ajenas a su función”, “el jefe inmediato acepta sugerencias escritas o verbales”, “para mejorar el funcionamiento del área de trabajo”, “el jefe inmediato acepta quejas y reclamos escritos o verbales”, “acerca del personal o del área de trabajo, se realizan reuniones periódicas para dialogar y conocer las opiniones de los empleados sobre el área de trabajo”, “se realizan actividades recreativas e integradoras entre los diferentes departamentos”, “existe comunicación constante con otros departamentos para el desarrollo de las actividades”, “se realizan grupos de apoyo con colegas de otros departamentos para el cumplimiento de metas”, “se genera un ambiente de trabajo en equipo dentro del hospital”. El segundo instrumento contiene las siguientes declaraciones enfocadas al grado de desempeño laboral: “planeo y elaboro por escrito el plan de trabajo semanal”, “termino las tareas laborales en el tiempo establecido”, “soy productivo aunque me encuentre sometido a estrés”, “trabajo bien aunque no me estén supervisando”, “organizo eficazmente el tiempo en el trabajo”, “soy cuidadoso al realizar el trabajo”, “me felicitan constantemente por mi trabajo”, “mantengo concentración en el trabajo”, “ejecuto las tareas de acuerdo a lo planeado”, “tengo el trabajo al día”, “asisto puntualmente al trabajo”, “cumpló con las políticas establecidas por el HLC”, “cumpló con los procedimientos establecidos por el HLC”.

A continuación, se hace una descripción de la adaptación de los instrumentos utilizados en la presente investigación.

Para la adaptación de los instrumentos, se tomó en cuenta lo siguiente:

1. El instrumento de esta investigación tuvo como finalidad medir el grado de predicción entre la comunicación interna y el desempeño laboral percibidos por los empleados del Hospital La Carlota en Montemorelos, Nuevo León, México.
2. Para la comunicación interna, se elaboró un cuestionario que contiene 17 ítems, con una escala tipo Likert de cinco opciones.
3. Para el desempeño laboral, también se elaboró un cuestionario que consta de 13 ítems, valorados con una escala tipo Likert de cinco opciones.
4. Se dimensionó cada una de las variables de acuerdo con la literatura científica existente.
5. Se formaron criterios para cada uno de los constructos.

Confiabilidad

La confiabilidad es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes, (Hernández Sampieri et al., 2014). En otras palabras, la confiabilidad es la exactitud y la estabilidad de los resultados obtenidos al aplicar un instrumento (Zapata Rotundo y Canet Giner, 2008).

En esta investigación, el instrumento fue sometido a un análisis de confiabilidad para determinar su consistencia interna y su coherencia mediante la obtención del coeficiente alfa de Cronbach. Los índices estadísticos obtenidos para cada variable del instrumento fueron los siguientes: comunicación interna, .928 y desempeño laboral, .814. Todos los valores alfa de Cronbach fueron considerados como correspondientes a medidas de confiabilidad muy aceptables para cada una de las variables (ver Apéndice B).

Validez

El proceso de validez se efectuó de la siguiente forma, entre el asesor y la investigadora: se estudió la bibliografía relacionada con las variables de estudio, se elaboró una evaluación y validación de los instrumentos por diferentes expertos. Para esto, se estudió la literatura relacionada con las variables de la investigación; se analizó la existencia de instrumentos ya elaborados sobre los constructos de esta investigación; después de identificar varios instrumentos, se seleccionaron las preguntas que se ajustaban más a las variables de la investigación con base en el listado de las dimensiones; se realizaron consultas y revisiones por parte de los otros asesores y, por último, se evaluó la claridad y la pertinencia, con ayuda de expertos en el tema.

Variables

Hernández Sampieri et al. (2014) señalan que una variable es la dimensión de un fenómeno con característica y capacidad de asumir distintos valores, ya sea cuantitativa o cualitativamente, que puede fluctuar y cuya variación puede estar dispuesta para observarse o medirse.

Por otro lado, Grande Esteban y Abascal Fernández (2014) clasifican las variables como independientes y dependientes. Las variables independientes son controlables y causales; en cambio, las variables dependientes responden ante las modificaciones de las variables independientes.

Variable independiente

Esta investigación tuvo como variable independiente la comunicación interna,

que está compuesta por 17 ítems y tres dimensiones; comunicación descendente, comunicación ascendente y comunicación horizontal.

Variable dependiente

La variable dependiente es el desempeño laboral y está compuesta por 13 ítems y dos dimensiones; eficiencia y eficacia.

Variables demográficas

Las variables demográficas fueron las siguientes: género, nivel de educación, edad y antigüedad en el servicio.

Operacionalización de las variables

La operacionalización de variables es un proceso racional de disociación de los conceptos teóricos hasta terminar en el nivel más preciso de los hechos que simbolizan los indicios del concepto (Reguant Álvarez y Martínez Olmo, 2014).

En la Tabla 1 se presenta, como ejemplo, la operacionalización de la variable comunicación interna. En el Apéndice C se presenta la operacionalización de todas las variables restantes. Se incluyen las definiciones conceptuales, instrumentales y operacionales para cada una de ellas.

Hipótesis nulas

Las hipótesis nulas son lo opuesto a la hipótesis de investigación; están formuladas en forma de proposiciones que niegan o contradicen la posible relación entre las variables; en otras palabras, rechazan la hipótesis de investigación (Hernández Sampieri et al., 2014). A continuación, se transcriben las hipótesis nulas.

Tabla 1

Operacionalización de las variables

| Variable | Definición conceptual | Definición instrumental | Definición operacional |
|-------------------|--|--|--|
| Desempeño laboral | Comportamientos y rasgos de personalidad que determinan la forma en que los empleados realizan su trabajo. | <p>La escala de medición de la variable fue:</p> <p>1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre</p> <p>Los ítems de medición para la variable desempeño laboral percibidos fueron:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Planeo y elaboro por escrito el plan de trabajo semanal. 2. Termino las tareas laborales en el tiempo establecido. 3. Soy productivo, aunque me encuentre sometido a estrés. 4. Trabajo bien, aunque no me estén supervisando. 5. Organizo eficazmente el tiempo en el trabajo. 6. Soy cuidadoso al realizar el trabajo. 7. Me felicitan constantemente por mi trabajo. 8. Mantengo concentración en el trabajo. 9. Ejecuto las tareas de acuerdo a lo planeado. 10. Tengo el trabajo al día. 11. Asisto puntualmente al trabajo. 12. Cumpro con las políticas establecidas por el HLC. 13. Cumpro con los procedimientos establecidos por el HLC. | <p>Para conocer el grado de desempeño laboral percibido, se determinó por la sumatoria de los puntos acumulados en las respuestas de los trece ítems, de la cual se obtuvo la media aritmética. Para las conclusiones la media aritmética de la escala instrumental se ubicó a la siguiente escala:</p> <p>1 = Muy mala 2 = Mala 3 = Regular 4 = Buena 5 = Excelente</p> |

Hipótesis nula principal

H₀. El grado de comunicación interna no es predictor del desempeño laboral, según la percepción de los empleados del Hospital La Carlota en Montemorelos, Nuevo León, México.

Hipótesis nulas complementarias

En esta investigación se plantearon las siguientes hipótesis nulas complementarias:

H₀₁. No existe diferencia significativa en el grado de comunicación interna percibida por los empleados del hospital La Carlota, según el género.

H₀₂. No existe diferencia significativa en el grado de comunicación interna percibida por los empleados del hospital La Carlota, según el nivel de educación.

H₀₃. No existe diferencia significativa en el grado de comunicación interna percibida por los empleados del hospital La Carlota, según la edad.

H₀₄. No existe diferencia significativa en el grado de comunicación interna percibida por los empleados del hospital La Carlota, según la antigüedad en el servicio.

H₀₅. No existe diferencia significativa en el grado de desempeño laboral percibido por los empleados del hospital La Carlota, según el género.

H₀₆. No existe diferencia significativa en el grado de desempeño laboral percibido por los empleados del hospital La Carlota, según el nivel de educación.

H₀₇. No existe diferencia significativa en el grado de desempeño laboral percibido por los empleados del hospital La Carlota, según la edad.

H₀₈. No existe diferencia significativa en el grado de desempeño laboral percibido por los empleados del hospital La Carlota, según la antigüedad en el servicio.

Operacionalización de las hipótesis nulas

En la Tabla 2 se presenta un ejemplo de la operacionalización de una de las hipótesis nulas. En el Apéndice D se presenta la operacionalización de todas las hipótesis nulas de esta investigación.

Recolección de datos

La recolección de los datos se llevó a cabo de la siguiente forma:

1. Se estableció contacto con los directivos del Hospital La Carlota y se dieron a conocer los objetivos de la investigación, solicitando su apoyo y autorización para la realización de este estudio.

Tabla 2

Operacionalización de las hipótesis nulas

| Hipótesis | Variables | Nivel de medición | Prueba Estadística |
|--|-----------------------------------|-------------------|---|
| H ₀ : El grado de comunicación interna no es predictor del desempeño laboral según la percepción de los empleados del Hospital La Carlota de Montemorelos, Nuevo León México. | A. Grado de comunicación interna. | A. Métrica | Para prueba de la hipótesis se usó la prueba r de Pearson. El criterio de rechazo de la hipótesis nula fue para valores de significación $p \leq .05$ |
| | B. Grado de desempeño laboral. | B. Métrica | |

2. Se autorizó la aplicación del instrumento de manera grupal.
3. Se estableció el día y la hora específicos para que se aplicara el instrumento.
4. Se realizó una detallada explicación de la forma de llenado del instrumento de manera grupal, respondiendo a las dudas que surgieron.

Análisis de datos

El análisis de datos consiste en dictaminar qué pruebas estadísticas serán las indicadas para el análisis de los datos, dependiendo de las hipótesis y los niveles de medición de las variables (Grajales Guerra, 2004).

Para fines de la presente investigación se seleccionó el paquete estadístico (SPSS), versión 23.0 para windows, que permitió analizar de manera confiable los datos que se recolectaron.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Introducción

Esta investigación tuvo como objetivo principal determinar si la comunicación interna es predictora del desempeño laboral en los empleados del Hospital La Carlota en Montemorelos, Nuevo León, México.

La variable independiente principal fue la comunicación interna. La variable dependiente principal utilizada en esta investigación fue el desempeño laboral. Las variables independientes demográficas fueron género, nivel de educación, edad y antigüedad en el servicio.

Bajo este enfoque, el presente capítulo expone la siguiente estructura: (a) estadísticos descriptivos, (b) distribución de frecuencias de los constructos, (c) medias aritméticas de los constructos e ítems, (d) pruebas de hipótesis nulas, (e) respuestas a las hipótesis nulas complementarias y (f) resumen del capítulo.

Estadísticos descriptivos

A continuación, se presenta un resumen de los estadísticos descriptivos de las características demográficas obtenidas mediante este estudio. Se exponen los resultados de las variables género, nivel de educación, edad y antigüedad en el servicio de los empleados del Hospital La Carlota en Montemorelos, Nuevo León. La información estadística descriptiva se presenta en el Apéndice E de forma completa.

