



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE
MAESTRIA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA
SALUD**

Comunicación Interna y su relación con la Cultura Organizacional
en el personal del Departamento de Ginecología y Obstetricia del
Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en gestión de los servicios de la salud

AUTORA:

VILCHEZ PACHECO MILCA (ORCID: 0000 -0001-8691-0109)

ASESOR(A):

Mg. Morón Valenzuela Julia Cecilia (ORCID: 0000-0002-1977-3383)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Política de los servicios de salud

LIMA — PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios por darme salud en estos tiempos
Difíciles y ser el máximo proveedor, a mis queridos
padres y hermanas por su apoyo incondicional, de
manera especial a mi adorada Luciana por ser el
motivo de esfuerzo y sacrificio.

Milca Vilchez Pacheco

Agradecimiento

Un especial agradecimiento a mis profesores quienes a lo largo de este proceso de aprendizaje me brindaron su apoyo con paciencia y profesionalismo.

Al Hospital sub regional de Andahuaylas, mi centro de trabajo donde me brindaron las facilidades para poder realizar el presente trabajo de investigación.

Índice de contenidos

Caratula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice.....	iv
Índice de tablas.....	vi
Índice de figuras.....	viii
Resumen.....	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Variables y Operacionalización	18
3.3. Población, muestra y muestreo.....	21
3.4. Técnicas e instrumentos	21
3.5. Aspectos Éticos.....	23
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN.....	31
VI. CONCLUSIONES.....	37
VII. RECOMENDACIONES	39
VIII. REFERENCIAS.....	40
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización de la Variable: Comunicación interna.....	18
Tabla 2 Operacionalización de la variable Cultura Organizacional	19
Tabla 7 Comunicación interna	23
Tabla 9 Cultura organizacional	24

Índice de figuras

Figura 2: Dimensiones de la Comunicación interna.....	24
Figura 4: Dimensiones de la Cultura organizacional.....	25

Resumen

El objetivo del estudio es determinar la relación que existe entre la Comunicación Interna y la Cultura Organizacional en el personal del departamento de Ginecología y Obstetricia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020. Investigación de enfoque Cuantitativo, Descriptivo, Correlacional. La muestra está constituida por 90 personas, trabajadores del departamento de Ginecología y Obstetricia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020. La recolección de datos se realizó en base a dos cuestionarios mediante entrevista personal. Resultados: en relación a la hipótesis general se encuentran asociadas a un nivel de significancia del $p=.002$. Se revela una relación positiva media de .318, resultado evidencia una tendencia positiva o directamente proporcional, en relación a la comunicación interna el 98,9% de los trabajadores manifiestan que la Comunicación interna es regular, y en relación a la cultura organizacional el 89% de los trabajadores manifiestan que la Cultura organizacional es medianamente ineficiente. Conclusión: Existe una relación directa entre la comunicación Interna y la cultura organizacional en el personal del departamento de Ginecología y Obstetricia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020

PALABRAS CLAVE: Comunicación interna, Cultura organizacional, Salud

Abstract

The objective of the study is to determine the relationship between Internal Communication and Organizational Culture in the staff of the Department of Gynecology and Obstetrics of the Sub Regional Hospital of Andahuaylas, 2020.

Quantitative, Descriptive, Correlational approach research. The research sample is made up of 91 people, healthcare workers who work in the Department of Gynecology and Obstetrics of the Sub Regional Hospital of Andahuaylas, 2020. Data collection was carried out based on two questionnaires through personal interview. Results: in relation to the general hypothesis, they are associated with a level of significance of $p = .002$. An average positive relationship of .318 is revealed, the result shows a positive or directly proportional trend, in relation to internal communication, 98.9% of the workers surveyed state that internal communication is regular, while 1% state that it is good in the institution, and in relation to the organizational culture, 89% of the workers surveyed state that the organizational culture is moderately inefficient, while 5.5% state that it is efficient and the same percentage indicates that it is inefficient in the institution. Conclusion: There is a direct relationship between internal communication and organizational culture in the staff of the Department of Gynecology and Obstetrics of the Sub Regional Hospital of Andahuaylas, 2020

KEY WORDS: Internal communication, Organizational culture, Health

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día las organizaciones se preocupan con mucha frecuencia en mejorar y fortalecer los sistemas de una buena comunicación, con el propósito de buscar el éxito y ser cada vez más competitivos, siempre tomando en cuenta aspectos predominantes de la comunicación entre las organizaciones, los trabajadores y los clientes, dado que la comunicación dentro de una organización o denominada comunicación interna es uno de los puntos menos tomados en cuenta y a la vez la mayor problemática en las instituciones, debido a que la gran mayoría de trabajadores no está satisfecho en su centro de labores, producto de la interrelaciones y deficiente comunicación entre los colaboradores, por ello las constantes manifestaciones y huelgas, exigiendo mejores condiciones laborales.

Todas las organizaciones sin importar cuál sea su actividad son consideradas como agrupaciones sociales de gran notabilidad, para el cumplimiento de sus actividades es imprescindible la interacción con otras personas, de acuerdo a una programación encaminada en el logro de objetivos a través de las ocupaciones que redimen cada uno de sus integrantes.

Según Ledesma (2015) la comunicación interna, no se ubica como un modo principal de recopilación de información, esta mala utilización provoco errores en la comunicación, ello porque la información se distorsiona y no llega de manera correcta. La comunicación interna deficiente constituye uno de los principales problemas que tienen muchas de las instituciones públicas y privadas a nivel mundial, nacional y local, puesto que la comunicación” abierta permitiría identificar las debilidades y fortalezas de las instituciones ayudando a corregirlos.

Debido que la competitividad crece en cuanto a los servicios en el andar cotidiano de las personas, se debe resaltar lo importante y necesario que es tener una persona competitiva para poder enfrentar las peticiones diversas. Hoy en día el mundo globalizado exige que los trabajadores tengan diversas destrezas, las mismas que les acceda resolver las diferentes dificultades con ello tenerlos adaptados a las diferentes necesidades del ambiente laboral, de tal manera se pueda tener empleados competitivos, eficaces y eficientes.

Un conocido médico, catedrático de ESAN, ha explicado que en el Perú la gran abandonada es la comunicación interna, y en las instituciones del estado la realidad es mucho peor en comparación a las privadas "Hay muchísima carencia y el sector público, por ejemplo, no tiene un modelo de comunicación interna desarrollado". Los portales de intranet en cada institución se limitan a comunicar información administrativa. No existe una interrelación entre los empleados y ello genera que no haya comentarios de respuesta ni quejas (Gestión 2019)

La presente investigación se realizó en el distrito de Andahuaylas de la provincia de Andahuaylas, con una población de 142 mil 477 habitantes (según INEI, 2017), tiene 21 distritos es una de las provincias con mayor población, siendo la agricultura y la ganadería su principal actividad. Esta situación no se aleja del Departamento de Gineco Obstetricia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, puesto que se observa casos, donde la falta de una comunicación adecuada, los trabajadores hagan trabajos a última hora o en su defecto no, lo cumple, estas acciones causan inconvenientes en el cumplimiento de las tareas que tienen con el servicio y con las pacientes; por otro lado la comunicación entre el jefe del Departamento, Servicio y los trabajadores es limitada, ocasionando ruptura en los valores y visión de la institución. Del mismo modo se observa que los documentos de gestión están completamente desactualizados, por ello se puede decir que a la fecha podría haber nuevos reglamentos y nuevos roles con una nueva estructura de trabajo.

Y, en relación la cultura organizacional en el departamento de ginecología y Obstetricia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, se debe de tener en cuenta que en la actualidad cuando menos organizados y respetuosos tendrá un efecto directo en los usuarios, pacientes, trabajadores y el desarrollo de la institución, viéndose reflejados en la demora de adquisición ya sean equipos, insumos, medicamentos y otros esto provoca demora y por ende la imposibilidad de completar una tarea, afectando directamente la productividad y en un hospital sería mucho más delicado ya que probablemente está en inminente peligro la vida y la salud de una persona y si hacemos un mal uso de los recursos disponibles, ya sea en exceso o en defecto, causaría un daño irreparable, por tanto es sumamente importante el desarrollo de la comunicación organizacional a fin de generar mejores resultados en su productividad.

A partir de esta realidad se formula el problema de investigación ¿Qué relación existe entre la comunicación Interna en la cultura organizacional en el personal del departamento de Ginecología y Obstetricia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, periodo 2020?

El estudio se justifica a nivel teórico no se tiene estudios sobre el tema a nivel local, con el análisis teórico de cada una de las variables con referencias actuales, las mismas que ayudarán a soporte en la fundamentación de cada uno de los componentes de las variables aportando al conocimiento y entendimiento de las mismas Así también se tiene la justificación metodológica, que el enfoque cuantitativo se basa en la medición de datos numéricos para ello va requerir un método e instrumentos evaluados, en este sentido la presente investigación va servir para que el método y los instrumentos sirvan para futuras investigaciones sobre el mismo tema extendiendo la investigación o profundizando en alguna dimensión en particular, asimismo esta investigación podrá servir de base que pueda servir para reafirmar o denegar los resultados hallados precisando que, a partir de ello se construirá instrumentos de medición que permitirán la medición de cada una de las variables, los mismos podrán ser utilizados en otros estudios. La justificación práctica implica que el estudio servirá en una primera instancia como elemento de referencia para otras indagaciones a mayor profundidad y también servirá para, a partir de las conclusiones plantear recomendaciones a quienes asumen la responsabilidad de dirigir instituciones de este tipo en tener mayores elementos de juicio para la toma de decisiones respecto a los hechos y variable medidos y descritos

Y a su vez nos conduce a plantearnos como objetivo general de estudio que es el de Determinar la relación que existe entre la Comunicación Interna y la Cultura Organizacional en el personal del departamento de Ginecología y Obstetricia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020. Y los objetivos específicos que son el de Determinar la relación que existe entre dimensión esencial y la Cultura organizacional en el personal del área materno perinatal del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020. Determinar la relación que existe entre la dimensión operativa la Cultura organizacional en el personal del departamento de Ginecología y Obstetricia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020. Determinar la

relación que existe entre la dimensión estratégica y la cultura organizacional en el personal del departamento de Ginecología y Obstetricia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020. Determinar la relación que existe entre la dimensión cultural y la cultura organizacional en el personal del departamento de Ginecología y Obstetricia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020.

Del mismo modo se formularon las siguientes hipótesis, siendo la general: Existe una relación directa entre la comunicación Interna y la cultura organizacional en el personal del departamento de Ginecología y Obstetricia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020. Y las hipótesis específicas: Existe una relación directa entre la dimensión esencial y la cultura organizacional en el personal del departamento de Ginecología y Obstetricia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020. Existe una relación directa entre la dimensión operacional y la cultura organizacional en el personal del departamento de Ginecología y Obstetricia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020. Existe una relación directa entre la dimensión estratégica y la cultura organizacional en el personal del departamento de Ginecología y Obstetricia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020. Existe una relación directa entre la dimensión cultural y la cultura organizacional en el personal del departamento de Ginecología y Obstetricia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

En cuanto a los antecedentes internacionales

Chicaiza & Vasco (2020) en su trabajo sobre comunicación organizacional y compromiso organizacional, estudio correlacional, transversal no experimental, como resultado existe un bajo nivel de comunicación y compromiso organizacional, de la misma manera a la prueba de Chi cuadrado se concluye que no hay correlación entre la comunicación organizacional y el compromiso organizacional, por lo que se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, por lo cual la comunicación no afecta al compromiso organizacional.

El resultado del estadístico Chi X² es 0.711 por lo que se evidenció que no existe correlación entre variables y se acepta la hipótesis nula la cual menciona que la comunicación organizacional no influye en el compromiso organizacional.

Así mismo Zoltan (2018) en su trabajo de investigación sobre comunicación organizacional y satisfacción, en relación a los resultados se encontró resultados de tipo discordantes, en relación al nivel de centralización del entramado central de comunicación y la satisfacción de los participantes se declaran de la siguiente manera, el tipo de tarea incluye en la red de comunicación, las tareas adecuadas son mejor manejadas para las tareas simples, en tanto que las tareas complejas y abstractas son mejor manejadas por las redes descentralizadas y homogéneas. En la misma línea de la variable La Roda (2016) en su trabajo de indagación sobre la calidad de comunicación interna, se obtuvieron los siguientes resultados: de los participantes más del 50% indicaron que manejan el tipo de comunicación interna de tipo ascendente, asimismo refieren con relación a los canales instalados los participantes indican los usan para tertulias institucionales referidas a la calidad, asimismo los participantes señalaron en un 37% que el medio más frecuente que usan es el buzón de sugerencia virtual

Para Fadnavis (2016) la promoción de los rasgos culturales deseados puede crear un entorno en el que los miembros del equipo puedan participar en la resolución estructurada de problemas de manera eficaz para ayudar a la mejora continua de las transformaciones. Falta el examen empírico de las relaciones potenciales entre los rasgos culturales de una organización y la capacidad de los miembros del equipo para participar en la mejora continua mediante la resolución de problemas para apoyarse en las transformaciones. Así también Carnevale, & Hatak, (2020) señalan que con la reciente pandemia de COVID-19, las organizaciones tienen que encontrar nuevas soluciones a los desafíos que surgen en muchas áreas de sus operaciones. En este artículo, se discutió algunos de estos desafíos, enfocándonos en las implicaciones que tiene COVID-19 para la administración de recursos humanos (HRM), ya que las organizaciones ayudan a su fuerza laboral a hacer frente y adaptarse a su trabajo con un ambiente recientemente modificado

Con respecto a los antecedentes nacionales

En cuanto a los estudio a nivel nacional se considera el aporte de Vidalón (2019) en su trabajo de investigación relacionado a la comunicación y la cultura organizacional, la presente investigación tiene como fin establecer la relación entre la comunicación y la cultura, resultados: se establece que existe una relación significativa entre ambas variables esta es de tipo positiva es decir que a mayor comunicación mayor cultura organizacional.

El estudio Ballarta (2017) en la presente investigación relacionado a la comunicación interna y la cultura organizacional en un centro de servicios realizado en el año 2017, se llega a conclusión de que existe una asociación estadísticamente significativa entre ambas variables, esta relación es alta obteniendo un Rho de Sperman (utilizada en la prueba de hipótesis), cercano al 1, de tipo positivo, de esta manera se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Así también para Vilchez & Yally (2018) en su trabajo de investigación relacionado a la comunicación organizacional relacionado con la productividad administrativa en una de la empresa. Como instrumento se usó un cuestionario y una guía de entrevista, en ella se ha constatado que es importante para ello la falta de comunicación y coordinación entre las áreas, posterior a la prueba de hipótesis se halló que existe un correlación entre la comunicación y la productividad lo cual es de beneficio para la empresa puesto que con ello va lograr sus objetivos planificados, es así que esta investigación demuestra que todo empresa puede mejorar si mejora comunicación y que por ello las empresas e instituciones deben planificar e implementar. Escobar (2020) en su trabajo de investigación sobre comunicación organizacional y gestión administrativa en una dirección de gestión educativa, esta encuesta se aplicó en docentes, se usó como instrumento un cuestionario y como técnica una encuesta, resultados nos indican que se ha encontrado una influencia significativamente estadística de la comunicación sobre la gestión administrativa, de esta manera se llega a la conclusión que tanto la gestión administrativa como la comunicación organizacional influyen de manera significativamente en la producción del trabajador

Ancelmo (2018) en su investigación sobre las variables comunicación interna y cultura organizacional en una organización, la muestra estuvo conformada por 60

personas que son trabajadores varones y féminas, en el que tuvo como instrumento un cuestionario y técnica entrevista personal, aplicándose dos instrumentos uno para cada variable midiendo tanto la comunicación interna como la cultura organizacional, el resultado establece una relación estadísticamente significativa entre ambas variables esta relación es de tipo positiva y directa, de tal manera que a mejor comunicación mayor cultura organizacional. Sulca (2016) en su trabajo de investigación donde quiere establecer la relación que existe entre comunicación interna y cultura organizacional en una escuela pública, en relación a los resultados mediante la prueba Tau B, que establecen que existe una relación estadísticamente significativa de tipo moderada entre ambas variables, esta relación es de tipo positiva y directa, por tanto, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna. Por último, el trabajo de investigación de Ballarta (2017) que tienen como objetivo relacionar la comunicación Interna por un lado y por otro lado la cultura organizacional en un centro de atención, en ella se encuentra relación estadísticamente significativa entre ambas variables, esta correlación de las variables contrastadas es de tipo positiva y alta, con lo que admitimos la hipótesis alterna y refutamos la hipótesis nula. Así también el estudio de León, (2018). Quien, en su estudio sobre la comunicación interna y su relación con el Trabajo en equipo, arriba a los hallazgos que existe entre la variable independiente y la variable dependiente una relación directa entre ambas siendo esta relación significativamente moderada.

