



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN SALUD**  
**CON MENCIÓN EN GESTIÓN DE LA CALIDAD EN**  
**LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Compromiso organizacional y comunicación interna en el personal asistencial del Centro de Salud de Morales, 2017

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Salud con mención en Gestión de la Calidad  
en los Servicios de la Salud

**AUTORA**

Quevedo Pérez, Patricia Lizett (ORCID: 0000-0003-1111-6132)

**ASESOR:**

Dr. Panduro Salas Aladino (ORCID: 0000-0003-39113806)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Dirección de los Servicios de Salud

**TARAPOTO – PERÚ**

**2020**

## **Dedicatoria**

La presente tesis está dedicada con mucho amor y cariño a mi amada hija Leah Valentina, porque su afecto y cariño son los detonantes de mi felicidad, de mi esfuerzo, de mis ganas de buscar lo mejor para ella; aún a su corta edad me ha enseñado y me sigue enseñando las mejores lecciones de vida, por ayudarme a encontrar el lado dulce de la vida a pesar de las situaciones difíciles por las que tuvimos que pasar, eres y seguirás siendo mi motivación más grande y mi mayor ejemplo de fortaleza y valentía.

Patricia Lizett

## Agradecimiento

Mi agradecimiento sincero a mis padres por ser los principales motivadores para cumplir con mis objetivos y metas propuestas, por su apoyo incondicional en cada una de las etapas de mi vida inculcándome siempre por el sendero correcto y sentar las bases en mí para alcanzar mis sueños.

La autora

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de Tablas.....	v
Índice de Figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y Diseño de Investigación.....	12
3.2. Variables y Operacionalización.....	12
3.3. Población, muestra y muestreo.....	13
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	14
3.5. Procedimiento.....	17
3.6. Métodos de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN.....	24
VI. CONCLUSIONES.....	27
VII. RECOMENDACIONES.....	28
REFERENCIAS.....	29
ANEXOS.....	33

## Índice de Tablas

Tabla 1. Nivel de compromiso organizacional en el personal asistencial del Centro de Salud de Morales, 2017 .....	18
Tabla 2. Nivel de comunicación interna en el personal asistencial del Centro de Salud de Morales, 2017. ....	19
Tabla 3. Prueba de normalidad sobre las puntuaciones de la variable compromiso organización y comunicación interna.....	20
Tabla 4. Prueba de hipótesis de la dimensión componente afectivo del compromiso organizacional y la comunicación interna en el personal asistencial. ....	20
Tabla 5. Prueba de hipótesis de la dimensión componente de continuidad del compromiso organizacional y la comunicación interna en el personal asistencial del Centro de Salud de Morales, 2017.....	21
Tabla 6. Prueba de hipótesis de la dimensión componente normativo del compromiso organizacional y la comunicación interna en el personal asistencial del Centro de Salud de Morales, 2017.....	22
Tabla 7. Prueba de hipótesis del compromiso organizacional y la comunicación interna en el personal asistencial del Centro de Salud de Morales, 2017.....	23

## Índice de Figuras

Figura 1. Nivel de compromiso organizacional en el personal asistencial del Centro de Salud de Morales, 2017 .....	18
Figura 2. Nivel de comunicación interna en el personal asistencial del Centro de Salud de Morales, 2017 .....	19

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo general se planteó establecer la relación entre el compromiso organizacional y la comunicación interna en el personal asistencial del centro de Salud de Morales. El presente estudio corresponde a un tipo no experimental con un diseño descriptivo correlacional la muestra consta de 76 personas que laboran en el centro de Salud de Morales; el instrumento utilizado fue un cuestionario para el compromiso organizacional constituido de 24 preguntas y otro cuestionario para la variable comunicación interna conformado por 21 preguntas. Los resultados obtenidos refieren que el compromiso organizacional es medio con un 56,6% y la comunicación interna es media con un 63.2%, además se evaluó la correlación entre la dimensión de componente afectivo del compromiso organizacional y la comunicación interna teniéndose como significancia de 0.021, dimensión de componente de continuidad del compromiso organizacional y la comunicación interna teniéndose como significancia de 0.007 y dimensión de componente normativo del compromiso organizacional y la comunicación interna teniéndose como significancia de 0.003. Por lo tanto, se concluye que existe relación alta y positiva entre el compromiso organizacional y la comunicación interna en el personal asistencial del Centro de Salud de Morales, 2017.

Palabras claves: compromiso organizacional, comunicación interna, afectividad, comunicación

## **Abstract**

The general objective of the research was to establish the relationship between organizational commitment and internal communication in the healthcare staff of the Morales Health Center. The present study corresponds to a non-experimental type with a correlational descriptive design. The sample consists of 76 people who work in the Morales Health Center; The instrument used was a questionnaire for organizational commitment made up of 24 questions and another questionnaire for the internal communication variable made up of 21 questions. The results obtained refer that organizational commitment is medium with 56.6% and internal communication is medium with 63.2%, in addition, the correlation between the affective component dimension of organizational commitment and internal communication was evaluated, taking as significance 0.021, dimension of the continuity component of the organizational commitment and internal communication having a significance of 0.007 and dimension of the normative component of the organizational commitment and internal communication having a significance of 0.003. Therefore, it is concluded that there is a high and positive relationship between organizational commitment and internal communication in the healthcare staff of the Morales Health Center, 2017.

**Keywords:** Organizational commitment and internal communication