Con respecto al género, se observa que, de los datos referidos a los 117 empleados encuestados, el 35% ($n = 41$) son hombres, el 53% ($n = 62$) son mujeres y se tienen 14 datos perdidos.

En la Tabla 3 se observa que, de acuerdo con el nivel de educación de los empleados encuestados, el 5.1% cuenta con secundaria, el 23.9% cuenta con preparatoria, el 43.6% cuenta con licenciatura y el 16.2% tiene estudios de posgrado.

Tabla 3

Distribución del nivel de educación de los empleados del Hospital La Carlota

| Nivel de educación | <i>N</i> | % |
|--------------------|----------|-------|
| Secundaria | 6 | 5.1 |
| Preparatoria | 28 | 23.9 |
| Licenciatura | 51 | 43.6 |
| Posgrado | 19 | 16.2 |
| Total | 104 | 88.9 |
| Datos perdidos | 13 | 11.1 |
| Total | 117 | 100.0 |

En la Tabla 4 se encuentra registrada la variable edad de los empleados, en la cual se observa que el 28.2% tienen entre 20 y 30 años de edad, el 22.2% tienen entre 31 y 40 años, el 23.1% tienen entre 41 y 50 años y el 17.9% están entre 51 o más años.

En la Tabla 5 se encuentra registrada la variable antigüedad en el servicio de los empleados, en la cual se observa que el 64.1% tienen entre 0 y 10 años de servicio, el 12.8% tienen entre 11 y 20 años, el 8.5% tienen entre 21 y 30 años y el 3.4% tiene 31 o más años de antigüedad.

Tabla 4

Distribución de la edad de los empleados del Hospital La Carlota

| Edad | N | % |
|----------------|-----|-------|
| 20 a 30 años | 33 | 28.2 |
| 31 a 40 años | 26 | 22.2 |
| 41 a 50 años | 27 | 23.1 |
| 51 a más años | 21 | 17.9 |
| Total | 107 | 91.5 |
| Datos perdidos | 10 | 8.5 |
| Total | 117 | 100.0 |

Tabla 5

Distribución de la antigüedad en el servicio de los empleados del Hospital La Carlota

| Antigüedad | n | % |
|----------------|-----|-------|
| 0 a 10 años | 75 | 64.1 |
| 11 a 20 años | 15 | 12.8 |
| 21 a 30 años | 10 | 8.5 |
| 31 a más | 4 | 3.4 |
| Total | 104 | 88.9 |
| Datos perdidos | 13 | 11.1 |
| Total | 117 | 100.0 |

Distribución de frecuencias de los constructos

Se observa que, de acuerdo con los niveles utilizados en la escala Likert del instrumento, el 60% de los encuestados perciben que la comunicación interna es entre *regular y buena* entre los empleados y administradores del Hospital La Carlota, en Montemorelos (ver Tabla 6).

Tabla 6

Frecuencias de la variable comunicación interna

| Escala | <i>n</i> | % |
|--------------|----------|-------|
| Nunca | 3 | 2.6 |
| Casi nunca | 23 | 19.7 |
| A veces | 39 | 33.3 |
| Casi siempre | 44 | 37.6 |
| Siempre | 8 | 6.8 |
| Total | 117 | 100.0 |

En la Tabla 7 se observa que, de acuerdo con los niveles utilizados en la escala Likert del instrumento, el 60.7% de los encuestados perciben que tienen un *buen* desempeño laboral.

Medias aritméticas de los constructos e ítems

En esta sección se mencionan las respuestas de otras preguntas complementarias planteadas en el estudio. En el Apéndice F se encuentran las tablas correspondientes.

Tabla 7

Frecuencia de la variable desempeño laboral

| | <i>n</i> | % |
|--------------|----------|-------|
| A veces | 6 | 5.1 |
| Casi siempre | 71 | 60.7 |
| Siempre | 40 | 34.2 |
| Total | 117 | 100.0 |

Basados en la media aritmética, se encontró que los aspectos mejor evaluados de la comunicación interna fueron los siguientes: (a) “el jefe inmediato acepta quejas y reclamos escritos o verbales, acerca del personal o del área de trabajo” ($M = 3.8$); (b) “el jefe inmediato acepta sugerencias escritas o verbales, para mejorar el funcionamiento del área de trabajo” ($M = 3.8$); (c) “se informa a los empleados cuál es la misión del HLC” ($M = 3.8$); (d) “se informa a los empleados cuáles son los valores del HLC” ($M = 3.8$); y (e) “se informa a los empleados cuál es la visión del HLC” ($M = 3.7$).

Del mismo modo, basados en la media aritmética, se encontró que los aspectos evaluados más bajos en la comunicación interna fueron los siguientes: (a) “se realizan actividades recreativas e integradoras, entre los diferentes departamentos” ($M = 2.2$); (b) “se realizan grupos de apoyo con colegas de otros departamentos para el cumplimiento de metas” ($M = 2.5$); (c) “existe comunicación constante con otros departamentos para el desarrollo de las actividades” ($M = 2.8$); (d) “los documentos administrativos se imparten a los colaboradores” ($M = 2.9$); y (e) “los empleados están informados sobre la actual estructura organizacional del HLC” ($M = 3$).

Basados en la media aritmética, se encontró que los aspectos mejor evaluados en el desempeño laboral fueron los siguientes: (a) “trabajo bien, aunque no me estén supervisando” ($M = 4.7$); (b) “soy cuidadoso al realizar el trabajo” ($M = 4.7$); (c) “asisto puntualmente al trabajo” ($M = 4.5$); (d) “mantengo concentración en el trabajo” ($M = 4.5$); y (e) “cumpló con las políticas establecidas por el HLC” ($M = 4.5$).

Del mismo modo, basados en el desempeño laboral, se encontró que los aspectos evaluados más bajos fueron los siguientes: (a) “planeo y elaboro por escrito el plan de trabajo semanal” ($M = 2.9$); (b) “me felicitan constantemente por mi trabajo”

($M = 3$); (c) “termino las tareas laborales en el tiempo establecido” ($M = 4.2$); y (d) “ejecuto las tareas de acuerdo a lo planeado” ($M = 4.3$).

Pruebas de hipótesis nulas

En esta sección se presentan las pruebas estadísticas de las hipótesis nulas formuladas para esta investigación. Las tablas con los resultados de cada una de las pruebas de hipótesis se encuentran en el Apéndice G.

Prueba de normalidad

Se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov (ver Apéndice G) para analizar los constructos comunicación interna y desempeño laboral. Al aplicar la prueba estadística, se encontraron 28 datos atípicos que fueron eliminados. Al volver a correr la prueba con 89 datos, se encontró que p es mayor a .05, por lo cual se asume que los constructos en estudio tienen una distribución en forma normal.

Hipótesis nula principal

H_0 : El grado de comunicación interna no es predictor del grado de desempeño laboral, según la percepción de los empleados del Hospital La Carlota en Montemorelos, Nuevo León.

Para el análisis de esta hipótesis, se utilizó la técnica estadística de regresión lineal simple; se consideró como variable independiente el grado de comunicación interna y como variable dependiente el grado de desempeño laboral.

Al realizar el análisis de regresión, se encontró que la variable grado de comunicación interna explicó el 19.6% de la varianza de la variable dependiente grado de

desempeño laboral. El valor de R^2 corregida fue igual a .196. De igual manera, se obtuvo el valor F igual a 22.393 y el valor de p igual a .000. Como el nivel de significación es menor a .05, esto indica que existe una influencia lineal positiva y moderada entre el grado de comunicación interna y el desempeño laboral de los empleados del Hospital La Carlota en Montemorelos, Nuevo León. Con base en lo anterior, se rechaza la hipótesis nula.

Los valores del coeficiente no estandarizado B_k , obtenidos mediante la técnica estadística de regresión fueron los siguientes: B_0 igual a 3.649 y B_1 igual a .194. Con dichos valores, se pudo construir la siguiente ecuación de regresión, utilizando el método de mínimos cuadrados: desempeño laboral = 3.649 + .194 (comunicación interna).

Hipótesis nulas complementarias

Hipótesis nula 1

H_{01} . No existe diferencia significativa en la comunicación interna, según el género de los empleados del Hospital La Carlota en Montemorelos, Nuevo León.

Para analizar la normalidad del constructo de comunicación interna según el género, se aplicó la prueba de Kolmogorov-Smirnov ($n > 51$) y se encontró que la probabilidad de hombres es mayor a .05, por lo que se consideró que el constructo comunicación interna sigue una distribución normal con respecto al género.

Para probar esta hipótesis, se utilizó la técnica estadística t de Student para muestras independientes. Se consideró como variable dependiente el grado de comunicación interna y la variable independiente considerada en esta hipótesis fue el género.

Se analizó el estadístico F de Levene del cual se observó un valor p igual a .921, por lo que se asumió que las varianzas poblacionales son iguales. Al observar que la varianza poblacional es igual, se encontró el valor del estadístico t igual a 1.168 ($gl = 98$, $p = .245$).

Siendo que el valor de p fue mayor a .05, se decidió retener la hipótesis nula. Esto significa que no existe diferencia significativa en la comunicación interna según el género de los encuestados. La media aritmética de los hombres fue de 3.48 y la media aritmética de las mujeres fue de 3.29.

Hipótesis nula 2

H_{02} . No existe diferencia significativa en la comunicación interna, según el nivel de educación en los empleados del Hospital La Carlota en Montemorelos, Nuevo León.

Para analizar la normalidad del constructo del grado de comunicación interna según los empleados del Hospital La Carlota, se aplicó la prueba de Kolmogorov-Smirnov ($n > 51$) y Shapiro Wilks ($n \leq 50$); se encontró que la probabilidad en todos los grupos es mayor a .05, por lo que se consideró que el constructo comunicación interna sigue una distribución normal con respecto a nivel de educación.

Para probar esta hipótesis, se utilizó la técnica estadística ANOVA de un factor. Se consideró como variable dependiente la comunicación interna y la variable independiente considerada en esta hipótesis fue nivel de educación.

La prueba estadística empleada en esta hipótesis fue el análisis de varianza de un factor, que arrojó un valor F de .285 y un nivel de significación p de .836. Puesto que el valor crítico o nivel de significación fue mayor a .05, se decidió aceptar la hipótesis nula y se concluyó que la variable nivel de educación no difiere significativamente

en el grado de comunicación interna de los empleados del Hospital La Carlota en Montemorelos, Nuevo León.

Las medias aritméticas de nivel de educación fueron las siguientes: (a) secundaria obtuvo una media aritmética de 3.25, (b) preparatoria obtuvo una media aritmética de 3.28, (c) licenciatura obtuvo una media aritmética de 3.37 y (d) posgrado obtuvo una media aritmética de 3.5.

Hipótesis nula 3

H_{03} . No existe diferencia significativa en la comunicación interna, según la edad de los empleados del Hospital La Carlota en Montemorelos, Nuevo León.

Se aplicó la prueba de Shapiro Wilk ($n \leq 50$) para revisar la normalidad de la comunicación interna con la variable edad y se encontró que p es mayor a .05, por lo tanto, la variable comunicación interna tiene una distribución normal con respecto a la edad.

