Descargado el: 18-11-2026 ISSN 1727-897X

ARTÍCULO ORIGINAL

Comunicación interna y desempeño laboral en profesionales sanitarios peruanos durante la pandemia COVID-19

Internal communication and job performance in Peruvian health professionals during the COVID-19 pandemic

Jorge Luis Damián Foronda[1] Ericson Félix Castillo Saavedra[2] Cecilia Elizabeth Reyes Alfaro[1] Rosa María Salas Sánchez[1] Carmen Isolina Ayala Jara[2]

[1] Universidad César Vallejo, Trujillo, Peru
[2] Universidad Nacional de Trujillo, Peru

Cómo citar este artículo:
Damián-Foronda J, Castillo-Saavedra E, Reyes-Alfaro C, Salas-Sánchez R, Ayala-Jara C. Comunicación interna y desempeño laboral en profesionales sanitarios peruanos durante la pandemia COVID-19. **Medisur** [revista en Internet]. 2021 [citado 2026 Nov 18]; 19(4):[aprox. 8 p.]. Disponible en: https://medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/5033

Resumen

Fundamento: La comunicación interna dentro de una organización garantiza que los trabajadores realicen sus actividades de manera eficaz; lo cual, en el contexto salud, se traduce en priorizar el bienestar y la calidad de vida del paciente.
Objetivo: determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral en profesionales sanitarios peruanos durante la pandemia COVID-19.
Métodos: estudio descriptivo correlacional, realizado con la participación de 100 profesionales del departamento Materno-infantil de un hospital público de Chimbote, Perú. Se aplicaron dos instrumentos de recolección de datos mediante cuestionarios en línea de *google*, correspondientes a las variables comunicación interna y desempeño laboral. La información fue registrada y procesada mediante estadística descriptiva, a través de frecuencias y porcentajes. Se utilizó el programa *Statistical Package for the Social Sciences* versión 26, y se consideró una confiabilidad de 95 % para la correlación bivariada de Pearson.
Resultados: el desempeño laboral de los profesionales del departamento Materno-infantil manifestó un nivel alto (51 %), y el de comunicación interna fue medio (57 %). En el análisis por dimensiones, se encontró relación directa y significativa entre descendente y desempeño laboral, así como también entre responsabilidad y comunicación interna.
Conclusión: el nivel de comunicación interna fue medio, adecuado con respecto a la situación de pandemia COVID-19, y se relacionó de forma directa y significativa con el desempeño laboral en los profesionales sanitarios peruanos que participaron en el estudio.

Palabras clave: Sistemas de comunicación en hospital, análisis y desempeño de tareas, práctica profesional, servicio de urgencia en hospital

Abstract

Background: Rationale: Internal communication within an organization ensures that workers carry out their activities effectively; which, in the health context, translates into prioritizing the patients´ well-being and quality of life.
Objective: to determine the relationship between internal communication and job performance in Peruvian health professionals during the COVID-19 pandemic.
Methods: descriptive correlational study, carried out with the participation of 100 professionals from the maternal-infant department of a public hospital in Chimbote, Peru. Two data collection instruments were applied using online Google questionnaires, corresponding to the variables internal communication and job performance. The information was recorded and processed through descriptive statistics, through frequencies and percentages. The Statistical Package for the Social Sciences program version 26 was used, and a reliability of 95% was considered for Pearson's bivariate correlation.
Results: the work performance of the maternal and child department professionals showed a high level (51%), and that of internal communication was medium (57%). In the analysis by dimensions, a direct and significant relationship was found between descending and job performance, as well as between responsibility and internal communication.
Conclusion: the level of internal communication was medium, adequate with respect to the COVID-19 pandemic situation, and was directly and significantly related to job performance in the Peruvian health professionals who participated in the study.

Key words: Hospital communication systems, task performance and analysis, professional practice, emergency service, hospital

Aprobado: 2021-07-06 16:07:12

Correspondencia: Jorge Luis Damián Foronda. Universidad César Vallejo. Trujillo jorgedamfor@gmail.com

INTRODUCCIÓN

En el ámbito mundial, el nuevo coronavirus (COVID-19) ha generado cambios importantes en las organizaciones prestadoras de servicios de salud. La comunicación interna es uno de los pilares fundamentales para afrontar los retos concernientes a la globalización, así como garantizar la calidad y la competitividad de toda institución relacionada a brindar servicios a personas.

