



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN

DE NEGOCIOS - MBA

**Comunicación interna y desarrollo organizacional en un
Hospital Municipal Posorja - Ecuador, 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE :
Maestra en Administración de Negocios - MBA**

AUTORA:

Erazo Cedeño, Linda Petita (orcid.org/ 0000-0002-1077-1648)

ASESOR:

Mg. Valverde Rodríguez, Wilfredo Gerardo (orcid.org/ 0000-0002-8822-7642)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gerencias Funcionales

LINEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA

Desarrollo sostenible, Emprendimiento y Responsabilidad Social

PIURA - PERÚ

2022

Dedicatoria

Esta tesis está dedicada a: A Dios quien ha sido mi guía, fortaleza y su mano de fidelidad y amor han estado conmigo hasta el día de hoy.

A mis padres quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades porque Dios está conmigo siempre.

A mis hermanos por su cariño y apoyo incondicional, durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento gracias. A toda mi familia porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas.

Agradecimiento

Quiero expresar mi gratitud a Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida y a toda mi familia por estar siempre presentes.

Mi profundo agradecimiento a todas las autoridades y personal de la Universidad César Vallejo, por confiar en mí, abrirme las puertas y permitirme realizar todo el proceso investigativo.

De igual manera mis agradecimientos a los profesores que con la enseñanza de sus valiosos conocimientos hicieron que pueda crecer día a día como profesional, gracias a cada una de ustedes por su paciencia, dedicación, apoyo incondicional y amistad.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO,	4
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra, muestreo	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos.....	17
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN.....	25
VI. CONCLUSIONES	31
VII.RECOMENDACIONES.....	32
REFERENCIAS	33
Anexos.....	

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Comunicación interna y desarrollo organizacional en un hospital municipal de Posorja</i>	19
Tabla 2 Dimensiones de la comunicación interna en un hospital municipal de Posorja	20
Tabla 3 <i>Dimensiones del desarrollo organizacional en un hospital municipal de Posorja</i>	21
Tabla 4 <i>Prueba tau-b de Kendal de la comunicación interna y el desarrollo organizacional</i>	22
Tabla 5 <i>Prueba tau-b de Kendal de las dimensiones de la comunicación interna y el desarrollo organizacional</i>	23

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo establecer la relación entre las variables comunicación interna y la variable desarrollo organizacional en un hospital de Posorja- Ecuador, tomando en consideración la metodología de tipo básica con un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, correlacional, para evaluar a la muestra de 45 colaboradores entre hombres y mujeres, se tuvo en cuenta dos instrumentos uno de ellos el cuestionario de comunicación interna y el otro cuestionario de desarrollo organizacional, ambos con validez de tres expertos en el área así como la confiabilidad con una prueba piloto de 20 colaboradores, coeficiente de confiabilidad con el alfa de Cronbach de 0.835 para la comunicación interna, y para el cuestionario de desarrollo organizacional el índice de confiabilidad alta de 0.818 . se tuvo como resultados la correlación alta y directa entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional, estadísticamente significativa ($r=,798$; $p<.01$), así mismo se determinó la correlación entre las dimensiones de la variable comunicación interna y la variable desarrollo organizacional logrando relaciones moderadas y significativa aplicadas con el estadístico tau de Kendal por ser variables ordinales.

Palabras clave: Comunicación interna, colaboradores, desarrollo organizacional

Abstract

The objective of this research was to establish the relationship between the internal communication variables and the organizational development variable in a hospital in Posorja-Ecuador, taking into consideration the basic type methodology with a quantitative approach, non-experimental, correlational design, to evaluate the sample of 45 collaborators between men and women, two instruments were taken into account, one of them the internal communication questionnaire and the other organizational development questionnaire, both with validity of three experts in the area as well as reliability with a pilot test of 20 collaborators, reliability coefficient with Cronbach's alpha of 0.835 for internal communication, and for the organizational development questionnaire the high reliability index of 0.818. The results were high and direct correlation between internal communication and organizational development, statistically significant ($\tau=0.798$; $p<0.01$), likewise the correlation between the dimensions of the internal communication variable and the development variable was determined. organizational achieving moderate and significant relationships applied with Kendall's tau statistic for being ordinal variables.

Keywords: Internal communication, employees, organizational development.

I. INTRODUCCIÓN

Todas las organizaciones necesitan coordinar sus esfuerzos para lograr objetivos organizacionales que requieran la transferencia efectiva de información y promover el compromiso en diferentes áreas o sectores, en este sentido, la comunicación interna (CI) es una herramienta estratégica ideal (Cardozo, 2021). También la comunicación interna mediante el suministro de información organizativa, operativa; aspectos básicos del negocio; Esta es una oportunidad para promover el sentido de unidad y trabajo en equipo (Arrufat, 2021).

A nivel mundial, en España, observamos que el 73% de las empresas prefieren invertir en el aprendizaje y desarrollo de sus socios. El 46% de los directivos se centran en formación relacionada con la inclusión y el bienestar (Verrini, 2021). El desarrollo organizacional ha sido una de las prioridades, ya que se ve como una herramienta de adaptación al cambio para aprovechar oportunidades y desafíos; reconocer el desempeño de los empleados y lograr el desarrollo profesional del equipo (HCMFront, 2021, Castro & Díaz, 2020).

En América Latina según el diagnóstico de IC 2019; se encuentra que los correos electrónicos son el canal más utilizado (43%); tiene un rol que posibilita el cambio cultural (28%), también adapta a los empleados al concepto de negocio (23%); Según sus hallazgos, el liderazgo de IC debe ser un eje de cambio intersectorial que impulse la transformación y materialice aspectos de la mentalidad digital (Uhart, 2019).

En Latinoamérica, los mayores desafíos son el cambio en la gestión, el desarrollo organizacional y la compensación estratégica; muestra que el desarrollo organizacional se ha implementado más fácilmente en Brasil, Colombia y Ecuador (Deloitte, 2018). En Perú, sin embargo, el Estado continuó el proceso de modernización y se enfrentó a la necesidad de una cultura de cambio en la que interviene el DO para promover comportamientos humanos adecuados que incidan en el logro de metas y la construcción de identidad (Universidad Continental, 2017).

En Perú, según una encuesta realizada por Pulso la comunicación interna entre más de 200 organizaciones; donde más de mil empleados destacaron la necesidad de que la IC se centre en construir cultura, alinear a los colaboradores con la estrategia organizacional y promover la transformación organizacional (Moroder, 2020). Del mismo modo, la segunda perspectiva apunta a los avances en el enfoque de la CI, ya que la concibe como un elemento estratégico en las empresas que se esfuerzan por proporcionar entornos donde la CI se caracterice por la honestidad, la transparencia y sobre todo la franqueza (Carrillo, Franco, Sifuentes y Vilanova, 2018)

Por otro lado, con todos los avances tecnológicos, la globalización y las nuevas tendencias, han traído consigo cambios en las organizaciones; estas transformaciones deben ser planificadas, implementadas y luego evaluadas; y dicha herramienta para facilitar la gestión es el desarrollo organizacional (DO) (Artavia, 2022). Estas técnicas, filosofías, y métodos se sustentan en la utilización de la totalidad recursos organizativos (humanos y materiales), organizando métodos para la resolución de problemas de forma económica y eficaz (IBERO, 2020).

Dentro del hospital municipal de Posorja, el GAP parroquial local ha priorizado la falta de un hospital de día en Posorja para fortalecer y ampliar la cobertura de los servicios de salud, reducir las desigualdades en la región y brindar atención especializada. grupos de atención y sus familias. El proceso de resolución de problemas relacionados con la organización interna del hospital también debe realizarse de manera eficiente.

Se ha creído conveniente formular cómo pregunta general: ¿Cómo se relaciona la comunicación interna con el desarrollo organizacional en un hospital municipal de Posorja – Ecuador, 2022?, en igual sentido se formularon las preguntas específicas: 1. ¿Cuál es la relación entre la planificación de la comunicación y el desarrollo organizacional en un hospital municipal?, 2. ¿Cuál es la relación entre los flujos de comunicación y el desarrollo organizacional en un hospital municipal?, 3. ¿Cuál es la relación entre las herramientas de comunicación y el desarrollo organizacional en un hospital municipal?.

La investigación se basó en su carácter práctico, ya que los resultados que se obtengan serán relevancia para entender en qué medida la comunicación interna se relaciona con el desarrollo organizacional, así mismo van a permitir buscar soluciones a los problemas que se viene presentando en la administración, esto es nuestros canales de comunicación interna, así como la eficiencia y eficacia de los colaboradores. Se basa teóricamente en las teorías epistemológicas, su base conceptual y sus características; el propósito es aportar al conocimiento ya existente sistematizando la información de las dos variables de estudio, apoyado por estudios previos. Desde el punto de vista metodológico, los instrumentos se utilizarán para recopilar o analizar datos que se utilizarán para futuras investigaciones; También será socialmente importante para el personal hospitalario, ya que los directivos podrán conocer la importancia de una adecuada planificación y difusión de la información para familiarizar al personal con la filosofía de la institución y motivarlos a lograr sus objetivos; por lo tanto, los usuarios del servicio experimentarán un alto nivel de satisfacción

El objetivo general fue Establecer la relación de la comunicación interna con el desarrollo organizacional en un hospital municipal de Posorja – Ecuador, 2022; asimismo se plasmaron los siguientes objetivos específicos: Determinar la relación entre la planificación de la comunicación y el desarrollo organizacional en un hospital municipal de Posorja – Ecuador, 2022; Determinar la relación entre los flujos de comunicación y el desarrollo organizacional en un hospital municipal de Posorja – Ecuador, 2022; ; Establecer la relación entre las herramientas de comunicación y el desarrollo organizacional en un hospital municipal. de Posorja – Ecuador, 2022

Finalmente, la Hipótesis General Hg: La comunicación interna se relaciona de manera directa en el desarrollo organizacional en un hospital municipal de Posorja – Ecuador, 2022. También como Hipótesis específicas se planteó: H₁. La planificación de la comunicación se relaciona directamente con el desarrollo organizacional en un hospital municipal de Posorja – Ecuador, 2022. H₂: Los flujos de comunicación se relacionan de forma directa con el desarrollo organizacional en un hospital municipal de Posorja – Ecuador, 2022.; H₃: Las herramientas de comunicación guardan relación directa en el desarrollo organizacional en un hospital municipal de Posorja – Ecuador, 2022.

II. MARCO TEÓRICO,

En la pesquisa se hallaron investigaciones relacionados con este estudio, los cuales brindan sustento para poder abordar las interrogantes planteadas. se hace referencia a nivel internacional a, Castro y Díaz (2020), investigó en España un artículo, que pretende centrarse en un análisis de cómo los hospitales privados han manejado la crisis del COVID-19 en términos de comunicación; Con un diseño mixto, se entrevistó a empleados de 13 hospitales españoles y se obtuvo información de la IC en la organización depende de diversas áreas, como recursos humanos (46,2%), director general de asuntos corporativos (30,8%) o dirección general (15,4%). Es importante señalar que solo en el 7,7% de las organizaciones analizadas, la IC depende del departamento de comunicación. La planificación de los CI en las empresas analizadas está muy polarizada entre quienes tienen un plan preconcebido, que incluye medidas (53,8%), y quienes basan sus CI en acciones puntuales y esporádicas (46,2%). La comunicación hospitalaria ha demostrado ser crucial para enfrentarse a la crisis COVID-19 y juega un papel clave para afrontar las próximas fases de la pandemia y la era de la nueva normalidad.

Por otro lado, Vargas y González (2020) en su artículo tuvo como objetivo determinar si existe un vínculo entre las variables planificación estratégica y desarrollo organizacional; utilizó un método hipotético-deductivo, teniendo en cuenta un estudio mixto, con enfoque cualitativo, dentro del paradigma interpretativo; con una muestra de 50 trabajadores y funcionarios, utilizó un cuestionario para la recolección de datos. En los resultados referentes a la variable desarrollo organizacional; El 56% lo percibe a nivel general, en su dimensión de cambio, el 50% lo percibe a nivel deficiente, la dimensión de planificación, el 46% lo percibe a nivel deficiente, en su dimensión de eficiencia, el 56% lo percibe a nivel efectivo en cuanto a la dimensión organizacional en salud, el 50% la percibe a nivel general. Encontramos que el coeficiente de correlación de Pearson $R = 0,437$ y $p\text{-valor} = 0,002$, lo que indica una correlación positiva media y muy importante entre las variables.