Para probar esta hipótesis, se utilizó la técnica estadística ANOVA de un factor. Se consideró como variable dependiente la comunicación interna y la variable independiente considerada en esta hipótesis fue la edad.

La prueba estadística empleada en esta hipótesis fue el análisis de varianza de un factor, que arrojó un valor F de 3.984 y un nivel de significación p de .010. Puesto que el valor crítico o nivel de significación fue menor a .05, se decidió rechazar la hipótesis nula y se concluyó que la variable edad difiere significativamente en el grado de comunicación interna de los empleados del Hospital La Carlota de Montemorelos, Nuevo León.

Dado que la hipótesis nula fue rechazada, se evaluó el cumplimiento de igualdad de varianzas utilizando la prueba de Levene. El estadístico de Levene permite contrastar la hipótesis de que las varianzas poblacionales no son iguales. Puesto que el valor de p fue igual a .624 y este valor es mayor a .05, se decidió retener la hipótesis nula de igualdad de varianzas.

Para saber cuáles categorías difieren, se utilizó el contraste denominado comparaciones múltiples *post hoc* o comparaciones *a posteriori*. Puesto que se asumieron varianzas poblacionales iguales, se utilizó el método de Scheffe. Al aplicar este método, se encontró que los promedios comparados entre las edades de 20 a 30 años y los de 41 a 50 años difieren significativamente.

Las medias aritméticas de edad fueron las siguientes: (a) 20 a 30 años obtuvo una media aritmética de 3.60, (b) 31 a 40 años obtuvo una media aritmética de 3.41, (c) 41 a 50 años obtuvo una media aritmética de 2.91 y (d) 51 o más años obtuvo una media aritmética de 3.39.

Hipótesis nula 4

H₀₄. No existe diferencia significativa en la comunicación interna, según la antigüedad en el servicio de los empleados del Hospital La Carlota en Montemorelos, Nuevo León.

Se aplicó la prueba de Kolmogorov ($n > 50$) y Shapiro Wilk ($n \leq 50$) para revisar la normalidad de la comunicación interna con la variable antigüedad de servicio y se encontró que p es mayor a .05; por lo tanto, la variable comunicación interna tiene una distribución normal con respecto a la antigüedad de servicio.

Para probar esta hipótesis, se utilizó la técnica estadística ANOVA de un factor. Se consideró como variable dependiente la comunicación interna y la variable independiente considerada en esta hipótesis fue la antigüedad de servicio.

La prueba estadística empleada en esta hipótesis fue el análisis de varianza de un factor, que arrojó un valor F de .526 y un nivel de significación p de .666. Puesto que el valor crítico o nivel de significación fue mayor a .05, se decidió aceptar la hipótesis nula y se concluyó que la variable antigüedad de servicio no difiere significativamente en el grado de comunicación interna de los empleados del Hospital La Carlota en Montemorelos, Nuevo León.

Las medias aritméticas de la antigüedad de servicio fueron las siguientes: (a) 0 a 10 años obtuvo una media aritmética de 3.38, (b) 11 a 20 años obtuvo una media aritmética de 3.13, (c) 21 a 30 años obtuvo una media aritmética de 3.50 y (d) 31 o más años obtuvo una media aritmética de 3.42.

Hipótesis nula 5

H_{05} . No existe diferencia significativa en el desempeño laboral, según el género de los empleados del Hospital La Carlota en Montemorelos, Nuevo León.

Para analizar la normalidad del constructo desempeño laboral según el género, se aplicó la prueba de Kolmogorov-Smirnov ($n > 51$) y Shapiro Wilk ($n \leq 50$) y se encontró que la probabilidad es mayor a .05, por lo que se consideró que el constructo desempeño laboral sigue una distribución normal con respecto al género.

Para probar esta hipótesis, se utilizó la técnica estadística t de Student para muestras independientes. Se consideró como variable dependiente el grado de

desempeño laboral y la variable independiente considerada en esta hipótesis fue el género.

Se analizó el estadístico F de Levene, del cual se observó un valor p igual a .650, por lo que se asumió que las varianzas poblacionales son iguales. Al observar que la varianza poblacional es igual, se encontró que el valor del estadístico t es igual a .263 ($gl = 98, p = .793$).

Siendo que el valor de p fue mayor a .05, se decidió retener la hipótesis nula. Esto significa que no existe diferencia significativa en el desempeño laboral según el género de los encuestados. La media aritmética de los hombres fue de 4.34, y la media aritmética de las mujeres fue de 4.32.

Hipótesis nula 6

H_{06} . No existe diferencia significativa en el desempeño laboral, según el nivel de educación en los empleados del Hospital La Carlota en Montemorelos, Nuevo León.

Para analizar la normalidad del constructo grado de desempeño laboral según los empleados del Hospital La Carlota, se aplicó la prueba de Shapiro Wilks ($n \leq 50$); se encontró que la probabilidad en todos los grupos es mayor a .05, por lo que se consideró que el constructo desempeño laboral sigue una distribución normal con respecto a nivel de educación.

Para probar esta hipótesis, se utilizó la técnica estadística ANOVA de un factor. Se consideró como variable dependiente el desempeño laboral y la variable independiente considerada en esta hipótesis fue nivel de educación.

La prueba estadística empleada en esta hipótesis fue el análisis de varianza de un factor, que arrojó un valor F de .460 y un nivel de significación p de .711. Puesto

que el valor crítico o nivel de significación fue mayor a .05, se decidió aceptar la hipótesis nula y se concluyó que la variable nivel de educación no difiere significativamente en el grado de desempeño laboral de los empleados del Hospital La Carlota en Montemorelos, Nuevo León.

Las medias aritméticas de nivel de educación fueron las siguientes: (a) secundaria obtuvo una media aritmética de 4.48, (b) preparatoria obtuvo una media aritmética de 4.29, (c) licenciatura obtuvo una media aritmética de 4.33 y (d) posgrado obtuvo una media aritmética de 4.34.

Hipótesis nula 7

H₀₇. No existe diferencia significativa en el desempeño laboral, según la edad de los empleados del Hospital La Carlota en Montemorelos, Nuevo León.

Se aplicó la prueba de Shapiro Wilk ($n \leq 50$) para revisar la normalidad del desempeño laboral con la variable edad y se encontró que p es mayor a .05, por lo tanto, la variable desempeño laboral tiene una distribución normal con respecto a la edad.

Para probar esta hipótesis se utilizó la técnica estadística ANOVA de un factor. Se consideró como variable dependiente la comunicación interna y la variable independiente considerada en esta hipótesis fue la edad.

La prueba estadística empleada en esta hipótesis fue el análisis de varianza de un factor, que arrojó un valor F de .635 y un nivel de significación p de .594. Puesto que el valor crítico o nivel de significación fue mayor a .05, se decidió aceptar la hipótesis nula y se concluyó que la variable edad no difiere significativamente en el grado

de desempeño laboral de los empleados del Hospital La Carlota en Montemorelos, Nuevo León.

Las medias aritméticas de edad fueron las siguientes: (a) 20 a 30 años obtuvo una media aritmética de 4.31, (b) 31 a 40 años obtuvo una media aritmética de 4.27, (c) 41 a 50 años obtuvo una media aritmética de 4.36 y (d) 51 o más años obtuvo una media aritmética de 4.41.

Hipótesis nula 8

H_{08} . No existe diferencia significativa en el desempeño laboral, según la antigüedad en el servicio de los empleados del Hospital La Carlota en Montemorelos, Nuevo León.

Se aplicó la prueba de Kolmogorov ($n > 50$) y Shapiro Wilk ($n \leq 50$) para revisar la normalidad del desempeño laboral con la variable antigüedad de servicio y se encontró que p es mayor a .05; por lo tanto, la variable desempeño laboral tiene una distribución normal con respecto a la antigüedad de servicio.

Para probar esta hipótesis, se utilizó la técnica estadística ANOVA de un factor. Se consideró como variable dependiente el desempeño laboral y la variable independiente considerada en esta hipótesis fue la antigüedad de servicio.

La prueba estadística empleada en esta hipótesis fue el análisis de varianza de un factor, que arrojó un valor F de 1.831 y un nivel de significación p de .147. Puesto que el valor crítico o nivel de significación fue mayor a .05, se decidió aceptar la hipótesis nula y se concluyó que la variable antigüedad de servicio no difiere significativamente en el grado de desempeño laboral de los empleados del Hospital La Carlota en Montemorelos, Nuevo León.

Las medias aritméticas de antigüedad en el servicio fueron las siguientes: (a) 0 a 10 años obtuvo una media aritmética de 4.32, (b) 11 a 20 años obtuvo una media aritmética de 4.42, (c) 21 a 30 años obtuvo una media aritmética de 4.36 y (d) 31 o más años obtuvo una media aritmética de 3.94.

Preguntas complementarias

En esta sección se mencionan las respuestas a las preguntas complementarias planteadas en el estudio.

1. ¿Cuál es el grado de comunicación interna percibido por los empleados del Hospital La Carlota?

De acuerdo con el propósito de esta investigación, se encontró que los empleados del Hospital La Carlota, en Montemorelos, Nuevo León, perciben la comunicación interna con una media aritmética de 3.26. Esto indica que *a veces* los empleados tienen una comunicación interna *regular* con los directivos.

2. ¿Cuál es el grado de desempeño laboral percibido por los empleados del Hospital La Carlota?

De acuerdo con el propósito de esta investigación, se encontró que los empleados del Hospital La Carlota en Montemorelos, Nuevo León, perciben el desempeño laboral con una media aritmética de 4.27. Esto indica que *casi siempre* los empleados tienen un *buen* desempeño laboral.

Resumen

En este capítulo se presentaron los resultados obtenidos de la investigación. Se hizo uso de los datos recolectados y se presentaron en diferentes tablas, las cuales

muestran los datos demográficos obtenidos de la aplicación de las 117 encuestas, así como las pruebas a las que se sometieron las hipótesis nulas. Además, se dieron a conocer los resultados de estas. También se dio respuesta a las preguntas complementarias formuladas en el estudio.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES, DISCUSIÓN Y RECOMENDACIONES

Introducción

En este capítulo se presentan las conclusiones de la investigación, la discusión expuesta por el investigador y algunas recomendaciones elaboradas a partir de los resultados del estudio, el cuál buscó determinar la relación existente entre la comunicación interna y el desempeño laboral del Hospital La Carlota en Montemorelos, Nuevo León, según la percepción de los empleados de áreas administrativas y operativas de las tres unidades (servicios hospitalarios, Instituto de la visión y Centro dental). Esta investigación fue considerada de tipo cuantitativa, descriptiva, transversal, predictiva y correlacional.

Conclusiones

De los estadísticos descriptivos

En los estadísticos descriptivos de los constructos, se pretendió conocer el grado de la comunicación interna y el grado del desempeño laboral que tienen los empleados del Hospital La Carlota en Montemorelos, Nuevo León, México.

Mediante la aplicación de los instrumentos, se observó que los empleados perciben la comunicación interna como *regular*, en el Hospital La Carlota.