En este sentido, la pandemia de COVID-19 ha suscitado que la comunicación interna sea reestructurada, los trabajadores han tenido que adaptarse a una nueva realidad, que involucra el uso de las tecnologías de la información y comunicación, porque de forma general pueden ser persuadidos de lo que tienen que hacer, sin ninguna coacción, con el propósito de brindar una atención de calidad. De esta forma, cualquier plan de comunicación interna tiene correspondencia con disposiciones y posturas conductuales de sus integrantes, por lo que es inevitable operar con otros participantes de la organización, con la finalidad de lograr los objetivos estratégicos propuestos.[1,2,3]

Asimismo, en el contexto de pandemia la comunicación interna en un centro hospitalario es un pronosticador de la satisfacción laboral de los profesionales de salud, del máximo compromiso con su desempeño laboral, porque tiene que afrontar situaciones de ansiedad y temor al contagio, pero que demuestran su mayor profesionalismo para un mejor desempeño organizacional. Por consiguiente, tener un personal sanitario comprometido con su desempeño laboral y con el ámbito organizacional, es importante en un mundo altamente competitivo, porque garantizará la recuperación del paciente.[4,5,6]

Al respecto, muchos de los problemas médico–legales que se presentan en los establecimientos de salud se relacionan con que los trabajadores están inmersos en ambientes laborales con una comunicación interna inadecuada por temor al contagio; los diálogos son demasiado concisos, con poca deliberación, por lo que es necesario generar estrategias para mejorar estas competencias, que a su vez garanticen mayor eficiencia en la calidad de la prestación de salud.[7,8]

La comunicación oral, aunque mayormente limitada en estos tiempos de pandemia, permite la transmisión de mensajes, y se considera la más importante, porque recibe inmediatamente la respuesta. Existe una comunicación directa, sin distorsiones, la cual se evidencia en reuniones, videoconferencias o videollamadas. Por otro lado, la comunicación escrita, a diferencia de la verbal, no está sujeta al espacio ni al tiempo, pues la respuesta no es inmediata, porque requiere mayor procedimiento, buscar lógica y ser comprensible. Actualmente, la comunicación organizativa suele realizarse de forma impresa y escrita: cartas, correo electrónico, mensajes de texto instantáneos, sitios web, redes sociales, aplicaciones digitales y blogs. Además, la comunicación no verbal tiene gran importancia en el ámbito sanitario actual, porque permite evitar un posible contagio, al evitar el contacto directo entre profesionales de la salud. Durante la atención sanitaria el personal de salud debe tener la capacidad de interpretar el lenguaje corporal, las expresiones faciales, la modulación de voz, entre otros, con la intención de lograr un buen diagnóstico y pronóstico de las enfermedades de los usuarios externos.[9,10]

Al mismo tiempo, el desempeño laboral, como cualquier clase de comportamiento de los empleados durante el trabajo, puede caracterizarse por agresividad, pereza, insatisfacción, o bien, por el compromiso.[11,12] La evaluación del desempeño laboral durante la pandemia COVID-19 prioriza el mejoramiento y sostenibilidad de los grados de productividad para la recuperación de los pacientes. Las organizaciones cuyos trabajadores se sienten más satisfechos, probablemente sean más eficaces.[12,13] El desempeño laboral dentro de las organizaciones es el reflejo de comportamientos y resultados, mediante los cuales los empleados se involucran con los objetivos organizacionales; y, está influenciado por las características individuales, ambiente de trabajo, seguridad laboral y educación.[14]

En el Perú, para que las instituciones brinden calidad en las prestaciones asistenciales, es necesario que los directivos sean competentes, y establezcan estrategias que generen una comunicación interna y externa. En la actualidad, debido a la situación de pandemia, los profesionales sanitarios han tenido que adaptarse a la nueva rutina laboral, que implica la utilización de los implementos de bioseguridad, así como, respetar el distanciamiento social, por temor a contagiarse. En este contexto, se ha dificultado una comunicación empática, oportuna y apropiada, lo cual repercute directamente

sobre la calidad de atención del paciente.