Tenemos a, Valdivia (2020) en su investigación presentada en la Universidad de Lima; cuyo propósito fue analizar el papel de la comunicación interna en la construcción de una cultura de atención al paciente; Se utilizaron entrevistas y encuestas como un estudio descriptivo de enfoque mixto; 15 administradores y 243 personal de apoyo. En los resultados, el 56% de los médicos consideran insuficiente la información que reciben del hospital; El 71,2% de los médicos encuentran útil la información que reciben; los canales más informativos son los impresos, los frescos y el correo electrónico, con un 33,9%, 28,7% y 21,3%, respectivamente; Para los temas comúnmente informados por los médicos, las predicciones del director tienen una ventaja de 28,4% en la escala; 25% medidas de bioseguridad; y formación, 24,5%. Se encontró que la oficina de comunicación del Hospital San Bartolomé tiene la capacidad necesaria para desempeñar un papel más proactivo en la construcción de una cultura de atención al paciente. En el caso del Hospital Regional del Cusco, sin embargo, la comunicación se demora, y antes de que puedan tener un rol más activo, los directores deben priorizarla y ganar una posición transversal en la institución.

En su investigación, Granados, (2019) planteó el objetivo de establecer una relación entre la comunicación interna en una unidad de salud pública y la imagen de la Campaña de Humanización de los Servicios; su metodología fue, de enfoque cuantitativo, tipo de aplicación, nivel de correlación descriptivo; Teniendo en cuenta la muestra de 112 personas para los cuales se utilizó el cuestionario. En los resultados la comunicación interna es muy importante para la imagen de la campaña ya que el coeficiente de Rho Spearman encontró una correlación de 620** y mostró un alto grado de actitud positiva. que la comunicación interna es importante en la planificación e implementación de planes y estrategias centrados en los empleados porque ayuda a lograr su colaboración y compromiso.

Así, Samanez (2018) en su tesis destacó el interés por analizar la relación entre la comunicación interna y el clima organizacional; presentó un enfoque cuantitativo usando métodos descriptivos; diseño no experimental utilizando fuentes primarias del paradigma cuantitativo. La población de prueba fue de 40

empleados con contrato de más de 6 meses. Los resultados muestran que existe una correlación moderada entre la comunicación interna y el clima organizacional ($X = 2.85$) en Orange 360°, con una diferencia de $X = - 0.07$. Encontramos que la comunicación interna es muy fuerte en la creación de compromiso de los empleados en la organización, lo que exige a los empleados internos a participar y perseguir el mismo propósito.

También, Paulino y Ramos (2018) presentaron un estudio que tuvo como objetivo identificar la diferencia en el nivel de percepción de la comunicación interna entre los socios directivos del hospital Daniel Alcides Carrión y El Carmen de Huancayo, y su metodología enfoque cuantitativo, diseño descriptivo comparativo, considerado una muestra de 180 funcionarios administrativos. Los resultados muestran que no existe diferencia en el nivel de percepción de la comunicación interna entre los socios administrativos del Hospital El Carmen de Huancayo, por lo que existe un nivel de práctica con la comunicación interna regular en sus hospitales. tres dimensiones: estrategias de comunicación, canales de comunicación, y flujo comunicativo. Se concluyó que el elemento de percepción de la comunicación interna que tiene mayor diferencia entre los compañeros de trabajo es la integración y participación; el nivel de percepción de la comunicación interna por género es regular.

Lazo y Velásquez (2017) en su estudio, que buscó establecer la relación entre comunicación interna y desarrollo organizacional; La encuesta fue de un diseño básico correlacional, la muestra de 50 personas a quienes se les aplicó un cuestionario. Los resultados contienen confirman un nivel de 0,05 que coexiste una correlación directa y significativa entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional ($r = 0,539^{**}$). Encontramos que la comunicación interna fomenta el desarrollo de la organización, ya que existe un proceso de comunicación donde se interpretan y comparten las normas y la información relevante, que las tareas diarias se desarrollan con facilidad, lo que significa que las relaciones interpersonales son buenas entre los empleados de la empresa.

A nivel nacional tenemos a, Tapia, (2018), en Ecuador tuvo como propósito identificar el desarrollo organizacional de ESUM mediante una encuesta entre 40 empleados de la empresa y 100 clientes en su tesis utilizó un método cuantitativo. En los resultados, el 77% de los encuestados desconoce quién es su jefe inmediato, por lo que es trascendental el diseño de un organigrama estructural y puntualizar áreas de trabajo, funciones y jefes jerárquicos; El 72% de ellos no conocen ningún manual de funciones, si es que lo tienen, pero está desactualizado y desactualizado; el 70% no tenía formación en el lugar de trabajo; el 87% no han sido evaluados en gestión laboral; El 77% de ellos manifiestan que no existe planificación en la empresa. Cabe señalar que el desarrollo organizacional no es el adecuado porque no se conoce el estado de los procedimientos de la organización, por lo que el servicio que brindan a los clientes es inadecuado; Así, se planteó un modelo de DO a los empleados para optimizar su participación en la atención al cliente.

La teoría epistemológica de la comunicación interna, se refiere a la teoría general de sistemas (Ludwig von Bertalanffy); donde la comunicación es parte de la dinámica de interacción entre sistemas y entre sistema y ambiente; como sistema complejo se organiza a partir de las interacciones con el entorno en un proceso flexible (integración del orden y desorden en el entorno) y transformador de ambos que permite la creación del orden interno u organización del sistema. Asimismo, se presenta así de forma abstracta y funcionalista la idea de Luhmann de la comunicación como proceso característico de lo social. La comunicación no se trata tanto de la transferencia de contenido semántico (digamos algo) para sustentar la racionalidad común (Habermas), sino de la forma característica de organizar el desarrollo de los sistemas sociales (Aguado, 2004).

Con base en la conceptualización de la comunicación, Morales (2019) señala que la comunicación es un proceso que nos consiente intercambiar pesquisas e implantar una especie de relación social con los individuos que rodean el contexto. Es por tanto una acción dinámica y sistemática que hace que las personas comprendan y se formen opiniones o puntos de vista según sea el caso.

Por otro lado, la comunicación organizacional se conceptualiza como las formas y canales comunicativos que se dan en el interior de las instituciones, ya sean empresas, organizaciones académicas, o sin fines de lucro u organismos públicos. Engloba la comunicación interactiva con el público al exterior como la comunicación que se ejecuta dentro de las instituciones (Da Silva, 2021).

Para definir la **variable comunicación interna**, se conceptualiza como una herramienta que posibilita la transferencia de objetivos organizacionales, la difusión de sus políticas y la construcción de una identidad corporativa en un ambiente motivacional y de confianza. También se considera un agente de cambio, por el apoyo y las facilidades para introducir nuevos valores o pautas de gestión y la adecuación de los colaboradores a los objetivos de la empresa (Bergeruelo, 2014).

Desde la perspectiva de **Fuentes (2017)**, la comunicación interna es una comunicación dirigida al cliente interno, en otras palabras, al empleado, que surge como réplica a las neófitas insuficiencias organizacionales para motivar al equipo humano y conservar lo mejor de él, dentro de un entorno empresarial en el que el cambio se está acelerando.

Del mismo modo, la segunda definición muestra que la comunicación interna puede entenderse como el uso planificado de campañas de comunicación para influir de forma sistemática en los conocimientos, comportamientos y actitudes de los empleados actuales, fomentar su intervención y contribuir al cambio (EAE Business School, 2021). La comunicación interna es importante para integrar equipos y ayudarlos a adaptarse a los objetivos comerciales, mejorar los flujos de trabajo, crear un ambiente cómodo y proactivo (logrando así la productividad de la empresa), contribuir a una percepción positiva de la marca dentro de ella y convertir a sus empleados en embajadores, lo cual habla bien de su organización (Pursell, 2021).

Los objetivos esenciales de la comunicación interna son la transferencia

y difusión de información importante y estratégica en el entorno empresarial. Tiene como finalidad principal; los empleados deben estar coordinados y comprometidos con los deseos, causas y discursos de la organización. De esta forma, se establecen y fomentan conductas afines a lo que manifiesta la empresa (Bruno, 2018).

La comunicación interna se dirige en tres sentidos, y para su éxito es necesario alcanzarlos todos: a) comunicación lineal; Ocurre entre empleados del mismo nivel o posición en la organización. Perfecciona el trabajo en equipo, principalmente en la misma área; b) aumentar la comunicación; Son mensajes de los empleados a los que ocupan cargos superiores de acuerdo al plan de organización de la empresa. Expresa inquietudes, iniciativas y deseos de los empleados de ser humanos y sentirse involucrados en los objetivos y proyectos de la empresa; y, c) comunicación descendente: asume posiciones de liderazgo y se dirige a otros empleados de acuerdo con el organigrama. Otros tipos de información comunican la visión, estrategias, metas, proyectos y planes de la empresa. El objetivo es proponer la motivación a los empleados y fortalecer su identidad colectiva (Conexión ESAN, 2018).

En cuanto a **las dimensiones de la comunicación interna**, se consideran tres elementos: a) **Planificación de la comunicación**, que es el proceso de determinar cómo se llevará a cabo la comunicación entre los miembros del equipo y las partes interesadas, ya sea en una organización, un proyecto o ambos; b) **Flujo de comunicación**, fortalece la relación entre los empleados y la dirección, esta forma de comunicación es participativa, invitando a todos los empleados de la empresa a desarrollarla. Se sugiere información desde los niveles inferiores de la organización a los altos directivos para comprender sus pensamientos, sentimientos y pensamientos para mejorar la mejor relación entre subordinados y directivos.; c) **herramientas de relaciones públicas**; Estos son los canales a través de los cuales una empresa se presenta y se comunica, no solo con los medios, sino también con sus públicos objetivo, a quienes quiere hacer llegar el mensaje; las herramientas de relaciones públicas más importantes son las divulgaciones, los sucesos, las informes, los

disertaciones, las actividades de asistencia pública y los medios de identidad (Samanez, 2018).

En cuanto al **desarrollo organizacional**, epistemológicamente postula la teoría del desarrollo organizacional (Beckhard), que se enfoca en los esfuerzos planificados, a nivel de toda la empresa y guiados desde arriba, para incrementar la eficiencia y la salud de la organización con intervenciones planificadas. en los métodos organizacionales, utilizando el conocimiento de la ciencia de la conducta organizacional. Esta teoría describe el dilema de las organizaciones con dos aspectos derivados de la gestión, uno de los cuales se relaciona con cómo dirigir la energía humana se relacionó con la misma empresa para tener el mismo significado. El segundo es cómo se organiza el trabajo, los patrones de comunicación, las normas y valores, la toma de decisiones y las reglas del juego (Ortiz, et al, 2020).

El **desarrollo organizacional** (DO) es una agrupación de cambios planeados y de estrategias planificadas en una organización donde la columna fundamental es el elemento humano. Esto debe ir acompañado de prácticas, herramientas, y metas. Estas ayudarán al equilibrio de la calidad de vida, el sentido de pertenencia y adaptarse a las metas de la empresa y los compañeros para acrecentar su productividad. Se trata de promover el crecimiento y funcionamiento de una empresa (Sanz, 2022).

El desarrollo organizacional es un conjunto de estrategias y tácticas comerciales planificadas. Consiste en la capacidad humana de la empresa y se acompaña de prácticas y herramientas para organizar las metas de la empresa con los de los empleados, aumentando así su productividad y compromiso (Rodríguez, 2022).

Las metas del desarrollo organizacional son diferentes: a) coordinar a los empleados con la misión organizacional: informar y actualizar a los colaboradores sobre las metas y misiones organizacionales; b) Resolución de problemas: incentiva a la resolución de problemáticas en lugar de alejarse de él,

ya que tienden a reformar sus habilidades, lo que incrementa la productividad y el desempeño laboral; c) Alentar a los empleados a participar en el proceso de planificación: los empleados están motivados para participar en el proceso de planificación de acuerdo con sus habilidades; d) Instituir un contexto amigable al interior de la organización: busca crear un ambiente libre de estrés para su buen funcionamiento; e) Comunicación entre los empleados y la gerencia: establecer un buen canal de comunicación entre la gerencia y los empleados; f) Proporcionar dirección y orientación: las metas proporcionan dirección y orientación combinadas a las personas de la organización; g) Seguimiento de la asistencia: Los objetivos actúan como una herramienta de seguimiento y evaluación. El desempeño puede medirse y evaluarse con metas actuales (Melara, 2021).

Los principios básicos del desarrollo organizacional incluyen cinco elementos: a) humanístico: arraigado en los valores humanísticos de democracia, cooperación, consentimiento informado, potencial humano positivo y prosperidad; b) en toda la organización: se centra en el cambio en toda la organización para que todos los niveles de la organización prosperen (individual, grupal y en conjunto); c) Basado en consultas y cooperación: se enfoca en procesos establecidos que involucran e involucran a la mayor cantidad posible de partes interesadas, que se ven afectadas por el estudio en curso; d) orientado al desarrollo: diseñado para crear un aprendizaje que resulte en un cambio de desarrollo holístico hacia niveles más altos de comprensión y maduración; e) Orientado al sistema: Se apoya en expertos en DO conscientes de que el cambio y el desarrollo están influenciados por todo el sistema sociotécnico, así como por el entorno externo (Melara, 2021).