Variable comunicación interna

Fernández (1998) señala que “la comunicación es el proceso de transmitir mensajes y compartir significados por medio de símbolos. Los símbolos pueden ser lingüísticos, no verbales, pictóricos, anotaciones o de otra índole” (p.185). Así mismo Aragonés y Amérigo (1998) señala:

En las relaciones entre individuos y la actividad cognitiva e intelectual la comunicación es lo más importante y fundamental, esta comunicación puede ser de cualquier tipo y ello está compuesta por la relación que el hombre tiene con lo que le rodea, y en ella él puede estar de acuerdo o en desacuerdo con una posición, esta comunicación se basa en un sistema donde existe coincidencia de señales comunes (p.21).

Fernández (2002) establece que la comunicación interna son un grupo de acciones que es realizado con el fin de mantener una adecuada y asertiva comunicación y una relación productiva entre sus miembros esta comunicación interna es organizado y ejecutado por la organización donde se trabaja o labora. Ello se consigue mediante la utilización de diferentes sistemas y medios de comunicación que genere información valiosa entre los trabajadores y fomente la motivación de los mismos, con ello se busca ayudara a lograr los objetivos planeados por la organización. La comunicación interna, tiene la función de unir y agrupar en un solo equipo a los colaboradores generando un espíritu de cuerpo entre sus componentes y por ultimo busca la motivación de cada uno de los trabajadores, ello va contribuir a mejorar las relaciones interpersonales de manera horizontal o transversal pero también de manera vertical con los niveles superiores, con ello vamos a ayudar a la empresa u organización a lograr sus objetivos planificados y el desarrollar una visión compartida de todos los componentes de los que trabajan en esa organización. A decir de Tessi (2009)

La comunicación interna.

Para el nivel gerencial la comunicación interna se ha transformado en una valiosa herramienta de nivel trascendental, que va a incorporar a la empresa o institución enormes ventajas competitivas puesto que la comunicación interna por si sola favorece la productividad y el éxito de la organización. Oyarvide, Reyes-Sarria y Montaña-Colorado (2017), Así también

El sistema de coordinación, relación y enlace entre la organización y el público usuario seria la comunicación organizacional, este va actuar promoviendo y facilitando que la organización pueda lograr alcanzar los objetivos que buscan tanto el público usuario como la organización y mediante ello favorecer al desarrollo del país (Muriel 1980).

Todas las comunicaciones que se producen en una organización ya sean estas oficiales y no forman parte de la comunicación interna de una organización, todos estos mensajes representan la línea de comunicación que existe dentro de la institución. Esta comunicación interna se da a conocer de dos formas básicas, la comunicación formal u oficial y por otra la informal. De la misma manera se considera como comunicación interna a toda respuesta ya sea esta forma o informal

que se produce o se genera entre los trabajadores, incluso podríamos afirmar que la respuesta o el silencio también se considera como comunicación interna. De igual manera Vásquez (2008). Señala que la comunicación que se da dentro de la organización es un componente clave, elemental y prioritario en el funcionamiento eficiente y eficaz de toda organización. Puesto que los mensajes y respuestas que se dan al interior de la organización generan que los trabajadores mejoren sus actividades de tal manera que ello va ayudar a mejorar sus labores al interior de la organización.

Según Merlano (2012)

Sostiene que todas la organizaciones deben establecer planes y generar estrategias que busquen una adecuada comunicación interna entre todos los colaboradores dentro de la organización, esto es necesario ya que una adecuada comunicación interna dentro de la organización aumenta la confianza del personal, sube el nivel de empatía entre los colaboradores y genera el acceso a que podamos saber y entender las emociones y el aspecto cognitivo de todos los trabadores cuando están dentro de su centro de trabajo. Por otro lado, Manrique (2016) establece que sin lugar a dudas la comunicación al interior de una organización es una técnica generada por los trabajadores y cuya importancia es trascendental, pese a ello la comunicación es uno de los elementos más subestimados en una organización. Puesto que la comunicación va servir para aunar esfuerzos, alinear sistemas de gestión y de trabajo, coordinar y sistematizar el trabajo además de que va a generar una cultura corporativa dentro de la organización. Con el paso del tiempo surgen de manera regular novedosos medios de comunicación en nuestra realidad, sin embargo, para el autor solo existe un medio que es imbatible y poderoso y ese es la comunicación interpersonal, así como es imposible de generar cultura corporativa sin la influencia y la misión de un liderazgo. La información dentro de la institución debe ser horizontal o transversal en toda la organización y entre todos los trabajadores.

Formanchuk (2015) establece en una población científica siete dimensiones en el campo de la comunicación interna que generan valor a toda organización las cuales son: tiene que ser esencial, esto indica que la organización debe ser real y existir, tiene que ser estratégica: significa que debe tener motivos para hacerlo, tiene que

ser operativa, establece que los colaboradores deben saber sus obligaciones y realizarlos, tiene que ser cultural, ello indica que debe saberse como se tiene que hacer, tiene que ser motivacional significa que tiene que hacerlo, tiene que tener inteligencia establece que debe buscar alternativas de mejora en el entorno laboral, tiene que tener aprendizaje indica que debe saber cómo es que lo está realizando

En primer término, la dimensión Esencial: Que la organización exista, según Formanchuk, (2015) es la que a partir de una organización emerge a partir de la conversación, entonces sería consecuencia de una conversación basado en un compromiso. Entonces podríamos inferir que el inicio de un compromiso es mediante la palabra y el intercambio de una conversación. Algunos autores refieren que la organización cuando dos o más personas se unen por tener o querer alcanzar un objetivo común, entonces estos integrantes deberán tener que coordinar sus tareas en la línea de tiempo acordado, recursos que se van a utilizar y niveles de responsabilidad por cada tarea o nivel. Por eso la comunicación es considerada como una táctica, el grupo humano u organización tienen que establecer un espacio de coincidencia para alcanzar sus metas. La dimensión de tipo operativa, referida a conseguir que la gente sepa que hacer; se plantea proponer el primer objetivo que forma parte del plan de esta variable que es la comunicación interna, el cual se refiere a que cada individuo de la organización debe recibir la totalidad de la información que requiere o necesita para realizar su trabajo de manera adecuada. En esta dimensión la comunicación interna hace que los trabajadores sean más operativos. La comunicación interna juega un rol muy importante, ya que, en esta etapa mediante actividades correctivas, se puede conseguir que los trabajadores de una organización estén informados de lo que tiene que realizar en su trabajo, el motivo por el cuales tan en la organización y lo que la organización desea o espera de cada trabajador. De esta esta manera se conocerá lo esencial, lo operativo y lo básico. (Formanchuk, 2015). La dimensión estratégica, señala que se debe conseguir que todos los trabajadores entiendan el porqué de su actividad. La comunicación incluye en este sentido a las comunicaciones internas, de esta manera cuando los trabajadores conozcan en que organización están laborando y las actividades de lo cual son responsables, además este tipo de comunicación hace que los trabajadores sepan por qué tienen que hacer lo que hacen. Se puede concluir que respuestas diversas son

consecuencia de diferentes tipos de información de tipo estratégica. A partir de esta experiencia de conocimiento estratégico, cada trabajador contribuye de manera más productiva a la organización, puesto que estos trabajadores se aprecian más motivadas y valoradas, ya que entienden la importancia que tiene su labor dentro de la organización. Así también en referencia al mismo autor la dimensión cultural, precisa la necesidad de que los trabajadores entiendan como es que tienen que hacer su labor dentro de la organización. La comunicación de tipo interna va a lograr que reconozcamos e identifiquemos el talento y con ello captarlo para con ello podamos favorecer y reforzar la producción, este hecho genera lazos más fuertes. Cuando se desarrolla la dimensión de tipo cultural con el fin de que el individuo se implique y termine por comprometerse con la organización, este individuo ya tendrá conocimiento acerca de lo que tiene que hacer y ello va a estar de acuerdo con el modo en que se debe trabajar además de alcanzar sus objetivos. Por lo que se puede decir que las organizaciones a nivel mundial tienen objetivos comunes, lo que les diferencia es que cada uno de ellos tiene diferentes métodos para alcanzar sus metas. Los valores culturales, el principal reto de esta dimensión es que la organización debe exponer sus logros con hechos, en el entendido que la cultura se basa no solo con el dialogo y la palabra, también debe ser demostrada con los hechos y la práctica que demuestran en el trabajo, de esta manera una forma de medir este indicador es sabiendo cómo se realizan las actividades en el trabajo continuamos con la dimensión motivacional: se entiende cómo hacer que los trabajadores deseen hacerlo y pretenda hacerlo por ellos mismos; en la dimensión cultural el trabajador debía saber cómo debe realizarlo, ahora con esta dimensión tenemos que conseguir que el trabajador desee hacerlo y consigan hacerlo. Podríamos inferir que la motivación es una creencia un credo algo fundamentado de sí mismo, de esto podríamos decir que estaríamos errados creer que el motivar es dar simplemente ánimos, de esta manera podríamos indicar que motivar es principalmente dar motivos y el fin primordial de todo comunicador interno es apuntalar y empujar a la organización para que encuentre los motivos que inciten y provoquen la comunicación que lo fortalezcan. La dimensión Feedback: se refiere a que los trabajadores conozcan como lo está realizando o como logro hacerlo. Esta dimensión es el espacio de retroalimentación es lograr que los trabajadores sepan cómo están trabajando y que pueden hacer mejor o como una forma de

aprender y entender. Esencialmente sería un lugar o espacio de interrelación donde se le otorga o se puede retroalimentar en el tema de como realiza sus labores, la clave es como cada trabajador puede mejorar lo que está haciendo. Para seguir en la misma línea o en equilibrio se debe realizar ajustes frecuentemente, ello indica que los lugares de aprendizaje deben ser al mismo tiempo a las tareas encomendadas. Y finalmente la dimensión propositiva o de inteligencia: se relaciona a un nivel más elevado donde el trabajador o laborante en base al conocimiento y experiencia en sus labores, plantea y expone modos y formas de hacerlo de mejor manera o de manera más eficaz y eficiente. Podríamos decir que esta dimensión tiene similitud con la anterior porque este ocurre de manera contraria es decir para atrás, ya que va del trabajador hacia la organización, ello con el fin de que la organización asimile nuevas mejores formas de realizar el trabajo, con ello crecer y mejorar gracias a las nuevas propuestas de mejora del individuo que pertenece a dicha organización, y con ello podemos predecir problemas mediante la detención de estos. Para Formanchuk, (2015) denomina a esta dimensión como inteligencia, porque abre espacios de entendimiento, lugar donde los trabajadores de manera libre puedan exponer ideas y propuestas que generen una mejora de la empresa.

Para la variable Cultura organizacional se debe de considerar a nivel de conceptualización como la forma en que los trabajadores actúan cuando se encuentran en un grupo u organización y este tiene su razón de ser u origen por los valores y creencias que cada individuo tiene. Kotter (1999) se puede conceptualizar como la agrupación de estándares y normas de conducta dentro de una organización que se desarrolló con el paso del tiempo. Asimismo, en su investigación Schein (1988) Como una agrupación heterogénea de requerimientos, valores, perspectivas, creencias, pensamientos políticos, normas aplicadas y ejercidas por los individuos que conforman una organización.

La cultura otorga una visión común de los implicados de tal manera que ellos puedan concebir para el futuro una misma realidad y de esta manera pueden demostrar un patrón de conductas cuando se presentan determinadas circunstancias. Toda organización cualquiera que se tiene una cultura corporativa, todos, menos aquellas que en la línea del tiempo han fracasado por mucho tiempo,

en una organización es imprescindible e importante que esta tenga o llegue a tener una cultura puesto que va hacer más fácil que sus trabajadores se puedan adaptar a los cambios que la organización realiza o se produce en el entorno del trabajo. En este sentido para la solución de algunos problemas se utiliza un diseño organizacional, pero este no es perfecto y se encuentra lejos de serlo porque al mismo tiempo que resuelve un conjunto de problemas genera otro tipo de problemas, entonces lo que se debe hacer es elegir un diseño que resuelva la mayor parte de problemas y genere el mínimo de problemas Slocum y Hellriegel (1999). También podríamos indicar que la cultura organizacional llega a ser un esquema o sistema con indicadores o proposiciones de tipo básico que un conjunto de personas desarrollo cuando trataban de solucionar o evadir obstáculos o resolver problemas que interrumpían el camino a sus objetivos con ello lograron una adaptación al medio externo con una unificación interna funcionando adecuadamente Schein (1988) Algunos consideran que esta es parte primigenia de todo sistema social y cultural. De otro lado también se le puede ver como un sistema altamente complejo de ideas de nivel subconsciente (Allaire y Firsirotu, 1992) y, por tanto, de esta manera la cultura organizacional se podría ser visto como un medio o variable que pueda servir para generar mejor desempeño en los trabajadores y el alcanzar los objetivos propuestos (Smircich, 1983). Por ello es que se puede afirmar que la cultura organizacional a pesar de ser un sistema altamente complejo, es solo un subsistema que trabaja junto con otros subsistemas dentro de otro sistema mucho más complejo que sería la organización, pero también la organización es parte de otro sistema más grande que llegaría a ser el contexto. Rodríguez (2009)

El fenómeno de la globalización genera cambios profundos en la economía, pero también en la funcionalidad de las empresas y organizaciones, la apertura económica y la alta competencia son elementos nuevos que ingresan junto con la globalización y a la que muchas empresas deben enfrentar con o sin éxito. Esto genera una alta competencia entre las organizaciones y para ello lo más importante es el éxito de una organización para prevalecer y sobrevivir, para lograrlo los directores, gerentes y líderes deben realizar esfuerzos para que su organización o empresa logre altos estándares de productividad y eficiencia. De esta manera las empresas y organizaciones que, en esta realidad, tienen la obligación de cambiar de acuerdo al contexto para sobrevivir adecuándose a lo económico, social y el

repunte tecnológico. La cultura organizacional es la base principal para comprender como una empresa fracasa o sobrevive, convirtiendo a la cultura organizacional en un elemento crítico para aumentar de manera dramática la competitividad de una organización o empresa. De esta manera los líderes de la alta gerencia son aquellos que se encargan de construir organizaciones altamente complejas caracterizadas por que sus empleados pueden y tiene la habilidad de expandir sus conocimientos de esta manera cada vez comprender lo abstracto y complejo de los modelos con los cuales trabajan mejorando de esta manera la visión y el manejo de los mapas mentales, es decir que sean capaces de organizar equipos que tengan la habilidad de adaptarse a los constantes cambios adquiriendo nuevo conocimientos aprovechando los que la empresa no ve y lo que se genera producto de estos cambios. De esta manera podríamos afirmar sin lugar a equivocarnos que aquellas empresas u organizaciones que están comprometidas con el éxito, siendo este el activo más importante de su organización, esta proposición o propuesta final que a la actualidad se ha convertido en una ventaja primordial para que una organización desarrolle una ventaja sobre las demás y con ello la supervivencia y triunfo de la organización en un medio altamente competitivo y de constantes cambios.

