



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Comunicación interna y compromiso institucional en los**  
**trabajadores de una red de salud, 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Maza Milla, Maritza Asuncion ([orcid.org/0000-0001-7719-5908](https://orcid.org/0000-0001-7719-5908))

**ASESOR:**

Dr. Castillo Saavedra, Ericson Felix ([orcid.org/0000-0002-9279-7189](https://orcid.org/0000-0002-9279-7189))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Dirección de los Servicios de Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

**CHIMBOTE — PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

Agradezco a Dios por este nuevo reto y logro en mi vida, a mi familia por su apoyo y amor incondicional para cumplir mis metas y sé que día a día, cumpliré mis sueños y seré el orgullo de ellos y de mis eternos angelitos, gracias a ellos por su amor y enseñanzas los amo.

Maritza Maza.

## **Agradecimiento**

Quiero dedicar esta Tesis a mi familia, a mis Angelitos adorados mis papitos que desde el cielo me cuidan y guían mi camino, a mi esposo que siempre estuvo ahí para apoyarme y a mis hijos que son mi motor y motivo para seguir adelante luchando.

La Autora.

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variables y operacionalización	12
3.3. Población muestral y muestreo	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5. Procedimientos	14
3.6. Método de análisis de datos	14
3.7. Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS	16
V. DISCUSIÓN	20
VI. CONCLUSIONES	26
VII. RECOMENDACIONES	27
REFERENCIAS	29
Anexos	

## Índice de tablas

	<b>Pág.</b>
<b>Tabla 1</b> Relación entre Comunicación Interna y el Compromiso Institucional en los trabajadores de una Red de Salud, 2022	25
<b>Tabla 2</b> Nivel de la comunicación interna en los trabajadores de una Red de salud	26
<b>Tabla 3</b> Tabla 3 Nivel de Compromiso institucional en los trabajadores de una red de salud	27
<b>Tabla 4</b> Relación entre las dimensiones del compromiso institucional y comunicación interna en los trabajadores de una red de salud	28

## Índice de figuras

		<b>Pág.</b>
<b>Figura 1</b>	Nivel de comunicación interna en los trabajadores de una Red de salud	26
<b>Figura 2</b>	Compromiso institucional en los trabajadores de una red de salud	27

## RESUMEN

La comunicación interna se ha convertido en un elemento imprescindible para construir una adecuada estructura organizacional; de esta forma, con el poder de comunicar y expresar las ideas, percepciones, opiniones y otros desde la perspectiva del trabajador fortalece el grado de compromiso laboral. Así pues, el objetivo de esta investigación es determinar la relación entre la Comunicación Interna y el Compromiso Institucional en los trabajadores de una Red de Salud. En lo que respecta a la metodología, fue de tipo básica, enfoque cuantitativo, diseño no experimental y de alcance correlacional, con una muestra constituida por 80 trabajadores de la red de salud en estudio. Los instrumentos necesarios para recopilar los datos necesarios con respecto a las variables fueron dos: Para evaluar la comunicación interna, se utilizó el cuestionario elaborado por Damían que estuvo conformado por 40 ítems. Por otro lado, para analizar el compromiso institucional, se tomó como base el cuestionario elaborado por Quevedo y estuvo conformado por 24 ítems. Para concluir, los hallazgos más importantes fueron que el índice de correlación entre la comunicación interna y el compromiso organizacional fue de 0,799; mientras que la dimensión del compromiso institucional más influyente fue el de tipo afectivo con un coeficiente de correlación de 0,831.

**Palabras clave:** comunicación interna, compromiso institucional, trabajadores sanitarios

## **ABSTRACT**

Internal communication has become an essential element to build an adequate organizational structure; In this way, with the power to communicate and express ideas, perceptions, opinions and others from the perspective of the worker, it strengthens the degree of work commitment. Thus, the objective of this research is to determine the relationship between Internal Communication and Institutional Commitment in the workers of a Health Network. Regarding the methodology, it was of a basic type, quantitative approach, non-experimental design and correlational scope, with a sample consisting of 80 workers from the health network under study. The necessary instruments to collect the necessary data regarding the variables were two: To evaluate internal communication, the questionnaire prepared by Damían was used, which consisted of 40 items. On the other hand, to analyze the institutional commitment, the questionnaire prepared by Quevedo was taken as a basis and was made up of 24 items. To conclude, the most important findings were that the correlation index between internal communication and organizational commitment was 0.799; while the dimension of the most influential institutional commitment was the affective type with a correlation coefficient of 0.831.

**Keywords:** internal communication, institutional commitment, health workers

## I. INTRODUCCIÓN

En los establecimientos sanitarios, el grupo humano es un recurso esencial para atender la sobredemanda generada por la pandemia, por los insuficientes recursos físicos y por los inadecuados procesos operativos dentro de los hospitales. Ante ello, el factor de comunicación y la capacidad de intercambiar ideas o perspectivas permite entender a mayor plenitud algún contexto específico (CEPAL, 2020).

Desde un contexto global, se calculó que en, aproximadamente, el 80% de las organizaciones hospitalarias se debilitó la comunicación interna debido a la aparición de la pandemia COVID – 19 y la separación obligatoria del personal y pacientes con la finalidad de reducir la intención de contagio (Lecca et al., 2020).

Por su parte, Siraneh et al. (2018) afirmó que la óptima comunicación entre el personal de salud impacta, directamente, en el compromiso laboral y desempeño de sus funciones. En efecto, se demostró que, el comportamiento de los profesionales estuvo asociado con un compromiso laboral del 73%, aproximadamente.

Con respecto al grado de compromiso laboral, según la Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2020), a nivel mundial se ha registrado un déficit de 18 millones de trabajadores de la salud, lo cual impacta directamente en la estructura de atención en cada establecimiento de salud. Este contexto está relacionado con el compromiso laboral de cada profesional con su deber de atender adecuadamente, a pesar de no contar con los recursos necesarios y suficientes

En Grecia, Rovithis (2017) analizó la percepción del personal asistencial con respecto al nivel de compromiso institucional en los hospitales públicos. Se logró determinar que, casi el 87% del profesional no logra un adecuado desempeño en las funciones determinados atribuyendo a un bajo nivel de compromiso en su establecimiento sanitario.

En el contexto nacional, algunas de las deficiencias en la gestión sanitaria se basaron en las limitaciones y recortes presupuestarios, así como también, el nivel de jerarquización en las organizaciones de salud con

respecto a la transmisión de información. En efecto, las desfavorables actitudes por parte de los trabajadores expresadas en protestas responden a la inadecuada comunicación entre los superiores y trabajadores (Soto, 2019).

A nivel nacional, el portal Andina (2020), en un estudio, determinó que 81% de los trabajadores peruanos consideran como factores esenciales para su desempeño al clima y compromiso organizacional. En contraste, estudios revelan que, si se percibe un inadecuado clima laboral en el trabajo, 86% de peruanos estaría en la capacidad de retirarse del mismo. El Ministerio de Salud (MINSA, 2019) dispuso una Resolución Ministerial N° 038 – 2020 aprobada por la Directiva Administrativa N° 0283-MINSA/2020/DGOS, con la finalidad de regular criterios metodológicos, evaluar el desempeño profesional, fomentar estrategias de comunicación entre el personal de trabajo, así como monitorear el cumplimiento de las metas institucionales y asegurar los compromisos de mejora de servicios en salud.

Con respecto a la realidad institucional el problema de la comunicación interna representó un grave problema transversal a todo el sistema nacional de salud; no existió ninguna forma óptima de flujo del mensaje comunicacional o por lo menos fueron ineficientes y poco operativos, los sistemas de comunicación interna estuvieron inadecuadamente diseñados por lo que, el trabajador no logra entender a plenitud los requerimientos de los usuarios generando problemas desde la referencia de pacientes hasta gestionar la propia historia clínica en donde puede aparecer información incompleta; finalmente, el aspecto del compromiso institucional está referido a la satisfacción que posee el trabajador frente a las obligaciones laborales y cuáles son los recursos que apoyan la realización de esas actividades; no obstante, cuando no existe un adecuado clima y escaso apoyo por parte de las autoridades sanitarias, se propicia pérdida de la identificación y la fuga de talentos (migración de profesionales a otros sistemas de salud). Ante lo expuesto, se formuló la pregunta de investigación: ¿Cuál es la relación entre la comunicación

interna y el compromiso institucional en los trabajadores de una red de salud, 2022?

El presente estudio estuvo orientado a responder las deficiencias y vacíos existentes en el área de gestión sanitaria, la cual tuvo como finalidad diseñar planes estratégicos que permitan optimizar el desarrollo humano – profesional, fomentar relaciones interpersonales y optimizar la calidad de audiencias llevadas en la Institución. Asimismo, la relevancia social, como aporte de la investigación benefició al personal administrativo, asistencial y médico que, mediante las estrategias y recomendaciones, podrán mejorar el compromiso y relación interpersonal en al área de trabajo. Con respecto a la implicancia práctica, después de sintetizar el problema, se pretendió solucionar los problemas relacionados a la mala comunicación entre los trabajadores y la aparición de una crisis de falta de compromiso con la organización sanitaria. Para ir concluyendo, el valor teórico del aporte permitió entender cómo se establece la relación entre la comunicación interna y el compromiso institucional, así pues, los resultados obtenidos en la investigación permitieron tomar decisiones en la institución en estudio. Finalmente, la unidad metodológica permitió utilizar los instrumentos investigativos ya validados en otros estudios de similar propósito.

Con respecto a los objetivos, el general fue: Determinar la relación entre la Comunicación Interna y el Compromiso Institucional en los trabajadores de una Red de Salud y los objetivos específicos fueron, primero, identificar el nivel de la comunicación interna en los trabajadores de una Red de salud; segundo objetivo, identificar el compromiso institucional en los trabajadores de una red de salud y, tercer objetivo establecer relación entre las dimensiones del compromiso institucional y comunicación interna en los trabajadores de una red de salud.

En relación con las hipótesis, se definieron como, H<sub>1</sub>: Existe relación entre la comunicación interna y el compromiso institucional en los trabajadores de una red de salud, 2022. y H<sub>0</sub>: No existe la relación existente entre la comunicación interna y el compromiso institucional en los trabajadores.

## II. MARCO TEÓRICO

El capítulo explicó cómo se desarrolla el fundamento teórico relacionado a las variables propuestas en el estudio. Asimismo, se presentaron antecedentes de alcance internacional y nacional que abordan problemáticas similares al presente proyecto. Finalmente, se detallaron y analizaron algunas teorías validadas que sustentan las variables.