En cuanto al constructo desempeño laboral, se encontró que los empleados ejecutan correctamente su trabajo en el Hospital La Carlota, ya que los encuestados contestaron que hacen *bien* sus funciones.

De la hipótesis principal

La presente investigación tuvo como fin conocer la relación que existe entre la comunicación interna y el desempeño laboral percibida por los empleados del Hospital La Carlota. Con el análisis de los datos obtenidos de la aplicación del instrumento, se logró determinar que existe una relación lineal positiva y significativa en grado moderado entre la comunicación interna y el desempeño laboral.

Esto significa que, cuánto más comunicación exista entre los empleados y directivos del Hospital La Carlota, mayor o mejor será su desempeño laboral.

De las hipótesis complementarias

Con respecto a las hipótesis complementarias del estudio, se presentan las siguientes conclusiones.

Comunicación interna y variables demográficas

Los resultados del análisis de este grupo de hipótesis que involucra las variables comunicación interna con las demográficas género, nivel de educación y antigüedad en el servicio permitieron concluir que no existe diferencia significativa en la comunicación interna percibida por los empleados del Hospital La Carlota en Montemorelos, Nuevo León. Mientras que la variable edad tuvo resultados diferentes a las demás variables, ya que sí hace diferencia en la comunicación interna.

Desempeño laboral y variables demográficas

Los resultados del análisis de este grupo de hipótesis que relaciona las variables desempeño laboral con las demográficas género, nivel de educación, edad y antigüedad en el servicio permitieron concluir que no existe diferencia significativa en el desempeño laboral percibido por los empleados del Hospital La Carlota en Montemorelos, Nuevo León, según tales variables.

Discusión

A continuación, se discuten los resultados que dan respuesta a las preguntas y objetivos iniciales de esta investigación.

Tras analizar los resultados, se encontró la presencia de una relación lineal positiva y significativa en grado moderado entre la comunicación interna y el desempeño laboral percibido por los empleados del Hospital La Carlota. Celis García y García Villamizar (2014) argumentan que estas dos variables están muy relacionadas, puesto que la comunicación es rentable en la medida en que permita tener un mejor desempeño corporativo; y lo sostienen Whetten y Cameron (2011), quienes declaran que los problemas de comunicación son el principal obstáculo para entablar relaciones positivas y mostrar un desempeño adecuado en las organizaciones.

Asimismo, Robles Mantuano (2017) afirma que sin la comunicación interna no existiría una aceptable gestión del desempeño laboral. Y Femi (2014) añade que la comunicación efectiva crea una relación genuina entre la gerencia y los empleados.

En el contexto organizacional, los empleados son el recurso más importante y, asimismo, son los principales responsables de llevar a su máximo nivel el rendimiento

de la organización. Es importante reconocer que en la relación existente entre la comunicación y el desempeño existen múltiples factores que en conjunto afectan de manera significativa al hospital; las relaciones interpersonales positivas son una de las principales. De acuerdo con los resultados, los empleados del Hospital La Carlota tienen una comunicación interna *regular y buena* según la escala de medida utilizada y un desempeño laboral *bueno*.

En este sentido, es necesario evaluar ambos constantemente, mediante una adecuada comunicación de apoyo que provoque sentimientos de confianza, apertura y apoyo, preservando y fomentando las relaciones interpersonales entre los miembros. Que el objetivo de dichas evaluaciones sea fomentar la cooperación, de manera que disminuyan los conflictos, los desacuerdos, la confusión y la ambigüedad, el enojo o los agravios personales, sin dañar las relaciones; por el contrario, fortalecerlas y mejorarlas entre las dos partes. De esta forma, los empleados se sentirán seguros y esto les permitirá concentrarse más en sus actividades y distraerse menos por los sentimientos de ansiedad, frustración e incertidumbre.

Los resultados descritos tienen una similitud relativa con los resultados de esta investigación realizada entre los empleados del Hospital La Carlota, debido a que se encontró una relación lineal positiva y significativa en grado moderado entre las variables comunicación interna y desempeño laboral.

Recomendaciones

Con base en los resultados obtenidos, se dan las siguientes recomendaciones.

A los investigadores, directivos y personas
involucradas en la gestión de las
organizaciones

1. Promover actividades recreativas e integradoras en la medida posible, entre los diferentes departamentos, e incluso, entre las tres áreas hospitalarias. Según la opinión de los empleados, no hay unidad entre compañeros ni relaciones interpersonales sólidas; esta recomendación permitiría eliminar las divisiones y lograr un ambiente laboral más armonioso.

2. Implementar un plan estratégico de trabajo en equipo y cooperación entre departamentos, con el objetivo de facilitar el cumplimiento de metas organizacionales.

3. Crear nuevas herramientas de comunicación entre departamentos, debido a que la percepción de las relaciones interpersonales en el hospital es deficiente. Existe indiferencia entre los miembros y posible falta de comunicación. Algunas sugerencias pudieran ser: intranet, publicaciones institucionales en forma de revistas, periódicos o folletos de carácter interno, tablón de anuncios o buzón de sugerencias del empleado.

Por otro lado, si ya se han implementado otras herramientas que no han arrojado resultados favorables, con esta recomendación se espera que se vuelva a evaluar su efectividad y al mismo tiempo se capacite en forma de realimentación. Pues en ocasiones se cuentan con los recursos, pero no se tiene el conocimiento para utilizarlos correctamente.

4. Asegurarse de distribuir los documentos administrativos y la información de carácter institucional a todo el personal, puesto que son elementales para un adecuado funcionamiento organizacional; mantener informados a los empleados es una forma de asegurar el éxito de la institución.

5. Identificar y evaluar constantemente el rendimiento laboral y la eficiencia de los miembros, dado que en ocasiones no planean su trabajo semanal correctamente y no terminan sus tareas en el tiempo establecido o de acuerdo con lo esperado.

6. Motivar al personal y reconocer sus logros profesionales, siempre será un incentivo de gran valor; con esta recomendación se espera que los jefes de departamento y quienes tengan personal a su cargo, hagan sentir más valorados e importantes a los demás por medio de reconocimientos constantes.

Para futuras investigaciones

1. Repetir el estudio en un lapso de tiempo no menor a dos años ni mayor a tres. Esto debido a que repetir el estudio cada año parece ser excesivo y los empleados suelen negarse a participar en la investigación. Por otro lado, un periodo más largo podría mostrar desinterés.

2. Se recomienda someter el instrumento de comunicación interna y desempeño laboral a nuevas investigaciones para perfeccionar su efectividad, lo cual redundará en beneficio de las organizaciones y la sociedad.

APÉNDICE A

INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD DE MONTEMORELOS

Maestría en Recursos Humanos



Esta investigación pretende conocer la percepción que tienen los empleados que laboran en el Hospital La Carlota de Montemorelos, Nuevo León; acerca del grado de influencia que tiene la *comunicación interna* sobre el *desempeño laboral*. Su opinión es muy importante y valiosa, por este motivo se le solicita sea sincero en sus respuestas; la información que proporcione será procesada de manera confidencial y anónima. De antemano muchas gracias.

INSTRUCCIONES: Si acepta ser parte de esta investigación, responda los siguientes instrumentos de acuerdo con su percepción.

| | | | | |
|-------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------|
| Género | <input type="checkbox"/> Masculino | <input type="checkbox"/> Femenino | | |
| Nivel de educación | <input type="checkbox"/> Secundaria | <input type="checkbox"/> Preparatoria | <input type="checkbox"/> Licenciatura | <input type="checkbox"/> Posgrado |
| Edad | <input type="checkbox"/> 20 a 30 años | <input type="checkbox"/> 31 a 40 años | <input type="checkbox"/> 41 a 50 años | <input type="checkbox"/> 51 o más |
| Antigüedad de servicio | <input type="checkbox"/> 0-10 años | <input type="checkbox"/> 11-20 años | <input type="checkbox"/> 21-30 años | <input type="checkbox"/> 31 o más |

COMUNICACIÓN INTERNA

Al analizar cada declaración, marque con una "X" el espacio para indicar su percepción del nivel de comunicación interna, utilizando la siguiente escala.

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

| Cómo evalúa las siguientes declaraciones...? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. Los documentos administrativos se imparten a los colaboradores. | | | | | |
| 2. Los empleados están informados sobre la actual estructura organizacional del HLC. | | | | | |
| 3. El personal tiene conocimiento acerca de las políticas y lineamientos del HLC. | | | | | |
| 4. Los empleados tienen conocimiento acerca de los procedimientos pertenecientes al HLC. | | | | | |
| 5. Los empleados reciben capacitaciones en su área de trabajo. | | | | | |
| 6. Se informa a los empleados cual es la visión del HLC. | | | | | |
| 7. Se informa a los empleados cual es la misión del HLC. | | | | | |
| 8. Se informa a los empleados cuales son los valores del HLC. | | | | | |
| 9. El jefe inmediato pide reportes sobre las actividades realizadas. | | | | | |
| 10. Los empleados tienen conocimiento sobre otras tareas y actividades ajenas a su función. | | | | | |

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| 11. El jefe inmediato acepta sugerencias escritas o verbales, para mejorar el funcionamiento del área de trabajo. | | | | | |
| 12. El jefe inmediato acepta quejas y reclamos escritos o verbales, acerca del personal o del área de trabajo. | | | | | |
| 13. Se realizan reuniones periódicas para dialogar y conocer las opiniones de los empleados sobre el área de trabajo. | | | | | |
| 14. Se realizan actividades recreativas e integradoras, entre los diferentes departamentos. | | | | | |
| 15. Existe comunicación constante con otros departamentos para el desarrollo de las actividades. | | | | | |
| 16. Se realizan grupos de apoyo con colegas de otros departamentos para el cumplimiento de metas. | | | | | |
| 17. Se genera un ambiente de trabajo en equipo dentro del hospital. | | | | | |

DESEMPEÑO LABORAL

Al analizar cada declaración, marque con una "X" el espacio para indicar la percepción de su propio desempeño laboral, usando la siguiente escala.