El desarrollo organizacional (DO) se basa en un proceso que incluye al menos estas 8 fases: a) Diagnóstico preliminar; Consiste en evaluar la situación a través de estudios o entrevistas para determinar el panorama general, problemas y oportunidades, así como aciertos; b) retroalimentación; es una buena práctica dar retroalimentación útil, honesta, respetuosa y consistente; c) evaluación y diagnóstico; Para un desarrollo organizacional efectivo, es

importante monitorear constantemente la operación de varios departamentos así como las actividades individuales de los socios; d) Respuesta; dependiendo del campo en el que se desempeñe, y enfatiza los procesos humanos, la gestión estratégica, tecnocultural y humana; e) alojamiento; Con base en la información obtenida en la retroalimentación tanto de los empleados como de los clientes, la empresa debe ser capaz de tomar medidas para solucionar los problemas y hacer los ajustes necesarios para evitar su desarrollo y afectar negativamente la puesta en marcha y el desempeño; f) seguimiento y gestión de la información; software humano para realizar encuestas, proporcionar medios de comunicación y evaluación del desempeño; g) gestión; Los gerentes deben estar involucrados en las fases y acciones involucradas en la evaluación e integración del desarrollo organizacional, ya que esto facilita la implementación de los cambios necesarios y la elección de alternativas con énfasis en la expansión, desarrollo del negocio y posibles decisiones clave del negocio; y h) una evaluación general; La institución debe ser capaz de analizar su desempeño de manera global para poder realizar una reflexión global y, en su caso, desarrollar cambios profundos (Jaime, 2022).

De acuerdo a las **dimensiones del desarrollo organizacional** se toman en cuenta tres: a) Competencia laboral, permite satisfacer la demanda de una actividad o tarea con conocimientos, destrezas, habilidades, etc. muestra a un colega en la organización. El nivel de destreza demuestra las cualidades que logran desarrollar actividades satisfactorias para el dispositivo; b) Orientada al desempeño, consistente en gestionar todas las acciones que realiza la organización para alcanzar los objetivos que la empresa se ha propuesto para diferenciarse de la competencia; c) Adaptación al cambio, incluye la capacidad y la forma de manejar el cambio existente en la organización. Esto permite que el empleado presente su capacidad para manejar diferentes situaciones o perspectivas diferentes a la vida cotidiana (Quispe, 2019).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

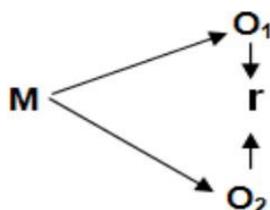
Tipo de investigación

El estudio es de tipo básica, porque se indagó para adquirir conocimientos concretos, abordando la problemática de las dos variables con sustento teórico, según el nivel de conocimientos decimos que es descriptivo porque busca encontrar la estructura y comportamiento de las variables comunicación interna y desarrollo organizacional, con un enfoque cuantitativo por haber utilizado las técnicas de recolección de datos estadísticos (Ñaupás, et al 2014).

El diseño de investigación según su estrategia es una investigación de campo por recoger datos en el mismo lugar en un solo momento, es hipotético deductivo porque va a permitir la verificación, demostración y comprobación la calidad y eficacia de la hipótesis, partiendo de lo general a lo particular (Chuquihuanca, et al, 2021).

Con relación al diseño tenemos un diseño no experimental de tipo transversal. Porque fue aplicado en un tiempo determinado las dos variables de estudio comunicación interna y desarrollo organizacional; permitiendo darse en los colaboradores del hospital municipal de Posorje Así mismo el diseño correlacional permitió encontrar relación entre las dos variables de estudio. (Ñaupás, et al 2014).

El diseño responde al siguiente esquema:



Dónde:

M: Personal directivo y administrativo

O1: Variable Comunicación interna

O2: Variable Desarrollo Organizacional

r: Relación de las variables de estudio

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Comunicación interna

Definición conceptual

Fuentes (2017), la comunicación interna es una comunicación dirigida al cliente interno, en otras palabras, al empleado, que surge como respuesta a las neófitas necesidades organizacionales para motivar al equipo humano y conservar lo mejor de él, dentro de un entorno empresarial en el que el cambio se está acelerando.

Definición operacional

La evaluación operacional se realizó mediante el cuestionario cuantificando las dimensiones planificación de la comunicación, flujos de comunicación, y herramientas de comunicación; a los trabajadores del Hospital Municipal de Posorja. estructurado en 5 niveles que sustenta la escala de Likert: Muy en desacuerdo (1); En desacuerdo (2); Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4), y Muy de acuerdo (5).

Indicadores

Los indicadores de variables son metas organizacionales, visión organizacional, regulación funcional, comunicación vertical, comunicación ascendente, comunicación descendente, comunicación horizontal, flujo de comunicación bidireccional, revista interna, afiche, impresión digital, portal de Internet relacional.

Escala de medición: Ordinal

Variable 2: Desarrollo organizacional

Definición conceptual

El Desarrollo Organizacional (DO), es una agrupación de cambios planeados y de estrategias planificadas en una organización donde la columna fundamental es el elemento humano. Esto debe ir acompañado de prácticas, herramientas, y metas. Estas ayudarán al equilibrio de la calidad de vida, el

sentido de pertenencia y adaptarse a las metas de la empresa y los compañeros para acrecentar su productividad. Se trata de promover el crecimiento y funcionamiento de una empresa (Sanz, 2022).

Definición operacional

La evaluación operacional se realizó igualmente como la otra variable mediante un cuestionario estructurado en 5 niveles que sustenta la Escala de Likert: Muy en desacuerdo (1); En desacuerdo (2); Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4), y Muy de acuerdo (5).

Indicadores

Las métricas son las relaciones interpersonales, la gestión del conocimiento, los recursos técnicos, los objetivos de la organización, las metas de la organización, la estrategia del agente de cambio, la responsabilidad de la organización, la adaptabilidad.

Escala de medición: Ordinal

3.3. Población, muestra, muestreo

Se conceptualiza población, como la agrupación establecida, disponible para ser analizada, y limitada acorde a criterios; la cual posee criterios similares en características, y cuya selección depende de lo se busca investigar (Pino, 2019).

La población fue censal del Hospital municipal de Posorja, por estar conformada por 45 trabajadores, quienes representan el personal directivo, administrativo, auxiliares, para los fines respectivos de análisis. Dentro de las características se aprecia que es personal proporcionado entre varones y mujeres, representados por personal de salud en su mayoría, donde los cargos de dirección recaen en los doctores, los administrativos en personal de enfermería y químicos farmacéuticos, y los puestos auxiliares a personas con educación completa no superior.

Tabla 1. Población del Hospital Municipal de Posorja

N°	Área	Cantidad de personal
1	Dirección	1
2	Administración de áreas	10
3	Administrativo	15
4	Auxiliares	19
	TOTAL	45

Nota: Oficina de recursos humanos del Hospital

Criterios de inclusión y exclusión

En el Hospital Municipal de Posorje se involucró a todo el personal que aceptaron ser parte de la investigación, así como firmaron el consentimiento informado.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

La técnica utilizada fue la encuesta, como procedimiento de investigación, permitiendo elaborar datos de forma eficaz (Casas, et al 2002),

Instrumentos. Son aquellas herramientas o procedimientos a través de los cuales el investigador recoge la información necesaria que permitan realizar la contrastación de las hipótesis que en el estudio se han propuesto (Palomino et al., 2019)

Se utilizaron cuestionarios, que es un conjunto de ítems cuidadosamente elaborados, que permitió recoger los datos relacionados a la variable de estudio. Y se utilizaron para el personal del Hospital Municipal de Posorja, por lo que los resultados se expresaron como un promedio correspondiente a las estimaciones asignadas por el tema, y en una escala estadística según dimensiones y variables establecidas.

Se tuvo en cuenta para los cuestionarios la validez de contenido por tres expertos obteniendo un índice de confiabilidad de 0.835 para el cuestionario de comunicación interna con una prueba piloto de 20 evaluados con características similares a la muestra de estudio, siendo sus dimensiones planificación, flujos, herramientas con veinte ítems, así mismo para el cuestionario de desarrollo

organizacional teniendo como dimensiones competencia laboral, orientación a resultados, adaptación al cambio, se tuvo una confiabilidad de 0.818 se tuvo en cuenta las dimensiones propuestas originalmente por Fuentes (2017) para la variable comunicación interna; y segundo, lo propuesto por Sanz (2022).

Para ambos se utilizaron el índice de consistencia y coherencia interna Alfa de Cronbach.

3.5. Procedimientos

Para dar cumplimiento al procedimiento del estudio “Comunicación interna y desarrollo organizacional en el hospital municipal de Posorje - Ecuador, 2022”, fue necesario contar con la autorización de la dirección del Hospital Municipal de Posorja, para la aplicación de los instrumentos con el compromiso de la entrega de los resultados.

Así mismo se utilizaron el Microsoft Excel 2019 y Spss 26 para la correlación de las variables.

3.6. Método de análisis de datos

De acuerdo a los métodos se utilizaron para el análisis de datos en el estudio “Comunicación Interna y Desarrollo Organizacional en el Hospital Municipal de Posorja - Ecuador, 2022”, la generación de datos, uso de herramientas estadísticas, tipología de análisis, visualización y finalmente interpretaciones y análisis apropiados.

Dado que las variables en estudio son ordinales se tuvo en cuenta la aplicación de la prueba tau b de Kendal, utilizada para variables ordinales; el uso de cualquier prueba se basa en la cantidad de elementos incluidos en la prueba; se creó una base de datos utilizando procedimientos estadísticos similares; Para cada variable, estos datos representaron la parte trascendente con Microsoft Excel 2018; para su posterior procesamiento, el programa estadístico SPSS. 26

En las pruebas finales se utilizaron herramientas estadísticas; de acuerdo con la investigación propuesta y los propósitos de la investigación; el uso de

estadísticos de correlación, y para determinar se utilizó la prueba para variables ordinales Tau b de Kendal, por el tipo de variable cualitativa ordinal.

Dependiendo del tipo de análisis a realizar, bivariado y con enfoque cuantitativo; dado que el diseño propuesto en el estudio responde al paradigma positivista, el enfoque cuantitativo, el nivel descriptivo y el tipo de correlación. Los resultados fueron presentados según las dimensiones de cada variable con tablas y gráficos obtenidos con el software Excel y el programa estadístico SPSS 26.

Finalmente, en el análisis e interpretación de datos; del estudio de correlación, se han observado procesos estadísticos de coherencia causal para lograr los objetivos propuestos y contrastar las hipótesis pertinentes.

3.7. Aspectos éticos

Según, Ñaupas et al. (2018) hace referencia a los aspectos morales, éticos y valores que se configuran dentro de la investigación y que es el investigador el responsable de sus actos dentro de estos parámetros. En la investigación se consideró el correcto uso y manejo de la información, la confidencialidad, se respetaron a los participantes y no fueron condicionados ni obligados a participar, teniendo el consentimiento informado de todos los participantes.

IV. RESULTADOS

Análisis Descriptivo

Tabla 1

Comunicación interna y desarrollo organizacional en un hospital municipal de Posorja

Tabla cruzada Comunicación interna*Desarrollo organizacional

			Desarrollo organizacional			
			Malo	Regular	Buena	Total
Comunicación interna	Malo	Recuento	10	0	0	10
		% del total	22,2%	0,0%	0,0%	22,2%
	Regular	Recuento	5	16	3	24
		% del total	11,1%	35,6%	6,7%	53,3%
	Buena	Recuento	0	1	10	11
		% del total	0,0%	2,2%	22,2%	24,4%
Total	Recuento	15	17	13	45	
	% del total	33,3%	37,8%	28,9%	100,0%	

Nota: Frecuencias absolutas y relativas, obtenido de la recopilación de datos para el estudio.

Como se observa en la tabla 1, el 35.6% que perciben una comunicación interna regular su desarrollo organizacional también es regular; el 22.2% que perciben una comunicación interna malo su desarrollo organizacional también es malo. El 11.1% de la muestra que percibe una comunicación interna regular su desarrollo organizacional es malo.