Pezo et al. (2020) abordaron en su investigación el análisis de la comunicación interna y su gestión en un centro de salud. El estudio fue de tipo cualitativo con un diseño fenomenológico-hermenéutico y usando la entrevista como técnica de recolección de data. El principal resultado obtenido fue que en el establecimiento de salud no cuenta con una correcta cultura organizacional y basan la comunicación interna en un contexto de Responsabilidad Social Corporativa.

Berberoglu (2018) propuso en su investigación evaluar las percepciones del personal sanitario sobre los factores de clima organizacional (comunicación interna/externa, desempeño, liderazgo, entre otros y el impacto en el compromiso institucional. El estudio fue cuantitativo y mediante la aplicación de un cuestionario administrado se encontraron los hallazgos en donde se evidencia que el clima organizacional tiene una asociación positiva y directa con el compromiso organizacional.

En el contexto nacional, Llulluy et al. (2020) planteó en su investigación, establecer la asociación entre la CI y promoción de la salud en un establecimiento sanitario. La investigación fue cuantitativa, correlacional y la muestra se conformó por 115 profesionales. Los resultados más relevantes fueron los índices de correlación de las variables: comunicación interna (0,932) y promoción de salud (0,914). Finalmente, la principal conclusión fue que existe relación entre las variables.

Asimismo, Quevedo (2020) estableció el grado asociativo entre compromiso organizacional y la comunicación interna en profesional asistencial de un centro de Salud. Su investigación fue de enfoque cuantitativo y la muestra la conformaron 76 profesionales que ejercen su rol en el centro de salud. La técnica utilizada fue un cuestionario de 24

preguntas, el cual permitió determinar los principales resultados: se evidenció un nivel de 56,6% en lo que respecta a compromiso organizacional, calificándolo como medio y, un 63.2% en comunicación interna. Finalmente, se confirmó la asociación estadística entre ambas variables con un índice de 0,021.

Por su parte, Kaseng (2020) en su estudio de enfoque cuantitativo identificó la dimensión más relevante en la comunicación interna en el Instituto Nacional de Salud del Niño. Se utilizó un cuestionario para determinar la dimensión e indicadores basado en 40 ítems y la población estuvo conformada por 355 profesionales públicos, utilizando la fórmula muestral fue de 185. El principal resultado fue el índice de confiabilidad entre las variables, obteniéndose 0,967. Finalmente, se pudo identificar como principal dimensión de la comunicación interna es la comunicación descendente, el cual hace referencia a la correcta información que reciben los profesionales.

En efecto, Vilchez (2021), midió la correlación entre la comunicación interna y cultura institucional en el personal que labora en un hospital público. La metodología correspondió a un enfoque cuantitativo y con una muestra conformada por 90 profesionales. Los resultados más relevantes fueron que, aproximadamente, el 99% de los encuestados considera regular la comunicación interna y, 89% del personal evaluado afirma que la cultura organizacional es ineficiente. Finalmente, concluyó que existe una relación directa entre ambas variables.

Con respecto al ámbito local, Damián, et al. (2021), en su estudio establecieron el grado asociativo entre la comunicación interna y el desempeño laboral en personal sanitario durante el contexto de pandemia. Con respecto al enfoque metodológico, fue cuantitativo, correlacional y descriptivo con una muestra conformada por 100 profesionales de un hospital en Chimbote. Los resultados, después de aplicar los cuestionarios, establecieron que, se determinó un alto grado de desempeño laboral (51%), mientras que existió un nivel medio en la

comunicación interna (57%). Finalmente, se evidenció el grado asociativo directo y significativo entre ambas variables analizadas.

Con respecto al enfoque teórico, así como lo expone Berceruelo (2011) la comunicación interna (CI) es un elemento fundamental del proceso de comunicación, el cual implica la transmisión de un mensaje de un punto de inicio a otro punto receptivo, pero con mayor grado de complejidad en aquellas organizaciones en donde intervienen distintos actores, recursos y mensajes diversos.

Por otro lado, Oyarvide et al. (2017) manifestaron que la comunicación interna es un proceso compuesto por actividades y funciones diseñadas para optimizar el desempeño laboral ejercido por los trabajadores de una organización con la finalidad de alcanzar metas u objetivos corporativos.

Con respecto a las dimensiones de la comunicación interna, como lo afirmó Formanchuk (2015, citado en Casas y Roca, 2016) se constituyen por cinco: (i) Dimensión esencial; que implica el inicio de una relación comunicativa y da como resultado el compromiso conversacional; (ii) Dimensión operativa; que está asociada al conjunto de funciones, responsabilidades y carga laboral del trabajador; (iii) Dimensión estratégica; que agrupa a todas las estrategias corporativas dirigidas a motivar y fortalecer el desempeño del colaborador; (iv) Dimensión valorativa; la cual busca potenciar la capacidad de diseñar e implementar objetivos y metas que deben ser cumplidas por un bien común y (v) Dimensión motivacional; que implica las fuentes internas y externas de motivación ofrecidas por la institución para mejorar las condiciones de trabajo.

Brandolini y González (2009) señalaron que uno de los objetivos principales de la comunicación interna se basa en diseñar un modelo de compromiso en el trabajador con respecto a su comportamiento dentro de la organización.

Por su parte, es fundamental analizar los principios de la comunicación interna, que según Marchis (2007, citado en Paredes, 2021) son: (i) humanismo, que es aquel en el cual la organización determina al

trabajador como principal activo; (ii) crecimiento, la creación de valor organizacional debe estar ligado al crecimiento y beneficio del trabajador, (iii) trabajo en equipo, encargada de fomentar la interrelación entre los pares; (iv) innovación, que hace referencia a la mejora continua e innovación en los procesos y (v) conocimiento, principal elemento para la organización, que se encarga de transmitir la información necesaria y de capacitar continuamente a los colaboradores.

Por otro lado, con respecto a la variable compromiso institucional, Juaneda y González (2013) señalaron que, se le conoce con la terminología de compromiso laboral u organizacional, en la rama de gestión sanitaria. Los autores mencionaron que hace referencia al vínculo existente entre un trabajador y la institución en la cual labora generando una mínima posibilidad de ausentismo o abandono laboral. Además, se entiende, también, como el sentimiento individual desarrollado por una institución que cumple con los requisitos y expectativas del trabajador.

Díaz (2013) mencionó que el compromiso institucional (u organizacional) es una base compuesta por diversos aspectos como la honestidad, identificación, sinceridad e involucramiento, que están inmersas en el individuo. Así pues, con este grupo de criterios se pretende cumplir con los objetivos institucionales y sumar esfuerzos para lograr altos índices de productividad.

Actualmente, un factor fundamental en los trabajadores es el compromiso institucional para el cumplimiento adecuado de metas y objetivos propuestos en la organización, en efecto, puede ser considerado como un activo esencial y permite analizar el grado de vinculación entre los trabajadores y las responsabilidades dentro de un área. Así pues, cuando un trabajador demuestra un nivel alto de compromiso, se refleja como un factor relacionado a la identificación y lealtad. (Chiang, et al., 2010, citado en Paredes, 2021).

Así como afirmó Sánchez (2014) cuando un colaborador demuestra compromiso en los propósitos de la organización, el esfuerzo invertido se refleja en los resultados obtenidos y la satisfacción de cumplir las metas

propuestas. No obstante, el autor complementa su información manifestando que, en la actualidad, en muchas organizaciones, el compromiso es ausente debido a la insatisfacción de los trabajadores y de la falta de fuentes de motivación para lograr una mejor adaptación al cumplimiento de objetivos.

Por otro lado, aquellos colaboradores que presentan mayores índices de compromiso tienden a desarrollar una personalidad más activa y con mejores iniciativas personales y organizacionales, teniendo la capacidad de aprender de los errores y mejorar ante ellos. Asimismo, desarrollan habilidades para afrontarse a nuevos desafíos y buscan adaptarse a nuevos contextos en los que implica buscar la excelencia (Flores, et al., 2015).

Una de las teorías científicas con mayor relevancia se basa en lo propuesto por Meyer y Allen (1997), que hasta la actualidad se sigue tomando como base transversal en todas las investigaciones relacionadas al tema. Estos autores establecieron que el compromiso institucional está concebido como un estado psicológico que explica cómo se relaciona el trabajador con su institución y cuáles son los factores influyentes en la toma de decisiones para mantener su régimen laboral o abandonarlo.

Asimismo, esta teoría se fundamenta en tres subteorías: teoría del intercambio, que explica en qué medida las compensaciones extrínsecas y estímulos influyen en el compromiso institucional. La segunda subteoría basada en una perspectiva psicológica, la cual pretende explicar cómo se desarrolla el sentido de pertenencia hacia la institución y los esfuerzos para identificarse con los objetivos y metas; así como también, cual es la contribución personal de cada trabajador. Finalmente, la tercera subteoría que es la Atribución, la cual consiste en otorgar al trabajador la capacidad analítica para proponer y sugerir propuestas, así como darle la potestad de la toma de decisiones institucionales, confiando en su habilidad resolutoria laboral (Meyer y Allen, 1997).

Las dimensiones desarrolladas según la teoría mencionada anteriormente, se clasifican en las siguientes: (i) Dimensión del

Compromiso afectivo, el cual hace referencia a los sentimientos de los empleados hacia la organización, así como también, se define como el grado en que un individuo está vinculado psicológicamente a la organización que lo emplea a través de un sentido de lealtad, por lo tanto, están acordes a las metas organizacionales (Hafiz, 2017); por otro lado, (ii) Compromiso Normativo, que es un sentimiento de los empleados sobre la obligación de persistir en la organización; asimismo, se refiere a la permanencia en la institución en relación a la presencia de las demás personas (Nurbiyanti y Wibisono, 2014); finalmente, (iii) Compromiso continuo, es una situación en la que los empleados sienten la necesidad de quedarse, porque podrían desencadenar graves consecuencias al abandonar las responsabilidades laborales.

Desde un enfoque más actual, Arias (2017) relaciona el compromiso con la participación del trabajador dentro de la organización, así pues, se espera que este sea capaz de tomar decisiones y evaluar las consecuencias de las mismas, así como también, implica fortalecer las capacidades que favorecen al trabajo en equipo, la eficiencia conjunta y desarrolla la ventaja competitiva para la organización.