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

| Cómo evalúa las siguientes declaraciones...? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. Planeo y elaboro por escrito el plan de trabajo semanal. | | | | | |
| 2. Termino las tareas laborales en el tiempo establecido. | | | | | |
| 3. Soy productivo, aunque me encuentre sometido a estrés. | | | | | |
| 4. Trabajo bien, aunque no me estén supervisando. | | | | | |
| 5. Organizo eficazmente el tiempo en el trabajo. | | | | | |
| 6. Soy cuidadoso al realizar el trabajo. | | | | | |
| 7. Me felicitan constantemente por mi trabajo. | | | | | |
| 8. Mantengo concentración en el trabajo. | | | | | |
| 9. Ejecuto las tareas de acuerdo a lo planeado. | | | | | |
| 10. Tengo el trabajo al día. | | | | | |
| 11. Asisto puntualmente al trabajo. | | | | | |
| 12. Cumpló con las políticas establecidas por el HLC. | | | | | |
| 13. Cumpló con los procedimientos establecidos por el HLC. | | | | | |

APÉNDICE B

ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD

Confiabilidad de los instrumentos

Comunicación interna

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| .928 | 17 |

Desempeño laboral

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| .814 | 13 |

APÉNDICE C

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Operacionalización de las variables

| Variable | Definición Conceptual | Definición instrumental | Definición operacional |
|----------------------|---|--|---|
| Comunicación interna | Proceso de transmisión e intercambio de información entre los miembros de una organización; empleados, accionistas, directivos, gerentes. | <p>La escala de medición de la variable fue:</p> <p>1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre</p> <p>Los ítems de medición para la variable comunicación interna percibido fueron:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Los documentos administrativos de imparten a los colaboradores. 2. Los empleados están informados sobre la actual estructura organizacional del HLC. 3. El personal tiene conocimiento acerca de los procedimientos pertenecientes al HLC. 4. Los empleados tienen conocimiento acerca de los procedimientos pertenecientes al HLC. 5. Los empleados reciben capacitaciones en su área de trabajo. 6. Se informa a los empleados cual es la visión del HLC. 7. Se informa a los empleados cual es la misión del HLC. 8. Se informa a los empleados cuales son los valores del HLC. 9. El jefe inmediato pide reportes sobre las actividades realizadas. 10. Los empleados tienen conocimiento sobre otras tareas y actividades ajenas a su función. 11. El jefe inmediato acepta sugerencias escritas o verbales para manejar el funcionamiento del área de trabajo. 12. El jefe inmediato acepta quejas y reclamos escritos y verbales, acerca del personal o del área de trabajo. | <p>Para conocer el grado de comunicación interna percibido, se determinó por la sumatoria de los puntos acumulados en las respuestas de los diecisiete ítems, de la cual se obtuvo la media aritmética.</p> <p>Para las conclusiones la media aritmética de la escala instrumental se ubicó a la siguiente escala:</p> <p>1 = Muy mala 2 = Mala 3 = Regular 4 = Buena 5 = Excelente</p> |

-
13. Se realizan reuniones periódicas para dialogar y conocer las opiniones de los empleados sobre el área de trabajo.
14. Se realizan actividades recreativas e integradoras, entre los diferentes departamentos.
15. Existe comunicación constante con otros departamentos para el desarrollo de las actividades.
16. Se realizan grupos de apoyo con colegas de otros departamentos para el cumplimiento de metas.
17. Se genera un ambiente de trabajo en equipo dentro del hospital.
-

Operacionalización de las variables

| Variable | Definición Conceptual | Definición instrumental | Definición operacional |
|-------------------|--|--|---|
| Desempeño laboral | Comportamientos y rasgos de personalidad que determinan la forma en que los empleados realizan su trabajo. | <p>La escala de medición de la variable fue:</p> <p>1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre</p> <p>Los ítems de medición para la variable desempeño laboral percibidos fueron:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Planeo y elaboro por escrito el plan de trabajo semanal. 2. Termino las tareas laborales en el tiempo establecido. 3. Soy productivo, aunque me encuentre sometido a estrés. 4. Trabajo bien, aunque no me estén supervisando. 5. Organizo eficazmente el tiempo en el trabajo. 6. Soy cuidadoso al realizar el trabajo. 7. Me felicitan constantemente por mi trabajo. 8. Mantengo concentración en el trabajo. 9. Ejecuto las tareas de acuerdo a lo planeado. 10. Tengo el trabajo al día. | <p>Para conocer el grado de desempeño laboral percibido, se determinó por la sumatoria de los puntos acumulados en las respuestas de los trece ítems, de la cual se obtuvo la media aritmética.</p> <p>Para las conclusiones la media aritmética de la escala instrumental se ubicó a la siguiente escala:</p> <p>1 = Muy mala 2 = Mala 3 = Regular 4 = Buena 5 = Excelente</p> |

-
- 11. Asisto puntualmente al trabajo.
 - 12. Cumpló con las políticas establecidas por el HLC.
 - 13. Cumpló con los procedimientos establecidos por el HLC.
-

Operacionalización de las variables

| Variable | Definición Conceptual | Definición instrumental | Definición operacional |
|---------------------------|---|---|---|
| Género | Es lo que define el sexo de una persona y lo identifica como hombre o mujer. | La variable género se determinó por la respuesta obtenida bajo el ítem: <input type="checkbox"/> Femenino <input type="checkbox"/> Masculino | Los datos se clasificaron en las siguientes categorías: 1. Masculino 2. Femenino La escala de medición es nominal |
| Nivel de educación | Nivel de formación educativa que acredita al graduado para el desempeño y ejercicio de una profesión. | La variable nivel de educación se determinó por la respuesta obtenida bajo el ítem: <input type="checkbox"/> Secundaria <input type="checkbox"/> Preparatoria <input type="checkbox"/> Licenciatura <input type="checkbox"/> Posgrado | Los datos se clasificaron en las siguientes categorías: 1. Secundaria 2. Preparatoria 3. Licenciatura 4. Posgrado La escala de medición es nominal |
| Edad | Tiempo transcurrido que ha vivido una persona desde que nació. | La variable edad se determinó por la respuesta obtenida bajo el ítem: <input type="checkbox"/> 20-30 años <input type="checkbox"/> 31-40 años <input type="checkbox"/> 41-50 años <input type="checkbox"/> más de 51 años | Los datos se clasificaron en las siguientes categorías: 1. 20-30 años 2. 31-40 años 3. 41-50 años 4. Más de 51 años |
| Antigüedad en el servicio | Duración del empleo o servicio prestado por parte de un trabajador. | La variable antigüedad en el servicio se determinó por la respuesta obtenida bajo el ítem: <input type="checkbox"/> 0-10 años <input type="checkbox"/> 11-20 años <input type="checkbox"/> 21-30 años <input type="checkbox"/> Más de 31 años | Los datos se clasificaron en las siguientes categorías: 1. 0-10 años 2. 11-20 años 3. 21-30 años 4. Más de 31 años |

APÉNDICE D

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS HIPÓTESIS NULAS

Operacionalización de las hipótesis nulas

| Hipótesis | Variables | Nivel de medición | Prueba estadística |
|---|----------------------------------|-------------------|---|
| <p>H₀: No existe una relación significativa entre el grado de comunicación interna como predictor del desempeño laboral percibida por los empleados del Hospital La Carlota de Montemorelos, Nuevo León, México.</p> | <i>Independiente</i> | | |
| | A. Grado de comunicación interna | A. Métrica | Para prueba de la hipótesis se usó la r de Pearson. El criterio de rechazo de la hipótesis nula fue para valores de significación $p \leq .05$ |
| <i>Dependiente</i> | | | |
| <p>H₁: No existe una diferencia significativa en el grado de comunicación interna percibida por los empleados del hospital La Carlota según el género.</p> | B. Grado de desempeño laboral | B. Métrica | Para prueba de la hipótesis se usó una t de student. El criterio de rechazo de la hipótesis nula fue para valores de significación $p \leq .05$ |
| | <i>Independiente</i> | | |
| <p>H₂: No existe una diferencia significativa en el grado de comunicación interna percibida por los empleados del hospital La Carlota según el nivel de educación.</p> | C. Género | A. Métrica | Para prueba de la hipótesis se usó una ANOVA. El criterio de rechazo de la hipótesis nula fue para valores de significación $p \leq .05$ |
| | <i>Dependiente</i> | | |
| <p>H₃: No existe una diferencia significativa en el grado de comunicación interna percibida por los empleados del hospital La Carlota según la edad.</p> | A. Comunicación interna | B. Métrica | Para prueba de la hipótesis se usó una ANOVA. El criterio de rechazo de la hipótesis nula fue para valores de significación $p \leq .05$ |
| | <i>Independiente</i> | | |
| <p>H₄: No existe una diferencia significativa en el grado de comunicación interna percibida por los empleados del hospital La Carlota según la antigüedad de servicio.</p> | D. Nivel de educación | A. Métrica | Para prueba de la hipótesis se usó una ANOVA. El criterio de rechazo de la hipótesis nula fue para valores de significación $p \leq .05$ |
| | <i>Dependiente</i> | | |
| <p>H₅: Existe diferencia significativa en el grado de desempeño laboral percibido por los empleados del hospital La Carlota según el género.</p> | A. Comunicación interna | B. Métrica | Para prueba de la hipótesis se usó una ANOVA. El criterio de rechazo de la hipótesis nula fue para valores de significación $p \leq .05$ |
| | <i>Independiente</i> | | |
| <p>H₆: Existe diferencia significativa en el grado de</p> | E. Edad | A. Métrica | Para prueba de la hipótesis se usó una ANOVA. El criterio de rechazo de la hipótesis nula fue para valores de significación $p \leq .05$ |
| | <i>Dependiente</i> | | |
| <p>H₇: Existe diferencia significativa en el grado de</p> | A. Comunicación interna | B. Métrica | Para prueba de la hipótesis se usó una ANOVA. El criterio de rechazo de la hipótesis nula fue para valores de significación $p \leq .05$ |
| | <i>Independiente</i> | | |
| <p>H₈: Existe diferencia significativa en el grado de</p> | F. Antigüedad en el servicio | A. Métrica | Para prueba de la hipótesis se usó una ANOVA. El criterio de rechazo de la hipótesis nula fue para valores de significación $p \leq .05$ |
| | <i>Dependiente</i> | | |
| <p>H₉: Existe diferencia significativa en el grado de</p> | A. Comunicación interna | B. Métrica | Para prueba de la hipótesis se usó una ANOVA. El criterio de rechazo de la hipótesis nula fue para valores de significación $p \leq .05$ |
| | <i>Independiente</i> | | |
| <p>H₁₀: Existe diferencia significativa en el grado de</p> | G. Género | A. Métrica | Para prueba de la hipótesis se usó una ANOVA. El criterio de rechazo de la hipótesis nula fue para valores de significación $p \leq .05$ |
| | <i>Dependiente</i> | | |
| <p>H₁₁: Existe diferencia significativa en el grado de</p> | B. Desempeño laboral | B. Métrica | Para prueba de la hipótesis se usó una ANOVA. El criterio de rechazo de la hipótesis nula fue para valores de significación $p \leq .05$ |
| | <i>Independiente</i> | | |
| <p>H₁₂: Existe diferencia significativa en el grado de</p> | H. Nivel de educación | A. Métrica | Para prueba de la hipótesis se usó una ANOVA. El criterio de rechazo de la hipótesis nula fue para valores de significación $p \leq .05$ |
| | <i>Dependiente</i> | | |

| | | | |
|--|---|-------------------------------------|--|
| <p>desempeño laboral percibido por los empleados del hospital La Carlota según el nivel de educación.</p> | <p style="text-align: center;"><i>Dependiente</i></p> <p>B. Desempeño laboral</p> | <p>B. Métrica</p> | <p>ANOVA. El criterio de rechazo de la hipótesis nula fue para valores de significación $p \leq .05$</p> |
| <p>H7. Existe diferencia significativa en el grado de desempeño laboral percibido por los empleados del hospital La Carlota según la edad.</p> | <p style="text-align: center;"><i>Independiente</i></p> <p>I. Edad</p> <p style="text-align: center;"><i>Dependiente</i></p> <p>B. Desempeño laboral</p> | <p>A. Métrica</p> <p>B. Métrica</p> | <p>Para prueba de la hipótesis se usó una ANOVA. El criterio de rechazo de la hipótesis nula fue para valores de significación $p \leq .05$</p> |
| <p>H8. Existe diferencia significativa en el grado de desempeño laboral percibido por los empleados del hospital La Carlota según la antigüedad de servicio.</p> | <p style="text-align: center;"><i>Independiente</i></p> <p>J. Antigüedad en el servicio</p> <p style="text-align: center;"><i>Dependiente</i></p> <p>B. Desempeño laboral</p> | <p>A. Métrica</p> <p>B. Métrica</p> | <p>Para prueba de la hipótesis se usó una ANOVA. El criterio de rechazo de la hipótesis nula fue para valores de significación $p \leq .05$</p> |