El hospital público de Chimbote (Perú), institución prestadora de servicios de salud, con más de 50 años de fundada, brinda prestaciones preventivas y recuperativas a unos 250 mil asegurados provenientes de toda la región Ancash, incluyendo a más de 35 mil pacientes adscritos a este establecimiento, y a pacientes contagiados de COVID-19. Durante todo este tiempo ha experimentado cambios en la administración, pero su filosofía sigue siendo la misma. Particularmente en el departamento Materno-infantil, que integra a dos servicios de hospitalización (pediatría y ginecobstetricia), conformado por jefe de departamento, jefe de Servicio y 102 personas que laboran en el área asistencial, entre médicos, enfermeras, obstetras, técnicos y dos administrativos, el contexto de pandemia puede estar incidiendo en que exista una comunicación interna inadecuada, y ello afecta directamente al desempeño laboral. Conocer el comportamiento de esas variables, aportaría herramientas para mejorar en esta y otras entidades de salud la calidad de la atención a pacientes.

El estudio pretende determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral en profesionales sanitarios peruanos durante la pandemia COVID-19.

MÉTODOS

Se realizó un estudio descriptivo, correlacional, de corte transversal, en trabajadores de un hospital público de la ciudad de Chimbote, Perú.

La población muestral estuvo conformada por el número de profesionales sanitarios del departamento Materno-infantil de un hospital público de la citada localidad, los cuales tenían por los menos 6 meses laborando de forma continua bajo la modalidad de contratado o nombrado, y que aceptaron participar en el estudio. Los 100 participantes incluyeron médicos, enfermeras, obstetras y técnicos.

La primera variable se midió mediante la adaptación del Cuestionario de Satisfacción de Comunicación Interna,[15] constituido por 17 ítems, usando la escala tipo Likert, con puntuaciones desde 1 a 5, que abarcaron las dimensiones descendente, ascendente y horizontal. Igualmente, la segunda variable se midió a través del Cuestionario de Desempeño Laboral, tomando en consideración estudios realizados en el contexto peruano,[12,13] se estructuró en 13 ítems, con escala de Likert desde 1 a 5, que abarcaron las dimensiones gestión administrativa, responsabilidad y productividad.

Los instrumentos fueron sometidos a un análisis psicométrico para su adaptación al contexto de estudio. Se utilizó la validez de contenido y criterio para ambos, y se obtuvieron valores de V Aiken y coeficientes de correlación de Pearson mayores a 0,9. En el caso de la confiablidad, se realizó una prueba piloto en un contexto similar a la aplicación del estudio, de lo que resultaron valores de Alfa de Cronbach de 0,8 y 0,9 para la comunicación interna y desempeño laboral respectivamente.

En un primer momento se realizaron las coordinaciones con la jefatura del Departamento Materno-infantil del hospital, tomando en consideración la normatividad vigente por la pandemia COVID-19, relacionada al aislamiento social para evitar un posible contagio. Con el permiso correspondiente, se elaboró un cuestionario mediante *google form*, donde se incluyó el consentimiento informado, así como los instrumentos de medición. La información obtenida fue procesada y posteriormente registrada en frecuencias y porcentajes mediante la estadística descriptiva. Del mismo modo, respecto a la estadística inferencial, se utilizó la correlación bivariada de Pearson, con una confiablidad del 95 % y margen de error del 5 %. El programa *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) v 26 permitió establecer asociación entre las dimensiones de una de las variables respecto a la otra.

La investigación fue aprobada por el Comité de Ética de la Universidad César Vallejo, y posteriormente registrada con un número correspondiente en la Dirección de Investigación.

RESULTADOS

Referente a la comunicación interna, el 57 % de los encuestados manifestó que existe un nivel de comunicación medio, lo cual se reflejó en sus dimensiones de descendente, ascendente y horizontal, con el 52 %, 44 % y 58 % respectivamente. (Tabla 1).

Tabla 1- Nivel de comunicación interna en profesionales sanitarios peruanos.

Variable	Bajo		Medio		Alto	
	No.	%	No.	%	No.	%
Descendente	23	23	52	52	25	25
Ascendente	19	19	44	44	37	37
Horizontal	17	17	58	58	25	25
Comunicación Interna	19	19	57	57	24	24

En cuanto al desempeño laboral, el 51 % de los trabajadores expresó un alto desempeño, el cual, en sus dimensiones de gestión administrativa, responsabilidad y productividad presentó 65 %, 62 % y 49 % respectivamente (Tabla 2).