Estos valores adquiridos o que se quieran adquirir para la organización deben ser promovidos y sembrados en la organización a través de un cuidadoso plan de acción, lo que va permitir que esta organización no pueda perder por un lado la vigencia y por otro lado la viabilidad en los procesos que tiene en el área de comunicación.

La comunicación como ya lo habíamos señalado es un elemento prioritario e importante para que se genere un cambio cultural, además de que este puede lograr la creación y el fortalecimiento de los valores culturales que la organización requiere para apuntalar la solidez de la cultura organizacional y de esta manera sea capaz de enfrentar con éxito un proceso de alta competitividad producto de la globalización. Actualmente las organizaciones deben caracterizarse por que su diseño estructural debe ser muy flexible a los cambios y que estos cambios que se producen sean producto del aprendizaje de sus trabajadores. Para ello las organizaciones deben promover, generar y producir equipos altamente flexibles y

con alto desempeño, esto porque sabemos que este tipo de equipos implica tener productos de mayor valor además que sea más fácil la adaptación a los cambios para lo cual estos equipos puedan tener una visión amplia y panorámica visión hacia la innovación y el cambio mediante la mejora continua.

De esta manera, el aspecto medular de una organización que quiere o desea el éxito, o lucha por su sobrevivencia se centra en la calidad de sus líderes que tienen en su performance un nivel variado y alto de capacidades, lo cual va permitir que gerencie con visión de futuro y de manera proactiva.

Los nuevos paradigmas en la nueva gerencia son fiel reflejo de como actualmente la organización trabaja y piensa, establece el cumplimiento de ciertos atributos como, por ejemplo: colaboradores que tengan el perfil es decir el conocimiento para lograr el objetivo del negocio mediante su cumplimiento en el puesto de trabajo. Procesos que sean de tipo flexible ello para que estos se adecuen a los cambios que la organización pueda realizar. Estructura transversal, rápida de reflejos, reducida minimalistamente para que se produzca un ambiente de labores que genere satisfacción a todos los que son partícipes de la realización y cumplimiento de los objetivos que la organización persigue

Un sistema de recompensas universal basado en el éxito y la eficiencia y eficacia de la implantación de procesos donde se pueda compartir tanto el éxito como el fracaso. Un equipo dispuesto y solidario donde todos participen en todas las acciones necesarias que requiere la organización. La cultura organizacional aborda e incluye un amplio conjunto de ciencias, sobre todo son aquellas las que estudian el comportamiento organizacional.

El presente modelo establece y determina que las estrategias de tipo organizacional, las características culturales y la conducta gerencial están unidos o enlazados mediante un grupo de creencias, supuestos y dogmas que tiene que ver con la organización y sus interrelaciones externas. Estos dogmas o creencias llegan a ser el eje central de la cultura organizacional. En el modelo de cultura organizacional de Denison y Neale (1996), se agrupan en relación a ciertas particularidades de naturaleza impactante. Este modelo nos brinda hasta cuatro tipologías básicas de cultura, las mismas que son consideradas como las

dimensiones de estudio en la presente investigación siendo ellas: Dimensión 1: Cultura del involucramiento, se refiere sobre todo al papel principal de participar, involucrarse en la organización de todos los miembros del equipo, de esta manera se valora los procesos, la formalidad, las normas, la estandarización de las actividades, y el ordenamiento jerárquico, así de esta manera el administrador cumplen la función de organizador, coordinación y vigilantes de que los colaboradores cumplan con las normas y las reglas. Todas las tareas y responsabilidades están definidas de manera clara y precisa. se debe cumplir con la normativa y lo que dictan los manuales además de cumplir religiosamente todos los procesos y procedimientos establecidos. Esta dimensión considera el grado de compromiso y empoderamiento de los trabajadores para realizar sus actividades, a raíz de ello se edifican los bloques de trabajo y el desarrollo del potencial humano en los distintos espacios de una institución, Fey & Denison, (2003). Dimensión 2: Cultura de la consistencia, posee una centralización cerrada y confiere una energía a la proposición firme, metodológica y cooperativa de hacer negocios. En el marco de la cultura organizacional se le da importancia e interés a la lealtad y fidelidad, el compromiso, las relaciones interpersonales, trabajo en equipo, la autonomía y el tipo de influencia en los colaboradores En el marco de la cultural del grupo se privilegia la tradición, la lealtad, el compromiso personal, la amplia socialización, el trabajo en equipo. El compromiso que el trabajador tiene con la organización se le conoce como lealtad que el trabajador otorga en retribución la organización se compromete con el trabajador (seguridad) La cultura de la organización tiene por fin un largo y profundo esfuerzo de sociabilizar. Esta dimensión considera la conducta de los recursos humanos, basado en un cúmulo de principios centrados, los mismos que son unidos al pliego individual; por medio del cual logren desarrollar acciones de forma integral y coordinada, Fey & Denison, (2003). Dimensión 3: Cultura de la adaptabilidad: se caracteriza por la forma de estructura de la organización que es flexible, esto con el fin de realizar cambios con el único fin de satisfacer las necesidades de los consumidores al fin y al cabo nuestra razón de ser y de vivir de la organización. La cultura de adaptación tiene como característica elevados niveles en el plano de lo creativo, dinamismo y la aprobación de asumir riesgo, predominando la experimentación como parte de su función, además de la innovación, primicia, creación y lograr la vanguardia en su campo de acción. Esta

organización tiene reflejos rápidos de reacción cuando se presenta cambios en el entorno, asimismo que ellos mismos generan los cambios. Se alienta de sobremanera la iniciativa de los colaboradores, la flexibilidad de los trabajadores y la libertad y autonomía de todos los individuos. Esta dimensión evalúa el nivel en que una institución demuestra a las demandas externas, que son la competitividad y de los clientes, Fey & Denison, (2003). Dimensión 4: Cultura de la misión, la visión y el enfoque hacia un mismo objetivo es crucial en el desarrollo organizacional, con esta visión de todos los implicados se tiene como objetivo lograr todos ellos, especialmente en el campo económico y del mercado, logrando con ello un aumento en las ventas, mayor rentabilidad y ampliación del mercado e ingreso en otros mercados. Referido al grado que tiene la organización en proveer un rumbo claro de un fin y trayectoria en las metas y objetivos estratégicos de la misma, Fey & Denison, (2003). Es por ello que la cultura de la misión incluye también una agrupación de cualidades y valores que se comparten entre la mayor cantidad de miembros que pertenecen a una determinada organización, ello posibilita que se las pueda diferenciar entre similares sin tomar en cuenta sus objetivos o metas. (Robbins, 2009)

La cultura de una organización está hecha como resultado a dos retos primordiales a los cuales afronta toda organización que son: La adaptación externa y la supervivencia, y a la integración interna, Amoros, (2007).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Su paradigma es positivista, Hernández, Fernández & Baptista (2014) señaló que el paradigma positivista inicia con una idea de estudio y plantearlo de manera objetiva. En esta investigación se da por entendido que es una investigación de tipo cuantitativa puesto que el conocimiento que se consigue es objetivo, generándose por un procedimiento de tipo deductivo mediante un cálculo numérico más el

análisis inferencial mediante la estadística podemos probar hipótesis antes ya realizadas

Es de tipo Básica, según Tamayo y Tamayo (2010), fundamenta que es una investigación pura teórica se basa en parte del planeamiento teórico con la finalidad de formular nuevas teorías y conocimientos científicos. Su nivel es descriptivo explicativo causal, Según Ramírez, (2017). plantea una relación de variable una independiente con varias variables dependientes o una variable dependiente con varias independientes. Es tipo de diseño No experimental, como lo describe Hernández y Mendoza (2018), este tipo de estudio es de causa y efecto, donde no se manipulan las variables son estudiados en su ambiente natural después de ser analizados y es una indagación que se ejecuta sin maniobrar las variables eso quiere decir no se hacer variar las variables independientes en su efecto en otras variables.

En este estudio se aplicó en Método Hipotético – Deductivo, según Hernández, et al. (2014), Método hipotético deductivo, consiste en que el experto que trabaja en la investigación, observara sin participar como se producen los fenómenos en la investigación, siendo que va a formular hipótesis donde va a explicar y realizar una deducción de las consecuencias, con el objetivo de hacer una comprobación si en verdad ocurren de los enunciados deductivos, haciendo una comparación con la experiencia, en base a los resultados logrados. Así también porque a razón de las hipótesis planteadas se compiló la información de los sujetos que fueron parte de la muestra de estudio. (Carlessi, Romero y Mejía, 2018).

Por su alcance, es de corte transversal, según lo consignado por Hernández y Mendoza (2018), está dada cuando se aplicaron instrumentos y se recolectaron en un mismo tiempo, describiéndose y analizándose las variables en que establece las incidencias del estudio.

3.2. Variables y Operacionalización

Variable (1) Comunicación interna

Formanchuk (2015). “la comunicación interna concierne a todos los componentes de la organización desde la dirección general pasando por los cuadros directivos y empleados.”

Tabla1

Matriz de operacionalización de las variables

Variable 1: Comunicación interna

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Esencial	-Muestra sinceridad en la comunicación	1, 2	Eficiente (92-125) Medianamente eficiente (59-91) Ineficiente (25-58)
	-Demuestra apertura al diálogo	3	
Operativa	-Realiza las actividades de forma inmediata	4	
	-Demuestra capacidad de negociación con los demás	5,6	
Estratégica	-Realiza coordinaciones con Oportunidad	7	
	-Demuestra capacidad de relación con los demás	8,9	
Cultural	-Demuestra apertura al diálogo	10,11,12,13	
Motivacional	-Muestra contacto físico en la comunicación	14,15	
	-Valora la amabilidad en la comunicación	16,17	
Aprendizaje	-Practica la honestidad como valor	18,19	
	-Valora la responsabilidad en sus acciones	20,21	
Inteligencia	-Demuestra puntualidad en sus tareas	22,23	
	-Valora la escucha entre ellos	24,25	

Fuente: Elaboración propia.

Variable (2): Cultura Organizacional

Denison, (2001). La cultura organizacional es la agrupación de muchos y variados elementos, es mediante la cultura organizacional que se puede facilitar la estrategia si es que estas están unidas de manera coherente y si no ocurre este se puede retrasar o evitar su actividad, en la argumentación que la cultura organizacional busca y logra el que una organización logre sus objetivos, también puede usarse para buscar una mejora continua en su quehacer, entonces podemos llegar a concluir que la cultura influye de manera importante sobre los objetivos alcanzados y los resultados que busca una organización.

Tabla 2

Variable 2: Cultura Organizacional

Dimensión	Indicadores	Ítems	Niveles/rangos
Participación	• Resolución de problemas	1,2	Eficiente (92-125)
	• Colaboración	3,4	
	• Propuesta de mejora	5,6	
Adaptabilidad	• Condiciones físicas	7,8,9	Medianamente eficiente (59-91)
	• Cordialidad	10,11	
	• Relaciones interpersonales	12,13	
Consistencia	• Dificultad institucional	14,15,16	Ineficiente (25-58)
	• Equipos humanos	17,18,19	
Misión	• Objetivos	20,21	
	• Misión institucional	22,23	
	• Monitoreo	24,25	

Fuente: Elaboración propia

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Según Sánchez y Reyes (2002), manifiestan que es la totalidad de individuos que se utilizará en el estudio con confiabilidad y cuantificable, esta investigación utilizará una población conformada por el personal del Departamento de Ginecología y Obstetricia, del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, se le aplicará el cuestionario/encuesta para recabar información.”

Muestra

Según Sánchez y Reyes (2002), la muestra es una parte de la población que se seleccionó, con la finalidad recolectar datos más exactos y trabajables para la presente investigación” y está tiene que ser representativa al estudio con la finalidad de obtener resultados exactos y trabajables para el estudio de investigación. Empleando una fórmula estadística que calcula muestra de población conocida:

Muestreo

El muestreo es el no probabilístico, paso para conocer la “probabilidad o posibilidad de cada uno elemento de una población seleccionada, otorgando facilidad para obtener una muestra” (Sánchez y Reyes, 2002 p.116).

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4. Técnicas e instrumentos

Según Hernández, et al (2010), una técnica de aplicación es la encuesta, método para recolección de datos para la investigación, mediante un cuestionario, la cual es anónima, con el propósito de obtener información de los comportamientos y tendencias de los individuos que participan en la encuesta sobre el fenómeno de la investigación.

Instrumento

Hernández, et al (2010), la recolección de datos usa cuestionarios, según objetivo de medición de las variables en la investigación, registrándose los datos de los encuestados que requieren ser objetivo, confiable y valido. El estudio, medirá ambas variables de estudio. Y para precisar el instrumento fue el cuestionario, el

cual estuvo constituido por el conjunto de preguntas o ítems que responden las dimensiones, y ellas a la variable en conjunto. Asimismo, se incluye la escala de medición, porque el sujeto completará o marcará la respuesta según su percepción (Casas, Repullo, & Dondado, 2003).

Cuestionario

Hernández y Mendoza (2018), definen como un conjunto de preguntas en donde miden las variables e indicadores del estudio de investigación.

Validez de los instrumentos.

Crano y Brewer (2008), la validez está referida a los constructos, perspectiva y positivista del instrumento utilizado para evaluar cada uno de las variables de estudio, es decir representan Grado de los ítems para establecer una muestra representativa de toda la población a medir, teniendo relación con los indicadores. El análisis de la validez de contenido se realizó con datos de la tabla de evaluación de los juicios de expertos.

Confiabilidad del instrumento

Para la probar la confiabilidad de los dos instrumentos de la presente investigación se ejecutó una prueba piloto en 10 trabajadores de salud de otro departamento del Hospital Sub regional Andahuaylas, resultados que son los siguientes:

Para la variable Comunicación interna

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,886	25

Fuente: Datos procesados de la encuesta

Elaboración: Propia

El valor obtenido en la variable de investigación Comunicación interna, conformado por 25 ítems y 7 dimensiones es de ,886, lo que significa que tiene 88,6% de confiabilidad el cual es de alta fiabilidad, tomando como base el número de reactivos y el resultado se determina que el instrumento es aceptable.

Para la variable Cultura Organizacional

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,836	25

Fuente: Datos procesados de la encuesta

Elaboración: Propia

El valor obtenido en la variable de investigación Cultura Organizacional conformada por 25 ítems y 4 dimensiones es de ,836, lo que significa que tiene 83,6% de confiabilidad el cual es de alta fiabilidad, tomando como base el número de reactivos y el resultado se determina que el instrumento es aceptable.

3.5. Aspectos Éticos

Con el propósito de mantener la ética en el estudio realizado, los datos se han obtenido en el departamento de Ginecología y Obstetricia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, dándose a conocer a cada participante de estudio que no será mencionado, tomando las reservas del caso.