Silva (2018) explica que el origen del compromiso se basa en el surgimiento de una relación bidireccional entre la organización y el trabajador. Este grupo de actitudes pueden ser medidas mediante el grado de participación brindado en los trabajos que se realizan. El autor señala que se puede expresar de dos formas: (i) compromiso racional, que es cuando el trabajo logra cumplir las expectativas económicas, profesionales y de crecimiento profesional y (ii) compromiso emocional, en el que se refleja un adecuado ambiente en el cual el trabajador pueda desenvolverse éticamente y compartir experiencias, creencias y valores de manera positiva.

Con respecto a los factores del compromiso institucional, Betanzos y Paz (2011) explican que el comportamiento de la institución tiene efectos importantes en el compromiso del colaborador. Los autores clasifican estos factores en tres principales: (i) contrato psicológico, que permite

analizar al trabajador desde sus actitudes con respecto a las conductas, respeto hacia la institución y el bienestar psicológico. Asimismo, se refiere a la percepción de ambas partes (empresa y empleado) en lo que respecta a promesas o recompensas; (ii) apoyo percibido, que agrupa a todas las acciones y recursos que desarrollan un sentimiento de pertenencia por parte del trabajador, como la percepción de ser aceptado y valorado como miembro de la organización y (iii) satisfacción laboral, que hace referencia al grado de motivación positiva forjado mediante la percepción del trabajador en la experiencia que posee laboralmente.

Por otro lado, según Soane, et al. (2012), el compromiso institucional se compone por tres ejes: intelectual, social y afectivo. El primero en mención se basa en el esfuerzo cognitivo para conseguir una meta o solución a algún problema en específico. El compromiso institucional se encarga de relacionar la adaptación social del trabajador en su ambiente de trabajo, así como los valores compartidos entre sus pares. Por último, el compromiso afectivo se refiere a las emociones y lazos sociales formados con el propio ambiente de trabajo.

Gómez, et al (2021) refiere que el compromiso institucional se basa en el desempeño de las personas y como se encargan de sus principios laborales expresados física, emocional y mentalmente.

Por su parte, Klein, et al. (2019) estableció que el compromiso institucional es el resultado de un proceso constructivo con criterios cognitivos, emocionales y comportamentales con respecto al rol individual del trabajador.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### **Tipo de investigación**

La investigación según su tipología fue básica debido a que la finalidad principal se basó en realizar un análisis sobre una problemática en específico y, en base a ello, generar nuevas fuentes de conocimiento considerando necesarias algunas variaciones en los modelos teóricos ya existentes a nivel de análisis investigativo (Sánchez, et al., 2018). Asimismo, presentó un enfoque cuantitativo, debido a que el problema y objetivos propuestos fueron respondidos a través de datos estadísticos que permitieron visualizar los resultados a través de una medición numérica (Hernández y Mendoza, 2018).

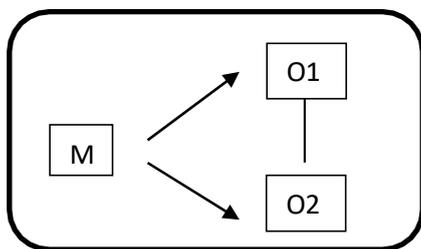
##### **Diseño de investigación**

Correspondió a un diseño no experimental, porque no se manipuló el comportamiento de los individuos ni las variables propuestas en la investigación. Asimismo, transversal debido que, los cuestionarios diseñados solo se aplicaron en un determinado momento, sin repeticiones ni aplicaciones posteriores que pudieran alterar los resultados. También fue descriptivo, porque se detalló con síntesis y precisión la composición de las variables y como influyen en los individuos. Finalmente, fue correlacional, porque se determinó estadísticamente el grado de asociación entre ambas variables (Hernández y Mendoza, 2018).

El esquema correspondiente se puede explicar en la siguiente figura:

**Figura 1**

*Esquema diseño correlacional*



Donde: M: Muestra no probabilística (Trabajadores que intervienen en la investigación); O1: comunicación interna; O2: Compromiso institucional; r: Relación entre variables

### **3.2. Variables y operacionalización**

#### **Variable 1: Comunicación interna**

**Definición conceptual:** Es el proceso por el cual se intercambian pensamientos, percepciones, ideas u opiniones entre dos actores intervinientes o secundarios, con la finalidad de establecer un mensaje claro y directo.

**Definición operacional:** Se operacionalizó a partir de las dimensiones comunicación descendente, ascendente y comunicación horizontal que permitió brindar valores exactos sobre la variable en estudio y, se midió a través de un cuestionario como instrumento de recolección de data.

**Indicadores:** Información proporcionada, claridad en las órdenes, capacitación y enseñanza, lenguaje sencillo, participación, feedback, compromiso, apertura de las vías de comunicación, coordinación, información compartida, apoyo y soporte entre colegas, resolución de problemas

**Escala de medición:** Escala de Likert

#### **Variable 2: Compromiso institucional**

**Definición conceptual:** Representa el grado de identificación con los lineamientos organizacionales tales como la misión, visión, estrategias y valores de una entidad.

**Definición operacional:** Es el grado de identificación y relación con alguna institución debido a las estructuras de valores, normas y reglas que esta define en un contexto laboral. Se operacionalizó según sus dimensiones: Compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo. En la presente investigación se midió a través de un cuestionario

**Indicadores:** Identificación con la organización, involucramiento con la organización, percepción de alternativas, inversiones en la organización, lealtad con la organización, sentido de obligación.

**Escala de medición:** Escala de Likert

### 3.3. Población muestral y muestreo

**Población muestral:** Para la presente investigación se consideró como población a los 80 trabajadores de una Red de Salud

- Criterios de inclusión: Se consideró a los trabajadores del área asistencial y administrativa que laboren, a la actualidad, en la Red de salud.
- Criterios de exclusión: Se excluyó al personal que no aceptó firmar voluntariamente el consentimiento informado

**Muestreo:** Fue de tipo no probabilístico por conveniencia.

**Unidad de análisis:** Correspondió a cada trabajador de la unidad de análisis.

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para ambas variables se utilizó la encuesta como técnica de recopilación de data y con el objetivo de consolidar la información necesaria en la investigación.

Con respecto a los instrumentos, así como lo define Arias (2016) es cualquier método físico o digital utilizado para para adquirir y consignar información. Para analizar la comunicación interna, se utilizó el cuestionario elaborado por Damían (2019) que estuvo conformado por 40 ítems distribuidos en las dimensiones mencionadas ya anteriormente. El

instrumento ha sido adaptado por la investigadora, motivo por el cual atravesó por un proceso de validación llevado a cabo por tres (03) expertos en la rama de gestión y con grado de magister o doctor. Con respecto al índice de confiabilidad, se aplicó una prueba piloto dirigida a 10 individuos que no pertenecen al grupo poblacional de la presente investigación y, mediante el procesamiento estadístico se logró obtener un Alfa de Cronbach de 0,937, estableciendo un alto grado de confiabilidad.

Por otro lado, para analizar el compromiso institucional, se tomó como base el cuestionario elaborado por Quevedo (2020) y estuvo conformado por 24 ítems. Así como el anterior instrumento, se realizaron adaptaciones al contexto de estudio, motivo por el cual también será necesario validar el instrumento mediante tres (03) expertos. Con la finalidad de determinar el grado de confiabilidad, se optó por procesar estadísticamente los datos y mediante el método de alfa de Cronbach, arrojó un índice de 0,855.

### **3.5. Procedimientos**

Inicialmente, fue necesario remitir una solicitud a los encargados o representantes de la Escuela de Posgrado, en donde se ampare la presentación de la autora de la investigación. Consecutivamente, con los documentos correctamente llenados, se envió el documento al establecimiento en estudio para acceder a la información pertinente a las variables analizadas. Posteriormente, fue fundamental establecer periodos de tiempo para la recolección de datos con el propósito de no influir en las jornadas laborales de los participantes involucrados en el estudio, a quienes después se les aplicó el cuestionario. Para concluir, los hallazgos obtenidos fueron ordenados y jerarquizados en un cuadro Excel para analizar los datos estadísticamente.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Posterior a la creación de la base de datos con los hallazgos obtenidos y ordenados, fue necesario el ordenamiento según las puntuaciones de dimensiones, lo que permitió obtener promedios de cada escala. Consecuentemente, estos datos se exportaron al programa estadístico

SPSS V26, en el cual se procesaron estadística y cuantitativamente los resultados que fueron expresados mediante tablas y gráficos y coeficientes porcentuales.

### **3.7. Aspectos éticos**

Considerando los criterios del Comité Universitario, se plasmaron criterios éticos basados en la honestidad, lo que implicó transmitir los resultados de la investigación bajo enfoque de honestidad y transparencia, sin alterar ni tergiversar los hallazgos. Asimismo, la autora estuvo en la obligación de respetar los enfoques teóricos en el marco de citar todo aquello plasmado en la investigación bajo las correspondientes normas APA séptima edición; efectivamente, otro de los criterios fue la responsabilidad, que cercioró el cumplimiento de requisitos legales, éticos y de seguridad del estudio; finalmente, la justicia, que hace referencia al trato equitativo con todos los involucrados dentro del proyecto de investigación sin ejecutar actos discriminatorios o excluyentes.

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1**

*Relación entre comunicación interna y el compromiso institucional en los trabajadores de una Red de Salud, 2022.*

		Compromiso Institucional	
		Coeficiente de	,799
Rho de	Comunicación	correlación	
Spearman	Interna	Sig. (bilateral)	,000
		N	80

Nota: Correlación entre comunicación interna y compromiso institucional en los trabajadores de una Red de Salud

La tabla 1 muestra que la variable analizada tiene un índice de asociación positiva de 0,799 con un nivel de significancia de Spearman del 0,000 con la segunda variable. De esta forma se rechaza la hipótesis nula aceptando la hipótesis alterna que confirma la existencia de relación estadística entre ambas variables.

**Tabla 2**

*Nivel de la comunicación interna en los trabajadores de una Red de salud*

Niveles	f	%
Bajo	13	16,3
Regular	42	52,5
Alto	25	31,2
Total	80	100,0

Nota: Evaluación del nivel de la comunicación interna en los trabajadores de una Red de salud.

En la tabla 2 se analiza el nivel de comunicación interna presente en los trabajadores encuestados de la red de salud. De esta forma, se obtuvo que, 16,3% (siendo un total de 13 trabajadores) indicó un nivel bajo; 52,5% (representado por 42 encuestados) del personal indicó un nivel regular y 31,2% (siendo 25 trabajadores) indicó un nivel alto.