APÉNDICE E

RESULTADOS DE LAS VARIABLES DEMOGRÁFICAS

Datos demográficos

Género

Estadísticos

Género

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Masculino | 41 | 35.0 | 39.8 | 39.8 |
| | Femenino | 62 | 53.0 | 60.2 | 100.0 |
| | Total | 103 | 88.0 | 100.0 | |
| Perdidos | | 14 | 12.0 | | |
| | Total | 117 | 100.0 | | |

Nivel de educación

Estadísticos

Nivel de educación

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Secundaria | 6 | 5.1 | 5.8 | 5.8 |
| | Preparatoria | 28 | 23.9 | 26.9 | 32.7 |
| | Licenciatura | 51 | 43.6 | 49.0 | 81.7 |
| | Posgrado | 19 | 16.2 | 18.3 | 100.0 |
| | Total | 104 | 88.9 | 100.0 | |
| Perdidos | | 13 | 11.1 | | |
| | Total | 117 | 100.0 | | |

Edad

Estadísticos

Edad

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | 20 a 30 años | 33 | 28.2 | 30.8 | 30.8 |
| | 31 a 40 años | 26 | 22.2 | 24.3 | 55.1 |
| | 41 a 50 años | 27 | 23.1 | 25.2 | 80.4 |
| | 51 a más años | 21 | 17.9 | 19.6 | 100.0 |
| | Total | 107 | 91.5 | 100.0 | |
| Perdidos | | 10 | 8.5 | | |
| | Total | 117 | 100.0 | | |

Antigüedad en el servicio

Estadísticos

Antigüedad en el servicio

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Validos | 0 a 10 años | 75 | 64.1 | 72.1 | 72.1 |
| | 11 a 20 años | 15 | 12.8 | 14.4 | 86.5 |
| | 21 a 30 años | 10 | 8.5 | 9.6 | 96.2 |
| | 31 o más años | 4 | 3.4 | 3.8 | 100.0 |
| | Total | 104 | 88.9 | 100.0 | |
| Perdidos | | 13 | 11.1 | | |
| | Total | 117 | 100.0 | | |

APÉNDICE F

RESULTADOS DE LAS MEDIAS ARITMÉTICAS

Media aritmética del grado de comunicación interna

Estadísticos descriptivos

| | N | Media |
|---|-----|-------|
| Se realizan actividades recreativas e integradoras, entre los diferentes departamentos. | 117 | 2.27 |
| Se realizan grupos de apoyo con colegas de otros departamentos para el cumplimiento de metas. | 117 | 2.58 |
| Existe comunicación constante con otros departamentos para el desarrollo de las actividades. | 117 | 2.87 |
| Los documentos administrativos se imparten a los colaboradores. | 117 | 2.93 |
| Los empleados están informados sobre la actual estructura organizacional del HLC. | 117 | 3.02 |
| Se realizan reuniones periódicas para dialogar y conocer las opiniones de los empleados sobre el área de trabajo. | 117 | 3.03 |
| Los empleados tiene conocimiento sobre otras tareas y actividades ajenas a su función. | 117 | 3.17 |
| Los empleados tienen conocimiento acerca de los procedimientos pertenecientes al HLC. | 117 | 3.22 |
| Se genera un ambiente de trabajo en equipo dentro del hospital. | 117 | 3.25 |
| El personal tiene conocimiento acerca de las políticas y lineamientos del HLC. | 117 | 3.32 |
| Los empleados reciben capacitaciones en su área de trabajo. | 117 | 3.41 |
| El jefe inmediato pide reportes sobre las actividades realizadas. | 117 | 3.55 |
| Se informa a los empleados cual es la visión del HLC. | 117 | 3.73 |
| Se informa a los empleados cuales son los valores del HLC. | 117 | 3.77 |
| Se informa a los empleados cual es la misión del HLC. | 117 | 3.78 |
| El jefe inmediato acepta sugerencias escritas o verbales, para mejorar el funcionamiento del área de trabajo. | 117 | 3.78 |
| El jefe inmediato acepta quejas y reclamos escritos o verbales, acerca de personal o del área de trabajo. | 117 | 3.78 |
| Comunicación interna. | | 3.26 |

Media aritmética del nivel de desempeño laboral

Estadísticos descriptivos

| | N | Media |
|--|-----|-------|
| Planeo y elaboro por escrito el plan de trabajo semanal. | 117 | 2.95 |
| Me felicitan constantemente por mi trabajo. | 117 | 3.04 |
| Termino las tareas laborales en el tiempo establecido. | 117 | 4.22 |
| Ejecuto las tareas de acuerdo a lo planeado. | 117 | 4.35 |

| | | |
|--|-----|------|
| Tengo el trabajo al día. | 117 | 4.43 |
| Organizo eficazmente el tiempo en el trabajo. | 117 | 4.44 |
| Soy productivo aunque no me encuentre sometido a estrés. | 117 | 4.49 |
| Cumplo con los procedimientos establecidos por el HLC. | 117 | 4.52 |
| Cumplo con las políticas establecidas por el HLC. | 117 | 4.55 |
| Mantengo concentración en el trabajo. | 117 | 4.56 |
| Asisto puntualmente al trabajo. | 117 | 4.59 |
| Soy cuidadoso al realizar el trabajo. | 117 | 4.70 |
| Trabajo bien aunque no me estén supervisando. | 117 | 4.70 |
| Desempeño laboral. | | 4.27 |

APÉNDICE G

RESULTADOS DE LAS HIPÓTESIS NULAS

Hipótesis nula principal

Comunicación interna y desempeño laboral

Pruebas de normalidad

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|-----------------------|---------------------------------|----|------|--------------|----|------|
| | Estadístico | Gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| Standardized Residual | .087 | 89 | .097 | .978 | 89 | .140 |

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Resumen del modelo^b

| Modelo | R | R cuadrado | R cuadrado corregida | Error típ de la estimación | Durbin-Watson |
|--------|-------------------|------------|----------------------|----------------------------|---------------|
| 1 | .452 ^a | .205 | .196 | .29730 | 1.797 |

a. Variables predictoras: (Constante), CI

b. Variable dependiente: DL

ANOVA^a

| Modelo | | Suma de cuadrados | Gl | Media cuadrática | F | Sig. |
|--------|-----------|-------------------|----|------------------|--------|-------------------|
| 1 | Regresión | 1.979 | 1 | 1.979 | 22.393 | .000 ^b |
| | Residual | 7.690 | 87 | .088 | | |
| | Total | 9.669 | 88 | | | |

a. Variable dependiente: DL

b. Variables predictoras: (Constante), CI

Coefficientes^a

| Modelo | Coefficients no estandarizados | | Coefficients tipificados | T | Sig. |
|--------|--------------------------------|-----------|--------------------------|--------|------|
| | B | Error típ | Beta | | |
| 1 | (Constante) | 3.649 | .144 | 25.304 | .000 |
| | Comunicación | .194 | .041 | .452 | .000 |

a. Variable dependiente: DL

Hipótesis nula 1

Comunicación interna y género

Pruebas de normalidad

| | Género | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|----------------------|-----------|---------------------------------|----|------|--------------|----|------|
| | | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| Comunicación interna | Masculino | .133 | 40 | .074 | .943 | 40 | .045 |
| | Femenino | .088 | 60 | .200 | .974 | 60 | .218 |

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors.

Estadísticas de grupo

| | Género | N | Media | Desviación estándar | Media de error estándar |
|----------------------|-----------|----|--------|---------------------|-------------------------|
| Comunicación interna | Masculino | 40 | 3.4809 | .79691 | .12600 |
| | Femenino | 60 | 3.2931 | .78064 | .10078 |

Pruebas de muestras independientes

| | | Prueba de Levene de igualdad de varianzas | | Prueba <i>t</i> para la igualdad de medias | | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|------|--|--------|------------------|-----------------------|------------------------------|
| | | <i>F</i> | Sig. | <i>t</i> | gl | Sig. (bilateral) | Diferencias de medias | Diferencia de error estándar |
| Comunicación interna | Se asumen varianzas iguales | .010 | .921 | 1.168 | 98 | .245 | .18775 | .16068 |
| | No se asumen varianzas iguales | | | 1.164 | 82.533 | .248 | .18775 | .16135 |

Hipótesis nula 2

Comunicación interna y nivel de educación

Pruebas de normalidad

| | Nivel de educación | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|----------------------|--------------------|---------------------------------|----|-------|--------------|----|------|
| | | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| Comunicación interna | Secundaria | .157 | 6 | .200* | .991 | 6 | .991 |
| | Preparatoria | .136 | 27 | .200* | .941 | 27 | .130 |
| | Licenciatura | .105 | 50 | .200* | .952 | 50 | .042 |
| | Posgrado | .161 | 17 | .200* | .910 | 17 | .099 |

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

| | N | Media | Desviación estándar | Error estándar | 95% del intervalo de confianza para la media | | Mínimo | Máximo |
|--------------|-----|--------|---------------------|----------------|--|-----------------|--------|--------|
| | | | | | Límite inferior | Límite superior | | |
| Secundaria | 6 | 3.2549 | .85216 | .34789 | 2.3606 | 4.1492 | 2.00 | 4.41 |
| Preparatoria | 27 | 3.2876 | .95359 | .18352 | 2.9104 | 3.6648 | 1.47 | 4.76 |
| Licenciatura | 50 | 3.3741 | .80337 | .11361 | 3.1458 | 3.6024 | 2.00 | 4.82 |
| Posgrado | 17 | 3.5052 | .57637 | .13979 | 3.2088 | 3.8015 | 2.71 | 4.41 |
| Total | 100 | 3.3659 | .80895 | .08090 | 3.2054 | 3.5264 | 1.47 | 4.82 |

ANOVA

| | Suma de cuadrados | gl | Media cuadrática | F | Sig. |
|------------------|-------------------|----|------------------|------|------|
| Entre grupos | .573 | 3 | .191 | .285 | .836 |
| Dentro de grupos | 64.213 | 96 | .669 | | |
| Total | 64.786 | 99 | | | |

Hipótesis nula 3

Comunicación interna y edad

Pruebas de normalidad

| | Edad | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|-------------------------|---------------|---------------------------------|----|-------|--------------|----|------|
| | | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| Comunicación interna | 20 a 30 años | .126 | 30 | .200* | .935 | 30 | .066 |
| | 31 a 40 años | .103 | 25 | .200* | .970 | 25 | .654 |
| | 41 a 50 años | .133 | 27 | .200* | .947 | 27 | .182 |
| | 51 a más años | .134 | 21 | .200* | .921 | 21 | .091 |