IV. RESULTADOS

Descriptivos

Tabla 7

Variable Comunicación interna

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Regular	90	98,9	98,9
	Buena	1	1,1	1,1
	Total	91	100,0	100,0

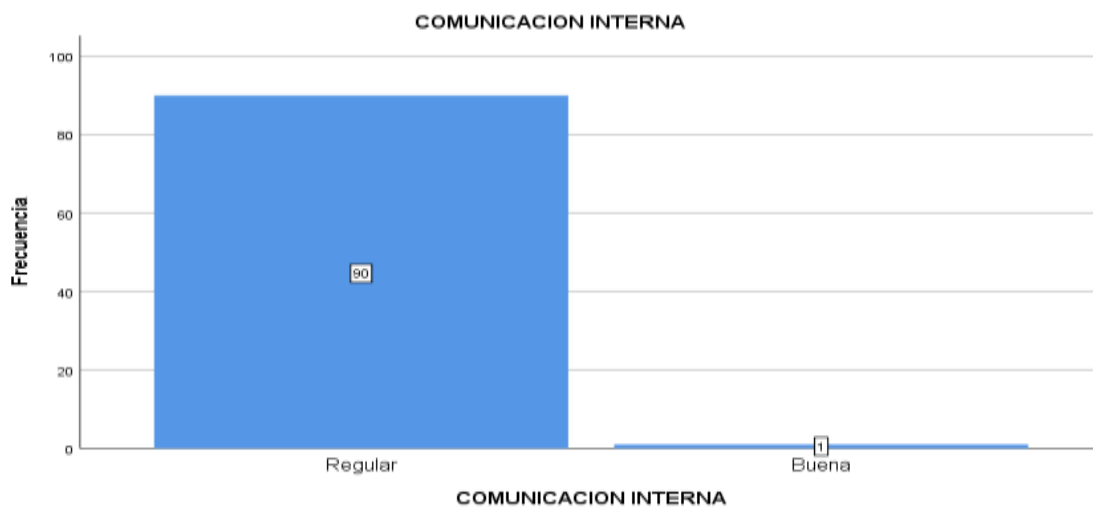


Figura 1: Comunicación interna

En la tabla 7 y gráfico 1 se observa que el 98,9% de los trabajadores encuestados manifiestan que la Comunicación interna es regular, mientras que un 1% manifiesta que es buena en la institución.

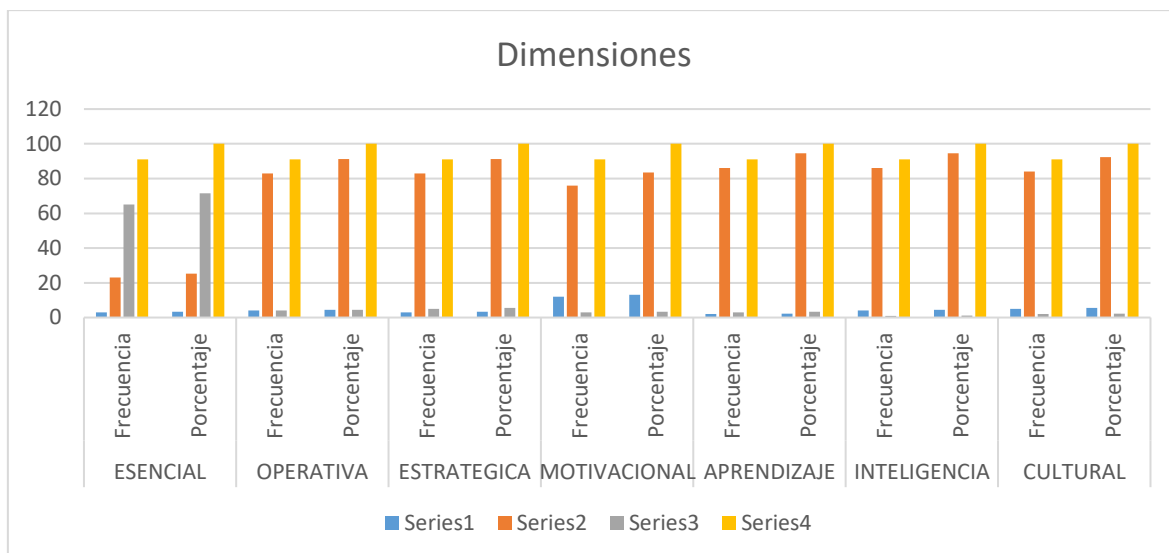


Figura 2: Dimensiones de comunicación interna

En la tabla 8 y figura 2, se observa que la dimensión esencial alcanza el nivel de bueno con un 71.4%, seguida de la dimensión operacional con un 91.2%, en regular, así como la dimensión estratégica con un 91.2%, y finalmente para la dimensión cultural puntúa 92.3% en el nivel regular.

Tabla 9

Variable Cultura organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Ineficiente	5	5,5	5,5
	Medianamente ineficiente	81	89,0	89,0
	Eficiente	5	5,5	5,5
	Total	91	100,0	100,0

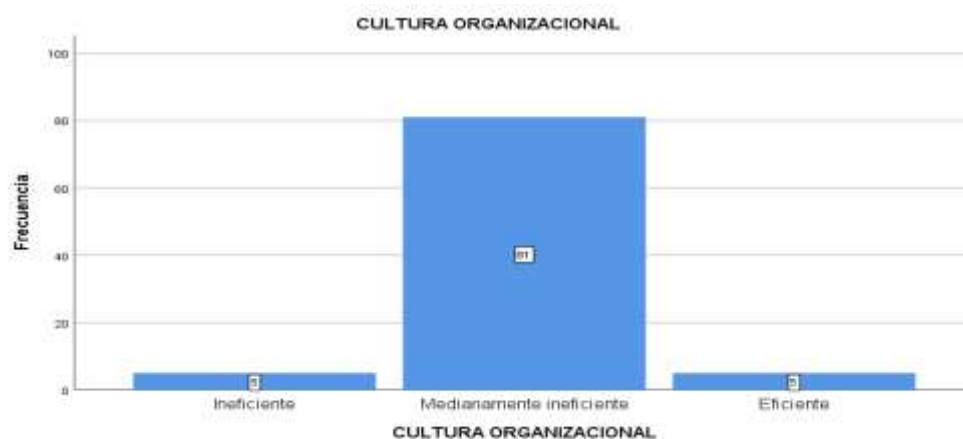


Figura 3: Cultura organizacional

En la tabla 9 y gráfico 3 se observa que el 89% de los trabajadores encuestados manifiestan que la Cultura organizacional es medianamente ineficiente, mientras que un 5.5% manifiesta que es eficiente y el mismo porcentaje señala que es ineficiente en la institución.

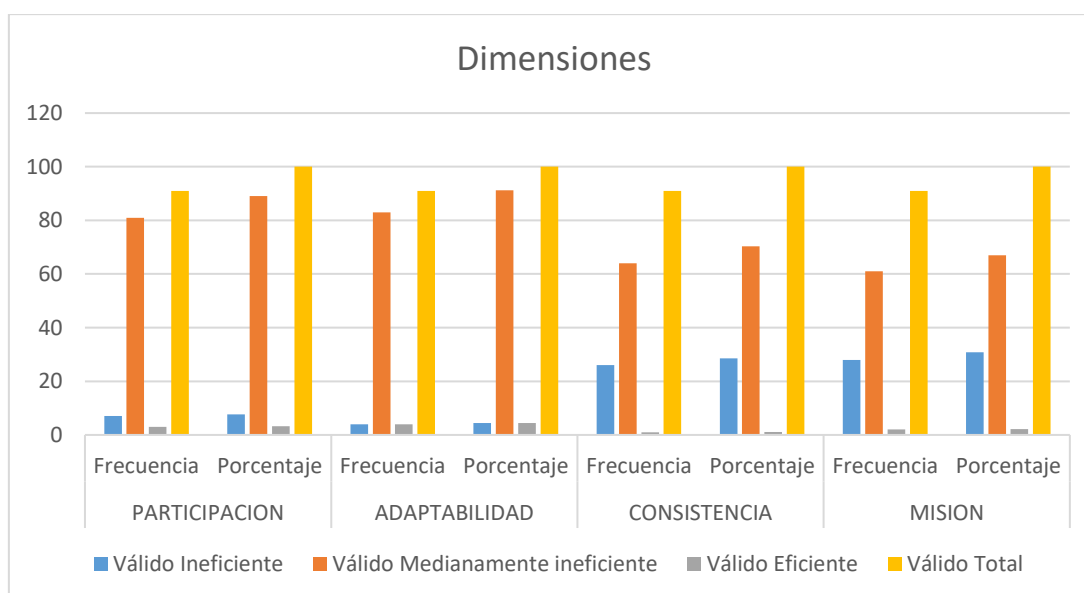


Figura 4: Dimensiones de cultura organizacional

En la tabla 10 y figura 4, se observa que la dimensión participación alcanza el nivel de medianamente ineficiente con un 89%, seguida de la dimensión adaptabilidad con un 91.2% en el mismo nivel, así como la dimensión consistencia con un 70.3% y la dimensión misión, con un 67% al nivel medianamente ineficiente.

Se planteó las hipótesis estadísticas y la general:

Ha: Existe una relación directa entre la comunicación Interna y la cultura organizacional en el personal del departamento de Ginecología y Obstetricia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020.

H0: No Existe una relación directa entre la comunicación Interna y la cultura organizacional en el personal del departamento de Ginecología y Obstetricia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020.

Debido a que el $Rho = 0,318$ y el valor p es 0.002 es decir menor al $\alpha = 0.05$, por lo tanto, se deniega la hipótesis nula y se aprueba la alterna, es decir que Existe una relación directa entre la comunicación Interna y la cultura organizacional en el personal del departamento de Ginecología y Obstetricia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020.

Hipótesis específica 1

Ha: Existe una relación directa entre la dimensión esencial y la cultura organizacional en el personal del departamento de Ginecología y Obstetricia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020

H0: No Existe una relación directa entre la dimensión esencial y la cultura organizacional en el personal del departamento de Ginecología y Obstetricia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020.

Debido a que el $Rho = -0,166$ y el p valor es $0,117$ es decir mayor al $\alpha = 0.05$, por lo tanto, se deniega la hipótesis alterna y se aprueba la nula, es decir que No Existe una relación directa entre la dimensión esencial y la cultura organizacional en el

personal del departamento de Ginecología y Obstetricia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020

Hipótesis específica 2

Ha: Existe una relación directa entre la dimensión operacional y la cultura organizacional en el personal del departamento de Ginecología y Obstetricia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020

H0: No Existe una relación directa entre la dimensión operacional y la cultura organizacional en el personal del departamento de Ginecología y Obstetricia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020.

Debido a que el Rho= 0,224 y el p valor es 0,033 es decir menor al $\alpha= 0.05$, por lo tanto, se deniega la hipótesis nula y se aprueba la alterna, es decir que existe una relación directa entre la dimensión operacional y la cultura organizacional en el personal del departamento de Ginecología y Obstetricia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020

Hipótesis específica 3

Ha: Existe una relación directa entre la dimensión estratégica y la cultura organizacional en el personal del departamento de Ginecología y Obstetricia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020

H0: No Existe una relación directa entre la dimensión estratégica y la cultura organizacional en el personal del departamento de Ginecología y Obstetricia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020.

Debido a que el Rho= 0,116 y el p valor es 0,275 es decir mayor al $\alpha= 0.05$, por lo tanto, se deniega la hipótesis alterna y se aprueba la nula, es decir que No Existe una relación directa entre la dimensión estratégica y la cultura organizacional en el

personal del departamento de Ginecología y Obstetricia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020

Hipótesis específica 4

Ha: Existe una relación directa entre la dimensión cultural y la cultura organizacional en el personal del departamento de Ginecología y Obstetricia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020

H0: No Existe una relación directa entre la dimensión cultural y la cultura organizacional en el personal del departamento de Ginecología y Obstetricia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020.

Debido a que el $Rho = 0,117$ y el p valor es $0,267$ es decir mayor al $\alpha = 0.05$, por lo tanto, se deniega la hipótesis alterna y se aprueba la nula, es decir que No existe una relación directa entre la dimensión cultural y la cultura organizacional en el personal del departamento de Ginecología y Obstetricia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020

Hipótesis específica 5

Ha: Existe una relación directa entre dimensión motivacional y la cultura organizacional en el personal del departamento de Ginecología y Obstetricia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020

H0: No Existe una relación directa entre dimensión motivacional y la cultura organizacional en el personal del departamento de Ginecología y Obstetricia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020

Debido a que el $Rho = 0,318$ y el valor de significancia es $= 0,002$ es decir menor a 0.05 , por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Dichos resultados evidencian una tendencia positiva o directamente proporcional, es decir, Existe una relación directa entre la dimensión motivacional y la cultura organizacional en el personal del departamento de Ginecología y Obstetricia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020

Hipótesis específica 6

H_a: Existe una relación directa entre dimensión de aprendizaje y la cultura organizacional en el personal del departamento de Ginecología y Obstetricia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020

H₀: No Existe una relación directa entre dimensión de aprendizaje y la cultura organizacional en el personal del departamento de Ginecología y Obstetricia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020

Debido a que el Rho = 0,427 y el p valor es 0,000 menor al $\alpha = 0.05$, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Dichos resultados evidencian una tendencia positiva o directamente proporcional, es decir, Existe una relación directa entre dimensión de aprendizaje y la cultura organizacional en el personal del departamento de Ginecología y Obstetricia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020

Hipótesis específica 7

H_a: Existe una relación directa entre la dimensión inteligencia y la cultura organizacional en el personal del departamento de Ginecología y Obstetricia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020

H₀: No Existe una relación directa entre la dimensión inteligencia y la cultura organizacional en el personal del departamento de Ginecología y Obstetricia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020

Debido a que el Rho = 0,139 y el p valor es 0,189 es decir mayor al $\alpha = 0.05$, por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. Es decir que no hay una relación directa entre la dimensión inteligencia y la cultura organizacional en el personal del departamento de Ginecología y Obstetricia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020

V. DISCUSIÓN.

Culminado el trabajo de procesamiento de datos se arriban a las afirmaciones siguientes: Las variables comunicación Interna y la cultura organizacional como la $\rho = 0,318$ y el p valor es 0.002 es decir menor al $\alpha = 0.05$, por lo tanto, se deniega la hipótesis nula y se aprueba la alterna, es decir que dichos resultados evidencian una tendencia positiva o directamente proporcional y se afirma que existe una relación directa entre la comunicación Interna y la cultura organizacional en el personal del servicio de ginecoobstetricia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020. Resultados que se asemejan a los encontrados por Ballarta (2017) relaciona a la comunicación interna y la cultura organizacional en un centro de servicios realizado en el año 2017, quien llega a conclusión de que existe una asociación estadísticamente significativa entre ambas variables, esta relación es alta obteniendo un Rho de Spearman (utilizada en la prueba de hipótesis), cercano al 1, de tipo positivo, de esta manera se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Y se contrastan también con el estudio de Sulca (2016) en su trabajado de investigación donde quiere establecer la relación que existe entre comunicación interna y cultura organizacional en una escuela pública, en relación a los resultados mediante la prueba Tau B, que establecen que existe una relación estadísticamente significativa de tipo moderada entre ambas variables, esta relación es de tipo positiva y directa, por tanto, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna. De la misma manera estos hallazgos se asemejan con los encontrados por Ancelmo (2018) que en su investigación sobre las variables comunicación interna y cultura organizacional en una organización, la muestra estuvo conformada por 60 personas que son trabajadores varones y féminas, en el que tuvo como instrumento un cuestionario y técnica entrevista personal, aplicándose dos instrumentos uno para cada variable midiendo tanto la comunicación interna como la cultura organizacional, el resultado establece una relación estadísticamente significativa entre ambas variables esta relación es de tipo positiva y directa, de tal manera que a mejor comunicación mayor cultura organizacional. Estos hallazgos, tanto del estudio como le los antecedentes se alinean a la teoría fundamentada cuando Fernández (2002) establece que la comunicación interna son un grupo de acciones que es realizado con el fin de

mantener una adecuada y asertiva comunicación y una relación productiva entre sus miembros esta comunicación interna es organizado y ejecutado por la organización donde se trabaja o labora.