**Tabla 3**

*Nivel de compromiso institucional en los trabajadores de una red de salud*

Niveles	F	%
Bajo	14	17,5
Regular	55	68,8
Alto	11	13,7
Total	100	100,0

Nota: Evaluación del nivel de compromiso institucional en los trabajadores de una Red de salud.

En la tabla 3 se tiene el compromiso institucional en los trabajadores de una Red de salud esto es, el 17,5% del personal indicó un nivel bajo; 68,8% del personal indicó un nivel regular y 13,7% del personal indicó un nivel alto.

**Tabla 4**

*Relación entre las dimensiones del compromiso institucional y comunicación interna en los trabajadores de una red de salud.*

Comunicación interna				
Rho de Spearman	Compromiso afectivo	Coeficiente de correlación	de	,831
		Sig. (bilateral)		,000
		N		80
	Compromiso de continuidad	Coeficiente de correlación	de	,733
		Sig. (bilateral)		,000
		N		80
	Compromiso Normativo	Coeficiente de correlación	de	,701
		Sig. (bilateral)		,000
		N		80

Nota: Correlación entre las variables comunicación interna y compromiso institucional en los trabajadores de una Red de Salud.

La tabla 4 muestra la relación entre las dimensiones de la variable compromiso institucional y la variable comunicación interna, en la cual se establece que todas las dimensiones presentaron un nivel de significancia bilateral de Spearman del 0,000; con respecto al nivel de correlación, la dimensión de compromiso afectivo con un grado asociativo de 0,831, además la dimensión compromiso de continuidad tienen una correlación positiva de 0,733; también el compromiso normativo tiene una correlación positiva de 0,701. Estos resultados permiten rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, es decir, se puede afirmar que las dimensiones del compromiso institucional se asocian directa y significativamente con la comunicación interna en los trabajadores de una Red de Salud.

## V. DISCUSIÓN

Ha quedado en evidencia que, un factor fundamental en la estructura organizacional de una institución sanitaria se basa en el rol que desempeña los trabajadores en cada una de sus áreas. De esta forma, esta investigación se enfocó en determinar el nivel de comunicación interna y la influencia en el compromiso laboral en trabajadores de una red de salud; y, los hallazgos encontrados durante el periodo de recopilación de datos se contrastarán y discutirán con lo expuesto en los enfoques teóricos.

La discusión inicia con el análisis del objetivo general que se enfocó en determinar el grado correlacional entre las variables analizadas, ahora bien, los hallazgos obtenidos evidenciaron que el índice de correlación fue de 0,799 con un nivel de significancia bilateral de Spearman del 0,000, lo que indicó una asociación directa, positiva y significativa con el compromiso institucional en los trabajadores de una Red de Salud. Estos resultados se complementan con el estudio de Quevedo (2020) quien determinó un índice de 0,021 afirmando una asociación directa; en su estudio identificó cuales son los factores que influyen en el compromiso institucional de algunos trabajadores, determinando así que, la gestión de la comunicación interna debe ser un elemento que garantice la interacción del colaborador dentro de su ambiente laboral, especialmente, si este se encuentra en proceso de adaptación.

En efecto, la organización debe establecer dentro de su grupo de estrategias, un mapa interpretativo de la organización, lo más coincidente posible con los colaboradores existentes. Por lo tanto, es extremadamente importante la divulgación constante de la misión, la cultura, los principios operativos y los patrones de comportamiento que rigen la organización, con el fin de facilitar la socialización de sus colaboradores, visando el desarrollo organizacional.

El aporte brindado por Siraneh et al. (2018) explicó como el proceso comunicativo entre los trabajadores influye en el compromiso organizacional desde una perspectiva estratégica y funcional. Asimismo,

hicieron alusión a la comunicación como un imperativo de interrelación personal dentro de las organizaciones; siendo imposible no comunicar, la comunicación interna debe estar bien desarrollada, ser abierta y transparente. Desde una perspectiva humanista y estratégica orientada a la calificación de todos los colaboradores como clientes internos de las organizaciones, la participación de la información en los varios niveles es esencial para el éxito en el desempeño de los objetivos organizacionales.

Sin embargo, Rovithis (2017), en su análisis de corte investigativo, se contrapone a los resultados positivos de la asociación explicando que algunas organizaciones en el ámbito sanitario tienden a confundir los contextos de información y comunicación, pensando que, al manejar el sistema de información, se está gestionando la comunicación interna. Esta tendencia conduce a ilusiones de las circunstancias, a pesar de la importancia del manejo de la información, la comunicación interna va más allá, a través de la respuesta a las necesidades que tienen todos los colaboradores de comunicarse, poner en común y compartir información e ideas.

En lo que respecta al análisis del objetivo específico 1 que identificó el nivel de comunicación interna en los trabajadores de la Red en estudio, se halló que, 52.2% de los encuestados mantenía un nivel regular; mientras que 31.2% indicó un nivel alto de comunicación interna y, finalmente, 16.3% un nivel bajo.

Este resultado está relacionado con lo mencionado por Gallardo (2020), quien concluye que, en las organizaciones, el factor “comunicación interna” es una herramienta vital para el desempeño de los trabajadores y para que los esfuerzos laborales apunten a una misma dirección con la finalidad de alcanzar metas institucionales. Asimismo, en su análisis demuestra de qué forma las empresas pueden utilizar la comunicación interna para lograr diferenciación, mejorar los estándares de calidad, el servicio al cliente o usuario y la gestión del cambio de manera más efectiva. Además, explica y describe el comportamiento de las

instituciones en base a los recursos necesarios para mejorar el proceso comunicacional y lograr los objetivos propuestos.

Por otro lado, el estudio realizado por Kaseng (2020) complementa los resultados explicando que la comunicación interna juega un papel crucial para que una institución se posicione de manera favorable para tener éxito, particularmente en un entorno hostil. En su estudio identificó cual es la dimensión más relevante de la comunicación interna, con la finalidad de aplicar estrategias de mejora en este ámbito; resultando de esta forma, la comunicación descendente como la más importante. Desde esta perspectiva, el autor justificó el resultado sintetizando que la comunicación interna se explica como la interacción entre individuos y grupos en varios niveles y en diferentes áreas de especialización, con la intención de diseñar (y rediseñar) una estructura organización y coordinar las actividades del día a día para los procesos de planificación estratégica y operativa.

Así pues, Mishra et al. (2014) refiere que cada vez es más importante para las organizaciones públicas reconocer la importancia de fortalecer la comunicación interna entre los trabajadores. Efectivamente, la comunicación interna es una herramienta fundamental para fomentar una cultura de transparencia entre los directivos y demás trabajadores, así como también hacerlos parte del proceso de toma de decisiones dentro de la institución. No obstante, algunas instituciones de gestión sanitaria emplean una variedad de métodos de comunicación, incluida la comunicación cara a cara, para comunicarse con los trabajadores. Las estrategias de comunicación elegidas por los altos mandos tienen como objetivo generar confianza y compromiso con los empleados. Al hacerlo, el área de relaciones públicas y recursos humanos se encuentran en un papel ampliado de fomentar el compromiso de los empleados.

Con respecto al análisis del objetivo específico 2, que identificó el grado de compromiso institucional en los trabajadores, se determinó que 17.5% de los trabajadores poseen un compromiso bajo con respecto a las obligaciones de la red de salud; mientras que, 68.8% con un nivel regular

de compromiso institucional y solo el 13.7% indicó un nivel alto. Estos resultados pueden ser contrastados con el criterio propuesto por la OPS (2020) quienes determinaron un déficit millonario en lo que respecta a la estructura organizacional de los establecimientos sanitarios debido al débil compromiso que cada uno de los colaboradores tiene con sus funciones. En efecto, mencionan que el compromiso institucional es una perspectiva de comportamiento y se define como líneas de actividad coherentes, por lo que el mayor compromiso de los empleados con la organización puede mejorar el desempeño del empleado.

Por otro lado, un enfoque importante de Soto (2019) quien demostró que los factores personales influyen en el compromiso laboral de los trabajadores; algunos de ellos se basan en la cultura que perciben sobre el ambiente, la cual abarca un patrón de creencias y valores que son entendidos y compartidos por miembros de la organización. Por lo tanto, da significado a la organización en cuestión y la base de reglas para realizando en la organización. Asimismo, una cultura organizacional fuerte tiende a mostrar una dirección y visión clara para que los trabajadores puedan cumplir con sus funciones.

En la misma línea, Berberoglu (2018) logran contrastar estos resultados demostrando que, también, la cultura organizacional es un factor que incide en el compromiso laboral de cada colaborador. Ahora bien, una cultura organizacional débil tiende a evidenciar que los trabajadores tengan poco dominio sobre las orientaciones brindadas por los directivos o las entidades que rigen un control sanitario. De esta forma, un grupo de colaboradores deciden desempeñarse bajo un enfoque individualista, lo cual se convierte en un contexto poco óptimo. Por otro lado, una cultura fuerte puede ayudar al desempeño organizacional, debido a que crea una personalidad extraordinaria en los trabajadores, por totalidad. En síntesis, algunos expertos argumentan que la cultura organizacional debe desarrollarse para apoyar la mejora continua en el desempeño laboral.

Para ir concluyendo la discusión de todos los hallazgos, se analizó el último objetivo específico que midió la relación entre las dimensiones del compromiso institucional y comunicación interna en los trabajadores de

una red de salud. Los resultados determinaron que el compromiso afectivo tiene una correlación positiva de 0,831, además la dimensión compromiso de continuidad tienen una correlación positiva de 0,733 y, finalmente, el compromiso normativo tiene una correlación positiva de 0,701. Estos constructos se relacionan con los apartados de Meyer y Allen (1997) que hacen referencia a la teoría del compromiso organizacional y explican cómo es que se clasifican las dimensiones de esta. En efecto, una herramienta fundamental se basa en la innovación de los empleados, que implica componentes en el rol y extra-rol porque puede ser parte de las tareas de trabajo prescritas o ir más allá de las descripciones formales de los roles (Potonik & Anderson, 2016).

De esta forma, teniendo en cuenta la importancia de la innovación de los empleados, los investigadores han identificado una gama de impulsores afectivos y motivacionales que pueden tener efectos energizantes en el compromiso de los empleados en esfuerzos innovadores, como el afecto positivo, la motivación intrínseca, la satisfacción laboral y el empoderamiento psicológico.