Tabla 2*Dimensiones de la comunicación interna en un hospital municipal de Posorja*

Nivel	Planificación		Flujos		Herramientas	
	fi	%	fi	%	fi	%
Buena	15	33.3	10	22.2	18	40.0
Regular	17	37.8	21	46.7	18	40.0
Malo	13	28.9	14	31.1	9	20.0
	45	100.0	45	100.0	45	100.0

Fuente: Obtenido de la recopilación de datos para el estudio

En la tabla 2 se muestra que en el nivel bueno el mayor porcentaje se mostró en la dimensión herramientas con un 40%; en el nivel regular el mayor porcentaje se muestran en la dimensión flujos con un 46.7%, en el nivel malo el mayor porcentaje se muestra en las dimensiones flujos con un 31.1%.

Tabla 3*Dimensiones del desarrollo organizacional en un hospital municipal de Posorja*

Nivel	Competencia Laboral		Orientación a resultados		Adaptación al cambio	
	fi	%	fi	%	fi	%
Buena	12	26.7	11	24.4	14	31.1
Regular	18	40.0	19	42.2	13	28.9
Malo	15	33.3	15	33.3	18	40.0
	45	100.0	45	100.0	45	100.0

Fuente: Obtenido de la recopilación de datos para el estudio

En la tabla 3, en las dimensiones del desarrollo organizacional el mayor porcentaje en el nivel bueno se muestra en la dimensión adaptación al cambio con un 31.1%, en el nivel regular el mayor porcentaje se muestra en la dimensión orientación a resultados con un 42.2% y en el nivel malo se muestra el mayor porcentaje se muestra en la dimensión adaptación al cambio con un 40%.

Análisis correlacional

Tabla 4

Prueba tau-b de Kendal de la comunicación interna y el desarrollo organizacional

		Medidas simétricas			
		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,798	,058	9,853	,000
N de casos válidos		45			

Nota: a. No se presupone la hipótesis nula; b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula

Prueba de Hipótesis

H_g: La comunicación interna se relaciona de manera directa en el desarrollo organizacional en un hospital municipal de Posorja – Ecuador, 2022.

H₀: La comunicación interna no se relaciona de manera directa en el desarrollo organizacional en un hospital municipal de Posorja – Ecuador, 2022.

Si $p \leq 0,05$: Se rechaza la H₀.

Si $p > 0,05$: Se acepta la H₀.

Decisión estadística: Se rechaza la H₀

Interpretación

En la tabla 4, en el análisis inferencial de la comunicación interna y el desarrollo organizacional, se evidenció que el un $p\text{-valor} = .001 < \alpha (0.01)$, Por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, significa que existe una relación alta y positiva entre de la comunicación interna y el desarrollo organizacional, estadísticamente significativa ($\tau = ,798$; $p < .01$).

Tabla 5

Prueba tau-b de Kendal de las dimensiones de la comunicación interna y el desarrollo organizacional

		Medidas simétricas				
			Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Planificación y desarrollo organizacional	Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	0.715	0.085	8.109	0.000
	N de casos válidos		45			
Flujos y desarrollo organizacional	Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	0.678	0.076	7.773	0.000
	N de casos válidos		45			
Herramientas y desarrollo organizacional	Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	0.695	0.092	7.017	0.000
	N de casos válidos		45			

Nota: a. No se presupone la hipótesis nula; b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Prueba de Hipótesis

Par 1:

H₀: La planificación de la comunicación no se relaciona directamente con el desarrollo organizacional en un hospital municipal

H₁: La planificación de la comunicación se relaciona directamente con el desarrollo organizacional en un hospital municipal

Si $p \leq 0,05$: Se rechaza la H₀.

Si $p > 0,05$: Se acepta la H₀.

Decisión estadística: Se rechaza la H₀

Interpretación

En la tabla 7, en el análisis inferencial de la relación entre la planificación de la comunicación con el desarrollo organizacional, se evidenció un p-valor=.001 < α (0.01), Por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, significa que existe una relación alta entre la planificación de la comunicación y el desarrollo organizacional, estadísticamente significativa ($\tau=,715$; $p<.01$).

Prueba de Hipótesis

Par 2:

H₀: Los flujos de comunicación no se relacionan de forma directa con el desarrollo organizacional en un hospital municipal.

H₁: Los flujos de comunicación se relacionan de forma directa con el desarrollo organizacional en un hospital municipal.

Si $p \leq 0,05$: Se rechaza la H₀.

Si $p > 0,05$: Se acepta la H₀.

Decisión estadística: Se rechaza la H₀

Interpretación

En el análisis inferencial de la relación entre los flujos de comunicación y el desarrollo organizacional en un hospital municipal, se evidenció un p-valor=.001 < α (0.01), Por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, significa que existe una relación moderada entre los flujos de comunicación y el desarrollo organizacional, estadísticamente significativa ($\tau=,678$; $p<.01$).

Prueba de Hipótesis

Par 3:

H₀: Las herramientas de comunicación no guardan relación directa en el desarrollo organizacional en un hospital municipal.

H₁: Las herramientas de comunicación guardan relación directa en el desarrollo organizacional en un hospital municipal.

Si $p \leq 0,05$: Se rechaza la H₀.

Si $p > 0,05$: Se acepta la H₀.

Decisión estadística: Se rechaza la H₀

Interpretación

En el análisis inferencial de la relación entre las herramientas de comunicación guardan relación directa con el desarrollo organizacional en un hospital municipal, se evidenció un p-valor=.001 < α (0.01), Por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, significa que existe una relación moderada entre las herramientas de comunicación con el desarrollo organizacional ($\tau=,695$; $p<.01$).

V. DISCUSIÓN

En primera instancia se realizó un análisis descriptivo para conocer el comportamiento de las variables en la muestra y sus dimensiones. Es así que se visualizó que el 24.4% perciben una comunicación interna buena; el 53.3 a un nivel regular y un 22.2% a nivel malo, además, se percibe un desarrollo organizacional bueno en un 28.9%, en un nivel regular un 37.8% y un 33.3% en un nivel malo. En cuanto a las dimensiones de la comunicación interna, se mostró un nivel bueno en la dimensión herramientas con un 40% en el nivel regular el mayor porcentaje se muestran en la dimensión flujos con un 46.7%, en el nivel malo el mayor porcentaje se muestra en las dimensiones flujos con un 31.1%. En cuanto a las dimensiones del desarrollo organizacional, el mayor porcentaje en el nivel bueno se muestra en la dimensión adaptación al cambio con un 31.1%, en el nivel regular el mayor porcentaje se muestra en la dimensión orientación a resultados con un 42.2% y en el nivel malo se muestra el mayor porcentaje se muestra en la dimensión adaptación al cambio con un 40%.

Por otro lado, la investigación tuvo como propósito el objetivo general fue establecer la relación de la comunicación interna con el desarrollo organizacional en un hospital municipal de Posorja – Ecuador, 2022, demostrándose en los resultados con una correlación alta y directa entre de la comunicación interna y el desarrollo organizacional, estadísticamente significativa, aplicada con la prueba Tau de Kendal por tener variables ordinales ($\tau=,798$; $p<.01$). El contraste de los resultados se realizó a partir de lo encontrado por Castro y Díaz (2020), quien presentó como resultados que la gestión de la IC en la organización depende de diversas áreas, como recursos humanos (46,2%), director general de asuntos corporativos (30,8%) o dirección general (15,4%). Es importante señalar que solo en el 7,7% de las organizaciones analizadas, la IC depende del departamento de comunicación. La planificación de los CI en las empresas analizadas está muy polarizada entre quienes tienen un plan preconcebido, que incluye medidas cuando lo estiman necesario (53,8%), y quienes basan sus CI en acciones puntuales y esporádicas (46,2%). La comunicación hospitalaria ha demostrado ser crucial para enfrentarse a la crisis COVID-19 y juega un papel

clave para afrontar las próximas fases de la pandemia y la era de la nueva normalidad. Además, Tapia (2018) presentó como resultados que el 77% de los encuestados desconoce quién es su jefe inmediato, por lo que es trascendental el diseño de un organigrama estructural y puntualizar áreas de trabajo, funciones y jefes jerárquicos; El 72% de ellos no conocen ningún manual de funciones, si es que lo tienen, pero está desactualizado y desactualizado; el 70% no tenía formación en el lugar de trabajo; el 87% no han sido evaluados en gestión laboral; El 77% de ellos manifiestan que no existe una planificación y organización del trabajo en la empresa. Cabe señalar que el desarrollo organizacional no es el adecuado porque no se conoce el estado de los procedimientos de la organización, por lo que el servicio que brindan a los clientes es inadecuado; Así, se planteó un modelo de DO a los empleados para optimizar su participación en la atención al cliente. En cuanto a la teoría epistemológica de la comunicación interna, se refiere a la teoría general de sistemas (Ludwig von Bertalanffy); donde la comunicación es parte de la dinámica de interacción entre sistemas y entre sistema y ambiente; como sistema complejo se organiza a partir de las interacciones con el entorno en un proceso flexible (integración del orden y desorden en el entorno) y transformador de ambos que permite la creación del orden interno u organización del sistema. Asimismo, se presenta así de forma abstracta y funcionalista la idea de Luhmann de la comunicación como proceso característico de lo social. La comunicación no se trata tanto de la transferencia de contenido semántico (digamos algo) para sustentar la racionalidad común (Habermas), sino de la forma característica de organizar el desarrollo de los sistemas sociales (Aguado, 2004). La comunicación interna se dirige en tres sentidos, y para su éxito es necesario alcanzarlos todos: a) comunicación lineal; Ocurre entre empleados del mismo nivel o posición en la organización. Perfecciona el trabajo en equipo, principalmente en la misma área; b) aumentar la comunicación; Son mensajes de los empleados a los que ocupan cargos superiores de acuerdo al plan de organización de la empresa. Expresa inquietudes, iniciativas y deseos de los empleados de ser humanos y sentirse involucrados en los objetivos y proyectos de la empresa; y, c) comunicación descendente: asume posiciones de liderazgo y se dirige a otros empleados de acuerdo con el organigrama. Otros tipos de

información comunican la visión, estrategias, metas, proyectos y planes de la empresa. El objetivo es proponer la motivación a los empleados y fortalecer su identidad colectiva (Conexión ESAN, 2018). En cuanto al desarrollo organizacional; La teoría epistemológica postula la teoría del desarrollo organizacional (Beckhard), que se enfoca en los esfuerzos planificados, a nivel de toda la organización y guiados desde arriba, para incrementar la eficiencia y la salud de la organización con intervenciones planificadas. en los procesos organizacionales, utilizando el conocimiento de la ciencia del comportamiento organizacional. Esta teoría describe el dilema de las organizaciones con dos aspectos derivados de la gestión, uno de los cuales se relaciona con cómo dirigir la energía humana se relacionó con la misma empresa para tener el mismo significado. El segundo es cómo se organiza el trabajo, los patrones de comunicación, las normas y valores, la toma de decisiones y las reglas del juego (Ortiz, Galindo, Valbuena, Clavijo y Duarte, 2020).

En cuanto a la dimensión de la comunicación interna, se tienen en cuenta tres elementos: a) planificación de la comunicación, la planificación de la comunicación es el proceso de determinar como de direccionará la comunicación entre los integrantes del equipo y las partes interesadas, ya sea en una organización, proyecto o ambos; b) flujo de comunicación; lo que fortalece la relación entre el personal y la dirección, esta forma de comunicación es participativa, todos los empleados de la empresa están invitados a desarrollarla. Se sugiere información desde los niveles más bajos de la organización a los altos directivos para saber lo que piensan, sienten y piensan, lo que mejora la relación óptima entre subordinados y directivos; c) herramientas de relaciones públicas; Estos son los canales a través de los cuales una empresa se presenta y se comunica, no solo con los medios, sino también con sus públicos objetivo, a quienes quiere hacer llegar el mensaje; las herramientas de relaciones públicas más importantes son las publicaciones, los eventos, las noticias, los discursos, las actividades de servicio público y los medios de identidad (Samanez, 2018).