Para la hipótesis específica 1 se obtiene que la dimensión esencial y la cultura organizacional como la $\rho = -0,166$ y el p valor es $0,117$ es decir mayor al $\alpha = 0.05$, por lo tanto, se deniega la hipótesis alterna y se aprueba la nula, es decir que No existe una relación directa entre la dimensión esencial y la cultura organizacional en el personal del departamento de Ginecología y Obstetricia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020. Resultados que se asemejan con los hallados por Chicaiza & Vasco (2020) que trabajan la comunicación organizacional y en el compromiso organizacional en Salcedo, Portugal, obteniendo como resultados que la mayoría de los evaluados tiene un nivel bajo. El resultado del estadístico Chi X^2 es 0.711 por lo que se evidenció que no existe correlación entre variables y se acepta la hipótesis nula la cual menciona que la comunicación organizacional no influye en el compromiso organizacional. En esta dimensión se considera, también los hallazgos encontrados por Zoltan (2018) que en su trabajo de investigación sobre comunicación organizacional y satisfacción, en relación a los resultados se encontró resultados de tipo discordantes, en relación al nivel de centralización del entramado central de comunicación y la satisfacción de los participantes se declaran de la siguiente manera, el tipo de tarea incluye en la red de comunicación, las tareas adecuadas son mejor manejadas para las tareas simples, en tanto que las tareas complejas y abstractas son mejor manejadas por las redes descentralizadas y homogéneas.

Para la hipótesis 2 la dimensión operacional y la cultura organizacional como la $\rho = 0,224$ y el p valor es $0,033$ es decir menor al $\alpha = 0.05$, dichos resultados evidencian una tendencia positiva o directamente proporcional por lo tanto, se deniega la hipótesis nula y se aprueba la alterna y con ello se afirma que existe una relación directa entre la dimensión operacional y la cultura organizacional en el personal del departamento de Ginecología y Obstetricia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020. Estos resultados difieren con lo encontrados por La Roda (2016) en su trabajo de investigación sobre la calidad de comunicación interna, se obtuvieron los siguientes resultados: de los participantes más del 50% indicaron

que manejan el tipo de comunicación interna de tipo ascendente, asimismo refieren con relación a los canales instalados los participantes indican los usan para tertulias institucionales referidas a la calidad, asimismo los participantes señalaron en un 37% que el medio más frecuente que usan es el buzón de sugerencia virtual. Así como los resultados de Vilchez & Yally (2018) en su trabajo de investigación relacionado a la comunicación organizacional con la productividad administrativa en una empresa, en ella se ha constatado que es importante para ello la falta de comunicación y coordinación entre las áreas, posterior a la prueba de hipótesis se halló que existe una correlación entre la comunicación y la productividad lo cual es de beneficio para la empresa puesto que con ello va lograr sus objetivos planificados, es así que esta investigación demuestra que toda empresa puede mejorar si mejora la comunicación y que por ello las empresas e instituciones deben planificar e implementar. En esta dimensión los resultados se alinean a lo planteado por (Formanchuk, 2015) que hace referencia a lograr que la gente sepa que hacer; se plantea proponer el primer objetivo del plan de comunicación interna para lograr que las personas de la organización reciban toda la información necesaria para poder hacer su trabajo.

Para la hipótesis específica 3 la dimensión estratégica y la cultura organizacional. Como la $\rho = 0,116$ y el p valor es $0,275$ es decir mayor al $\alpha = 0.05$, por lo tanto, se deniega la hipótesis alterna y se aprueba la nula, es decir que se revela una relación negativa o inversa, es decir, que No existe una relación directa entre la dimensión estratégica y la cultura organizacional en el personal del departamento de Ginecología y Obstetricia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020. Estos resultados tienen relación con los encontrados por Carnevale, & Hatak, (2020) señalan que con la reciente pandemia de COVID-19, las organizaciones tienen que encontrar nuevas soluciones a los desafíos que surgen en muchas áreas de sus operaciones. En este artículo, se discutió algunos de estos desafíos, enfocándonos en las implicaciones que tiene COVID-19 para la administración de recursos humanos (HRM), ya que las organizaciones ayudan a su fuerza laboral a hacer frente y adaptarse a su trabajo con un ambiente recientemente modificado. Y con los hallazgos encontrados por Escobar (2020) en su trabajo de investigación sobre comunicación organizacional y gestión administrativa en una dirección de gestión educativa, esta encuesta se aplicó en docentes, se usó como instrumento un

cuestionario y como técnica una encuesta, resultados nos indican que se ha encontrado una influencia significativamente estadística de la comunicación sobre la gestión administrativa, de esta manera se llega a la conclusión que tanto la gestión administrativa como la comunicación organizacional influyen de manera significativamente en la producción del trabajador.

Para la hipótesis específica 4 la dimensión cultural y la cultura organizacional como la $Rho= 0,117$ y el p valor es $0,267$ es decir mayor a $\alpha= 0.05$, por lo tanto, dichos resultados evidencian una tendencia negativa o inversa. Por ello se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, es decir, que No Existe una relación directa entre la dimensión cultural y la cultura organizacional en el personal del departamento de Ginecología y Obstetricia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020. Estos resultados permiten contrastar con las afirmaciones formuladas por (Formanchuk, 2015). Quién señala que cuando se desarrolla la dimensión cultural, para que un trabajador se comprometa con su organización este sabrá lo que debe hacer y esto tiene que estar de acuerdo con el modo en que se debe trabajar además de alcanzar sus objetivos.

Para la hipótesis específica 5 la dimensión motivacional y la cultura organizacional como la $Rho= 0,318$ y el p valor es $0,002$ es decir menor a $\alpha= 0.05$, por lo tanto, dichos resultados evidencian una tendencia positiva y directa. Por ello se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, que Existe una relación directa entre la dimensión motivacional y la cultura organizacional en el personal del departamento de Ginecología y Obstetricia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020. Formanchuk, (2015) infiere que la motivación es una especie de creencia que se fundamenta así mismo, no podemos pensar o afirmar que motivar es solo animar, el motivar es otorgar motivos y el objetivo principal de un comunicador es establecer y estimular a la organización para que encuentre los motivos para que el trabajador realice su labor con mayor eficacia y eficiencia, Fernández (2002) establece que la comunicación interna son un grupo de acciones que es realizado con el fin de mantener una adecuada y asertiva comunicación y una relación productiva entre sus miembros esta comunicación interna es organizado y ejecutado por la organización donde se trabaja o labora, ello se consigue solo cuando el producto de la comunicación genera motivación,

Fernández de manera indirecta establece que una adecuada comunicación establece un nido o ambiente que genera una motivación en el personal para que este realice, entonces el resultado encontrado en la presente investigación reafirma lo que los autores establecen en sus investigaciones

Para la hipótesis específica 6 la dimensión aprendizaje y la cultura organizacional como la $Rho= 0,427$ y el p valor es $0,000$ es decir menor a $\alpha= 0.05$, por lo tanto, dichos resultados evidencian una tendencia positiva y directa. Por ello se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, que Existe una relación directa entre la dimensión aprendizaje y la cultura organizacional en el personal del departamento de Ginecología y Obstetricia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020, Formanchuk, (2015) establece a un nivel más elevado donde el trabajador o laborante en base al conocimiento y experiencia en sus labores, plantee y exponga modos y formas de hacerlo de mejor manera o de manera más eficaz y eficiente. Podríamos decir que esta dimensión tiene similitud con la anterior porque este ocurre de manera contraria es decir para atrás, ya que va del trabajador hacia la organización, ello con el fin de que la organización asimile nuevas mejores formas de realizar el trabajo, con ello crecer y mejorar gracias a las nuevas propuestas de mejora del individuo que pertenece a dicha organización, y con ello podemos predecir problemas mediante la detención de estos. Para denomina a esta dimensión como inteligencia, porque abre espacios de entendimiento, lugar donde los trabajadores de manera libre puedan exponer ideas y propuestas que generen una mejora de la empresa, asimismo Vásquez (2008) señala que la comunicación que se da dentro de la organización es un componente clave, elemental y prioritario en el funcionamiento eficiente y eficaz de toda organización. Puesto que los mensajes y respuestas que se dan al interior de la organización generan que los trabajadores mejoren sus actividades de tal manera que ello va ayudar a mejorar sus labores al interior de la organización, Vásquez una vez más hace referencia a la experiencia del aprendizaje y del feedback que ocurre en un grupo humano, este genera conocimiento por parte de los trabajadores y este enseña a los demás como hacerlo de manera más eficaz y eficiente, es decir la interrelación de un grupo humano va generar aprendizaje constante y una mejora en la productividad, entonces lo hallado en la presente investigación es reafirmado por la revisión bibliográfica de los autores de este tema.

Para la hipótesis específica 7 la dimensión inteligencia y la cultura organizacional como la $Rho = 0,139$ y el p valor es $0,189$ es decir menor a $\alpha = 0.05$, por lo tanto, dichos resultados evidencian una tendencia positiva y directa. Por ello se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, que Existe una relación directa entre la dimensión inteligencia y la cultura organizacional en el personal del departamento de Ginecología y Obstetricia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020, Formanchuk, (2015) se refiere a que los trabajadores conozcan como lo está realizando o como logro hacerlo. Esta dimensión es el espacio de retroalimentación es lograr que los trabajadores sepan cómo están trabajando y que pueden hacer mejor o como una forma de aprender y entender. Esencialmente sería un lugar o espacio de interrelación donde se le otorga o se puede retroalimentar en el tema de como realiza sus labores, la clave es como cada trabajador puede mejorar lo que está haciendo. Para seguir en la misma línea o en equilibrio se debe realizar ajustes frecuentemente, ello indica que los lugares de aprendizaje deben ser al mismo tiempo a las tareas encomendadas. Y finalmente la dimensión propositiva o de inteligencia, Ledesma (2015) indica que la comunicación interna, no se ubica como un modo principal de recopilación de información, esta mala utilización provoco errores en la comunicación, ello porque la información se distorsiona y no llega de manera correcta, Ledesma hace notar que la comunicación interna requiere de actividad de la masa gris, puesto que la comunicación no es el mero ejercicio comunicacional sin sentido y aleatorizado, todo lo contrario la comunicación interna basa su ejercicio en la actividad cerebral que tiene como fin el hacer llegar una comunicación que pueda servir para cada mejorar cada acto del trabajo o fin de la organización, entonces este debe ser una actividad cognitiva compleja entre el emisor y el receptor y que sirva en beneficio de la organización, de esta manera lo hallado en la presente investigación es reafirmado por la presente investigación.

VI. CONCLUSIONES

Primera

Las variables comunicación Interna y la cultura organizacional debido a que $Rho=0,318$ y el p valor es 0.002 es decir menor al $\alpha=0.05$, por lo tanto, se deniega la hipótesis nula y se aprueba la alterna, es decir que Existe una relación directa entre la comunicación Interna y la cultura organizacional en el personal del departamento de Ginecología y Obstetricia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020.

Segunda

La dimensión esencial y la cultura organizacional debido a que $Rho=-0,166$ y el p valor es 0,117 es decir mayor al $\alpha=0.05$, por lo tanto, se deniega la hipótesis alterna y se aprueba la nula, es decir, que No existe una relación directa entre la dimensión esencial y la cultura organizacional en el personal del departamento de Ginecología y Obstetricia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020.

Tercera

La dimensión operativa y la cultura organizacional debido a que $Rho=0,224$ y el p valor es 0,033 es decir menor al $\alpha=0.05$, por lo tanto, se deniega la hipótesis nula y se aprueba la alterna, es decir que existe una relación directa entre la dimensión operacional y la cultura organizacional en el personal del departamento de Ginecología y Obstetricia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020

Cuarta

La dimensión estratégica y la cultura organizacional debido a que $Rho=0,116$ y el p valor es 0,275 es decir mayor al $\alpha=0.05$, por lo tanto, se deniega la hipótesis alterna y se aprueba la nula, es decir, que No existe una relación directa entre la dimensión estratégica y la cultura organizacional en el personal del departamento de Ginecología y Obstetricia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020.

Quinta

La dimensión cultural y la cultura organizacional debido a que $Rho=0,117$ y el p valor es 0,267 es decir mayor al $\alpha=0.05$, por lo tanto, se deniega la hipótesis alterna y se aprueba la nula, es decir que No existe una relación directa entre la dimensión

cultural y la cultura organizacional en el personal del departamento de Ginecología y Obstetricia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020

Sexta

La dimensión motivacional y la cultura organizacional, debido a que el $Rho = 0,318$ y el valor de significancia es $= 0,002$ es decir menor a $\alpha = 0.05$, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Dichos resultados evidencian una tendencia positiva o directamente proporcional, es decir, Existe una relación directa entre la dimensión motivacional y la cultura organizacional en el personal del departamento de Ginecología y Obstetricia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020

Séptima

La dimensión aprendizaje y la cultura organizacional, debido a que el $Rho = 0,427$ y el p valor es $0,000$ menor al $\alpha = 0.05$, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Dichos resultados evidencian una tendencia positiva o directamente proporcional, es decir, Existe una relación directa entre dimensión de aprendizaje y la cultura organizacional en el personal del departamento de Ginecología y Obstetricia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020

Octavo

La dimensión inteligencia y la cultura organizacional, debido a que el $Rho = 0,139$ y el p valor es $0,189$ es decir mayor al $\alpha = 0.05$, por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. Es decir que no hay una relación directa entre la dimensión inteligencia y la cultura organizacional en el personal del departamento de Ginecología y Obstetricia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020

VII. RECOMENDACIONES

Primero: A los directivos del Departamento de Ginecología y Obstetricia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, establecer estrategias con el fin de mejorar la comunicación interna entre los trabajadores y los distintos grupos de profesionales.

Segundo: Planificar cursos y actividades de desarrollo de comunicación asertiva, empatía, trabajo en equipo, entre los trabajadores del departamento de ginecología y obstétrica del Hospital Sub Regional de Andahuaylas.

Tercero: Planificar la estructuración y el establecimiento de la cultura organizacional del Departamento de Ginecología y Obstetricia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas ello con el fin de otorgar a los trabajadores el sentimiento de pertinencia y de identificación hacia el departamento de ginecología y obstetricia.

Cuarto: Mejorar el liderazgo y el clima organizacional para generar un ambiente de confianza con una disminución del grado de conflictividad entre los trabajadores, estableciendo metas conjuntas que refuercen el trabajo en equipo.

Quinto: Establecer normas y mecanismos de comunicación interna aprovechando la tecnología en un sistema abierto para todos los trabajadores donde puedan interrelacionarse de manera asertiva, constructiva y empática entre los trabajadores.

Sexto: A los directivos de la institución promover y realizar diversas estrategias de estímulos y campañas de aceptación a fin de lograr la motivación y comodidad de los servidores de la salud en su centro de trabajo como es el Hospital

Séptimo: A los compañeros de trabajo entender que cada instante de labor en salud son momentos de aprendizaje y se debe valorar la comunicación y las relaciones interpersonales a fin de mejorar el clima en la institución.

Octavo: A las personas que hacen investigación hacer estudios sobre las variables de comunicación y cultura dentro de las instituciones públicas a fin de profundizar y enriquecer el conocimiento del funcionamiento de estas variables en los diversos contextos y en especial el de la salud.

VIII. REFERENCIAS

- Allaire, Y. y Firsirotu, M. (1992) *Revoluciones culturales en las grandes organizaciones* En Abravanel y otros *Cultura organizacional en Legis*. Bogotá,
- Amorós E. (2007) *Comportamiento organizacional En Busca del Desarrollo de Ventajas Competitivas*
<https://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/231/120.htm>
- Ancelmo M. (2018) *Comunicación interna y cultura organizacional en la empresa AKRON International S.A.C, Lince – 2018*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40567/Esobar_%20RO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Aragonés, J. y Américo, M. A. (1998) *Psicología ambiental: aspectos conceptuales y metodológicos*
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=5083>
- Ballarta, J. I. (2017). *Comunicación interna y cultura organizacional en el centro de servicios de Miraflores, SUNAT 2017*.
- Bernaola. I. (2019). *Comunicación Asertiva Y Desempeño Laboral De Los Trabajadores Del Hospital I Pacasmayo, 2019. Perú*.
Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/33928>
- Carnevale, J. & Hatak, I. (2020) Employee adjustment and well-being in the era of COVID-19: Implications for human resource management
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7241356/>
- Carlessi, H., Romero, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima: Universidad Ricardo Palma.
- Carrasco, S. (2009) *Metodología de la investigación científica*. Perú San Marcos.
- Casas, J., Repullo, J., & Dondado, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). *Atención Primaria*, 31, 469-558.