Tabla 2- Nivel de desempeño laboral en profesionales sanitarios peruanos.

Variable	Bajo		Medio		Alto	
	No.	%	No.	%	No.	%
Gestión administrativa	13	13	65	65	22	22
Responsabilidad	12	12	62	62	26	26
Productividad	10	10	49	49	41	41
Desempeño laboral	14	14	35	35	51	51

El desempeño laboral y la comunicación interna tuvieron asociación positiva y significativa (r=0,276); mientras que el análisis por dimensiones tuvo relación significativa solo con la comunicación interna descendente (r=0,338). (Tabla 3).

Tabla 3- Coeficiente de correlación bivariada de Pearson entre las dimensiones de la comunicación interna y desempeño laboral.

Variable	1	2	3	4	5
1. Descendente	1				
2. Ascendente	0,481**	1			
3. Horizontal	0,469**	0,604**	1		
4. Comunicación interna	0,885**	0,821**	0,775**	1	
5. Desempeño	0,338**	0,160	0,117	0,276**	1

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

El análisis inferencial entre las dimensiones del desempeño laboral y la comunicación interna mostró la relación significativa con la responsabilidad (r=0,308). (Tabla 4).

Tabla 4- Coeficiente de correlación bivariada de Pearson entre las dimensiones de desempeño laboral y comunicación interna.

Variable	1	2	3	4	5
1. Gestión administrativa	1				
2. Responsabilidad	0,356**	1			
3. Productividad	0,660**	350**	1		
4. Desempeño	0,854**	0,703**	0,837**	1	
5. Comunicación interna	0,180	0,308**	0,177	0,276**	1

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

DISCUSIÓN

El nivel medio (57 %) de comunicación interna alcanzado por los profesionales sanitarios peruanos durante la pandemia COVID-19 indicaría que, a pesar del estado de temor e inseguridad que presentan los trabajadores de un determinado departamento hospitalario, los directivos utilizan los canales adecuados, con el objetivo de internalizar los objetivos institucionales, lo cual propiciaría la realización y cumplimiento de tareas. Además, el 52 % de comunicación descendente reflejaría los beneficios que tiene este tipo de comunicación al promover la confianza entre directivos y empleados, y la retroalimentación necesaria para cada proceso operativo dentro del equipo de trabajo, con el logro de mejores resultados. Ante esto, el jefe del departamento tuvo la responsabilidad de crear estrategias para el cumplimiento de actividades de forma segura, exigió la entrega oportuna de equipos de protección personal, así como capacitación constante sobre el uso adecuado.

Del mismo modo, una posible explicación en cuanto al 58 % de comunicación horizontal se relacionaría con la diversificación de carreras profesionales que presenta el Departamento Materno-infantil, escenario del estudio. Al respecto, algunos autores establecen que la percepción entre los miembros del equipo de salud relacionado a la comunicación y la colaboración es diferente; no comparten los mismos criterios, y esto conllevaría a omisiones o errores en la atención de los pacientes.[16,17,18] En este caso, la pandemia COVID-19 creó un ambiente distinto en el departamento, porque se priorizó proteger al compañero de trabajo, las diferencias personales se minimizaron, y se trabajó en equipo por un objeto en común: la recuperación del paciente.

Asimismo, se debe considerar que el entorno de la comunicación interna cambia continuamente, debido a múltiples razones, y en un contexto como el de la pandemia COVID-19, donde los profesionales sanitarios deben recurrir al uso de las tecnologías de la comunicación para discutir situaciones relacionadas con la atención del paciente, las organizaciones tienen que adaptarse rápidamente para una comunicación eficaz con sus empleados; y en este caso, el encargado de la jefatura identificó las preferencias de sus trabajadores por los canales de comunicación que usan con mayor frecuencia, con el fin de lograr mayor satisfacción y seguridad, al permitir concentración en sus tareas o funciones, y la mejora de su desempeño laboral.[4,19] Además, las comunicaciones interprofesionales que se suscitan en las organizaciones de salud, que son parte de la comunicación interna, deberían fortalecerse para hacer uso eficaz de los escasos recursos, lograr eficiencia en la prestación de los servicios de salud y brindar seguridad al paciente, al disminuir los riesgos que puedan poner en peligro su vida.[1,20]