Es así que, como primer objetivo se planteó determinar la relación entre la planificación de la comunicación y el desarrollo organizacional en un hospital municipal, demostrándose que existe una relación alta entre la planificación de

la comunicación y el desarrollo organizacional, estadísticamente significativa ($\tau=,715$; $p<.01$). El contraste de los resultados se realizó a partir de lo encontrado por Vargas y González (2020), mostrando como resultados que el 56% lo percibe a nivel general, en su dimensión de cambio, el 50% lo percibe a nivel deficiente, la dimensión de planificación, el 46% lo percibe a nivel deficiente, en su dimensión de eficiencia, el 56% lo percibe a nivel efectivo en cuanto a la dimensión organizacional en salud, el 50% la percibe a nivel general. Encontramos que el coeficiente de correlación de Pearson $R = 0,437$ y $p\text{-valor} = 0,002$, lo que indica una correlación positiva media y muy importante entre las variables. Además, Valdivia (2020) presento como parte de su investigación que el 56% de los médicos consideran insuficiente la información que reciben del hospital; El 71,2% de los médicos encuentran útil la información que reciben; los canales más informativos son los impresos, los frescos y el correo electrónico, con un 33,9%, 28,7% y 21,3%, respectivamente; Para los temas comúnmente informados por los médicos, las predicciones del director tienen una ventaja de 28,4% en la escala; 25% medidas de bioseguridad; y formación, 24,5%. Se encontró que la oficina de comunicación del Hospital San Bartolomé tiene la capacidad necesaria para desempeñar un papel más proactivo en la construcción de una cultura de atención al paciente. En el caso del Hospital Regional del Cusco, sin embargo, la comunicación se demora, y antes de que puedan tener un rol más activo, los directores deben priorizarla y ganar una posición transversal en la institución. En cuanto a las bases teóricas, la comunicación organizacional se conceptualiza como las formas y canales comunicativos que se dan en el interior de las instituciones, ya sean empresas, organizaciones académicas, o sin fines de lucro u organismos públicos. Engloba la comunicación interactiva con el público al exterior como la comunicación que se ejecuta dentro de las instituciones (Da Silva, 2021). Para definir la variable comunicación interna, se conceptualiza como una herramienta que posibilita la transferencia de objetivos organizacionales, la difusión de sus políticas y la construcción de una identidad corporativa en un ambiente motivacional y de confianza. También se considera un agente de cambio, por el apoyo y las facilidades para introducir nuevos valores o pautas de gestión y la adecuación de los colaboradores a los objetivos de la empresa (Berceruelo, 2014).

Como segundo objetivo, se planteó determinar la relación entre los flujos de comunicación y el desarrollo organizacional en un hospital municipal, demostrándose que existe una relación moderada entre los flujos de comunicación y el desarrollo organizacional, estadísticamente significativa ($T=,678$; $p<.01$). El contraste de los resultados se realizó a partir de lo encontrado por Granados (2019) el cual mostro como resultados que la comunicación interna es muy importante para la imagen de la campaña ya que el coeficiente de Rho Spearman encontró una correlación de 620^{**} y se mostró un alto grado de actitud positiva. Encontramos que la comunicación interna es importante en la planificación e implementación de planes y estrategias centrados en los empleados porque ayuda a lograr su colaboración y compromiso. Además, Samanez (2018) presento sus resultados resaltando que existe una correlación moderada entre la comunicación interna y el clima organizacional ($X = 2.85$) en Orange 360°, con una diferencia de $X = - 0.07$. Encontramos que la comunicación interna es muy fuerte en la creación de compromiso de los empleados en la organización, lo que obliga a los empleados internos a participar y perseguir el mismo objetivo. Del mismo modo, la segunda definición muestra que la comunicación interna puede entenderse como el uso planificado de campañas de comunicación para influir de forma sistemática en los conocimientos, comportamientos y actitudes de los empleados actuales, fomentar su intervención y contribuir al cambio (EAE Business School, 2021). La comunicación interna es importante para integrar equipos y ayudarlos a adaptarse a los objetivos comerciales, mejorar los flujos de trabajo, crear un ambiente cómodo y proactivo (logrando así la productividad de la empresa), contribuir a una percepción positiva de la marca dentro de ella y convertir a sus empleados en embajadores, lo cual habla bien. de su organización (Pursell, 2021).

Como último objetivo específico se planteó determinar relación entre las herramientas de comunicación y el desarrollo organizacional en un hospital municipal, demostrándose que existe una relación alta entre las herramientas de comunicación con el desarrollo organizacional ($T=,695$; $p<.01$). El contraste de los resultados se realizó a partir de lo encontrado por Paulino y Ramos (2018) quien presento como resultados que no existe diferencia significativa en el nivel

de percepción de la comunicación interna entre los socios administrativos del Hospital El Carmen de Huancayo, por lo que existe un nivel de práctica con la comunicación interna regular en sus hospitales. tres dimensiones: estrategias de comunicación, canales de comunicación, y flujo comunicativo. Se concluyó que el elemento de percepción de la comunicación interna que tiene mayor diferencia entre los compañeros de trabajo es la integración y participación; el nivel de percepción de la comunicación interna por género es regular. Además, Lazo y Velásquez (2017) mencionan que los resultados contienen suficiente evidencia muestral para confirmar a un nivel de 0,05 que existe una correlación directa y significativa entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional ($r = 0,539^{**}$). Encontramos que la comunicación interna fomenta el desarrollo de la organización, ya que existe un proceso de comunicación donde se interpretan y comparten las normas y la información relevante, que las tareas diarias se desarrollan con facilidad, lo que significa que las relaciones interpersonales son buenas entre los empleados de la organización. Los objetivos esenciales de la comunicación interna son la transferencia y difusión de información importante y estratégica en el entorno empresarial. Tiene como finalidad principal; los empleados deben estar coordinados y comprometidos con los deseos, causas y discursos de la organización. De esta forma, se establecen y fomentan conductas afines a lo que manifiesta la empresa (Bruno, 2018).

VI. CONCLUSIONES

1. Como primera conclusión se estableció la relación de la comunicación interna con el desarrollo organizacional en un hospital municipal de Posorja – Ecuador, 2022, evidenciando que existe una relación alta y directa entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional, estadísticamente significativa ($\tau=,798$; $p<.01$).
2. Se determinó la relación entre la planificación de la comunicación y el desarrollo organizacional en un hospital municipal, evidenciando que existe una relación alta entre la planificación de la comunicación y el desarrollo organizacional, estadísticamente significativa ($\tau=,715$; $p<.01$).
3. Se determinó la relación entre los flujos de comunicación y el desarrollo organizacional en un hospital municipal, evidenciando que existe una relación moderada entre los flujos de comunicación y el desarrollo organizacional, estadísticamente significativa ($\tau=,678$; $p<.01$).
4. Se determinó relación entre las herramientas de comunicación y el desarrollo organizacional en un hospital municipal, evidenciando que existe una relación moderada entre las herramientas de comunicación con el desarrollo organizacional ($\tau=,695$; $p<.01$).

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la comunidad científica, utilizar la misma metodología para la replicación de investigaciones relacionados con las variables de estudios presentadas ya que estas demuestran tener efectividad y eficacia en cuanto a la exposición de resultados.
2. Se recomienda a la organización, realizar planes preventivos en cuanto a la comunicación interna tanto vertical como horizontal para obtener mejores resultados.
3. Se recomienda a la comunidad profesional, analizar la problemática desde las diferentes dimensiones presentadas como parte de la comunicación interna para expandir la visión del espectro científico.
4. Se recomienda a las autoridades, mantener los aspectos en torno a la comunicación horizontal para obtener mejores resultados en cuanto a la comunicación que se viene dando en la organización.

REFERENCIAS

- Aguado, J. (2004). *Introducción a las teorías de la comunicación y la información*. Murcia: Universidad de Murcia.
- Arrufat, M. (24 de Marzo de 2021). *Comunicación interna: ¿en qué consiste y cuál es su importancia en la gestión de una empresa?. Unir Revista*. Obtenido de <https://www.unir.net/empresa/revista/comunicacion-interna/>
- Artavia, D. (20 de Marzo de 2022). *Importancia del desarrollo organizacional para las empresas. Parso*. Obtenido de <https://www.parso.co/post/importancia-del-desarrollo-organizacional-para-las-empresas#:~:text=El%20Desarrollo%20Organizacional%2C%20tambi%C3%A9n%20conocido,que%20alcancen%20los%20objetivos%20previstos>
- Berceruelo, B. (2014). *Nueva comunicación interna en la empresa*. Madrid: Estudio de comunicación.
- Bruno, E. (20 de Octubre de 2018). *¿Qué es la comunicación interna? ¡Conoce 10 estrategias para elaborar la de tu empresa!. Rockcontent*. Obtenido de <https://rockcontent.com/es/blog/comunicacion-interna/>
- Cardozo, L. (9 de Abril de 2021). *La importancia de la comunicación interna y tips para aplicar mejor la estrategia en tu empresa. ZENVIA*. Obtenido de <https://www.zenvia.com/es/blog/comunicacion-interna/>
- Carrillo, S., Franco, U., Sifuentes, V., & Vilanova, N. (2018). *Comunicación interna: ¿Qué están haciendo ahora las empresas?* Obtenido de <https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/informes/comunicacion-interna-que-estan-haciendo-ahora-las-empresas/>
- Casas, J. Repullo, J. Donado, J. (2002). *La encuesta como técnica de investigación elaboración de cuestionario y tratamientos estadístico de los datos* <https://core.ac.uk/download/pdf/82245762.pdf>
- Castro, A., & Díaz, P. (2020). *Gestión de la comunicación interna y externa en instituciones hospitalarias privadas en España durante la crisis del COVID-19. Revista de Comunicación y Salud, 525-547.*
- Castro, A., & Díaz, P. (2020). *Gestión de la comunicación interna y externa en instituciones hospitalarias privadas en España durante la crisis del COVID-19. Revista de Comunicación y Salud, 11-14.*
- Conexión ESAN. (18 de Enero de 2018). *Comunicación interna y externa: ¿en qué se*

- diferencian?*. ESAN. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/comunicacion-interna-y-externa-en-que-se-diferencian>
- Chuquiwanca, N. Fernández, M, Flores, K, Hurtado, D, Reyes, L. Oviedo, F (2021) *Didáctica e investigación científica* editado por Colloquium Ecuador ISBN 978. 9942.814-77-7
- Da Silva, D. (3 de Febrero de 2021). *Comunicación organizacional: tipos y 7 barreras para superar*. Blog de Zendesk. Obtenido de <https://www.zendesk.com.mx/blog/comunicacion-organizacional/>
- Deloitte. (Abril de 2018). *Gestión de RRHH en América Latina. Compensaciones salariales, perfiles y retos del área en la Región*. Obtenido de <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/ec/Documents/human-capital/Gestion%20de%20RRHH%20en%20America%20Latina.pdf>
- EAE Business School. (2021). *¿Es importante la comunicación interna en una empresa?* Obtenido de <https://retos-directivos.eae.es/es-importante-la-comunicacion-interna-en-una-empresa/>
- Fuentes, A. (29 de Setiembre de 2017). *La comunicación interna y su impacto organizacional para lograr resultados*. QuestionPro. Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/comunicacion-interna-impacto-2/>
- Granados, R. (2019). *Comunicación interna en una entidad pública de salud e imagen de la campaña de humanización de los servicios en sus colaboradores*. Lima, 2019. (Tesis de maestría). Universidad San Martín de Porres. Obtenido de https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5856/GRANADOS_RR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- HCMFront. (25 de Mayo de 2021). *Métricas claves para el desarrollo organizacional en 2021*. Obtenido de <https://home.hcmfront.com/blog/m%C3%A9tricas-claves-para-el-desarrollo-organizacional-en-2021>
- IBERO. (24 de Noviembre de 2020). *¿Cuál es la importancia del desarrollo organizacional?* Obtenido de <https://blogposgrados.tijuana.iberomx.com/importancia-del-desarrollo-organizacional/>
- Jaime, H. (26 de Enero de 2022). *Desarrollo organizacional: cuál es su impacto, fases y técnicas*. Obtenido de <https://www.holmeshr.com/blog/desarrollo-organizacional/>

- Lazo, K., & Velásquez, M. (2017). *La comunicación interna y el desarrollo organizacional de la financiera QAPAQ Agencia Huancayo - 2017. (Tesis). Universidad Peruana Los Andes.* Obtenido de <https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/339/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Melara, M. (25 de Agosto de 2021). *Qué es la Teoría del Desarrollo Organizacional.* Obtenido de <https://soyadministrador.net/teoria-del-desarrollo-organizacional/>
- Morales, A. (12 de Agosto de 2019). *Qué es la comunicación. Contenidos escolares.* Obtenido de <https://www.todamateria.com/que-es-la-comunicacion/>
- Moroder, G. (20 de Octubre de 2020). *Evolución de la comunicación interna en Perú.* Obtenido de <https://pulso-ci.bwcomunicacion.com/evolucion-de-la-comunicacion-interna-en-peru/>
- Ñaupas-Paitán, H., Mejía-Mejía, E., Novoa-Ramírez, E., & Villagomez-Páucar, A. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis (4th ed.).* Ediciones de la U.L
- Ortiz, M., Galindo, A., Valbuena, P., Clavijo, A., & Duarte, J. (2020). *Teoría del desarrollo organizacional: Ineficiencia laboral y organizativa. Revista Científica Profundidad Construyendo Futuro, 25-42.*
- Palomino, O. J. A., Peña, C. J. D., Zevallos, Y. G., & Orizano, Q. L. A. (2019). *Metodología de la investigación. Guía para elaborar un proyecto en salud y educación.* (S. Marcos (ed.).
- Paulino, A., & Ramos, L. (2018). *Percepción de la comunicación interna de los colaboradores administrativos de dos hospitales públicos de Huancayo. (Tesis). Universidad Nacional del Centro del Perú.* Obtenido de <https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/5276/Paulino%20-%20Ramos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pursell, S. (14 de Diciembre de 2021). *Comunicación interna: estrategias, ejemplos y herramientas. Marketing.* Obtenido de <https://blog.hubspot.es/marketing/comunicacion-interna-en-empresas>
- Quispe, L. (2019). *Desarrollo organizacional y compromiso laboral de los trabajadores de la UGEL N° 02, San Martín de Porres 2019. (Tesis). Universidad César Vallejo*
Obtenido de