Por su parte, Hafiz (2017) contrasta sus ideas explicando que las teorías y la investigación sobre el compromiso organizacional han enfatizado el compromiso afectivo como una fuerza motivacional crítica que une a los individuos a cursos de acción efectivos que sostienen a la organización y sus objetivos. Sin embargo, algunas otras investigaciones han arrojado hallazgos contradictorios sobre la relación entre el compromiso afectivo y la comunicación interna de los trabajadores, debido a que existe dificultad para expresar los sentimientos, percepciones o ideas en base a un contexto o suceso, motivo que genera limitaciones para comunicarse (Thomas et al, 2018).

Asimismo, el compromiso afectivo se asocia con un mayor comportamiento confiable en el trabajo, lo que aumenta las probabilidades de que los empleados obtengan los recursos necesarios para poner en práctica ideas creativas (Mercurio, 2015). De hecho, sobre la base de su fuerte identificación con los valores y objetivos de la organización, los trabajadores comprometidos afectivamente tienden a actuar como buenos

ciudadanos de la organización y demuestran su lealtad a la organización al poner los intereses de la organización por encima de sus intereses personales (Bouraoui et al., 2019).

Asimismo, Nurbiyanti y Wibisono (2014) concluyeron en su apartado que esta tipología de compromiso se basa en la percepción moral de sentirse obligados a permanecer en la organización independientemente de la mejora o logro que la empresa le da al empleado a lo largo de los años; así como, definir en los empleados el sentimiento de que son éticamente responsables de permanecer en sus organizaciones cuando tienen un alto compromiso mediante un acuerdo emocional entre un trabajador y su empresa (Afsar y Ali, 2019).

## VI. CONCLUSIONES

**Primera.** En respuesta al objetivo general, se concretó una asociación estadística positiva y directa entre la comunicación interna y el compromiso institucional. El índice arrojado fue de 0,799 Rho de Spearman

**Segunda.** En lo que respecta al objetivo específico 1, que analizó el nivel de comunicación interna, el 16,3% del personal indicó un nivel bajo; 52,5% del personal indicó un nivel regular y 31,2% del personal indicó un nivel alto. Estos resultados fueron explicados por los obstáculos presentados al momento de transmitir la información entre trabajadores y puestos superiores, lo que impedía esclarecer algunos datos de la institución, así como de factores relacionados a la gestión.

**Tercera.** Respecto al objetivo específico 2, que determinó el grado de compromiso institucional, del total de trabajadores encuestados, el 17,5% del personal indicó un nivel bajo; 68,8% del personal indicó un nivel regular y 13,7% del personal indicó un nivel alto.

**Cuarta.** El objetivo específico 3, que midió la relación entre las dimensiones de la variable compromiso institucional y la variable comunicación interna, donde el compromiso afectivo tiene una correlación positiva de 0,831, además la dimensión compromiso de continuidad tienen una correlación positiva de 0,733; también el compromiso normativo tiene una correlación positiva de 0,701.

## VII. RECOMENDACIONES

- Primera.** Se recomienda a las Instituciones de Salud, generar líneas de investigación en relación con la comunicación interna y al compromiso institucional del trabajador de salud, toda vez, se encuentra deteriorada la imagen y las relaciones interpersonales entre los miembros
- Segunda.** Se recomienda definir estrategias de comunicación interna que involucren organizar actividades de integración, mejorar las relaciones interpersonales, organizar talleres de equipos de trabajo, etc, con el fin de propiciar un mejor nivel de comunicación entre todos los miembros de la Red.
- Tercera.** Se recomienda normar nuevas políticas de convivencia laboral con el fin de generar compromiso afectivo con el trabajo sin perder de vista la empatía de los trabajadores y la lealtad con la institución de salud.
- Cuarta.** Se recomienda a la oficina de Recursos Humanos, organizar actividades de corte psicológico e institucional con el fin de mejorar la comunicación y compromiso de los trabajadores con la organización. Asimismo, valorar de manera intermitente los grados de afectividad que tienen el trabajador con la organización de salud.
- Quinta.** Se recomienda realizar reuniones en los diferentes niveles de atención para el involucramiento del equipo de gestión nuevo, para el logro de las actividades en común y la continuidad del compromiso institucional.
- Sexta.** Se recomienda la implementación de reuniones periódicas con las diferentes Áreas, para evaluar el desempeño laboral y comunicación interna para lograr un adecuado desempeño estabilidad laboral.

## REFERENCIAS

- Allen, J. P., & Meyer, J. N. (1997). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*. <https://bpspsychub.onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.2044-8325.1990.tb00506.x>
- Andina. (2020). El 81% de trabajadores considera al clima laboral muy importante para desempeño. *Revista Agencia Peruana de Noticias*. <https://andina.pe/agencia/noticia-el-81-trabajadores-considera-al-clima-laboral-muy-importante-para-desempeno-722604.aspx>
- Berberoglu, A. (2018). Impact of organizational climate on organizational commitment and perceived organizational performance: empirical evidence from public hospitals. *BMC Health Serv Res* **18**, 399. <https://link.springer.com/article/10.1186/s12913-018-3149-z>
- Bercecuelo, B. (Coord.) (2011). Comunicación interna en la empresa: claves y desafíos. España: WoltersKluwer. <http://www.comunicacioninterna.pe/pdf/pdf1.pdf>
- Betanzos, N. y Paz, F. (2011). Compromiso organizacional en profesionales de la salud. Revisión bibliográfica. *Rev Enferm Inst Mex Seguro* **19** (1): 35-41. México
- Brandolini, A. y Gonzáles, M. (2009). Comunicación interna. *Claves para una gestión exitosa*. [https://www.lareferencia.info/vufind/Record/AR\\_6c8bccef3cd6e6d05366e82049517ce5](https://www.lareferencia.info/vufind/Record/AR_6c8bccef3cd6e6d05366e82049517ce5)
- Casas, A. & Roca, J. (2016) Diagnóstico de la comunicación interna y la participación en sistemas de gestión de la calidad en dos entidades del sector público colombiano. *Diagnóstico de la comunicación interna y la participación en sistemas de gestión de la calidad en dos entidades del sector público colombiano*
- Chiang, V., Nuñez, A., Martín, M. y Salazar, M. (2010). Compromiso del Trabajador hacia su Organización y la relación con el Clima Organizacional: Un Análisis de Género y Edad. *Rev. Panorama Socioeconómico*, **28** (40) 90-100

- Churquipa M. (2017). *La Relación Entre El Marketing Interno Y El Compromiso Organizacional En El Personal Del Centro De Salud Santa Adriana – Juliaca*. (Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Del Altiplano Puno) Obtenido de [http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3663/Churquipa\\_Yanqui\\_Melva\\_Yuleny.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3663/Churquipa_Yanqui_Melva_Yuleny.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe – CEPAL (2020). América Latina y el Caribe ante la pandemia del COVID-19: Efectos económicos y sociales. *Informe especial COVID-19 N° 1*.
- Contreras, I. & Contreras F. (2018). Compromiso organizacional y la intención de permanencia de los profesionales de enfermería en una institución de salud privada, Lima. *Revista Científica de Ciencias de la Salud*. <https://pdfs.semanticscholar.org/6b32/ce08026a379e5b6240885186fb466890b5bd.pdf>
- Damián, J. Castillo, E. & Reyes, C. (2021). Comunicación interna y desempeño laboral en profesionales sanitarios peruanos durante la pandemia COVID-19. *Revista Electrónica MEDISUR*. <https://www.redalyc.org/journal/1800/180069886011/>
- Díaz, A. (2013). *Nuevos desafíos de la educación superior. Perú*. New Challenges in Higher Education.
- Flores, C., Fernández, M., Juárez, A., Merino, C. y Guimet, M. (2015). Entusiasmo por el trabajo (engagement): un estudio de validez en profesionales de la docencia en Lima, Perú. *Liberabit*, 21(2), 195-206.
- Formanchuk, A. (2015). *Cómo hacer un plan de comunicación interna: el modelo de las 7 dimensiones*. <http://formanchuk.com.ar/todosignifica/comunicacion-interna-7-dimensiones/>
- Hafiz, A. (2017). Relationship between Organizational Commitment and Employee's Performance Evidence from Banking Sector of Lahore, *Arabian Journal of Business and Management Review* 7 (2): pp. 1-7. <https://www.hilarispublisher.com/open-access/relationship-between-organizational-commitment-and-employeesperformance-evidence-from-banking-sector-of-lahore-2223-5833-1000304.pdf>

- Potonik, K. & Anderson, N. (2016). A constructively critical review of change and innovation-related concepts: towards conceptual and operational clarity. *European Journal of Work and Organizational Psychology* 25 (4). <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/1359432X.2016.1176022>
- Mercurio, Z. (2015). Affective Commitment as a Core Essence of Organizational Commitment: An Integrative Literature Review. *Human Resource Development Review* 14 (4). <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/1534484315603612>
- Bouraoui, K.; Bensemmane, S.; Ohana, M. & Russo, M. (2019). Corporate social responsibility and employees' affective commitment: A multiple mediation model. *Management Decision*. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/MD-10-2017-1015/full/html>
- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*, México: Editorial Mc Graw Hill Education
- Juaneda, M. y Gonzales, L. (2013). Consecuencias del compromiso organizativo. México: *Fondo Editorial Universidad de La Rioja. (MT)*.
- Kaseng, L. (2020). *Gestión de la comunicación interna en el Instituto Nacional de Salud del Niño, Breña*. (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo). Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63587/Kaseng\\_VLM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63587/Kaseng_VLM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Lecca, J.; Lora, M.; Rodriguez, J.L. & Pérez, P. (2020) Comunicación laboral y estrés en tiempos de covid-19. *Revista Científica EPISTEMIA* 4(3). <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/EPT/article/view/1421>
- Llulluy, M.; Vilcapoma, J. & Ime, J. (2020). Identidad corporativa y resistencia al cambio del personal administrativo del edificio de Administración y Gobierno de la UNCP 2014. *Horizonte De La Ciencia*, 11(1), 106-114. <https://revistas.uncp.edu.pe/index.php/horizontedelaciencia/article/view/12>
- locum, J., Hellriegel R. (1999). *Comportamiento Organizacional*. Octava edición. México: Editorial Thopson