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Descriptivos

| | N | Media | Desviación estándar | Error estándar | 95% del intervalo de confianza para la media | | Mí- nimo | Má- ximo |
|---------------|-----|--------|------------------------|-------------------|--|--------------------|-------------|-------------|
| | | | | | Límite inferior | Límite superior | | |
| | | | | | 20 a 30 años | 30 | | |
| 31 a 40 años | 25 | 3.4165 | .74984 | .14997 | 3.1070 | 3.7260 | 2.00 | 4.82 |
| 41 a 50 años | 27 | 2.9150 | .80164 | .15428 | 2.5979 | 3.2321 | 1.47 | 4.59 |
| 51 a más años | 21 | 3.3922 | .83632 | .18250 | 3.0115 | 3.7728 | 2.18 | 4.65 |
| Total | 103 | 3.3341 | .80580 | .07940 | 3.1766 | 3.4916 | 1.47 | 4.82 |

ANOVA

| | Suma de cuadrados | gl | Media cuadrática | F | Sig. |
|------------------|-------------------|-----|------------------|-------|------|
| Entre grupos | 7.135 | 3 | 2.378 | 3.984 | .010 |
| Dentro de grupos | 59.095 | 99 | .597 | | |
| Total | 66.230 | 102 | | | |

Prueba de homogeneidad de varianzas

| Estadístico de Levene | gl1 | gl2 | Sig. |
|-----------------------|-----|-----|------|
| .588 | 3 | 99 | .624 |

Comparaciones múltiples

Variable dependiente: Comunicación interna

Scheffe

| (I) Edad | (J) Edad | Diferencia de medias (I-J) | Error estándar | Sig. | Intervalo de confianza al 95% | |
|---------------|---------------|----------------------------|----------------|-------|-------------------------------|-----------------|
| | | | | | Límite inferior | Límite superior |
| 20 a 30 años | 31 a 40 años | .18549 | .20922 | .853 | -.4096 | .7806 |
| | 41 a 50 años | .68693* | .20495 | .014 | .1040 | 1.2699 |
| | 51 a más años | .20980 | .21982 | .823 | -.4154 | .8350 |
| 31 a 40 años | 20 a 30 años | -.18549 | .20922 | .853 | -.7806 | .4096 |
| | 41 a 50 años | .50144 | .21444 | .148 | -.1085 | 1.1113 |
| | 51 a más años | .02431 | .22870 | 1.000 | -.6261 | .6748 |
| 41 a 50 años | 20 a 30 años | -.68693* | .20495 | .014 | -1.2699 | -.1040 |
| | 31 a 40 años | -.50144 | .21444 | .148 | -1.1113 | .1085 |
| | 51 a más años | -.47712 | .22480 | .219 | -1.1165 | .1622 |
| 51 a más años | 20 a 30 años | -.20980 | .21982 | .823 | -.8350 | .4154 |
| | 31 a 40 años | -.02431 | .22870 | 1.000 | -.6748 | .6261 |
| | 41 a 50 años | .47712 | .22480 | .219 | -.1622 | 1.1165 |

*. La diferencia de medias es significativa en el nivel .05.

Hipótesis nula 4

Comunicación interna y antigüedad en el servicio

Pruebas de normalidad

| | Antigüedad en el servicio | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|-------------------------|------------------------------|---------------------------------|----|-------|--------------|----|------|
| | | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| Comunicación interna | 0 a 10 años | .090 | 71 | .200* | .970 | 71 | .085 |
| | 11 a 20 años | .106 | 15 | .200* | .961 | 15 | .713 |
| | 21 a 30 años | .234 | 10 | .127 | .852 | 10 | .062 |
| | 31 a más | .239 | 4 | . | .903 | 4 | .444 |

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Descriptivos

| | N | Media | Desviación estándar | Error estándar | 95% del intervalo de confianza para la media | | Mínimo | Máximo |
|--------------|-----|--------|------------------------|-------------------|--|--------------------|--------|--------|
| | | | | | Límite inferior | Límite superior | | |
| 0 a 10 años | 71 | 3.3894 | .81292 | .09648 | 3.1970 | 3.5818 | 1.47 | 4.82 |
| 11 a 20 años | 15 | 3.1373 | .79813 | .20608 | 2.6953 | 3.5792 | 2.00 | 4.65 |
| 21 a 30 años | 10 | 3.5059 | .78881 | .24944 | 2.9416 | 4.0702 | 2.35 | 4.29 |
| 31 a más | 4 | 3.4265 | .85159 | .42579 | 2.0714 | 4.7815 | 2.71 | 4.59 |
| Total | 100 | 3.3647 | .80394 | .08039 | 3.2052 | 3.5242 | 1.47 | 4.82 |

ANOVA

| | Suma de cuadrados | gl | Media cuadrática | F | Sig. |
|------------------|-------------------|----|------------------|------|------|
| Entre grupos | 1.034 | 3 | .345 | .526 | .666 |
| Dentro de grupos | 62.952 | 96 | .656 | | |
| Total | 63.986 | 99 | | | |

Hipótesis nula 5

Desempeño laboral y género

Pruebas de normalidad

| | Género | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|----------------------|-----------|---------------------------------|----|-------|--------------|----|------|
| | | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| Desempeño laboral | Masculino | .082 | 40 | .200* | .979 | 40 | .657 |
| | Femenino | .088 | 60 | .200* | .977 | 60 | .301 |

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Prueba de muestras independientes

| | Prueba de Levene de igualdad de varianzas | Prueba t para la igualdad de medias | | | | | | |
|---------------------------|---|-------------------------------------|------|------|--------|------------------|----------------------|------------------------------|
| | | F | Sig. | t | gl | Sig. (bilateral) | Diferencia de medias | Diferencia de error estándar |
| | | | | | | | | |
| Desem- peño laboral | Se asumen varianzas iguales | .207 | .650 | .263 | 98 | .793 | .01987 | .07564 |
| | No se asumen varianzas iguales | | | .265 | 86.540 | .791 | .01987 | .07489 |

Estadísticas de grupo

| | Género | N | Media | Desviación estándar | Media de error estándar |
|----------------------|-----------|----|--------|---------------------|-------------------------|
| Desempeño laboral | Masculino | 40 | 4.3404 | .35949 | .05684 |
| | Femenino | 60 | 4.3205 | .37769 | .04876 |

Hipótesis nula 6

Desempeño laboral y nivel de educación

Pruebas de normalidad

| | Nivel de Educación | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|-------------------|--------------------|---------------------------------|----|-------|--------------|----|------|
| | | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| Desempeño laboral | Secundaria | .251 | 6 | .200* | .902 | 6 | .387 |
| | Preparatoria | .088 | 27 | .200* | .958 | 27 | .331 |
| | Licenciatura | .115 | 50 | .094 | .975 | 50 | .355 |
| | Posgrado | .109 | 17 | .200* | .949 | 17 | .434 |

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

ANOVA

| | Suma de cuadrados | gl | Media cuadrática | F | Sig. |
|------------------|-------------------|----|------------------|------|------|
| Entre grupos | .193 | 3 | .064 | .460 | .711 |
| Dentro de grupos | 13.436 | 96 | .140 | | |
| Total | 13.630 | 99 | | | |

Descriptivos

| | N | Media | Desviación estándar | Error estándar | 95% del intervalo de confianza para la media | | Mínimo | Máximo |
|--------------|-----|--------|---------------------|----------------|--|-----------------|--------|--------|
| | | | | | Límite inferior | Límite superior | | |
| Secundaria | 6 | 4.4872 | .24647 | .10062 | 4.2285 | 4.7458 | 4.23 | 4.92 |
| Preparatoria | 27 | 4.2906 | .34224 | .06586 | 4.1552 | 4.4260 | 3.77 | 4.92 |
| Licenciatura | 50 | 4.3308 | .37788 | .05344 | 4.2234 | 4.4382 | 3.46 | 5.00 |
| Posgrado | 17 | 4.3439 | .43947 | .10659 | 4.1179 | 4.5698 | 3.54 | 5.00 |
| Total | 100 | 4.3315 | .37104 | .03710 | 4.2579 | 4.4052 | 3.46 | 5.00 |

Hipótesis nula 7

Desempeño laboral y edad

Pruebas de normalidad

| | Edad | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|---------------------------|---------------|---------------------------------|----|-------|--------------|----|------|
| | | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| Desem- peño laboral | 20 a 30 años | .122 | 30 | .200* | .959 | 30 | .284 |
| | 31 a 40 años | .109 | 25 | .200* | .973 | 25 | .713 |
| | 41 a 50 años | .144 | 27 | .158 | .917 | 27 | .034 |
| | 51 a más años | .178 | 21 | .080 | .924 | 21 | .107 |

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Descriptivos

| | N | Media | Desviación estándar | Error estándar | 95% del intervalo de confianza para la media | | Mí- nimo | Má- ximo |
|---------------|-----|--------|------------------------|-------------------|--|--------------------|-------------|-------------|
| | | | | | Límite inferior | Límite superior | | |
| 20 a 30 años | 30 | 4.3103 | .39092 | .07137 | 4.1643 | 4.4562 | 3.62 | 5.00 |
| 31 a 40 años | 25 | 4.2769 | .39411 | .07882 | 4.1142 | 4.4396 | 3.46 | 5.00 |
| 41 a 50 años | 27 | 4.3675 | .32659 | .06285 | 4.2383 | 4.4967 | 3.54 | 4.77 |
| 51 a más años | 21 | 4.4176 | .40234 | .08780 | 4.2344 | 4.6007 | 3.54 | 5.00 |
| Total | 103 | 4.3391 | .37630 | .03708 | 4.2655 | 4.4126 | 3.46 | 5.00 |

ANOVA

| | Suma de cuadrados | gl | Media cuadrática | F | Sig. |
|------------------|-------------------|-----|------------------|------|------|
| Entre grupos | .273 | 3 | .091 | .635 | .594 |
| Dentro de grupos | 14.170 | 99 | .143 | | |
| Total | 14.443 | 102 | | | |

Hipótesis nula 8

Desempeño laboral y antigüedad en el servicio

Pruebas de normalidad

| | Antigüedad en el servicio | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|-------------------|---------------------------|---------------------------------|----|-------|--------------|----|------|
| | | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| Desempeño laboral | 0 a 10 años | .084 | 71 | .200* | .982 | 71 | .397 |
| | 11 a 20 años | .164 | 15 | .200* | .941 | 15 | .400 |
| | 21 a 30 años | .189 | 10 | .200* | .918 | 10 | .341 |
| | 31 a más | .382 | 4 | . | .801 | 4 | .103 |