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46847/Quispe_MLM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rodriguez, N. (2022). *¿Qué es el desarrollo organizacional? Características, etapas y modelos*. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/sales/que-es-desarrollo-organizacional>

Samanez, N. (2018). *Relación de la comunicación interna en el clima organizacional de la empresa Orange 360°*. (Tesis). Universidad San Martín de Porres. Obtenido de

https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4332/samanez_fnc.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Sanz, I. (8 de Abril de 2022). *Qué es desarrollo organizacional y por que es importante en las empresas*. Recursos humanos, Factorial blog. Obtenido de <https://factorial.mx/blog/desarrollo-organizacional/>

Tapia, K. (2018). *El desarrollo organizacional de la empresa ESUM de la ciudad de Riobamba y el servicio al cliente, período 2016-2017*. (Tesis). Universidad Nacional de Chimborazo. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/5544/3/UNACH-EC-FCP-ING-COM-2019-0012.pdf>

Uhart, A. (17 de Setiembre de 2019). *Diagnóstico CI 2019: 8 años de datos en comunicación interna*. PULSO CI. Obtenido de <https://pulso-ci.bwcomunicacion.com/diagnostico-ci-2019-8-anos-de-datos-en-comunicacion-interna/>

Universidad Continental. (14 de Noviembre de 2017). *El Desarrollo Organizacional y su visión de cambio frente al estado moderno*. Blog Escuela de Posgrado. Obtenido de <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/el-desarrollo-organizacional-y-su-vision-de-cambio-frente-al-estado-moderno>

Valdivia, E. (2020). *El rol de la comunicación interna en la construcción de una cultura de cuidado al paciente en dos hospitales del MINSA: Hospital San Bartolomé Y Hospital Regional Del Cusco*. (Tesis). Universidad de Lima. Obtenido de https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/11306/Edson_Valdivia_Ochoa.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vargas, J., & Gonzalez, D. (2020). Planificación estratégica y su relación con el desarrollo organizacional en el hospital regional de Pucallpa. *Sciéndo*, 7-14.

Verrini, A. (29 de Octubre de 2021). *El 73% de las empresas españolas prefiere invertir*

en la formación y desarrollo. Equipos & Talento. Obtenido de <https://www.equiposytalento.com/noticias/2021/10/29/el-73-de-las-empresas-espanolas-prefiere-invertir-en-la-formacion-y-desarrollo>

Anexos

Anexo 1. Matriz de Consistencia

Comunicación interna y desarrollo organizacional en un hospital municipal de Posorja - Ecuador, 2022					
AUTORA: Erazo Cedeño, Linda Petita (orcid.org/ 0000-0002-1077-1648)					
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
PROBLEMA PRINCIPAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS PRINCIPAL	VARIABLE INDEPENDIENTE		
¿Cómo se relaciona la comunicación interna con el desarrollo organizacional en un hospital municipal de Posorja – Ecuador, 2022?	Establecer la relación de la comunicación interna con el desarrollo organizacional en un hospital municipal de Posorja – Ecuador, 2022	La comunicación interna se relaciona de manera directa en el desarrollo organizacional en un hospital municipal de Posorja – Ecuador, 2022.	Comunicación interna	Planificación de la comunicación	Objetivos organizacionales Visión organizacional Reglamento de funciones
				Flujos de comunicación	Comunicación vertical Comunicación ascendente Comunicación descendente Comunicación horizontal Flujos de comunicación doble vía
				Herramientas de comunicación	Revista interna Periódicos murales Impreso Digital Portal de internet Relacional

PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS SECUNDARIAS	VARIABLE DEPENDIENTE		
<p>a. ¿Cuál es la relación entre la planificación de la comunicación y el desarrollo organizacional en un hospital municipal?,</p> <p>b. ¿Cuál es la relación entre los flujos de comunicación y el desarrollo organizacional en un hospital municipal?,</p> <p>c. ¿Cuál es la relación entre las herramientas de comunicación y el desarrollo organizacional en un hospital municipal?</p>	<p>a. Determinar la relación entre la planificación de la comunicación y el desarrollo organizacional en un hospital municipal;</p> <p>b. Determinar la relación entre los flujos de comunicación y el desarrollo organizacional en un hospital municipal;</p> <p>c. Determinar la relación entre las herramientas de comunicación y el desarrollo organizacional en un hospital municipal.</p>	<p>a. La planificación de la comunicación se relaciona directamente con el desarrollo organizacional en un hospital municipal;</p> <p>b. Los flujos de comunicación se relacionan de forma directa con el desarrollo organizacional en un hospital municipal;</p> <p>c. Las herramientas de comunicación guardan relación directa en el desarrollo organizacional en un hospital municipal.</p>	<p>Desarrollo Organizacional</p>	<p>Competencia Laboral</p> <p>Orientación a resultados</p> <p>Adaptación al cambio</p>	<p>Relaciones interpersonales Gestión del conocimiento Recursos tecnológicos</p> <p>Objetivos organizacionales Metas organizacionales Estrategias</p> <p>Agentes del cambio Responsabilidad organizacional Capacidad de adaptación</p>

desacuerdo (1); En desacuerdo (2); Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4), y Muy de acuerdo (5).

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Índices	Escala de medición
Desarrollo organizacional	El Desarrollo Organizacional (DO), es un conjunto de estrategias y cambios planificados en una empresa, en donde el pilar principal es el elemento	La evaluación operacional se realizará cuantificando las dimensiones competencia laboral, orientación a resultados, adaptación al	Competencia Laboral Orientación a resultados	Relaciones interpersonales Gestión del conocimiento Recursos tecnológicos Objetivos organizacionales Metas organizacionales Estrategias	 Alto Medio Bajo	Ordinal

humano. Éste debe de estar acompañado de herramientas, prácticas y objetivos. Estos van a ayudar a equilibrar la calidad de vida, el sentido de pertenencia, así como alinear los objetivos de la empresa y del colaborador para aumentar su productividad (Sanz, 2022).

cambio; a través de aplicar un cuestionario a los trabajadores de la UGEL, estructurado en 5 niveles que sustenta la Escala de Likert: Muy en desacuerdo (1); En desacuerdo (2); Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4), y Muy de acuerdo (5).

Adaptación
al cambio

Agentes del cambio
Responsabilidad
organizacional
Capacidad de
adaptación

Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos

 ESCUELA DE POSTGRADO UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO					
Programa de Maestría MBA					
<p>Estimados trabajadores, reciban un cordial saludo y a la vez solicitar su participación en el llenado del presente cuestionario, marcando con una "X" la opción que más se acerque a su percepción; no hay pregunta buena ni mala y les aseguramos que las respuestas son confidenciales. La recopilación de la información servirá para el estudio: " Comunicación interna y desarrollo organizacional en un hospital municipal de Posorja - Ecuador, 2022". Gracias por su valioso apoyo.</p>					
CUESTIONARIO PERCEPCIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA					
Variable: Comunicación interna	Totalment e en desacuerd o	En desacuerd o	Ni de acuerdo ni en desacuerd o	De acuerd o	Totalment e de acuerdo
Dimensión: Planificación	1	2	3	4	5
1. Los documentos de gestión registrados encaminan el trabajo y el cumplimiento de objetivos organizacionales					
2. Los documentos de gestión permiten cumplir los objetivos organizacionales					
3. Considera que la visión estratégica refleja los valores singulares y					

específicos de la organización					
4. Considera que esta visión ha ayudado a realizar opciones estratégicas					
5. Es idóneo el nivel de información del reglamento interno de la organización					
6. El nivel de información sobre el manual de organización y funciones es adecuado					
Dimensión: Flujos	1	2	3	4	5
7. Principalmente, la comunicación de la empresa se produce entre los empleados en pasillos o en reuniones sociales con los compañeros de trabajo					
8. Si aparecen rumores en la institución, tratan de corregirse con éxito					
9. Los consejos y apoyo que recibe del					

supervisor o jefe le animan a trabajar mejor					
10. La órdenes y tareas que recibe del supervisor o jefe son claras y comprensibles					
11. Conversa con el empleado que tiene el mismo nivel de trabajo y pertenecen a otra área de actividades					
12. Los empleados de otras áreas que están en el mismo nivel de trabajo, lo escuchan y comprenden					
13. Considera que existe comunicación efectiva en la institución entre jefes y subordinados y viceversa					
14. Considera que es más fácil comunicarse entre rangos del mismo nivel, que con los superiores					
Dimensión: Herramientas	1	2	3	4	5

15. La institución cuenta con una revista del empleado					
16. La institución cuenta con un periódico mural actualizado					
17. Existen procedimientos conocidos para la publicación y difusión de contenidos a través del intranet institucional					
18. La organización integra toda la información institucional en su portal Web					
19. En la institución se realizan entrevistas individuales para coordinaciones de trabajo					
20. Se realizan encuesta de opinión con los trabajadores de la institución					



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Programa de Maestría MBA

Estimados trabajadores, reciban un cordial saludo y a la vez solicitar su participación en el llenado del presente cuestionario, marcando con una "X" la opción que más se acerque a su percepción; no hay pregunta buena ni mala y les aseguramos que las respuestas son confidenciales. La recopilación de la información servirá para el estudio: " **Comunicación interna y desarrollo organizacional en un hospital municipal de Posorja - Ecuador, 2022**". Gracias por su valioso apoyo.

CUESTIONARIO PERCEPCIÓN DEL DESARROLLO ORGANIZACIONAL

Variable: Comunicación interna	Totalment e en desacuerd o	En desacuerd o	Ni de acuerdo ni en desacuerd o	De acuerd o	Totalment e de acuerdo
Dimensión: Competencia Laboral	1	2	3	4	5
1. Evidencia habilidades de comunicación con sus compañeros de trabajo					
2. Existe un adecuado clima en su área de trabajo, para la					

realización de sus funciones					
3. La buena gestión del conocimiento proporciona valor agregado a la entidad.					
4. Se les capacita de manera programada para un mejor desempeño de sus funciones					
5. Manifiesta habilidades que promueven el desarrollo tecnológico (Sistemas existentes en la entidad).					
6. Se realizan actualizaciones periódicas al sistema institucional					
Dimensión: Orientación a resultados	1	2	3	4	5
7. Los objetivos organizacionales cumplidos aumentan la satisfacción laboral.					
8. Existe motivación por parte de la dirección para realizar sus					

funciones eficazmente					
9. Lograr el alcance de una meta incentiva a una mejor productividad					
10. Considera que el logro de las metas por áreas, contribuyen a que la institución sea percibida mejor					
11. La innovación de estrategias permite lograr resultados óptimos para la entidad.					
12. Al implementarse alguna estrategia, existe orientación para aplicarla adecuadamente					
Dimensión: Adaptación al cambio	1	2	3	4	5
13. Las decisiones tomadas en la entidad son centralizadas					
14. Se compromete con las actividades realizadas para					

el bien común de la institución					
15. Responde constructivamente a los cambios realizados en la institución					

Matriz de validación

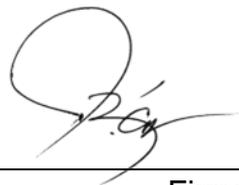
Título de la tesis:

Comunicación interna y desarrollo organizacional en un hospital municipal de Posorja - Ecuador, 2022

Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de respuesta					Criterios de evaluación				Observación y/o recomendación				
				Totalmente de desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Relación entre la variable y la dimensión		Entre el indicador y el ítem			Entre el ítem y la opción de respuesta			
									S	N	S	No		S	No	S	N
Comunicación interna Fuentes (2017), la comunicación interna es la comunicación dirigida al cliente interno, es decir, al trabajador, la cual surge como respuesta a las nuevas necesidades de las	Planificación de la comunicación	Objetivos organizacionales	1. Los documentos de gestión registrados encaminan el trabajo y el cumplimiento de objetivos organizacionales						X	X			X		X		
			2. Los documentos de gestión permiten cumplir los objetivos organizacionales										X		X		
		Visión organizacional	3. Considera que la visión estratégica refleja los valores singulares y específicos de la organización								X			X		X	
			4. Considera que esta visión ha ayudado a realizar opciones estratégicas										X		X		
		Reglamento de funciones	5. Es idóneo el nivel de información del reglamento interno de la organización								X			X		X	