- Crano, W.D., Brewer, M.B., Lac, A. (2015). Principles and methods of social research. New York, NY: Routledge
- Chicaiza & Vasco (2020) *La Comunicación organizacional y su influencia en el compromiso organizacional de los empleados del distrito de salud Salcedo*.
<http://repositorio.uti.edu.ec/handle/123456789/1632>
- Denison, D., & Neale, W. (1996). *Denison organizational culture survey: Facilitator guide*. Ann Arbor (MI): Aviat.
- Escobar, E. (2020). *Comunicación organizacional, gestión administrativa en la productividad laboral de las Instituciones Educativas UGEL 05 - 2019*.
Recuperado de
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40567/Esobar_%20RO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Fadnavis, M. (2016) *Incidencia de la innovación en marketing en el rendimiento empresarial: una aplicación basada en competencias*.
Recuperado de
<https://www.researchgate.net/topic/Permittivity/publications/51>
- Fey C., & Denison, D. (2003). Organizational culture and effectiveness: can American theory be applied in Rusia. *Organization Science*, 14(6), 686 - 706.
- Fernández, P. (1998) *La comunicación en las organizaciones*
URL del artículo: <https://www.educaycrea.com/2012/11/que-es-la-comunicacion/>
- Fernández, C. (2002). *La Comunicación en las Organizaciones*. D.F México: Trillas.
Recuperado de: <https://www.educaycrea.com/2012/11/que-es-la-comunicacion/>Nota completa: La comunicación en las organizaciones.
- Formanchuk, A. (2015). *Cómo hacer un plan de comunicación interna: el modelo de las 7 dimensiones*.
Recuperado de <http://formanchuk.com.ar/todosignifica/comunicacion-interna-7-dimensiones>
- Gestión (2013) *Comunicación corporativa* redaccion@gestion.pe

<https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/comunicacion-interna-gran-abandonada-estrategias-empresas-44367-noticia/?ref=gesr>

Hernández, S y Fernández, C y Baptista, L, (2010). *Metodología de la investigación*. (5ta ed.). Mexico: Mc Graw-Hill.

Hernández, S. Fernández, P y Baptista. L. (2014). *Metodología de la investigación*, México, DF, México:

Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Editorial Mc Graw Hill Education

Hernández, Z. (2016). *La cultura organizacional y el desempeño laboral en el área de cirugía del Hospital I Naylanp - Chiclayo*. (Tesis de maestría), Universidad Señor de Sipán, Chiclayo - Perú.

INEI, (2017) *Censos Nacionales 2017: XII de Población, VII de Vivienda III de Comunidades Indígena*.

<http://censo2017.inei.gob.pe/>

Kotter, J. (1999). *Qué hacen los líderes*. Barcelona: Ediciones Deusto.

Ledesma, K. (2016) Plan de comunicación interna para fortalecer la cultura del Instituto Nacional de Estadística y Censos- INEC

<http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/8179>

La Roda, A. (2016). *La comunicación interna de la calidad en la Universidad española: Propuesta de un modelo teórico transmedia* (Tesis doctoral, Universidad de Valencia). Recuperado de <https://repositorioinstitucional.ceu.es/handle/10637/8532>

Manrique, S. G. (16 de octubre de 2016). *Comunicación interna, liderazgo e influencia*. Obtenido de La Prensa / Economía: http://impresa.prensa.com/economia/Comunicacion-interna-liderazgoinfluencia_0_4598540161.html

- Merlano, S. (2012). *La comunicación interna en las organizaciones. Contribuciones a la economía*, párr.1.
- Muriel M. L., R. G. (1980). *Comunicación Institucional: Enfoque social de relaciones públicas*. Quito: Editora Andina.
- Núñez, I. (2007) *Variables: estructura y función en la hipótesis*
file:///C:/Users/FELIPE/Downloads/4785-
Texto%20del%20art%C3%ADculo-16163-1-10-20140312.pdf
- León, P. (2018). *Comunicación interna y su relación con el Trabajo en equipo en la Municipalidad de San Antonio, 2018*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/31936>
- Oyarvide, Reyes-Sarria y Montaña-Colorado (2017) La comunicación interna como herramienta indispensable de la administración de empresas. *Dom. Cien.*, ISSN: 2477-8818 Vol. 3, núm. 4, octubre, pp. 296-309
- Ramírez, M. (2017). *Relación entre clima organizacional y el desempeño*. PERÚ.
Recuperado de
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11957/duelles_rm.pdf?sequence=1
- Robbins, S. (2009). *Comportamiento Organizacional*. (13ª ed.) México: Pearson Educación.
- Rodríguez R. (2009) *La cultura organizacional un potencial activo estratégico desde la perspectiva de la administración*.
Recuperado de file:///C:/Users/FELIPE/Downloads/Dialnet-LaCulturaOrganizacionalUnPotencialActivoEstrategico-3394655.pdf
- Sánchez, H., & Reyes, C. (2006). *Metodología y diseños en la investigación científica*.
- Schein, E. (1988). *La cultura empresarial y el liderazgo. Una visión dinámica*. Plaza & Janes Editores. P.

- Smircich, L. (1983) Concepts of culture and organizational analysis” en *Revista Administrative Science Quarterly*. 1983. N.º 28, pp. 3339-3358
- Sulca (2016) *Comunicación Interna y Cultura Organizacional en la Institución Educativa Nuestra Señora de Fátima*. Maynas, 2016.
- Slocum, J., Hellriegel R. (1999). *Comportamiento Organizacional*. Octava edición. México: Editorial Thopson
- Tamayo, M. y Tamayo M. (2010) *Metodología de la Investigación*. Editorial Blanco, México,
- Tessi, M. (2009). Engagement - *El impulso de la comunicación interna*. RedInside, v (35), párr.18.
- Tuesta, N. (2013) *Autoevaluación de la calidad de la comunicación organizacional interna en la institución educativa “Santo Toribio de Mogrovejo” del distrito de Zaña-Chiclayo, 2010*.
- Recuperado de <https://es.slideshare.net/NellyTuesta/tesis-completa-de-comunicacion-organizacional-interna>
- Vasco, M. & Chicaiza. L. (2020). *La comunicación organizacional y su influencia en el compromiso organizacional de los empleados del distrito de salud Salcedo Ambato, Ecuador*.
- Recuperado de <http://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/1632/1/Karina%20Lisbeth%20Chicaiza%20Pastu%c3%b1a.pdf>
- Vásquez, J. (2008). *Revista de Internet de comunicación organizacional*. www.razonypalabra.urg.mx
- Vidalón Moreno, R. B. (2019). *La comunicación interna y su influencia en la cultura organizacional del Instituto de Educación Superior Pedagógico América de la ciudad de Trujillo - 2019*.
- Vílchez. Y., & Yalli Clemente, K. (2018). *Comunicación organizacional y su incidencia en la productividad administrativa de la empresa BRYNAJOM S.R.L. 2016*.

Zoltan, V. (2018). Group Communication, Performance and Satisfaction in Organizations. Ștefan cel Mare” University of Suceava, Faculty of Economics and Public Administration “Ovidius” University Annals, *Economic Sciences Series* Volume XVIII, Issue 1 /2018.

Recuperado de: <http://stec.univovidius.ro/html/anale/RO/wp-content/uploads/2019/02/2018-Part-I.pdf>.

ANEXOS

ANEXO 1


Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, Julia Cecilia Morón Valenzuela, docente de la Escuela de posgrado de Lima Este y Programa académico Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Universidad César Vallejo Lima Este, asesor (a) de la Tesis titulada: "Comunicación interna y su relación con la Cultura organizacional en el personal del Departamento de Ginecología y Obstetricia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020" de la autora Milca Vílchez Pacheco, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha, Lima 28 de enero de 2021

Apellidos y Nombres del Asesor: Morón Valenzuela Julia Cecilia	
DNI: 21562085	Firma 
ORCID 0000-0002-1977-3383	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Comunicación Interna y Cultura Organizacional en el personal del
Departamento de Ginecología y Obstetricia del Hospital Sub
Regional de Arequipa, 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

AUTORA

María Patricia Maza Córdova DNI: 80748071

ASESORA

Mg. María Victoria Jara León DNI: 80000000

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Proceso de Atención al Paciente

1000 10000 - 10000

2020

Resumen de coincidencias

18%

Se están usando fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (beta)

Coincidencias

- | | | |
|---|----------------------------|----|
| 1 | Entregado a Universidad... | 4% |
| 2 | repositorio univ... | 3% |
| 3 | repositorio univ... | 3% |
| 4 | Entregado a Universidad... | 2% |
| 5 | Entregado a Universidad... | 1% |
| 6 | repositorio univ... | 1% |
| 7 | repositorio univ... | 1% |
| 8 | repositorio univ... | 1% |

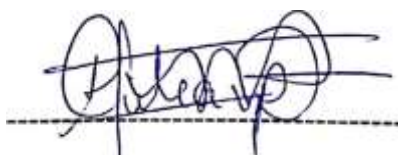
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL AUTOR

Yo Milca Vilchez Pacheco, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Post grado de la Universidad Cesar Vallejo, con sede o filial Lima Este; declaro bajo juramento que los datos e información que acompañan al trabajo de investigación / Tesis titulado Comunicación Interna y su relación con la Cultura Organizacional en el personal del Departamento de Ginecología y Obstetricia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020. Son:

1. De mi autoría.
2. El presente trabajo de investigación [Tesis no ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
3. El trabajo de investigación / Tesis no ha sido publicado ni presentado anteriormente.
4. Los resultados presentados en el presente trabajo de investigación [Tesis son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Lima enero del 2021

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Milca Vilchez Pacheco', is written over a horizontal dashed line.

Vilchez Pacheco Milca

DNI: 10644998

ANEXO 2 Matriz de consistencia

TITULO: Comunicación Interna y su relación con la Cultura Organizacional en el personal del departamento de Ginecología y Obstetricia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, periodo 2020. AUTOR: MILCA VILCHEZ PACHECO																					
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES/ DIMENSIONES																		
<p>Problema general: ¿Qué relación existe entre la comunicación Interna en la cultura organizacional en el personal del departamento de Ginecología y Obstetricia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, periodo 2020?</p> <p>Problemas Específicos ¿Qué relación existe entre la dimensión esencial y la cultura organizacional en el personal del departamento de Ginecología y Obstetricia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020?</p> <p>¿Qué relación existe entre la dimensión operativa y la Cultura organizacional en el personal del departamento de Ginecología y Obstetricia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020?</p> <p>¿Qué relación existe entre la dimensión estratégica y la cultura organizacional en el personal del departamento de Ginecología y Obstetricia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020?</p> <p>¿Qué relación existe entre la dimensión cultural y la cultura organizacional en el personal del</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación que existe entre la Comunicación Interna y la Cultura Organizacional en el personal del departamento de Ginecología y Obstetricia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, periodo 2020. Objetivos Específicos Determinar la relación que existe entre dimensión esencial y la cultura organizacional en el personal del área materno perinatal del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020. Determinar la relación que existe entre la dimensión operativa y la cultura organizacional en el personal del departamento de Ginecología y Obstetricia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020. Determinar la relación que existe entre la dimensión estratégica y la cultura organizacional en el personal del departamento de Ginecología y Obstetricia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020. Determinar la relación que existe entre la dimensión cultural y la</p>	<p>Hipótesis general: Existe una relación directa entre la Comunicación Interna y la Cultura organizacional en el personal del departamento de Ginecología y Obstetricia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, periodo 2020. Hipótesis Específicos Existe una relación directa entre la dimensión esencial y cultura organizacional en el personal del departamento de Ginecología y Obstetricia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020. Existe una relación directa entre la dimensión operativa y la cultura organizacional en el personal del departamento de Ginecología y Obstetricia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020. Existe una relación directa entre la dimensión estratégica y la cultura organizacional en el personal del departamento de Ginecología y Obstetricia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020. Existe una relación directa entre la dimensión cultural y la cultura</p>	<p>Variable/categoría 1: COMUNICACIÓN INTERNA Concepto: "la comunicación interna concierne a todos los componentes de la organización desde la dirección general pasando por los cuadros directivos y empleados." (Formanchuk, 2015).</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>DIMENSIONES</th> <th>INDICADORES</th> <th>INDICADORES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Esencial</td> <td>Muestra sinceridad en la comunicación</td> <td rowspan="5">Medida de intervalo Escala de 1 al 5 5: Siempre 4: Casi siempre 3: a veces 2: Casi nunca 1: Nunca</td> </tr> <tr> <td>Demuestra apertura al diálogo</td> </tr> <tr> <td>Demuestra capacidad de negociación con los demás</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Operativa</td> <td>Realiza coordinaciones con oportunidad</td> </tr> <tr> <td>Demuestra capacidad de relación con los demás</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Estratégica</td> <td>Muestra contacto físico en la comunicación</td> </tr> <tr> <td>Valora la amabilidad en la comunicación</td> </tr> <tr> <td>Valora la escucha entre ellos</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Cultural</td> <td>Practica la honestidad como valor</td> </tr> <tr> <td>Valora la responsabilidad en sus acciones</td> </tr> </tbody> </table>	DIMENSIONES	INDICADORES	INDICADORES	Esencial	Muestra sinceridad en la comunicación	Medida de intervalo Escala de 1 al 5 5: Siempre 4: Casi siempre 3: a veces 2: Casi nunca 1: Nunca	Demuestra apertura al diálogo	Demuestra capacidad de negociación con los demás	Operativa	Realiza coordinaciones con oportunidad	Demuestra capacidad de relación con los demás	Estratégica	Muestra contacto físico en la comunicación	Valora la amabilidad en la comunicación	Valora la escucha entre ellos	Cultural	Practica la honestidad como valor	Valora la responsabilidad en sus acciones
DIMENSIONES	INDICADORES	INDICADORES																			
Esencial	Muestra sinceridad en la comunicación	Medida de intervalo Escala de 1 al 5 5: Siempre 4: Casi siempre 3: a veces 2: Casi nunca 1: Nunca																			
	Demuestra apertura al diálogo																				
	Demuestra capacidad de negociación con los demás																				
Operativa	Realiza coordinaciones con oportunidad																				
	Demuestra capacidad de relación con los demás																				
Estratégica	Muestra contacto físico en la comunicación																				
	Valora la amabilidad en la comunicación																				
	Valora la escucha entre ellos																				
Cultural	Practica la honestidad como valor																				
	Valora la responsabilidad en sus acciones																				

<p>departamento de Ginecología y Obstetricia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020? ¿Qué relación existe entre la dimensión motivacional y la cultura organizacional en el personal del departamento de ginecología y obstetricia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020?</p> <p>¿Qué relación existe entre la dimensión aprendizaje y la cultura organizacional en el personal del departamento de ginecología y obstetricia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020?</p> <p>¿Qué relación existe entre la dimensión inteligencia y la cultura organizacional en el personal del departamento de ginecología y obstetricia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020?</p>	<p>cultura organizacional en el personal del departamento de Ginecología y Obstetricia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la dimensión motivacional y la cultura organizacional en el personal del departamento de Ginecología y Obstetricia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020.</p>	<p>organizacional en el personal del departamento de Ginecología y Obstetricia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020.</p> <p>Existe una relación directa entre la dimensión motivacional y la cultura organizacional en el personal del departamento de Ginecología y Obstetricia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020</p>		<p>Demuestra puntualidad en sus tareas</p>	
				<p>Motivacional</p> <p>Muestra contacto físico en la comunicación</p> <p>Valora la amistad en la comunicación</p>	
				<p>Aprendizaje</p> <p>Practica la honestidad como valor</p> <p>Valora la responsabilidad en sus acciones</p>	
				<p>Inteligencia</p> <p>Demuestra puntualidad en sus tareas</p> <p>Valora la escucha entre ellos</p>	
<p>METODOLOGIA</p> <p>Tipo de investigación: Básica no experimental</p> <p>Población:</p>			<p>VARIABLES/DIMENSIONES</p> <p>Variable/categoría 2: CULTURA ORGANIZACIONAL Concepto: “la define como el conjunto de valores, las creencias y los principios fundamentales que constituyen los cimientos del sistema general de una organización” Denison D. & Neale (1996)</p>		