Por otro lado, el 51 % de desempeño laboral

señalaría el grado de responsabilidad y compromiso que presentan los profesionales sanitarios ante situaciones críticas como el estado de pandemia, donde los médicos, enfermeras, obstetras y personal técnico se encontraban en primera línea de apoyo, con un alto riesgo de contagio. La espiritualidad de cada profesional se encuentra en su máximo esplendor, en el intento de brindar todo su apoyo y conocimiento para el beneficio de sus pacientes y el logro de los objetivos organizacionales.

Por su parte, otros autores mencionan que los hospitales son ambientes que cambian rápidamente, más aún en situaciones extremas, como la actual pandemia, y eso les convierten en organizaciones altamente complejas. La comunicación interna, en su ámbito descendente, aparece como una herramienta de gestión que favorece el éxito de la organización en el logro de sus objetivos para un mejor desempeño laboral.[15,18,21]

En tanto, para mejorar el clima laboral dentro del comportamiento organizacional se examinó la categoría comunicación, considerándola como el procedimiento que permite facilitar y agilizar el flujo de los datos de la información entre los integrantes de una comunidad organizativa y su entorno; así como en la idoneidad de sus juicios, disposición y comportamientos hacia adentro y fuera de la institución hospitalaria.[22,23]

El establecimiento de una relación directa y significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral requeriría de una alta cultura organizacional, en la concepción de que cada comunidad institucional es singular, por tanto, su ocurrencia en las organizaciones de atención sanitaria es sistemáticamente complicada. Se requiere que, en esta etapa de pandemia, se gestionen protocolos que impliquen dedicación de trabajo organizado para atender las necesidades del paciente, debido a que, en los diferentes tipos de establecimientos, el personal sanitario tiene responsabilidad social con sus usuarios externos en los temas de salud, aparte de sus propios intereses individuales o de grupo. Ante estas circunstancias, no deben dejar de brindar un servicio de calidad y calidez para con sus pacientes en un entorno de convivencia armoniosa con sus colegas, pero a la vez no arriesgar su integridad con un posible contagio.[3,24]

Otro aspecto importante a considerar en la relación entre la comunicación interna y las dimensiones de responsabilidad y desempeño, es que el clima organizacional representa la expresión de la percepción de los trabajadores en relación al ambiente laboral donde desempeñan su trabajo; y para ello, se toma en cuenta la percepción de los directivos para fomentar las mejores relaciones con sus colaboradores, lo cual, tiene un impacto en el desempeño de la organización. Todos estos criterios convierten el ambiente en un clima organizacional, de esto va a depender el buen desempeño organizacional, y está determinado por todas las personas que la conforman internamente, así como las que exteriormente se vinculan con ella.[23] Es necesario indicar que, algunos servicios dentro del centro hospitalario fueron consideradas áreas COVID-19, y el personal a cargo asumió la responsabilidad de atender a pacientes infectados, pero en esta situación crítica, se resaltaron actitudes de solidaridad, compañerismo y trabajo en equipo por parte del personal.

Por otra parte, las puntuaciones que se derivaron de los instrumentos provinieron de la autovaloración de los profesionales sanitarios, lo que podría representar un sesgo en la evaluación final; no obstante, los participantes manifestaron que el profesionalismo en la emisión de sus respuestas es fundamental para la mejora continua del servicio, porque repercute directamente sobre la calidad de atención brindada al paciente. Un aspecto positivo dentro del entorno laboral del hospital en estudio, es el compromiso adquirido con sus funciones; es así que las reuniones mensuales del servicio fueron realizadas mediante videoconferencias en línea; incluso, en la entrega de reportes, se utilizaron los dispositivos móviles para ampliar alguna información que debía ser analizada de forma más explícita. De manera general, se observó que los profesionales sanitarios tenían temor al contagio, pero a pesar de las situaciones adversas que se presentaron por la pandemia de COVID-19, se trató de brindar alternativas de solución para mantener la comunicación interna.

