

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

Comunicación interna y clima organizacional en un hospital de  
Trujillo, La Libertad, 2024

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

**Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**

**AUTORA:**

Cabanillas Milian, Marlid (orcid.org/0009-0004-5138-8284)

**ASESORAS:**

Dra. Lora Loza, Miryam Griselda (orcid.org/0000-0001-5099-1314)

Dra. Cruzado Vallejos, Maria Peregrina (orcid.org/0000-0001-7809-4711)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión de Riesgo en Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

**TRUJILLO – PERÚ**

**2024**



**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, LORA LOZA MIRYAM GRISELDA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Comunicación interna y clima organizacional en un hospital de Trujillo, La Libertad, 2024", cuyo autor es CABANILLAS MILIAN MARLID, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14%, 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.

TRUJILLO, 07 de Julio del 2024

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
LORA LOZA MIRYAM GRISELDA <b>DNI:</b> 18121176 <b>ORCID:</b> 0000-0001-5099-1314	Firmado electrónicamente por: MLORAL el 12-08- 2024 20:16:39

Código documento Trilce: TRI - 0799964



**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, CABANILLAS MILIAN MARLID estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Comunicación interna y clima organizacional en un hospital de Trujillo, La Libertad, 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
CABANILLAS MILIAN MARLID <b>DNI:</b> 48000844 <b>ORCID:</b> 0009-0004-5138-8284	Firmado electrónicamente por: CCABANILLAMI20 el 08-08-2024 23:14:05

Código documento Trilce: INV - 1781456

## **Dedicatoria**

### **A Dios.**

*Agradezco por ser mi guía inseparable y mi fortaleza en cada paso del camino. contigo todo es posible, te doy gracias por tu amor incondicional, que me impulsa a dar lo mejor de mí en cada tarea y proyecto, Ya que sin su ayuda nada hubiera logrado*

### **A mi familia**

*Por su incondicional apoyo, amor y paciencia a lo largo de este arduo camino. A mis padres, por su sabiduría y guía, quienes me enseñaron el valor del esfuerzo y la dedicación. A mis hermanos, por su constante ánimo y comprensión en los momentos difíciles. Y a todos aquellos que han sido una fuente de inspiración y fortaleza.*

*Esta tesis es un reflejo del esfuerzo conjunto y del amor que siempre me han brindado.*

**Marlid Cabanillas Milian**

## **Agradecimiento**

### **A mis asesoras la Dra. Miryam Griselda Lora Loza**

Por su paciencia, interés y predisposición para guiarme en cada etapa del proceso han sido fundamentales. Por su incondicional y valioso apoyo desde la concepción del estudio hasta su realización. Además, sus conocimientos y experiencia han contribuido significativamente a la calidad de esta investigación.

### **Dra. María Peregrina Cruzado Vallejos**

Por su invaluable apoyo y orientación a lo largo de este proceso de investigación. Su expertise y atención al detalle han sido fundamentales para el análisis estadístico y la interpretación de los datos. Estoy enormemente agradecida por su paciencia, dedicación y por impulsar siempre la excelencia de mi investigación.

### **A la Universidad César Vallejo**

Por proporcionarme un entorno académico propicio para llevar a cabo este proyecto de investigación. La calidad de la educación y los recursos disponibles han sido fundamentales para mi crecimiento profesional.

### **Al Hospital de Trujillo, La Libertad, 2024**

Al jefe del Hospital de Trujillo, La Libertad, 2024, por permitirme acceder a datos y recursos necesarios para mi investigación. Su colaboración ha sido esencial para el éxito de este estudio. Al personal de salud que participaron voluntariamente en esta investigación.

**Marlid Cabanillas Milian.**

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Declaratoria de autenticidad del asesor .....	ii
Declaratoria de originalidad del autor .....	iii
Dedicatoria .....	iv
Agradecimiento .....	v
Índice de contenidos .....	vi
Índice de tablas .....	vii
Resumen.....	viii
Abstract .....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. METODOLOGÍA.....	12
III. RESULTADOS .....	16
IV. DISCUSIÓN .....	22
V. CONCLUSIONES.....	28
VI. RECOMENDACIONES .....	29
REFERENCIAS.....	30
ANEXOS .....	37

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Influencia entre la CI y el CO en un hospital de Trujillo, La Libertad, 2024.....	16
Tabla 2. Nivel de CI en un hospital de Trujillo, La Libertad, 2024.....	17
Tabla 3. Nivel de CO y sus dimensiones en un hospital de Trujillo, La Libertad, 2024.....	18
Tabla 4. Influencia entre la CI y la estructura del CO en un hospital de Trujillo, La Libertad, 2024.....	19
Tabla 5. Influencia entre la CI y la cooperación del CO en un hospital de Trujillo, La Libertad, 2024.....	20
Tabla 6. Influencia entre la CI y las relaciones del CO en un hospital de Trujillo, La Libertad, 2024.....	21

## Resumen

El sector salud, la comunicación interna entre los profesionales de la salud es un factor determinante para el buen funcionamiento de las instituciones sanitarias, la problemática radica en que una comunicación deficiente puede conducir a malentendidos, errores en la aplicación de protocolos y un clima organizacional desfavorable, afectando directamente la calidad del servicio prestado.