- Lozano, A. (2012). Características del compromiso organizacional de los trabajadores de una universidad pública. *Industrial Data*, 10 (2), 30-37
- Lucas, A. (1997). *La Comunicación en la Empresa y en las Organizaciones*. Barcelona: Casa Bosch Editorial.
- Marchis, G., Gil, G. y Lanzas, F. (2007). *Organización y psicología en la comunicación interna*. (Ed. 1). España, Madrid: Editorial Fragua.
- MINSA (2019) *Resolución Ministerial N° 038-2020-MINSA*. Portal Gob. <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/425878-038-2020-minsa>
- Mishra, K.; Boynton, L. & Mishra, A. (2014) Driving Employee Engagement: The Expanded Role of Internal Communications. *SageJournal* 51 (2): 183 – 202. <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/2329488414525399>
- Nurbiyanti, T. & Wibisono, K. (2014). Analisis Pengaruh Komitmen Afektif, Kontinyu dan Normatif Terhadap Kinerja Dengan Disiplin Kerja Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Kajian Bisnis* 22(1): 21 – 37. [https://www.researchgate.net/publication/327888020 Analisis Pengaruh Komitmen Afektif Kontinyu Dan Normatif Terhadap Kinerja Dengan Disiplin Kerja Sebagai Variabel Intervening](https://www.researchgate.net/publication/327888020_Analisis_Pengaruh_Komitmen_Afektif_Kontinyu_Dan_Normatif_Terhadap_Kinerja_Dengan_Disiplin_Kerja_Sebagai_Variabel_Intervening)
- Opere, M. (2018). *El compromiso laboral: la llave del éxito empresarial*. Instituto de desarrollo empresarial, España <https://blog.grupo-pya.com/12984/>
- Organización Panamericana de la Salud (2020). La COVID-19 afectó el funcionamiento de los servicios de salud para enfermedades no transmisibles en las Américas. *Portal OPS*. <https://www.paho.org/es/noticias/17-6-2020-covid-19-afecto-funcionamiento-servicios-salud-para-enfermedades-no>
- Oyarvide, H.; Reyes, E. & Montaña, M. (2017). La comunicación interna como herramienta indispensable de la administración de empresas. *Revista Científica Dominio de las Ciencias* 3 (4): 269 – 309. <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/687>
- Paredes, E. (2021). *La comunicación interna y el compromiso institucional en la gerencia de desarrollo humano de la municipalidad provincial de Barranca, 2020* [(Tesis de licenciatura, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión).

<http://repositorio.unifsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/4415/EDITH%20GLORIA%20JOSEFINA%20PAREDES%20RODRIGUEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Peso, A.; Vargas, J. & Gallardo, E. (2020). Comunicación interna, cultura organizacional y promoción de la Salud: la visión de los promotores peruanos de salud. *Fonseca, Journal of Communication*, (20), 125–142. <https://revistas.usal.es/index.php/2172-9077/article/view/fjc202020125142>
- Portilla R. (2017). *Satisfacción y Compromiso Organizacional de los trabajadores de un Hospital de Salud Mental* (Tesis de licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas). Obtenido de [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621718/portilla\\_br.pdf?sequence=16&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621718/portilla_br.pdf?sequence=16&isAllowed=y)
- Quevedo, P. (2020). *Compromiso organizacional y comunicación interna en el personal asistencial del Centro de Salud de Morales*. (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo). [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63117/Quevedo\\_PPL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63117/Quevedo_PPL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Afsar, B. & Ali, W. (2019). Corporate social responsibility and pro-environmental behavior at workplace: The role of moral reflectiveness, coworker advocacy, and environmental commitment. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management* 27 (1). <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/csr.1777>
- Rivera, O. (2010). *Compromiso organizacional de los docentes de una institución educativa privada de lima metropolitana y su correlación con variables demográficas* (Tesis para maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima). Obtenido de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/4807>
- Rovithis, M., Linardakis, M., y Merkouris, A. (2017). Organizational Culture among Nurses Working in the Public Health Sector on the Island of Crete - Greece. *Health Science Journal*, 23-36. <https://www.hsj.gr/medicine/organizational-culture-among-nurses->

[working-in-the-public-health-sector-on-the-island-of-crete--greece.php?aid=8769](http://www.researchgate.net/publication/328111111-working-in-the-public-health-sector-on-the-island-of-crete--greece.php?aid=8769)

- Nurbiyanti, T. & Wibisono, K. (2014). Analisis Pengaruh Komitmen Afektif, Kontinyu dan Normatif Terhadap Kinerja Dengan Disiplin Kerja Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Kajian Bisnis* 22 (1). 21 – 37.
- Thomas, W. , Chai, K. & Aguinis, H. (2018). Employee perceptions of corporate social responsibility: Effects on pride, embeddedness, and turnover. *Personnel Psychology* 72 (1).  
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/peps.12294>
- Sánchez, H.; Reyes, C. & Mejía, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. *Editorial Universidad Ricardo Palma*. [libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf \(urp.edu.pe\)](http://urp.edu.pe/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf)
- Sánchez, J. (2014). *Poderosos como un niño: Claves para resetarnos el compromiso*.  
[http://www.jmiguelsanchez.com/wpcontent/uploads/2020/05/focus\\_compromiso.pdf](http://www.jmiguelsanchez.com/wpcontent/uploads/2020/05/focus_compromiso.pdf)
- Silva, H. (2018). *La comunicación organizacional interna y el compromiso organizacional en el personal administrativo de una universidad pública 2017*. [Tesis de maestría] [Universidad Cesar Vallejos].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15898/Silva\\_AHF.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15898/Silva_AHF.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Siraneh, Y.; Ololo, S.; Tsega G.; Yitbarek, K.; Adamu, A. & Woldie, M. (2018). Level and Factors Associated with Professional Commitment of Health Professionals Providing Institutional Delivery Services in Public Health Facilities, Southwest Ethiopia. *Ethiopy Journal Health Science* 28(4): 495 -504. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30607062/>
- Soto, A. (2019). Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 36(2), 304-311. <https://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4425>
- Vilcachagua, E. (2018). *Comunicación interna y salud ocupacional: Análisis de la estrategia de prevención de la tuberculosis en un hospital de Lima*.

(Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Mayor de San Marcos).

Disponible en

[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10402/Vilcachagua\\_re.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10402/Vilcachagua_re.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Vílchez, M. (2021). *Comunicación Interna y su relación con la Cultura Organizacional en el personal del Departamento de Ginecología y Obstetricia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas*. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo). Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63860/Vilchez\\_PM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y#page=12&zoom=100,109,677](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63860/Vilchez_PM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y#page=12&zoom=100,109,677)

## Anexos

### ANEXO 01. Matriz de Consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE / NIVEL (ALCANCE) / DISEÑO	TÉCNICA / INSTRUMENTO
<b>Problema Principal:</b>	<b>Objetivo Principal:</b>	H1. Existe relación entre la comunicación interna y el compromiso institucional en los trabajadores de una red de salud., 2022. H0. No existe la relación existente entre la comunicación interna y el compromiso institucional en los trabajadores de una red de salud., 2022.	<b>V.I.:</b> Comunicación Interna	<b>Unidad de Análisis</b>  Correspondió a cada trabajador de la unidad de análisis.	<b>Enfoque de investigación:</b>  Cuantitativo  <b>Tipo:</b> Básica  <b>Alcance:</b>  Correlacional  <b>Diseño:</b>  No experimental, transversal	<b>Técnica:</b> Encuesta  <b>Instrumento:</b> “Cuestionario para medir la comunicación interna elaborado por Damían” “Cuestionario para medir el compromiso institucional elaborado por Quevedo..”  <b>Métodos de Análisis de Investigación:</b> Después de consolidar datos, se exportaron al programa Microsoft Excel para ordenarlos y jerarquizarlos. Posteriormente pasarlos a SPSS para obtener gráficos estadísticos y respuestas en base a tablas
¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y el compromiso institucional en los trabajadores de una red de salud, 2022?	Determinar la relación entre la comunicación interna y el compromiso institucional en los trabajadores de una Red de Salud, 2022					
<b>Problemas específicos:</b>  (a) ¿Es posible determinar el nivel la comunicación interna en los trabajadores en la Red de estudio?  (b) ¿En qué medida se puede identificar el compromiso institucional en los trabajadores de una red de salud?  (c) ¿Cuál es la relación entre las dimensiones del compromiso institucional y comunicación interna en los trabajadores de una red de salud?	<b>Objetivos Específicos:</b>  (a) identificar el nivel de la comunicación interna en los trabajadores de una Red de salud  (b) Identificar el compromiso institucional en los trabajadores de una red de salud.  (c) Establecer relación entre las dimensiones del compromiso institucional y comunicación interna en los trabajadores de una red de salud.			<b>V.D.:</b> Compromiso Institucional		

## Anexo 02. Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Compromiso Institucional	Representa la identificación con la misión y visión de la institución, alineado a sus valores y creencias que hacen útil su labor y muy funcional en su trabajo	Es el grado de identificación y relación con alguna institución debido a las estructuras de valores, normas y reglas que esta define en un contexto laboral, en la presente investigación se medirá a través de un cuestionario	Compromiso afectivo	Identificación con la organización	Escala de Likert
				Involucramiento con la organización	
			Compromiso de continuidad	Percepción de alternativas	
				Inversiones en la organización	
			Compromiso normativo	Lealtad con la organización	
				Sentido de obligación	
Comunicación Interna	Es el recorrido de un mensaje desde un determinado origen hasta un destinatario, pero mucho más complejo debido a que en el caso de las organizaciones todos sus miembros son al mismo tiempo origen y destino de esa información	La variable comunicación interna se operacionalizará a partir de las dimensiones comunicación descendente, ascendente y comunicación horizontal que permitirá brindar valores exactos sobre la variable en estudio.	Comunicación descendente	Información proporcionada	Escala de Likert
				Claridad en las órdenes	
				Capacitación y enseñanza	
				Lenguaje sencillo	
			Comunicación ascendente	Participación	
				Feedback	
				Compromiso	
				Apertura de las vías de comunicación	
			Comunicación horizontal	Coordinación	
				Información compartida	
				Apoyo y soporte entre colegas	
				Resolución de problemas	

## **ANEXO 03. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATO**

### **CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA COMUNICACIÓN INTERNA EN TRABAJADORES DE LA RED DE SALUD, 2022.**

#### **I. INTRODUCCIÓN**

El objetivo del presente instrumento es evaluar la comunicación interna en los trabajadores de la Red de Salud en mención. Se agradece por anticipado su participación en el estudio, se le informa además que toda la información será manejada anónimamente

#### **II. DATOS GENERALES**

EDAD: ..... años

Sexo: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

Grado de instrucción:

#### **III. CUESTIONARIO**

A continuación, se le presentan ítems, por lo que se recomienda que lea bien los enunciados y luego marca con una equis (X) en la alternativa de respuesta que considere como correcta. La escala por utilizar será "Likert", donde (1) nunca; (2) casi nunca; (3) algunas veces; (4) casi siempre; (5) siempre.