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Descriptivos

| | N | Media | Desviación estándar | Error estándar | 95% del intervalo de confianza para la media | | Mínimo | Máximo |
|--------------|-----|--------|---------------------|----------------|--|-----------------|--------|--------|
| | | | | | Límite inferior | Límite superior | | |
| 0 a 10 años | 71 | 4.3229 | .36629 | .04347 | 4.2362 | 4.4096 | 3.46 | 5.00 |
| 11 a 20 años | 15 | 4.4256 | .25324 | .06539 | 4.2854 | 4.5659 | 4.08 | 4.92 |
| 21 a 30 años | 10 | 4.3692 | .48893 | .15461 | 4.0195 | 4.7190 | 3.54 | 5.00 |
| 31 a más | 4 | 3.9423 | .51170 | .25585 | 3.1281 | 4.7565 | 3.54 | 4.69 |
| Total | 100 | 4.3277 | .37583 | .03758 | 4.2531 | 4.4023 | 3.46 | 5.00 |

ANOVA

| | Suma de cuadrados | gl | Media cuadrática | F | Sig. |
|------------------|-------------------|----|------------------|-------|------|
| Entre grupos | .757 | 3 | .252 | 1.831 | .147 |
| Dentro de grupos | 13.227 | 96 | .138 | | |
| Total | 13.984 | 99 | | | |

APÉNDICE H

RESULTADO DE LAS PREGUNTAS COMPLEMENTARIAS

**Medias aritméticas de los constructos comunicación interna y desempeño
laboral**

Estadísticos descriptivos

| | N | Media |
|----------------------|-----|--------|
| Comunicación interna | 112 | 3.2910 |
| Desempeño laboral | 112 | 4.3420 |
| N válido (por lista) | 112 | |

REFERENCIAS

- Abiona, B. G., Fakoya, E. O., Adeogun, S. O. y Blessed, J. O. (2015). Effect of communication pattern on agricultural employees' job performance. *Journal of Biology, Agriculture and Healthcare*, 5(3), 1-7. doi:10.18765/jes.v3i2.8391
- Alcántara García, B. L. (2016). *Modelo de factores determinantes del desempeño y compromiso laboral validado con empleados de instituciones de la unión dominicana* (Tesis de maestría). Universidad de Morelos, Morelos, México.
- Alles, M. A. (2002). *Desempeño por competencias: evaluación de 360°*. Buenos Aires: Granica.
- Álvarez, J. (2007). Comunicación interna, la estrategia del éxito. *Razón y Palabra*, 56, 1-8.
- Bergeruelo, B. (2011). *Comunicación interna en la empresa: claves y desafíos*. Valencia: Aedipe Centro y Wolters Kluwer.
- Bohlander, G. W. y Snell, S. A. (2013). *Administración de recursos humanos* (16ª ed.). México: Cengage Learning.
- Byakutaga, B. N. K., Onen, D., Oonyu, J. y Kasesene, E. S. (2016). Written and non-written communication methods as correlates of employee performance: A study of academic staff of primary teachers' colleges in Central Uganda. *Journal of Education and Practice*, 7(10), 1-11.
- Cazau, P. (2006). *Introducción a la investigación en ciencias sociales* (3ª ed.). Buenos Aires: El Psicoasesor.
- Cegarra Sánchez, J. (2011). *Metodología de la investigación científica y tecnológica*. Madrid: Díaz de Santos.
- Celis García, E. A. y García Villamizar, C. I. (2014). La incidencia de la gestión de la comunicación en la estrategia corporativa. *Informes Psicológicos*, 14(1), 49-64.
- Chávez, S., de las Salas, M. y Acosta, R. B. (2015). Competencias gerenciales y desempeño laboral en empresas aseguradoras. *CICAG: Revista del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*, 12(2), 178-196.

- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos* (9ª ed.). México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento organizacional* (3ª ed.) México: McGraw Hill Education.
- Chruden, H. J. y Sherman, A. W. (2002). *Administración de personal*. México: CECSA.
- Crespo, I., Nicolini, C. y Parodi, J. (2015). *La comunicación interna en la administración pública española: claves para innovar*. Madrid: Instituto Nacional de Administración Pública.
- Cruz Moreira, G. K. (2017). *La comunicación interna para el mejoramiento de la productividad de Industrias Catedral, S. A. de la ciudad de Ambato* (Tesis de licenciatura). Universidad técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.
- De la Rosa Valverde, M. (2013). Premios capital humano. Eroski, la comunicación interna como palanca de desarrollo de personas y negocios. *Capital Humano: Revista para la Integración y Desarrollo de los Recursos Humanos*, 26(279), 70-78.
- Dessler, G. (2001). *Administración de personal* (8ª ed.). México: Pearson Educación.
- Femi, A. F. (2014). The impact of communication on workers' performance in selected organisations in Lagos State, Nigeria. *Journal of Humanities and Social Science (IOSR-JHSS)*, 19(8), 75-82. doi.10.9790/0837-19827582
- Fernández, C. (2009). *La comunicación humana en el mundo contemporáneo* (3ª ed.). México: McGraw-Hill.
- Franklin Fincowsky, E. B. y Krieger, M. J. (2011). *Comportamiento organizacional: enfoque para América Latina*. México: Pearson Educación.
- Gómez, D. M. y Sarsosa Prowesk, K. (2011). Características de la cultura organizacional y comunicación interna en una comercializadora de lácteos de Cali. *Pensamiento Psicológico*, 9(17), 57-68.
- Gómez Mejía, L. R., Balkin, D. B. y Cardy, R. L. (2001). *Dirección y gestión de recursos humanos*. México: Prentice Hall.
- Grajales Guerra, T. (2004). *Cómo elaborar una propuesta de investigación*. Montemorelos, México: Publicaciones Universidad de Montemorelos.
- Grande Esteban, I. y Abascal Fernández, E. (2014). *Fundamentos y técnicas de investigación comercial* (12ª ed.). Madrid: Esic.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). México: McGraw-Hill.

- Javier Domínguez, M. (2016). *Modelo de asociación entre factores predictores del clima organizacional y el desempeño laboral validado en empleados del corporativo adventista de la Unión Dominicana* (Tesis doctoral). Universidad de Montemorelos, Montemorelos, México.
- Lado Capelo, M. (2013). *Introducción a la auditoría socio laboral: una perspectiva desde los recursos humanos*. Madrid: Bubok.
- Levin, R. I. y Rubin, D. S. (2004). *Estadística para administración y economía* (7ª ed.). México: Pearson Educación.
- Lévy-Leboyer, C. (1992). *Evaluación del personal: los métodos a elegir*. Madrid: Díaz de Santos.
- Marchiori, M. (2006). *Comunicação interna: um fator estratégico no sucesso dos negócios. Faces da cultura e da comunicação organizacional* (2º ed.). Caetano do Sul: Difusão.
- Martín, F. (1997). *Comunicación en empresas e instituciones: de la consultora a la dirección de comunicación* (2ª ed.). Salamanca: Universidad de Salamanca.
- Mateus, A. F. (2014). La comunicación en las teorías de las organizaciones. El cruzar del siglo XX y la revolución de las nuevas tecnologías: una visión histórica. *Historia y Comunicación Social*, 19, 195-210.
- Mazur, M. (30 de enero de 2013). 12 most ridiculous communication myths to stop believing [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://drmichellemazur.com/2013/01/12-most-ridiculous-communication-myths-to-stop-believing.html>
- Mazzei, A. (2010). Promoting active communication behaviours through internal communication. *Corporate Communications: An International Journal*, 15(3), 221–234. doi:10.1108/13563281011068096
- Mondy, R. W. (2010). *Administración de recursos humanos* (11ª ed.). México: Pearson Educación.
- Mondy, R. W. y Noe, R. M. (2005). *Administración de recursos humanos*. México: Prentice Hall.
- Motowidlo, S. J. y Kell, H. J. (2012). *Job performance: Handbook of psychology* (2ª ed.). New York: John Wiley & Sons. doi.org/10.1002/9781118133880.hop212005

- Muñoz Hernández, H. M. (2012). Comunicación y productividad en pequeñas y medianas empresas de un clúster textil en Colombia. *Contaduría y Administración*, 57(2), 223-224.
- Puchol, L. (2007). *Dirección y gestión de recursos humanos* (7ª ed.). Madrid: Díaz de Santos.
- Ramírez Vielma, G. (2013). *Diseño del trabajo y desempeño laboral individual* (Tesis doctoral). Universidad Autónoma de Madrid, Madrid, España.
- Reguant Álvarez, M. y Martínez Olmo, F. (2014). *Operacionalización de conceptos/variables*. Recuperado de <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/57883/1/Indicadores-Repository.pdf>
- Rich, B. L., Lepine, J. A. y Crawford, E. R. (2010). Job engagement: Antecedents and effects on job performance. *Academy of Management Journal*, 53(3), 617-635. doi:10.5465/amj.2010.51468988
- Robbins, S. P. (1998). *Fundamentos de comportamiento organizacional* (8ª ed.). México: Pearson.
- Robbins, S. P. y Coulter, M. (2005). *Administración* (8ª ed.). México: Pearson.
- Robbins, S. P. y Judge, T. A. (2017). *Comportamiento organizacional* (17ª ed.). México: Pearson.
- Robles Mantuano, C. A. (2017). *Propuesta de un modelo de gestión de talento humano para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del área de jabonería de una empresa industrial de la ciudad de Manta* (Tesis de maestría). Universidad Espíritu Santo, Guayaquil, Ecuador.
- Rodríguez M., A. A., Paz Retamal, M., Lizana, J. N. y Cornejo, F. A. (2011). Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena. *Salud y Sociedad*, 2(2), 219-234.
- Saboya Navarro, M. V. (2016). *Comunicación interna y su influencia en el desempeño laboral en la Universidad Nacional de San Martín, en la ciudad de Tarapoto, año 2016* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú.
- Sepúlveda Vargas, R. (2016). *Modelo de factores predictores de satisfacción y desempeño laboral validado con empleados de una organización confesional cubana* (Tesis doctoral). Universidad de Morelos, Nuevo León, México.
- Sherman, A., Bohlander, G. y Snell, S. (2001). *Administración de recursos humanos*. México: Thomson.
- Sonnetag, S., Volmer, J. y Spychala, A. (2008). *Job performance*. Los Angeles: SAGE.

- Stoner, J. A., Freeman, R. E. y Gilbert, D. R. (1996). *Administración*. México: Prentice Hall Hispanoamericana.
- Tkalac Verčič, A., Verčič, D. y Sriramesh, K. (2012). Internal communication: Definition, parameters, and the future. *Public Relations Review*, 38(2), 223–230. doi:10.1016/j.pubrev.2011.12.019
- Weiten, W. (2006). *Psicología: temas y variaciones* (6ª ed.). México: Thomson.
- Werther, W. B. y Davis, K. (2008). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las empresas* (6ª ed.). México: McGraw-Hill.
- Whetten, D. A. y Cameron, K. S. (2011). *Desarrollo de habilidades directivas* (8ª ed.). México: Prentice Hall.
- Zapata Rotundo, G. J. y Canet Giner, M. T. (2008). Propuesta metodológica para la construcción de escalas de medición a partir de una aplicación empírica, *Revista Electrónica Actualidades Investigativas en Educación*, 8(2), 1-26. Recuperado de <https://www.redalyc.org/html/447/44713044004/>