Respecto a la utilización de los cuestionarios de *google forms*, se consideró una forma efectiva de poder recolectar la información, debido a que, en el contexto peruano las cifras de contagiados y fallecidos se fueron incrementando con el paso de los meses, de manera que, el personal de salud tenía el mínimo contacto con otro profesional al realizar sus actividades. En la actualidad, los profesionales de la salud conocen sobre aspectos tecnológicos, muchos de ellos, se

están capacitando en cursos de especialización, que requiere el uso de entornos virtuales, así como también, han sido parte de otras investigaciones que han utilizado este tipo de formularios en línea.

Finalmente, la comunicación interna representa un factor importante dentro de una organización de salud, porque es el punto de partida para un buen diagnóstico, tratamiento y cuidado del paciente que requiere una atención de calidad, y que repercute directamente en el desempeño laboral, y por tanto, en el logro de los objetivos institucionales a corto, mediano y largo plazo. En este sentido, el incremento de la comunicación interna de los profesionales sanitarios del departamento Materno-infantil de un hospital público de Chimbote (Perú) generó estrategias de afrontamiento para aumentar de forma proporcional su desempeño laboral, y brindar una óptima calidad de atención al paciente en el contexto de la pandemia de COVID-19.

Conflicto de intereses:

Los autores declaran no tener conflictos de intereses con respecto al presente estudio autofinanciado por los autores.

Contribución de los autores:

Conceptualización: Jorge Luis Damián Foronda, Ericson Félix Castillo Saavedra

Curación de datos: Jorge Luis Damián Foronda

Análisis formal: Ericson Félix Castillo Saavedra

Adquisición de fondos: Jorge Luis Damián Foronda

Investigación: Jorge Luis Damián Foronda, Ericson Félix Castillo Saavedra

Metodología: Cecilia Elizabeth Reyes Alfaro, Rosa María Salas Sánchez

Administración del proyecto: Jorge Luis Damián Foronda, Ericson Félix Castillo Saavedra

Recursos: Jorge Luis Damián Foronda

Software: Ericson Félix Castillo Saavedra

Supervisión: Cecilia Elizabeth Reyes Alfaro, Rosa María Salas Sánchez

Validación: Jorge Luis Damián Foronda

Visualización: Ericson Félix Castillo Saavedra

Redacción – borrador original: Cecilia Elizabeth Reyes Alfaro, Rosa María Salas Sánchez, Carmen Isolina Ayala – Jara

Redacción – revisión y edición: Jorge Luis Damián Foronda, Ericson Felix Castillo Saavedra, Carmen Isolina Ayala – Jara

Financiación:

Autofinanciado.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Ng C, Ong Z, Heng J, Shuen L, Teck K, Chew A, et al. Enhancing interprofessional communications training in Internal Medicine. Lessons drawn from a systematic scoping review from 2000 to 2018. J Contin Educ Health Prof. 2020 ; 40 (1): 27-35.

2. Lee Y, Queenie J. The value of internal communication in enhancing employees' health information disclosure intentions in the workplace. Public Relat Rev. 2020 ; 46 (1): 101872.

3. Jara O. Communication as an element of knowledge for the Company's Human Resources. Procedia Soc Behav Sci. 2017 ; 237 (1): 1533-6.

4. Tkalac A, Pološki N. Engaging employees through internal communication. Public Relat Rev. 2017 ; 43 (5): 885-93.

5. Charry O. La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. Comuni@ccion [revista en Internet]. 2018 [cited 14 Dic 2020] ; 9 (1): [aprox. 17p]. Available from: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682018000100003&lng=es&tlng=es.

6. Foronda C, MacWilliams B, McArthur E. Interprofessional communication in healthcare: an integrative review. Nurse Educ Pract. 2016 ; 19 (3): 36-40.

7. Borzellino V, Mirabal A, Barrios R. Clima y desempeño: una explicación ante relaciones no siempre congruentes. Compendium [revista en Internet]. 2015 [cited 8 Dic 2020] ; 18 (4):

[aprox. 31p]. Available from: https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88042525002.

8. Giménez M, Castellano E, Prado V. Empatía, inteligencia emocional y comunicación en enfermería: efecto moderador de los factores organizacionales. Rev. Latino-Am Enfermagem [revista en Internet]. 2020 [cited 8 Dic 2020] ; 28: [aprox. 22p]. Available from: https://www.scielo.br/j/rlae/a/dPkjvNYxtzYk8KFfcNXQrxH/?lang=es.