<p>Constituida por 91 personas (trabajadores del departamento de ginecología y obstetricia).</p> <p>Muestra: Constituida por 91 personas (Trabajadores del departamento de ginecología y obstetricia).</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario 1: Comunicación Interna. Cuestionario 2: Cultura Organizacional.</p>			DIMENSIONES	INDICADORES	NIVEL O RANGO
			Involucramiento	Resolución de problemas	Medida de intervalo Escala de 1 a 5 5= Siempre 4= Frecuentemente 3= Algunas veces 2= Ocasionalmente 1= Nunca
				Colaboración, propuesta de mejora	
			Consistencia	Dificultad institucional	
				Equipo humano	
			Adaptabilidad	Condiciones físicas	
				Cordialidad	
				Relaciones interpersonales	
			Misión	Objetivos	
				Misión institucional	
				Monitoreo	

FUENTE: Elaboración propia

ANEXO 3

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable 1: COMUNICACIÓN INTERNA

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Esencial	-Muestra sinceridad en la comunicación -Demuestra apertura al diálogo	1, 2 3	Eficiente (92-125)
Operativa	-Realiza las actividades de forma inmediata -Demuestra capacidad de negociación con los demás	4 5,6	
Estratégica	-Realiza coordinaciones con Oportunidad -Demuestra capacidad de relación con los demás	7 8,9	Medianamente eficiente (59-91)
Cultural	-Demuestra apertura al diálogo	10,11,12,13	Ineficiente (25-58)
Motivacional	-Muestra contacto físico en la comunicación -Valora la amabilidad en la comunicación	14,15 16,17	
Aprendizaje	-Practica la honestidad como valor -Valora la responsabilidad en sus acciones	18,19 20,21	
Inteligencia	-Demuestra puntualidad en sus tareas	22,23	
	-Valora la escucha entre ellos	24,25	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 1

Operacionalización de la variable Cultura Organizacional

Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles/rangos
Involucramiento	Resolución de problemas	- 6		
	Colaboración			
Consistencia	Propuesta de mejora	7 – 12	5 siempre	Eficiente
	Dificultad institucional		4 frecuente	
	Equipos humanos		3 algunas veces	
	Condiciones físicas		Ocacional	
Adaptabilidad	Cordialidad	13 – 19	Mente	Ineficiente
	Relaciones interpersonales		Nunca	
Misión	Objetivos	20 – 25		
	Misión institucional			
	Monitoreo			

Fuente: Denison (2001)

ANEXO 4

Tabla 2

Cuestionario

Ficha técnica de la escala de medición de la variable Comunicación Interna

Cuestionario para medir la variable: Comunicación Interna

Autor:

Adaptado

Lugar:

Objetivo: Determinar Comunicación Interna

Administrado a:

Forma de administración: Individual

Tiempo de aplicación: 15 minutos aprox.

Observación: Comprende un cuestionario de 20 ítems,

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3

Ficha técnica de la escala de medición de la variable: Cultura Organizacional

Cuestionario para medir la variable: Cultura Organizacional

Autor: Denison (2001)

Adaptado Por:

Lugar:

Año: 2020

Objetivo: Determinar el nivel de la Cultura Organizacional

Administrado a:

Forma de administración: Individual

Tiempo de aplicación: 15 minutos aprox.

Observación: Comprende un cuestionario de 20 ítems,

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 5

Cuestionario de Comunicación Interna

Estimados Servidores Públicos, el presente cuestionario tiene como objetivo recopilar información para determinar cómo se viene desarrollando la comunicación interna en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas, es parte de un trabajo de investigación el cual es totalmente anónima. Por lo que pedimos que conteste con total sinceridad. Marca con una X la respuesta que se acomode a su realidad.

Unidad/Servicio:Edad:Fecha:

N°	Ítems	5 = Siempre	4 = Casi siempre	3 = A veces	2 = Casi nunca	1 = Nunca
DIMENSIÓN 1: Esencial						
1	¿Usted piensa y reflexiona antes de emitir una comunicación?					
2	¿La comunicación entre el personal de salud es sincera?					
3	¿Existe comunicación eficaz y fluida entre el personal de las diversas oficinas?					
DIMENSIÓN 2: Operativa						
4	¿Los funcionarios del hospital saben en qué momento conversar con el personal de salud?					
5	¿El personal de salud sabe en qué momento conversar con su gremio o entre sí?					
6	¿El personal de salud se relaciona entre sí oportunamente?					
DIMENSIÓN 3: Estratégica						
7	¿Los funcionarios del Hospital saben escuchar?					
8	¿El personal de salud se saluda con amabilidad?					
9	¿El personal de salud sabe escucharse entre sí?					

DIMENSIÓN 4: Cultural					
10	¿Los funcionarios del Hospital son ejemplo de honestidad?				
11	¿El personal de salud son ejemplo de honestidad?				
12	¿El personal de salud son ejemplo de responsabilidad?				
13	¿Los funcionarios del Hospital son ejemplo de responsabilidad?				
DIMENSIÓN 5: Motivacional					
14	¿El personal de salud se siente orgulloso (a) dentro de la institución?				
15	¿El personal de salud se siente comprometidos con su institución?				
16	¿El personal de salud se siente valorada dentro de la institución?				
17	¿El personal de salud participa en actividades que favorecen el buen clima laboral?				
DIMENSIÓN 6: Aprendizaje					
18	¿El personal de salud participa en las jornadas de reflexión institucional?				
19	¿El personal de salud participa en las actividades de capacitación organizadas por la institución??				
20	¿La institución evalúa permanentemente la gestión hospitalaria?				
21	¿La institución evalúa permanentemente el desempeño laboral?				
DIMENSIÓN 7: Inteligencia					
22	¿El personal sugiere estrategias de mejora institucional?				
23	¿El personal de salud contribuye a la calidad de los servicios de salud?				
24	¿Los funcionarios promueven la calidad de la gestión hospitalaria?				
25	¿El personal de salud en su institución resuelve los problemas de manera adecuada?				

Cuestionario de Cultura Organizacional

Estimado servidor público, el presente es parte de un trabajo de investigación tiene como objetivo recopilar información para determinar cómo se viene desarrollando la Cultura Organizacional en el HSRA, el cual es totalmente anónimo. Por lo que pedimos que conteste con total sinceridad. Marca con una X la respuesta que se acomode a su realidad.

N°	Ítem	5 = Siempre	4= Frecuentemente	3 = Algunas veces	2= Ocasional mente	1 = Nunca
DIMENSIÓN 1: PARTICPACION						
1	¿En la institución se recurre a todos los profesionales por igual para resolver problemas?					
2	¿En la institución generamos entre todos alternativas para la resolución de problemas?					
3	¿En nuestra institución estamos acostumbrados a escuchar y colaborar?					
4	¿En mi institución se apoya la crítica constructiva?					
5	¿En mi institución toman en cuenta las propuestas de mejoras trabajo presentadas por los profesionales?					
6	¿Mi institución me da la opción de poder decidir y actuar en la búsqueda de alternativas para resolver problemas?					
DIMENSIÓN 2: ADAPTABILIDAD						
7	¿Ud. cree que las condiciones físicas en las que desarrolló su trabajo han sido buenas?					
8	¿El ambiente de trabajo que se respira en la institución es agradable?					
9	¿Las relaciones interpersonales entre el superior y los miembros del equipo de trabajo son cordiales?					
10	¿Los profesionales se organizan con respeto y cordialidad?					

11	¿El mantenimiento de las buenas relaciones interpersonales es interés de la institución?					
12	¿La capacidad de los profesionales mejora constantemente?					
13	¿La institución invierte continuamente en la mejora de las capacidades del personal de salud?					
DIMENSIÓN 3: CONSISTENCIA						
14	¿Cuándo existe una dificultad institucional todos se interesan por resolverlo?					
15	¿La institución se preocupa por el desarrollo de valores, actitudes y relaciones de las personas dentro de la organización?					
16	¿En la institución se le da atención al desarrollo de los equipos humanos?					
17	¿Los diferentes niveles jerárquicos de la organización colaboran entre ellos?					
18	¿Se propician cambios positivos en función del desarrollo de la institución?					
19	¿Cuándo hay un reto para la organización todas las áreas participan activamente?					
DIMENSIÓN 4: MISIÓN						
20	¿Los objetivos de las comisiones trabajo son congruentes con los objetivos de la institución?					
21	¿La misión de la institución es tomada en cuenta en el desarrollo de las actividades pedagógicas y administrativas?					
22	¿Existe un claro acuerdo acerca de la forma correcta e incorrecta de hacer las cosas?					
23	¿Se considera la visión de la institución como parte de logro de los objetivos estratégicos?					
24	¿Las acciones de monitoreo, acompañamiento y asesoramiento se realizan de forma planificada en la institución?					
25	¿El personal de salud trabaja de manera consistente y con metas establecidas?					

ANEXO 6

Tabla 4

Para evaluar la variable comunicación interna se categorizó o estableció los niveles:

Rango	Categoría	Interpretación
[25 58]	Mala	Se evidencia una mala comunicación interna
[59 92]	Regular	Se evidencia una regular comunicación interna
[93 125]	Buena	Se evidencia una buena comunicación interna

Tabla 6

Para evaluar la variable cultura organizacional se categorizó o estableció los niveles:

Rango	Categoría	Interpretación
[25 58]	Ineficiente	Se evidencia una Ineficiente cultura organizacional
[59 92]	Medianamente eficiente	Se evidencia una Medianamente eficiente cultura organizacional
[93 125]	Eficiente	Se evidencia una Eficiente cultura organizacional



Figura 3: Cultura organizacional

Tabla 10

Dimensiones de cultura organizacional

		PARTICIPACION		ADAPTABILIDAD		CONSISTENCIA		MISION	
		Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%
Válido	Ineficiente	7	7.7	4	4.4	26	28.6	28	30.8
	Medianamente ineficiente	81	89.0	83	91.2	64	70.3	61	67.0
	Eficiente	3	3.3	4	4.4	1	1.1	2	2.2
	Total	91	100.0	91	100.0	91	100.0	91	100.0

ANEXO 8

Tabla 11

Correlación entre comunicación Interna y la cultura organizacional

		CULTURA ORGANIZACIONAL
COMUNICACION INTERNA	Coeficiente de correlación	,318**
	Sig. (bilateral)	,002
	N	91

Tabla 12

Correlación entre la dimensión esencial y la cultura organizacional

		ESENCIAL
CULTURA ORGANIZACIONAL	Coeficiente de correlación	-,166
	Sig. (bilateral)	,117
	N	91

Tabla 13

Correlación entre la dimensión operacional y la cultura organizacional

		OPERATIVA
CULTURA ORGANIZACIONAL	Coeficiente de correlación	,224*
	Sig. (bilateral)	,033
	N	91

Tabla 14

Correlación entre la dimensión estratégica y la cultura organizacional

		ESTRATEGICA
CULTURA ORGANIZACIONAL	Coeficiente de correlación	,116
	Sig. (bilateral)	,275
	N	91

Tabla 15

Correlación entre la dimensión cultural y la cultura organizacional

		CULTURAL
CULTURA ORGANIZACIONAL	Coeficiente de correlación	,117
	Sig. (bilateral)	,267
	N	91

Tabla 16

Correlación entre la dimensión motivacional y la cultura organizacional

		MOTIVACIONAL
CULTURA ORGANIZACIONAL	Coeficiente de correlación	,318**
	Sig. (bilateral)	,002
	N	91

Tabla 17

Correlación entre dimensión de aprendizaje y la cultura organizacional

		APRENDIZAJE
CULTURA ORGANIZACIONAL	Coeficiente de correlación	,427**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	91

Tabla 18

Correlación entre la dimensión inteligencia y la cultura organizacional

		INTELIGENCIA
CULTURA ORGANIZACIONAL	Coeficiente de correlación	,139
	Sig. (bilateral)	,189
	N	91

ANEXO 9: CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN



Gobierno Regional de Apurímac
Hospital Sub Regional de Andahuaylas
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"



CONSTANCIA EMITIDA POR LA INSTITUCION QUE AUTORIZA LA REALIZACION DE LA INVESTIGACION 2020.

LA JEFA DE LA UNIDAD DE APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACION DEL HOSPITAL SUB REGIONAL DE ANDAHUAYLAS, OTORGAN LA PRESENTE CONSTANCIA A:


Milca Vilchez Pacheco

Alumna de posgrado del Programa Académico de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad Cesar Vallejo filial Lima Este, quien ha presentado solicitud respectiva y copia de Proyecto de investigación titulado: **"COMUNICACIÓN INTERNA Y SU RELACION CON LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN EL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE GINECOLOGIA Y OBTETRICIA DEL HOSPITAL SUB REGIONAL DE ANDAHUAYLAS, 2020"**, la misma que solicita autorización para la realización de la investigación y aplicación de instrumento de medición.

Se otorga la presente constancia para los fines que el interesado considere conveniente.

Andahuaylas, 30 de Octubre del 2020.




Obst. Yobana Esquiche León
Jefa de la Unidad de Apoyo a la
Docencia e Investigación - HSRA

ANEXO N° 10: CERTIFICADO VALIDADOS

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE COMUNICACIÓN INTERNA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Esencial							
1	Usted piensa y reflexiona antes de emitir una comunicación	✓		✓		✓		
2	La comunicación entre el personal de salud es sincera	✓		✓		✓		
3	Existe comunicación eficaz y fluida entre el personal de las diversas oficinas	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Operativa	Si	No	Si	No	Si	No	
4	Los funcionarios del hospital saben en qué momento conversar con el personal de salud.	✓		✓		✓		
5	El personal de salud sabe en qué momento conversar con los funcionarios	✓		✓		✓		
6	El personal de salud se relaciona entre sí oportunamente	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Estratégica	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Los funcionarios del Hospital saben escuchar	✓		✓		✓		
8	El personal de salud se saluda con amabilidad	✓		✓		✓		
9	El personal de salud sabe escucharse entre sí	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4: Cultural	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Los funcionarios del Hospital son ejemplo de honestidad	✓		✓		✓		
11	El personal de salud son ejemplo de honestidad	✓		✓		✓		
12	El personal de salud son ejemplo de responsabilidad	✓		✓		✓		
13	Los funcionarios del Hospital son ejemplo de responsabilidad	✓		✓		✓		

DIMENSIÓN 5: Motivacional		Si	No	Si	No	Si	No
14	El personal de salud se siente orgulloso (a) dentro de la institución	✓		✓		✓	
15	El personal de salud se siente comprometidos con su institución	✓		✓		✓	
16	El personal de salud se siente valorada dentro de la institución	✓		✓		✓	
17	El personal de salud participa en actividades que favorecen el buen clima laboral	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 6: Aprendizaje		Si	No	Si	No	Si	No
18	El personal de salud participa en las jornadas de reflexión institucional	✓		✓		✓	
19	El personal de salud participa en las actividades de capacitación organizadas por la institución.	✓		✓		✓	
20	La institución evalúa permanentemente la gestión hospitalaria	✓		✓		✓	
21	La institución evalúa permanentemente el desempeño laboral.	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 7: Inteligencia		Si	No	Si	No	Si	No
22	El personal sugiere estrategias de mejora institucional	✓		✓		✓	
23	El personal de salud contribuye a la calidad de los servicios de salud	✓		✓		✓	
24	Los funcionarios promueven la calidad de la gestión hospitalaria	✓		✓		✓	
25	El personal de salud que su institución resuelve los problemas de manera adecuada.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EL INSTRUMENTO ES SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. (Mg.) VEGA GONZALES, EMILIO OSWALDO DNI: 80651413