DIMENSIONES	INDICADORES	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
COMUNICACIÓN DESCENDENTE	<b>INDICADOR: Información proporcionada</b>					
	1. Los trabajadores reciben información de su jefe sobre su desempeño funcional					
	2. Los trabajadores reciben toda la información que necesitan para realizar su trabajo en forma eficiente					
	3. Los jefes brindan información de manera oportuna					
	4. La alta dirección brinda información del interés de los trabajadores					
	<b>INDICADOR: Claridad en las órdenes</b>					
	5. Las instrucciones que reciben los trabajadores de su jefe inmediato son claras					
	6. Las instrucciones que reciben los trabajadores de su jefe inmediato son directas					
	7. Los trabajadores entienden con facilidad las indicaciones que recibe desde la alta dirección					
	<b>INDICADOR: Adoctrinamiento</b>					
	8. Los trabajadores reciben inducción sobre aspectos generales de la institución					
	9. Los trabajadores reciben inducción sobre aspectos específicos de trabajo					
	10. Los trabajadores reciben capacitaciones para mejorar su desempeño laboral					
<b>INDICADOR: Lenguaje sencillo</b>						
11. El jefe utiliza lenguaje sencillo cuando se dirige a los colaboradores						
12. La alta dirección utiliza un lenguaje claro en sus publicaciones oficiales impresas y digitales						
13. La alta dirección utiliza lenguaje directo en sus publicaciones oficiales impresas y digitales						
<b>INDICADOR: PARTICIPACIÓN</b>						

<b>COMUNICACIÓN ASCENDENTE</b>	14. La participación de los trabajadores en los eventos de su servicio u oficina es valorada						
	15. Los trabajadores participan de manera activa en la elaboración del plan de gestión de su servicio u oficina						
	16. Los trabajadores participan en las actividades académicas virtuales organizadas por la institución y/o jefatura respectiva						
	17. Los trabajadores participan en los eventos de integración (sociales, deportivos y artísticos) organizados por la institución y/o jefatura respectiva						
	<b>INDICADOR: Feedback</b>						
	18. En la oficina o servicio se permite realizar comentarios o sugerencias						
	19. En la oficina o servicio los comentarios o sugerencias de los trabajadores son tomados en cuenta por los superiores						
	20. En la oficina o servicio se permite preguntar acerca de la información que reciben de sus superiores						
	<b>INDICADOR: Compromiso</b>						
	21. Los trabajadores se sienten comprometidos con la institución						
	22. Los trabajadores sienten que su trabajo es valorado por la gestión						
	23. Los trabajadores se sienten orgullosos de pertenecer a la institución						
	<b>INDICADOR: Apertura de las vías de comunicación</b>						
	24. Los jefes le brindan atención a los trabajadores cuando se comunican con ellos						
25. Los superiores le hacen sentir a los trabajadores confianza suficiente como para discutir problemas del trabajo							
26. Los trabajadores tienen acceso a medios de comunicación (buzón, correo electrónico, etc.) para hacer llegar sus sugerencias a la alta dirección							
<b>COMUNICACIÓN HORIZONTAL</b>	<b>INDICADOR: Coordinación</b>						
	27. Existe una coordinación eficiente entre compañeros de trabajo						
	28. La comunicación entre compañeros es abierta						
	29. En su área existe trabajo en equipo						

30.	Su servicio u oficina coordina con otras áreas de la institución						
<b>INDICADOR: Información compartida</b>							
31.	El intercambio de la información entre compañeros es necesario para la institución						
32.	La información entre compañeros se comparte de manera oportuna						
33.	La información que se comparte entre compañeros es relevante						
<b>INDICADOR: Apoyo entre colegas</b>							
34.	Existe un clima armonioso entre compañeros						
35.	Se cultiva el valor del respeto entre colegas						
36.	Existe solidaridad entre compañeros en las funciones que realizan						
<b>INDICADOR: Resolución de problemas</b>							
37.	Los problemas laborales entre compañeros se resuelven de forma eficiente						
38.	Los problemas interpersonales entre compañeros se resuelven en forma oportuna						
39.	Los trabajadores se sienten parte de la solución de problemas en su equipo de trabajo						
40.	En la oficina o servicio todo el equipo de trabajo se involucra en buscar la solución a los problemas que se presentan						

**CUESTIONARIO PARA MEDIR EL COMPROMISO INSTITUCIONAL EN TRABAJADORES DE LA RED DE SALUD  
HUAYLAS NORTE, 2022.**

**I. INTRODUCCIÓN**

El objetivo del presente instrumento es medir el nivel de compromiso institucional en los trabajadores de la Red de Salud en mención. Se agradece por anticipado su participación en el estudio, se le informa además que toda la información será manejada anónimamente

**II. DATOS GENERALES**

EDAD: ..... años

SEXO:

CARGO: \_\_\_\_\_

GRADO DE INSTRUCCIÓN: \_\_\_\_\_

**III. CUESTIONARIO**

A continuación, se le presentan ítems, por lo que se recomienda que lea bien los enunciados y luego marca con una equis (X) en la alternativa de respuesta que considere como correcta. La escala por utilizar será "Likert", donde (1) nunca; (2) casi nunca; (3) algunas veces; (4) casi siempre; (5) siempre.

DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION				
		1	2	3	4	5
Compromiso afectivo	1. Siento a los objetivos de mi organización como si fueran míos.					
	2. Las cosas más importantes que me suceden guardan relación con mi trabajo.					
	3. Los problemas que tiene mi organización los considero como si fueran míos.					
	4. Siento un fuerte sentido de pertenencia a mi organización					
	5. Me siento emocionalmente ligado a esta organización					
	6. Me siento motivado al realizar un proyecto nuevo dentro de la organización					
	7. Me siento motivado para desempeñarme al máximo en las actividades de la organización					
	8. Doy iniciativa para cualquier actividad en la organización					
Compromiso de continuidad	9. Una de las principales razones por las que continúo trabajando para esta organización es que dejarlo requeriría considerables sacrificios personales					
	10. Muchas cosas me afectarían si decidiera dejar esta organización ahora					
	11. Sería demasiado costoso dejar mi organización en un futuro cercano.					
	12. Tengo miedo de lo que podría pasar si dejo mi trabajo sin tener algún otro.					
	13. Soy consciente de que sigo permaneciendo en esta organización porque realmente necesito el trabajo.					
	14. Considero que, cumpliendo con mis funciones, seguiré permaneciendo en esta organización					
	15. Me resulta difícil dejar de trabajar para esta organización por temor a no poder encontrar otro.					

	16. Si en caso me ofreciera otro empleo, me costaría mucho aceptarlo por el tiempo que vengo trabajando para esta organización.						
Compromiso normativo	17. Disfruto platicando de mi organización con otras personas.						
	18. Creo que una persona debe ser siempre leal a su organización						
	19. Para mí no es del todo ético estar cambiando de organización.						
	20. Una de las principales razones por las que continúo trabajando para esta organización es que creo que la lealtad es importante.						
	21. Pongo en práctica los valores de la organización porque me identifico con ellos						
	22. Valoro las inversiones que la organización ha hecho en mí, por ello me cuesta dejar de trabajar en ella.						
	23. Pienso que, si dejaría esta organización, estaría perdiendo alguna alternativa posible de obtener algún beneficio						
24. Cumplo con mis funciones porque la organización así lo establece.							

## ANEXO 05. FICHA TÉCNICA DE LOS INSTRUMENTOS

### CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA COMUNICACIÓN INTERNA

1. **Autora** : Maza Milla Maritza Asunción
2. **Administración** : Individual
3. **Duración** : 40 minutos
4. **Sujetos de Aplicación** : Trabajadores de la Red de Salud Huaylas Norte, 2021

**5. Consigna**

El presente instrumento forma parte del trabajo de investigación, consta de 40 preguntas; conteste lo más honestamente posible todos y cada de los ítems o preguntas marcando el valor que crea conveniente.

**6. Consistencia Interna**

Para determinar la confiabilidad del instrumento se aplicó la consistencia interna dada por el método del alfa de Cronbach, el mismo que se define como:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

Donde:

$\alpha$  = Alfa de Cronbach

K = Número de Ítems

$V_i$  = Varianza de cada Ítem

$V_t$  = Varianza total

Luego el instrumento tiene una consistencia interna de:

Alfa de Cronbach	N de elementos
,937	40

## BASE DE DATOS

	1. Los	2. Los	3. Los jefes	4. La alta	5. Las	6. Las	7. Los	8. Los	9. Los trabajadore	10. Los	11. El jefe	12. La alta dirección	13. La alta	14. La	15. Los	16. Los	17. Los	18. En la	19. En la	20. En la	21. Los	22. Los	23. Los	24. Los	25. Los	26. Los	27. Existe	28. La	29. En su	30. Su	31. El	32. La	33. La	34. Existe	35. Se	36. Existe	37. Los	38. Los	39. los	40. En la	
1	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	
2	3	5	3	3	3	3	4	5	5	3	4	4	4	2	3	3	3	4	2	3	3	2	3	2	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	2	2	4	3	5	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
4	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	
5	3	3	3	1	4	4	3	1	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	2	2	3	4	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4
6	2	2	2	5	2	3	2	2	3	2	3	4	3	2	3	4	2	3	2	3	4	3	4	3	2	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
7	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	5	4	4	4	3	3	2	4	4	4	5	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4
9	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	3	3	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	5	3	4	5	3	5	4	3	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	3	3	4	5	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
12	4	4	4	5	3	2	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	
13	3	3	3	2	4	4	4	3	3	1	4	1	1	3	3	1	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	5	5	5	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
14	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
15	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4
16	3	5	3	3	3	3	4	5	5	3	4	4	4	2	3	3	3	4	2	3	3	2	3	2	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
17	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	2	2	4	3	5	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
18	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	
19	3	3	3	1	4	4	3	1	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	2	2	3	4	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4
20	2	2	2	5	2	3	2	2	3	2	3	4	3	2	3	4	2	3	2	3	4	3	4	3	2	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
21	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4







## CUESTIONARIO PARA MEDIR EL COMPROMISO INSTITUCIONAL

1. **Autora** : Maza Milla Maritza Asunción
2. **Administración** : Individual
3. **Duración** : 25 minutos
4. **Sujetos de Aplicación** : Trabajadores de la Red de Salud Huaylas Norte, 2021

### 5. **Consigna**

El presente instrumento forma parte del trabajo de investigación, consta de 24 preguntas; conteste lo más honestamente posible todos y cada de los ítems o preguntas marcando el valor que crea conveniente.