			6. El nivel de información sobre el manual de organización y funciones es adecuado											X	X		
Flujos de comunicación	Comunicación vertical	7. Principalmente, la comunicación de la empresa se produce entre los empleados en pasillos o en reuniones sociales con los compañeros de trabajo										X		X			
		8. Si aparecen rumores en la institución, tratan de corregirse con éxito											X		X		
	Comunicación ascendente	9. Los consejos y apoyo que recibe del supervisor o jefe le animan a trabajar mejor											X		X		
		10. La órdenes y tareas que recibe del supervisor o jefe son claras y comprensibles											X		X		
	Comunicación descendente	11. Conversa con el empleado que tiene el mismo nivel de trabajo y pertenecen a otra área de actividades							X				X		X		
		12. Los empleados de otras áreas que están en el mismo nivel de trabajo, lo escuchan y comprenden											X		X		
	Comunicación horizontal	13. Considera que existe comunicación efectiva en la institución entre jefes y subordinados y viceversa										X		X	X		
	Flujos de comunicación doble vía	14. Considera que es más fácil comunicarse entre rangos del mismo nivel, que con los superiores										X		X	X		
Herramientas de	Revista interna	15. La institución cuenta con una revista del empleado							X		X		X	X			

		Periódicos murales	16. La institución cuenta con un periódico mural actualizado									X		X					
		Impreso Digital	17. Existen procedimientos conocidos para la publicación y difusión de contenidos a través del intranet institucional									X		X					
		Portal internet Relacional de	18. La organización integra toda la información institucional en su portal Web									X		X					
			19. En la institución se realizan entrevistas individuales para coordinaciones de trabajo												X				
			20. Se realizan encuesta de opinión con los trabajadores de la institución													X			



Firma
del evaluador

Matriz de Validación de Instrumento

Nombre del instrumento: “Comunicación interna”

Objetivo: “Establecer la relación de la comunicación interna con el desarrollo organizacional en un hospital municipal de Posorja – Ecuador, 2022”.

Dirigido a: Colaboradores

Apellidos y nombres del evaluador: Rodríguez Azabache Julio

Grado académico del evaluador: Magister en educación

Tiempo de experiencia en investigación: 10 años

Valoración:Bueno

Muy Bueno	Bueno	Regular	Deficiente	Muy deficiente
	X			



Firma del evaluador

Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de respuesta					Criterios de evaluación								Observación y/o recomendación			
				Totalmente de desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Entre el indicador y el ítem		Entre el ítem y la opción de respuesta					
									S	N	S	No	S	No	S	N				
Desarrollo organizacional El Desarrollo Organizacional (DO), es un conjunto de estrategias y cambios planificados en una empresa, en donde el pilar principal es el elemento humano. Éste debe de estar	Competencia Laboral	Relaciones interpersonales	1. Evidencia habilidades de comunicación con sus compañeros de trabajo						X	X	X			X		X				
			2. Existe un adecuado clima en su área de trabajo, para la realización de sus funciones											X		X				
		Gestión del conocimiento	3. La buena gestión del conocimiento proporciona valor agregado a la entidad.										X		X					
			4. Se les capacita de manera programada para un mejor desempeño de sus funciones										X		X					
		Recursos tecnológicos	5. Manifiesta habilidades que promueven el desarrollo tecnológico (Sistemas existentes en la entidad).										X		X					
			6. Se realizan actualizaciones periódicas al sistema institucional										X		X					

Matriz de Validación de Instrumento

Nombre del instrumento: “Desarrollo organizacional”

Objetivo: “Establecer la relación de la comunicación interna con el desarrollo organizacional en un hospital municipal de Posorja – Ecuador, 2022”.

Dirigido a: Colaboradores

Apellidos y nombres del evaluador: Rodríguez Azabache Julio

Grado académico del evaluador: Magister en educación

Tiempo de experiencia en investigación: 10 años

Valoración: Bueno

Muy Bueno	Bueno	Regular	Deficiente	Muy deficiente
	X			



Firma del evaluador

Matriz de validación

Título de la tesis:

Comunicación interna y desarrollo organizacional en un hospital municipal de Posorja - Ecuador, 2022

Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de respuesta					Criterios de evaluación				Observación y/o recomendación			
				Totalmente de desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Relación entre la variable y la dimensión		Entre el indicador y el ítem			Entre el ítem y la opción de respuesta		
									S i	N o	S i	No		S i	No	S i
Comunicación interna Fuentes (2017), la comunicación interna es la comunicación dirigida al cliente interno, es decir, al trabajador, la cual surge como respuesta a las nuevas necesidades de las	Planificación de la comunicación	Objetivos organizacionales	21. Los documentos de gestión registrados encaminan el trabajo y el cumplimiento de objetivos organizacionales						X	X			X		X	
			22. Los documentos de gestión permiten cumplir los objetivos organizacionales										X		X	
		Visión organizacional	23. Considera que la visión estratégica refleja los valores singulares y específicos de la organización										X		X	
			24. Considera que esta visión ha ayudado a realizar opciones estratégicas										X		X	
		Reglamento de funciones	25. Es idóneo el nivel de información del reglamento interno de la organización										X		X	

			26. El nivel de información sobre el manual de organización y funciones es adecuado											X	X		
Flujos de comunicación	Comunicación vertical	27. Principalmente, la comunicación de la empresa se produce entre los empleados en pasillos o en reuniones sociales con los compañeros de trabajo										X		X			
		28. Si aparecen rumores en la institución, tratan de corregirse con éxito											X		X		
	Comunicación ascendente	29. Los consejos y apoyo que recibe del supervisor o jefe le animan a trabajar mejor											X		X		
		30. La órdenes y tareas que recibe del supervisor o jefe son claras y comprensibles											X		X		
	Comunicación descendente	31. Conversa con el empleado que tiene el mismo nivel de trabajo y pertenecen a otra área de actividades							X				X		X		
		32. Los empleados de otras áreas que están en el mismo nivel de trabajo, lo escuchan y comprenden											X		X		
	Comunicación horizontal	33. Considera que existe comunicación efectiva en la institución entre jefes y subordinados y viceversa										X		X	X		
	Flujos de comunicación doble vía	34. Considera que es más fácil comunicarse entre rangos del mismo nivel, que con los superiores										X		X	X		
Herramientas de	Revista interna	35. La institución cuenta con una revista del empleado							X		X		X	X			

		Periódicos murales	36. La institución cuenta con un periódico mural actualizado									X		X					
		Impreso Digital	37. Existen procedimientos conocidos para la publicación y difusión de contenidos a través del intranet institucional									X		X					
		Portal internet Relacional de	38. La organización integra toda la información institucional en su portal Web									X		X					
			39. En la institución se realizan entrevistas individuales para coordinaciones de trabajo												X				
			40. Se realizan encuesta de opinión con los trabajadores de la institución													X			

Firma del evaluador

Matriz de Validación de Instrumento

Nombre del instrumento: “Comunicación interna”

Objetivo: “Establecer la relación de la comunicación interna con el desarrollo organizacional en un hospital municipal de Posorja – Ecuador, 2022”.

Dirigido a: Colaboradores

Apellidos y nombres del evaluador: Nelson Chuquihuanca Yacsahuanca

Grado académico del evaluador: Dr. en educación

Tiempo de experiencia en investigación: 5 años

Valoración: Bueno

Muy Bueno	Bueno	Regular	Deficiente	Muy deficiente
	X			



Firma del evaluador

	Orientación a resultados	Objetivos organizacionales	22. Los objetivos organizacionales cumplidos aumentan la satisfacción laboral.							X	X	X	X			
			23. Existe motivación por parte de la dirección para realizar sus funciones eficazmente						X			X				
		Metas organizacionales	24. Lograr el alcance de una meta incentiva a una mejor productividad						X			X	X	X		
			25. Considera que el logro de las metas por áreas, contribuyen a que la institución sea percibida mejor										X	X		
		Estrategias	26. La innovación de estrategias permite lograr resultados óptimos para la entidad.						X			X	X	X		
			27. Al implementarse alguna estrategia, existe orientación para aplicarla adecuadamente										X	X		
	Adaptación al cambio	Agentes del cambio	28. Las decisiones tomadas en la entidad son centralizadas						X	X	X					
		Responsabilidad organizacional	29. Se compromete con las actividades realizadas para el bien común de la institución						X	X	X					
		Capacidad de adaptación	30. Responde constructivamente a los cambios realizados en la institución						X	X						




Firma del evaluador

Matriz de Validación de Instrumento

Nombre del instrumento: “Desarrollo organizacional”

Objetivo: “Establecer la relación de la comunicación interna con el desarrollo organizacional en un hospital municipal de Posorja – Ecuador, 2022”.

Dirigido a: Colaboradores

Apellidos y nombres del evaluador: Nelson Chuquihuanca Yacsahuanca

Grado académico del evaluador: Dr. en educación

Tiempo de experiencia en investigación: 5 años

Valoración: Bueno

Muy Bueno	Bueno	Regular	Deficiente	Muy deficiente
	X			



Firma del evaluador

Matriz de validación

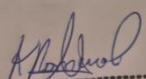
Título de la tesis:

Comunicación interna y desarrollo organizacional en un hospital municipal de Posorja - Ecuador, 2022

Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de respuesta					Criterios de evaluación				Observación y/o recomendación					
				Totalmente de desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Relación entre la variable y la dimensión		Entre el indicador y el ítem			Entre el ítem y la opción de respuesta				
									S i	N o	S i	No		S i	No	S i	N o	
Comunicación interna Fuentes (2017), la comunicación interna es la comunicación dirigida al cliente interno, es decir, al trabajador, la cual surge como respuesta a las nuevas necesidades de las	Planificación de la comunicación	Objetivos organizacionales	41. Los documentos de gestión registrados encaminan el trabajo y el cumplimiento de objetivos organizacionales						X	X			X		X			
			42. Los documentos de gestión permiten cumplir los objetivos organizacionales										X		X			
		Visión organizacional	43. Considera que la visión estratégica refleja los valores singulares y específicos de la organización										X		X			
			44. Considera que esta visión ha ayudado a realizar opciones estratégicas										X		X			
		Reglamento de funciones	45. Es idóneo el nivel de información del reglamento interno de la organización										X		X		X	

			46. El nivel de información sobre el manual de organización y funciones es adecuado											X	X		
Flujos de comunicación	Comunicación vertical	47. Principalmente, la comunicación de la empresa se produce entre los empleados en pasillos o en reuniones sociales con los compañeros de trabajo										X		X			
		48. Si aparecen rumores en la institución, tratan de corregirse con éxito											X		X		
	Comunicación ascendente	49. Los consejos y apoyo que recibe del supervisor o jefe le animan a trabajar mejor											X		X		
		50. La órdenes y tareas que recibe del supervisor o jefe son claras y comprensibles											X		X		
	Comunicación descendente	51. Conversa con el empleado que tiene el mismo nivel de trabajo y pertenecen a otra área de actividades							X				X		X		
		52. Los empleados de otras áreas que están en el mismo nivel de trabajo, lo escuchan y comprenden											X		X		
	Comunicación horizontal	53. Considera que existe comunicación efectiva en la institución entre jefes y subordinados y viceversa										X		X	X		
	Flujos de comunicación doble vía	54. Considera que es más fácil comunicarse entre rangos del mismo nivel, que con los superiores										X		X	X		
Herramientas de	Revista interna	55. La institución cuenta con una revista del empleado							X		X		X	X			

		Periódicos murales	56. La institución cuenta con un periódico mural actualizado									X	X					
		Impreso Digital	57. Existen procedimientos conocidos para la publicación y difusión de contenidos a través del intranet institucional									X	X					
		Portal internet Relacional de	58. La organización integra toda la información institucional en su portal Web									X	X					
			59. En la institución se realizan entrevistas individuales para coordinaciones de trabajo										X	X				
			60. Se realizan encuesta de opinión con los trabajadores de la institución										X	X	X			



Ketty Romero Cabrera
Lic. en Enfermería
CEP N° 34342

Firma del evaluador

Matriz de Validación de Instrumento

Nombre del instrumento: “Comunicación interna”

Objetivo: “Establecer la relación de la comunicación interna con el desarrollo organizacional en un hospital municipal de Posorja – Ecuador, 2022”.