Especialidad del validador: MAESTRÍA EN DOCENCIA E INVESTIGACIÓN EN SALUD

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

17 de 10 del 2020


Obst. Emilio Vega Gonzales
Maestro en Docencia e Investigación
en Salud
C.O.P. 15102

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CULTURA ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: PARTICIPACION							
1	En la institución se recurre a todos los profesionales por igual para resolver problemas	✓		✓		✓		
2	En la institución generamos entre todos alternativas para la resolución de problemas	✓		✓		✓		
3	En nuestra institución estamos acostumbrados a escuchar y colaborar	✓		✓		✓		
4	En mi institución se apoya la crítica constructiva	✓		✓		✓		
5	En mi institución toman en cuenta las propuestas de mejoras trabajo presentadas por los profesionales	✓		✓		✓		
6	Mi institución me da la opción de poder decidir y actuar en la búsqueda de alternativas para resolver problemas	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: ADAPTABILIDAD							
7	Ud. cree que las condiciones físicas en las que desarrolló su trabajo han sido buenas	✓		✓		✓		
8	El ambiente de trabajo que se respira en la institución es agradable	✓		✓		✓		
9	Las relaciones interpersonales entre el superior y los miembros del equipo de trabajo son cordiales	✓		✓		✓		
10	Los profesionales se organizan con respeto y cordialidad	✓		✓		✓		

11	El mantenimiento de las buenas relaciones interpersonales es interés de la institución.	✓		✓		✓		
12	La capacidad de los profesionales mejora constantemente	✓		✓		✓		
13	La institución invierte continuamente en la mejora de las capacidades del personal de salud.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: CONSISTENCIA		Si	No	Si	No	Si	No	
14	Cuando existe una dificultad institucional todos se interesan por resolverlo	✓		✓		✓		
15	La institución se preocupa por el desarrollo de valores, actitudes y relaciones de las personas dentro de la organización	✓		✓		✓		
16	En la institución se le da atención al desarrollo de los equipos humanos	✓		✓		✓		
17	Los diferentes niveles jerárquicos de la organización colaboran entre ellos	✓		✓		✓		
18	Se propician cambios positivos en función del desarrollo de la institución	✓		✓		✓		
19	Cuando hay un reto para la organización todas las áreas participan activamente	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4: MISIÓN		Si	No	Si	No	Si	No	
20	Los objetivos de las comisiones trabajo son congruentes con los objetivos de la institución	✓		✓		✓		
21	La misión de la institución es tomada en cuenta en el desarrollo de las actividades pedagógicas y	✓		✓		✓		

	administrativas						
22	Existe un claro acuerdo acerca de la forma correcta e incorrecta de hacer las cosas	✓		✓		✓	
23	Se considera la visión de la institución como parte de logro de los objetivos estratégicos	✓		✓		✓	
24	Las acciones de monitoreo, acompañamiento y asesoramiento se realizan de forma planificada en la institución	✓		✓		✓	
25	El personal de salud trabaja de manera consistente y con metas establecidas.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EL INSTRUMENTO ES SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. (Mg) VEGA GONZALEZ, EMILIO OSWALDO DNI: 80651413

Especialidad del validador: MAEJINIA EN DOCENCIA E INVESTIGACION EN SALUD

17 de 10 del 20

- *Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- *Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- *Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



 Obet. Emilio Vega Gonzalez
 Maestro en Docencia e Investigación
 en Salud
 Firma del Experto Informante.
 C.O.P.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE COMUNICACIÓN INTERNA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Esencial							
1	Usted piensa y reflexiona antes de emitir una comunicación	✓		✓		✓		
2	La comunicación entre el personal de salud es sincera	✓		✓		✓		
3	Existe comunicación eficaz y fluida entre el personal de las diversas oficinas	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Operativa	Si	No	Si	No	Si	No	
4	Los funcionarios del hospital saben en qué momento conversar con el personal de salud.	✓		✓		✓		
5	El personal de salud sabe en qué momento conversar con los funcionarios	✓		✓		✓		
6	El personal de salud se relaciona entre sí oportunamente	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Estratégica	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Los funcionarios del Hospital saben escuchar	✓		✓		✓		
8	El personal de salud se saluda con amabilidad	✓		✓		✓		
9	El personal de salud sabe escucharse entre sí	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4: Cultural	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Los funcionarios del Hospital son ejemplo de honestidad	✓		✓		✓		
11	El personal de salud son ejemplo de honestidad	✓		✓		✓		
12	El personal de salud son ejemplo de responsabilidad	✓		✓		✓		
13	Los funcionarios del Hospital son ejemplo de responsabilidad	✓		✓		✓		

DIMENSIÓN 5: Motivacional		Si	No	Si	No	Si	No
14	El personal de salud se siente orgulloso (a) dentro de la institución	✓		✓		✓	
15	El personal de salud se siente comprometidos con su institución	✓		✓		✓	
16	El personal de salud se siente valorada dentro de la institución	✓		✓		✓	
17	El personal de salud participa en actividades que favorecen el buen clima laboral	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 6: Aprendizaje		Si	No	Si	No	Si	No
18	El personal de salud participa en las jornadas de reflexión institucional	✓		✓		✓	
19	El personal de salud participa en las actividades de capacitación organizadas por la institución.	✓		✓		✓	
20	La institución evalúa permanentemente la gestión hospitalaria	✓		✓		✓	
21	La institución evalúa permanentemente el desempeño laboral.	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 7: Inteligencia		Si	No	Si	No	Si	No
22	El personal sugiere estrategias de mejora institucional	✓		✓		✓	
23	El personal de salud contribuye a la calidad de los servicios de salud	✓		✓		✓	
24	Los funcionarios promueven la calidad de la gestión hospitalaria	✓		✓		✓	
25	El personal de salud que su institución resuelve los problemas de manera adecuada.	✓		✓		✓	



Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ (Mg) BETTER SALAZAR ALEXANDER DNI: 41803894

Especialidad del validador: MAESTRIA EN SALUD PUBLICA Y COMUNITARIA CON MENCIÓN EN GERENCIA EN SALUD

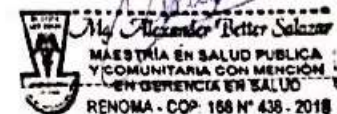
¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota. Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

..... 27 de 10 del 2020



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CULTURA ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: PARTICIPACION							
1	En la institución se recurre a todos los profesionales por igual para resolver problemas	✓		✓		✓		
2	En la institución generamos entre todos alternativas para la resolución de problemas	✓		✓		✓		
3	En nuestra institución estamos acostumbrados a escuchar y colaborar	✓		✓		✓		
4	En mi institución se apoya la crítica constructiva	✓		✓		✓		
5	En mi institución toman en cuenta las propuestas de mejoras trabajo presentadas por los profesionales	✓		✓		✓		
6	Mi institución me da la opción de poder decidir y actuar en la búsqueda de alternativas para resolver problemas	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: ADAPTABILIDAD							
7	Ud. cree que las condiciones físicas en las que desarrolló su trabajo han sido buenas	✓		✓		✓		
8	El ambiente de trabajo que se respira en la institución es agradable	✓		✓		✓		
9	Las relaciones interpersonales entre el superior y los miembros del equipo de trabajo son cordiales	✓		✓		✓		
10	Los profesionales se organizan con respeto y cordialidad	✓		✓		✓		

11	El mantenimiento de las buenas relaciones interpersonales es interés de la institución.	✓		✓		✓		
12	La capacidad de los profesionales mejora constantemente	✓		✓		✓		
13	La institución invierte continuamente en la mejora de las capacidades del personal de salud.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: CONSISTENCIA		Si	No	Si	No	Si	No	
14	Cuando existe una dificultad institucional todos se interesan por resolverlo	✓		✓		✓		
15	La institución se preocupa por el desarrollo de valores, actitudes y relaciones de las personas dentro de la organización	✓		✓		✓		
16	En la institución se le da atención al desarrollo de los equipos humanos	✓		✓		✓		
17	Los diferentes niveles jerárquicos de la organización colaboran entre ellos	✓		✓		✓		
18	Se propician cambios positivos en función del desarrollo de la institución	✓		✓		✓		
19	Cuando hay un reto para la organización todas las áreas participan activamente	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4: MISIÓN		Si	No	Si	No	Si	No	
20	Los objetivos de las comisiones trabajo son congruentes con los objetivos de la institución	✓		✓		✓		
21	La misión de la institución es tomada en cuenta en el desarrollo de las actividades pedagógicas y	✓		✓		✓		

22	Existe un claro acuerdo acerca de la forma correcta e incorrecta de hacer las cosas	/		/		/	
23	Se considera la visión de la institución como parte de logro de los objetivos estratégicos	/		/		/	
24	Las acciones de monitoreo, acompañamiento y asesoramiento se realizan de forma planificada en la institución	/		/		/	
25	El personal de salud trabaja de manera consistente y con metas establecidas.	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El Instrumento es suficiente

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [x] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg. PETER SALAZAR ALEXANDER DNI: 41803894

Especialidad del validador: MAESTRIA EN SALUD PUBLICA Y COMUNITARIA CON MENCION EN GERENCIA EN SALUD

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

..... 27 de 10 del 2020



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE COMUNICACIÓN INTERNA

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Esencial							
1	Usted piensa y reflexiona antes de emitir una comunicación	✓		✓		✓		
2	La comunicación entre el personal de salud es sincera	✓		✓		✓		
3	Existe comunicación eficaz y fluida entre el personal de las diversas oficinas	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Operativa	Si	No	Si	No	Si	No	
4	Los funcionarios del hospital saben en qué momento conversar con el personal de salud.	✓		✓		✓		
5	El personal de salud sabe en qué momento conversar con los funcionarios	✓		✓		✓		
6	El personal de salud se relaciona entre sí oportunamente	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Estratégica	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Los funcionarios del Hospital saben escuchar	✓		✓		✓		
8	El personal de salud se saluda con amabilidad	✓		✓		✓		
9	El personal de salud sabe escucharse entre sí	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4: Cultural	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Los funcionarios del Hospital son ejemplo de honestidad	✓		✓		✓		
11	El personal de salud son ejemplo de honestidad	✓		✓		✓		
12	El personal de salud son ejemplo de responsabilidad	✓		✓		✓		
13	Los funcionarios del Hospital son ejemplo de responsabilidad	✓		✓		✓		

DIMENSIÓN 5: Motivacional		Si	No	Si	No	Si	No
14	El personal de salud se siente orgulloso (a) dentro de la institución	✓		✓		✓	
15	El personal de salud se siente comprometidos con su institución	✓		✓		✓	
16	El personal de salud se siente valorada dentro de la institución	✓		✓		✓	
17	El personal de salud participa en actividades que favorecen el buen clima laboral	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 6: Aprendizaje		Si	No	Si	No	Si	No
18	El personal de salud participa en las jornadas de reflexión institucional	✓		✓		✓	
19	El personal de salud participa en las actividades de capacitación organizadas por la institución.	✓		✓		✓	
20	La institución evalúa permanentemente la gestión hospitalaria	✓		✓		✓	
21	La institución evalúa permanentemente el desempeño laboral.	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 7: Inteligencia		Si	No	Si	No	Si	No
22	El personal sugiere estrategias de mejora institucional	✓		✓		✓	
23	El personal de salud contribuye a la calidad de los servicios de salud	✓		✓		✓	
24	Los funcionarios promueven la calidad de la gestión hospitalaria	✓		✓		✓	
25	El personal de salud que su institución resuelve los problemas de manera adecuada.	✓		✓		✓	



Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ (Mg) HUAMAN MENDOZA WILBER DNI: 41813602

Especialidad del validador: GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

..... 26 de 10 del 2020

.....
M.C. Wilber Huaman Mendoza
MG. EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD
C.M.P. 044201... M00635... DNI 41813602
.....

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CULTURA ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: PARTICIPACION							
1	En la institución se recurre a todos los profesionales por igual para resolver problemas	✓		✓		✓		
2	En la institución generamos entre todos alternativas para la resolución de problemas	✓		✓		✓		
3	En nuestra institución estamos acostumbrados a escuchar y colaborar	✓		✓		✓		
4	En mi institución se apoya la crítica constructiva	✓		✓		✓		
5	En mi institución toman en cuenta las propuestas de mejoras trabajo presentadas por los profesionales	✓		✓		✓		
6	Mi institución me da la opción de poder decidir y actuar en la búsqueda de alternativas para resolver problemas	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: ADAPTABILIDAD							
7	Ud. cree que las condiciones físicas en las que desarrolló su trabajo han sido buenas	✓		✓		✓		
8	El ambiente de trabajo que se respira en la institución es agradable	✓		✓		✓		
9	Las relaciones interpersonales entre el superior y los miembros del equipo de trabajo son cordiales	✓		✓		✓		
10	Los profesionales se organizan con respeto y cordialidad	✓		✓		✓		

11	El mantenimiento de las buenas relaciones interpersonales es interés de la institución.	✓		✓		✓		
12	La capacidad de los profesionales mejora constantemente	✓		✓		✓		
13	La institución invierte continuamente en la mejora de las capacidades del personal de salud.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: CONSISTENCIA		Si	No	Si	No	Si	No	
14	Cuando existe una dificultad institucional todos se interesan por resolverlo	✓		✓		✓		
15	La institución se preocupa por el desarrollo de valores, actitudes y relaciones de las personas dentro de la organización	✓		✓		✓		
16	En la institución se le da atención al desarrollo de los equipos humanos	✓		✓		✓		
17	Los diferentes niveles jerárquicos de la organización colaboran entre ellos	✓		✓		✓		
18	Se propician cambios positivos en función del desarrollo de la institución	✓		✓		✓		
19	Cuando hay un reto para la organización todas las áreas participan activamente	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4: MISIÓN		Si	No	Si	No	Si	No	
20	Los objetivos de las comisiones trabajo son congruentes con los objetivos de la institución	✓		✓		✓		
21	La misión de la institución es tomada en cuenta en el desarrollo de las actividades pedagógicas y	✓		✓		✓		

22	Existe un claro acuerdo acerca de la forma correcta e incorrecta de hacer las cosas	/		/		/	
23	Se considera la visión de la institución como parte de logro de los objetivos estratégicos	/		/		/	
24	Las acciones de monitoreo, acompañamiento y asesoramiento se realizan de forma planificada en la institución	/		/		/	
25	El personal de salud trabaja de manera consistente y con metas establecidas.	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ (Mg) HUANAN MENDOZA WILBER DNI: 411513602

Especialidad del validador: GESTION DE LOS SERVICIOS DE SALUD.

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

26 de 10 del 2020

M.C. Wilber Huanan Mendoza
MG EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD
CAMP 044201 M00835 DNI 41813602

Firma del Experto Informante.

ANEXO 11: CROMBACH COMUNICACIÓN INTERNA

COMUNICACION INTERNA																									
	ESENCIAL			OPERATIVA			ESTRATEGICA			MOTIVACIONAL				APRENDIZAJE				INTELIGENCIA				CULTURAL			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
Participante1	5	5	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
Participante2	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3
Participante3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4
Participante4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3
Participante5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4
Participante6	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3
Participante7	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3
Participante8	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4
Participante9	2	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	4	2	2	3	3	3	3	4	3	4	2	4	4	4
Participante10	3	3	3	3	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	3	3	3

ANEXO 12: CULTURA ORGANIZACIONAL

CULTURA ORGANIZACIONAL																								
PARTICIPACION						ADAPTABILIDAD							CONSISTENCIA						MISION					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	4
3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3
3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3
4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4
3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
3	3	3	3	3	2	2	4	2	2	3	3	3	3	4	3	4	2	2	4	2	2	3	3	3
2	4	2	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3