### 6. **Consistencia Interna**

Para determinar la confiabilidad del instrumento se aplicó la consistencia interna dada por el método del alfa de Cronbach, el mismo que se define como:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

Donde:

$\alpha$  = Alfa de Cronbach

K = Número de Ítem

$V_i$  = Varianza de cada Ítem

$V_t$  = Varianza total

	Alfa de Cronbach	N de elementos
	,855	24

Luego el instrumento tiene una consistencia interna de:

## BASE DE DATOS

	1. Siento a los	2. Las cosas más	3. Los problemas	4. Siento un fuerte	5. Me siento	6. Me siento	7. Me siento	8. Doy iniciativa	9. Una de las	10. Muchas	11. Sería demasiado	12. Tengo miedo de	13. Soy consciente	14. Considero	15. Me resulta	16. Si en caso me	17. Disfruto platicando	18. Creo que una	19. Para mi no es del	20. Una de las	21. Pongo en practica	22. Valoro las	23. Pienso que si	24. Cumpló con mis
1	4	4	3	4	4	4	5	3	4	2	4	3	4	2	2	3	5	5	4	4	4	2	4	
2	5	4	5	5	5	4	4	5	5	2	1	1	3	4	4	2	5	5	1	4	1	1	4	
3	5	4	4	5	5	5	7	4	1	1	1	5	5	1	2	5	5	5	5	5	5	1	4	
4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	2	3	5	3	3	3	3	3	
5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	2	3	3	
6	4	4	3	3	4	4	4	7	4	3	3	2	3	1	1	3	5	5	4	4	4	1	3	
7	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	2	2	1	4	5	5	5	5	4	2	5	
8	4	3	4	4	4	4	6	6	4	4	3	3	2	4	4	4	4	3	4	5	3	2	3	
9	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	5	3	3	2	4	4	5	5	3	4	1	5	5	5	1	5	5	4	5	5	4	4	5	
11	5	4	4	4	4	4	4	7	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	5	3	3	4	
12	4	3	4	5	5	4	6	5	5	3	3	3	4	5	4	3	5	5	5	5	5	4	5	
13	5	3	4	3	3	4	3	3	2	3	2	2	4	4	1	2	4	3	4	3	1	2	4	
14	4	4	4	4	4	4	5	6	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
15	4	4	3	4	4	4	5	3	4	2	4	4	3	4	2	3	5	5	4	4	4	2	4	
16	5	4	5	5	5	4	4	5	5	2	1	1	3	4	4	2	5	5	1	4	1	1	4	
17	5	4	4	5	5	5	7	4	1	1	1	1	5	5	1	5	5	5	5	5	5	1	5	
18	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	2	3	5	3	3	3	3	3	
19	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	2	3	3	
20	4	4	3	3	4	4	4	7	4	3	3	2	3	4	1	3	5	5	4	4	4	1	3	
21	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	2	5	2	1	4	5	5	5	4	2	5	
22	4	3	4	4	4	4	6	6	4	4	3	3	2	4	2	4	4	3	4	5	3	2	3	
23	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	5	3	3	2	4	4	5	5	3	4	1	5	5	5	1	5	5	4	5	5	4	4	5	
25	5	4	4	4	4	4	4	7	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	5	3	3	4	
26	4	3	4	5	5	4	6	5	5	3	3	3	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	5	
27	5	3	4	3	3	4	3	3	2	3	2	2	4	4	1	2	4	3	4	3	1	2	4	

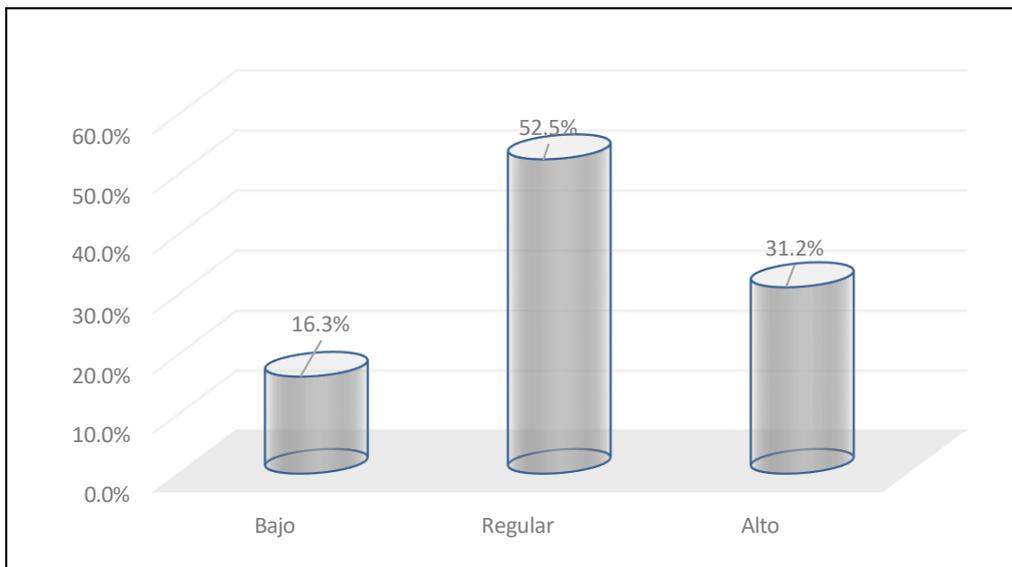


60	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	5	3	3	3	3	3
61	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	2	3	3
62	4	4	3	3	4	4	4	7	4	3	3	2	3	4	1	1	3	5	5	4	4	4	1	3
63	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	2	5	2	1	4	5	5	5	5	4	2	5
64	4	3	4	4	4	4	6	6	4	4	3	3	2	4	2	4	4	4	3	4	5	3	2	3
65	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	5	3	3	2	4	4	5	5	3	4	1	5	5	5	5	1	5	5	4	5	5	4	4	5
67	5	4	4	4	4	4	4	7	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	5	3	3	4
68	4	3	4	5	5	4	6	5	5	3	3	3	4	5	4	3	4	5	5	5	5	5	4	5
69	5	3	4	3	3	4	3	3	2	3	2	2	4	4	1	1	2	4	3	4	3	1	2	4
70	4	4	4	4	4	4	5	6	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
71	4	4	3	4	4	4	5	3	4	2	4	4	3	4	2	2	3	5	5	4	4	4	2	4
72	5	4	5	5	5	4	4	5	5	2	1	1	3	4	4	2	2	5	5	1	4	1	1	4
73	5	4	4	5	5	5	7	4	1	1	1	1	5	5	1	2	5	5	5	5	5	5	1	5
74	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	5	3	3	3	3	3
75	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	2	3	3
76	4	4	3	3	4	4	4	7	4	3	3	2	3	4	1	1	3	5	5	4	4	4	1	3
77	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	2	5	2	1	4	5	5	5	5	4	2	5
78	4	3	4	4	4	4	6	6	4	4	3	3	2	4	2	4	4	4	3	4	5	3	2	3
79	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	5	3	3	2	4	4	5	5	3	4	1	5	5	5	5	1	5	5	4	5	5	4	4	5

## Anexo 05. Figuras estadísticas de resultados

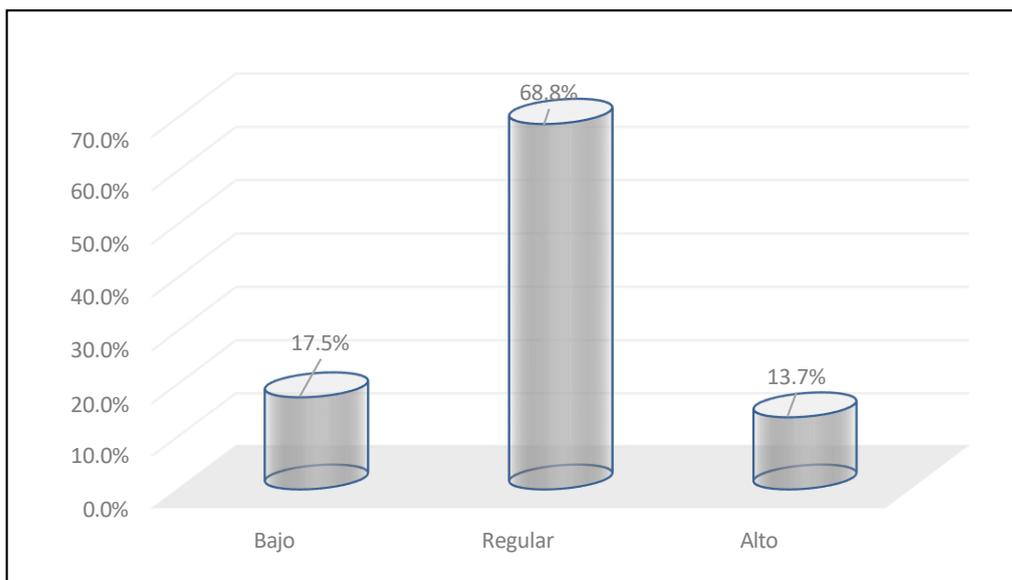
**Figura 2**

Nivel de la comunicación interna en los trabajadores de una Red de salud



**Figura 3**

Compromiso institucional en los trabajadores de una red de salud





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CASTILLO SAAVEDRA ERICSON FELIX, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "Comunicación interna y compromiso Institucional en los trabajadores de una red de salud, 2022

", cuyo autor es MAZA MILLA MARITZA ASUNCION, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y 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.

CHIMBOTE, 27 de Julio del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CASTILLO SAAVEDRA ERICSON FELIX <b>DNI:</b> 40809471 <b>ORCID</b> 0000-0002-9279-7189	Firmado digitalmente por: EFCASTILLOS el 29-07- 2022 15:50:59

Código documento Trilce: TRI - 0374819