Dirigido a: Personal

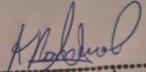
Apellidos y nombres del evaluador:

Grado académico del evaluador:

Tiempo de experiencia en investigación:

Valoración:

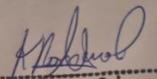
Muy Bueno	Bueno	Regular	Deficiente	Muy deficiente
	X			



Ketty Romero Cabrera
Lic. en Enfermería
CEP N° 34342

Firma del evaluador

	Orientación a resultados	Objetivos organizacionales	37. Los objetivos organizacionales cumplidos aumentan la satisfacción laboral.							X	X	X	X			
			38. Existe motivación por parte de la dirección para realizar sus funciones eficazmente						X			X				
		Metas organizacionales	39. Lograr el alcance de una meta incentiva a una mejor productividad						X			X	X	X		
			40. Considera que el logro de las metas por áreas, contribuyen a que la institución sea percibida mejor										X	X		
		Estrategias	41. La innovación de estrategias permite lograr resultados óptimos para la entidad.						X			X	X	X		
			42. Al implementarse alguna estrategia, existe orientación para aplicarla adecuadamente										X	X		
	Adaptación al cambio	Agentes del cambio	43. Las decisiones tomadas en la entidad son centralizadas						X	X	X					
		Responsabilidad organizacional	44. Se compromete con las actividades realizadas para el bien común de la institución						X	X	X					
		Capacidad de adaptación	45. Responde constructivamente a los cambios realizados en la institución						X	X						



Ketty Romero Cabrera
Lic. en Enfermería
CEP N° 34342

Firma del evaluador

Matriz de Validación de Instrumento

Nombre del instrumento: “Desarrollo organizacional”

Objetivo: “Establecer la relación de la comunicación interna con el desarrollo organizacional en un hospital municipal de Posorja – Ecuador, 2022”.

Dirigido a: Personal

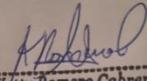
Apellidos y nombres del evaluador: ROMERO CABRERA KETTY GIOVANNA

Grado académico del evaluador: Maestría en Servicios de la Salud

Tiempo de experiencia en investigación: 4 años

Valoración: Bueno

Muy Bueno	Bueno	Regular	Deficiente	Muy deficiente
	X			



Kéty Romero Cabrera
Lic. en Enfermería
CEP N° 34342

Firma del evaluador

Anexo:

Confiabilidad instrumento Comunicación interna

I. Datos informativos

1.1. Estudiante:	Erazo Cedeño, Linda Petita
1.2. Título de proyecto de investigación:	Comunicación interna y desarrollo organizacional en un hospital municipal de Posorja - Ecuador, 2022
1.3. Escuela de posgrado:	Programa académico de maestría MBA
1.4. Tipo de instrumento (adjuntar):	Cuestionario: Comunicación interna
1.5. Coeficiente de confiabilidad empleado:	<i>Kr-20 Kuder Richardson</i> ()
	<i>Alfa de Cronbach.</i> (X)
1.6. Fecha de aplicación:	13-06-2022
1.7. Muestra piloto aplicada:	20

II. Confiabilidad

Índice de confiabilidad alcanzado:	0.835
---	--------------

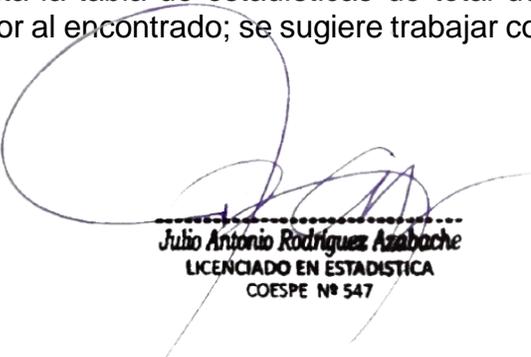
III. Descripción breve del proceso (ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.)

Ítems evaluados: 20

Ítems eliminados: 0

La confiabilidad del instrumento se determinó utilizando el índice de consistencia y coherencia interna Alfa de Cronbach, cuyo valor de 0.835, confiabilidad alta, lo que garantiza la aplicabilidad del instrumento para evaluar los recursos digitales colaborativos. También se presenta la tabla de estadísticas de total de elemento no encontrando ningún valor alfa mayor al encontrado; se sugiere trabajar con los 15 ítems analizados.

Estudiante:
DNI :



Julio Antonio Rodríguez Azabache
LICENCIADO EN ESTADÍSTICA
COESPE Nº 547

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,835	20

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	54,55	178,892	,552	,821
P2	55,15	183,082	,522	,823
P3	54,75	175,250	,688	,814
P4	54,50	192,368	,297	,833
P5	55,60	201,305	,106	,839
P6	54,70	191,589	,339	,831
P7	55,25	182,408	,492	,824
P8	54,85	181,924	,514	,823
P9	55,70	200,747	,119	,839
P10	54,95	186,892	,427	,827
P11	54,85	188,029	,354	,831
P12	54,95	195,103	,278	,833
P13	54,75	189,250	,337	,832
P14	54,90	193,147	,281	,834
P15	54,65	201,187	,071	,843
P16	55,20	187,958	,482	,825
P17	55,10	188,305	,356	,831
P18	55,15	174,766	,690	,813
P19	55,30	178,011	,755	,813
P20	55,25	183,987	,478	,825

Muestra Piloto

Comunicación interna

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	
1	1	2	4	1	4	3	3	2	3	4	3	4	5	3	2	5	3	5	5	3	65
2	5	2	5	4	4	2	3	5	2	4	5	5	2	5	5	5	2	5	5	4	79
3	2	2	2	1	2	1	1	1	3	2	1	2	2	2	3	3	4	1	2	1	38
4	5	4	1	5	2	5	1	1	1	2	4	2	4	4	5	4	5	2	2	2	61
5	5	1	5	3	1	4	2	3	1	5	4	4	2	5	3	3	1	2	3	1	58
6	3	3	3	3	1	3	4	5	3	1	5	3	4	2	5	2	1	2	2	2	57
7	1	1	2	4	5	2	2	2	3	5	4	4	1	1	2	1	1	1	1	1	44
8	5	5	5	5	1	2	1	5	1	3	2	2	1	5	3	1	4	1	3	5	60
9	1	1	2	5	2	4	1	2	2	2	5	4	5	5	4	2	1	1	1	1	51
10	3	3	3	2	3	4	2	1	1	1	5	4	4	3	5	1	1	2	2	1	51
11	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	24
12	3	5	5	5	3	5	1	2	1	4	3	2	4	3	5	4	3	4	3	3	68
13	3	2	1	4	2	4	2	2	2	3	1	2	5	1	1	3	4	3	1	5	51
14	5	5	5	2	4	3	5	5	3	5	5	3	5	3	1	3	5	5	3	3	78
15	2	3	2	3	2	3	2	5	3	4	1	1	1	3	4	2	2	2	2	2	49
16	5	4	4	3	1	1	5	3	1	3	3	2	4	2	3	3	5	1	3	4	60
17	5	2	1	4	1	5	2	4	1	2	1	4	1	4	5	2	2	4	2	1	53
18	2	1	3	5	2	3	5	3	4	1	1	3	2	4	3	4	4	4	2	2	58
19	5	3	4	3	2	4	5	4	5	2	4	1	4	1	2	2	2	4	4	5	66
20	5	5	5	5	2	5	5	5	3	5	3	5	5	3	3	3	5	5	5	5	87

Confiabilidad instrumento desarrollo organizacional

I. Datos informativos

1.1. Estudiante:	Erazo Cedeño, Linda Petita
1.2. Título de proyecto de investigación:	Comunicación interna y desarrollo organizacional en un hospital municipal de Posorja - Ecuador, 2022
1.3. Escuela de posgrado:	Programa académico de maestría MBA
1.4. Tipo de instrumento (adjuntar):	Cuestionario: desarrollo organizacional
1.5. Coeficiente de confiabilidad empleado:	<i>Kr-20 Kuder Richardson</i> () <i>Alfa de Cronbach.</i> (X)
1.6. Fecha de aplicación:	13-06-2022
1.7. Muestra piloto aplicada:	20

II. Confiabilidad

Índice de confiabilidad alcanzado:	0.818
------------------------------------	--------------

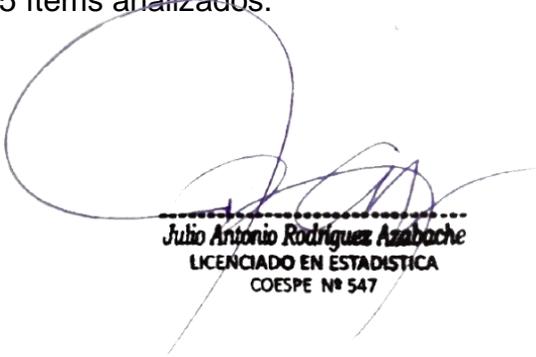
III. Descripción breve del proceso (ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.)

Ítems evaluados: 20

Ítems eliminados: 0

La confiabilidad del instrumento se determinó utilizando el índice de consistencia y coherencia interna Alfa de Cronbach, cuyo valor de 0.818, confiabilidad alta, lo que garantiza la aplicabilidad del instrumento para evaluar . También se presenta la tabla de estadísticas de total de elemento no encontrando ningún valor alfa mayor al encontrado; se sugiere trabajar con los 15 ítems analizados.

Estudiante:
DNI :



Julio Antonio Rodríguez Azabache
LICENCIADO EN ESTADÍSTICA
COESPE Nº 547

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,818	15

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	42,30	118,432	,543	,800
P2	42,40	115,937	,588	,796
P3	42,45	119,945	,430	,807
P4	42,65	124,239	,296	,816
P5	42,60	120,989	,464	,805
P6	42,15	120,134	,455	,806
P7	42,15	131,187	,072	,833
P8	42,70	117,063	,468	,805
P9	41,80	115,853	,626	,794
P10	42,10	118,305	,499	,802
P11	42,55	119,839	,495	,803
P12	42,60	112,989	,635	,792
P13	42,75	131,882	,095	,827
P14	42,95	118,471	,508	,802
P15	42,85	119,818	,379	,812

Muestra Piloto

Desarrollo
organizacional

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	
1	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	3	5	5	70
2	4	4	1	4	1	4	1	5	3	4	1	1	4	4	1	42
3	3	4	4	1	2	4	5	1	4	4	4	2	4	2	1	45
4	4	3	4	4	5	2	5	1	3	2	2	4	3	2	3	47
5	3	5	5	2	3	5	4	5	5	4	3	5	4	5	5	63
6	5	2	3	3	1	3	5	5	4	3	1	4	2	2	2	45
7	5	1	1	1	1	1	5	4	5	2	3	3	2	3	5	42
8	1	1	4	3	2	2	5	1	2	1	3	1	2	1	4	33
9	1	1	3	1	2	2	3	1	2	1	1	1	3	1	2	25
10	2	4	5	1	4	4	2	4	1	5	3	3	4	1	1	44
11	2	3	5	5	5	3	2	4	4	5	5	3	3	1	1	51
12	4	5	3	3	4	5	4	2	5	1	4	4	1	3	1	49
13	4	3	2	5	3	2	4	1	5	3	3	1	2	5	1	44
14	4	1	2	3	2	3	5	3	3	4	5	5	1	1	2	44
15	2	4	4	3	3	5	3	2	3	5	2	3	1	3	2	45
16	3	4	1	1	4	5	1	1	5	3	2	1	5	2	4	42
17	5	3	4	5	4	4	2	4	5	5	5	5	3	4	5	63
18	3	4	3	3	4	2	5	5	5	4	3	2	2	3	5	53
19	1	1	1	3	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	20
20	3	4	1	1	3	5	1	2	4	5	2	4	5	1	2	43



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Posorja 3 de junio, 2022

Dr. Cristóbal Salomón Méndez Méndez
Director del Hospital Municipal Posorja

Cordial saludo,

Mediante la presente solicito a usted, autorizar el desarrollo de una encuesta a los colaboradores del hospital, como instrumento de trabajo de investigación
“Comunicación Interna y Desarrollo Organizacional en un Hospital Municipal Posorja - Ecuador, 2022”

Sin otro particular, agradecemos su colaboración.

Atentamente

Ing. Linda Erazo Cedeño

Recibido
02/06/2022
M: 45 am.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, WILFREDO GERARDO VALVERDE RODRIGUEZ, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "COMUNICACIÓN INTERNA Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL EN UN HOSPITAL MUNICIPAL POSORJA - ECUADOR, 2022", cuyo autor es ERAZO CEDEÑO LINDA PETITA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, 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.

PIURA, 15 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
WILFREDO GERARDO VALVERDE RODRIGUEZ DNI: 17896863 ORCID: 0000-0002-8822-7642	Firmado electrónicamente por: WVALVERDERO el 17-08-2022 09:20:32

Código documento Trilce: TRI - 0415513