9. Gottesman M. Communication considerations for physician assistants: using knowledge, exploring content, following process, and heightening perceptions. Physician Assist Clin. 2020 ; 5 (1): 49-60.

10. Lapeña Y, Cibanal L, Pedraz A, Macía M. Las relaciones interpersonales de los enfermeros en asistencia hospitalaria y el uso de habilidades comunicativas. Texto Contexto-Enferm [revista en Internet]. 2014 [cited 23 Dic 2020] ; 23 (3): [aprox. 16p]. Available from: https://www.scielo.br/pdf/tce/v23n3/es_0104-0707-tce-23-03-00555.pdf.

11. Bohórquez E, Pérez M, Caiche W, Benavides A. La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. Universidad y Sociedad [revista en Internet]. 2020 [cited 12 Dic 2020] ; 12 (3): [aprox. 11p]. Available from: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385&lng=es&tlng=es.

12. Holguin Y, Contreras C. Satisfacción laboral del personal en el Servicio de Nefrología del Hospital Guillermo Kaelin de la Fuente (Villa María) en 2019. Horiz Med [revista en Internet]. 2020 [cited 15 Dic 2020] ; 20 (2): [aprox. 14p]. Available from: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2020000200009&lng=es&nrm=iso&tlng=es.

13. Quintana D, Tarqui C. Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao – Perú. Arch Med (Manizales) [revista en Internet]. 2020 [cited 29 Dic 2020] ; 20 (1): [aprox. 12p]. Available from: https://revistasum.umanizales.edu.co/ojs/index.php/archivosmedicina/article/view/3372/5400.

14. Davidescu A, Simona A, Paul A, Casuneanu I. Work Flexibility, job satisfaction, and job performance among romanian employees—implications for sustainable human resource management. Sustainability [revista en Internet]. 2020 [cited 14 Dic 2020] ; 12 (1): [aprox. 106p]. Available from: https://www.mdpi.com/2071-1050/12/15/6086/pdf.

15. Wagner J, Bezuidenhout M, Roos J. Communication satisfaction of professional nurses working in public hospitals. J Nurs Manag. 2015 ; 23 (8): 974-82.

16. Matziou V, Vlahioti E, Perdikaris P, Matziou T, Megapanou E, Petsios K. Physician and nursing perceptions concerning interprofessional communication and collaboration. J Interprof Care. 2014 ; 28 (6): 526-33.

17. Park M, Jeoung Y, Lee H, Sok S. Relationships among communication competence, self-efficacy, and job satisfaction in Korean Nurses working in the emergency medical center setting. J Nurs Res. 2015 ; 23 (2): 101-8.

18. Sebastião S, Zulato G, Trindade A. Internal communication and organizational culture: The management interplay in the view of the Portuguese communication consultant. Public Relat Rev. 2017 ; 43 (4): 863-71.

19. Yu S, Ko Y. Communication competency as a mediator in the self-leadership to job performance relationship. Collegian. 2017 ; 24 (5): 421-5.

20. Soares M, Leal L, Rodrigues Z, Terra F, Pedreschi L, Henriques S. Competence-based performance evaluation in hospital nurses. Rev Lat Am Enfermagem. 2019 ; 27: e3184.

21. Achury D, Pinilla M. La comunicación con la familia del paciente que se encuentra al final de la vida. Enfermería Universitaria [revista en Internet]. 2016 [cited 8 Dic 2020] ; 13 (1): [aprox. 10p]. Available from: http://www.scielo.org.mx/pdf/eu/v13n1/1665-7063-eu-13-01-00055.pdf.

22. Quispe R, Paucar S. Satisfacción laboral y compromiso organizacional de docentes en una universidad pública de Perú. Apuntes universitarios [revista en Internet]. 2020 [cited 30 Dic 2020] ; 10 (2): [aprox. 14p]. Available from: https://apuntesuniversitarios.upeu.edu.pe/index.

php/revapuntes/article/view/442/516.

23. Segredo A, García A, López P, León P, Perdomo I. Enfoque sistémico del clima organizacional y su aplicación en salud pública. Rev Cubana Salud Publica [revista en Internet]. 2015 [cited 31 Dic 2020] ; 41 (1): [aprox. 18p]. Available from: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662015000100010.