En este contexto, se planteó el objetivo de la investigación, determinar la influencia entre la comunicación interna y el clima organizacional en un hospital de Trujillo, La Libertad, 2024, verificando su relación con el (ODS 3), el cual enfatiza que una buena comunicación asegura la correcta comprensión y aplicación de los protocolos de salud, la investigación fue de tipo aplicada, con un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, transversal y correlacional-causal, con una muestra de 100 profesionales de salud, utilizando dos cuestionarios validados, los resultados mostraron un índice de Nagelkerke de 0.881 y el valor de Chi-cuadrado con una significancia de 0.000 confirmaron la importancia estadística y la capacidad explicativa del modelo.

En conclusión, se determinó que una buena comunicación interna es crucial para un clima organizacional positivo, subrayando la necesidad de estrategias efectivas de comunicación para mejorar la gestión en el sector salud.

**Palabras Clave:** Comunicación interna, clima organizacional, estructura.

## **Abstract**

In the health sector, internal communication between health professionals is a determining factor for the proper functioning of health institutions. The problem is that poor communication can lead to misunderstandings, errors in the application of protocols and an unfavorable organizational climate, directly affecting the quality of the service provided.

In this context, the objective of the research was to determine the influence between internal communication and the organizational climate in a hospital in Trujillo, La Libertad, 2024, verifying its relationship with (SDG 3), which emphasizes that good communication ensures the correct understanding and application of health protocols. The research was of an applied type, with a quantitative approach, non-experimental, cross-sectional and correlational-causal design, with a sample of 100 health professionals, using two validated questionnaires. The results showed a Nagelkerke index of 0.881 and the Chi-square value with a significance of 0.000 confirmed the statistical importance and explanatory capacity of the model.

In conclusion, it was determined that good internal communication is crucial for a positive organizational climate, highlighting the need for effective communication strategies to improve management in the health sector..

**Keywords:** Internal communication, organizational climate, organizational structure.

## **I. INTRODUCCIÓN**

La comunicación interna (CI) y el clima organizacional (CO), en un hospital son esenciales porque impactan directamente los servicios médicos en su calidad y la mejora de condiciones del personal, una comunicación eficaz garantiza que la información crucial se comparta adecuadamente, reduciendo errores y aumentando la eficiencia, además, un buen clima organizacional mejora la motivación y el compromiso del personal, lo que se traduce en una mejor atención y una menor rotación de empleados, estos factores combinados son fundamentales para el funcionamiento óptimo del hospital y la satisfacción tanto del personal como de los pacientes (Charry, 2018).

Considerando que la CI efectiva en los hospitales mejora el CO, lo cual es esencial para alcanzar el (ODS3), que se centra en garantizar una salud óptima y fomentar el bienestar para individuos de cualquier edad, una buena comunicación asegura que los protocolos de salud se comprendan y apliquen correctamente, lo que reduce errores médicos y mejora los resultados de salud, la meta relacionada podría ser la 3.d, que busca aumentar la capacidad de todas las naciones, especialmente de aquellas en desarrollo, para la detección temprana, la disminución de riesgos y la gestión de riesgos sanitarios a nivel nacional y global., una comunicación interna robusta es crucial para alcanzar esta meta, facilitando respuestas efectivas en situaciones de crisis sanitaria.

A nivel mundial a juzgar por lo expuesto, los problemas de comunicación interna en los hospitales tienen un impacto significativo en el CO y, por ende, en la calidad de la atención, un clima organizacional deficiente puede originarse por comunicaciones internas ineficaces, que a menudo se limitan a la transmisión de mensajes desde la alta dirección sin fomentar un diálogo verdadero ni la participación activa de los empleados, esta dinámica reduce la capacidad de los empleados para contribuir eficazmente a la toma de decisiones y manejar situaciones de crisis, lo cual es crucial en un entorno hospitalario (Falkheimer et al., 2022).

Además es fundamental para mejorar los resultados de los pacientes, depende en gran medida de un clima organizacional positivo, y una buena comunicación interna que se caracteriza por una alta cooperación, seguridad psicológica y debates confiables sobre problemas en el trabajo, la falta de estas características lleva a un

entorno laboral donde los errores y riesgos no se comunican abiertamente, afectando negativamente los resultados para los pacientes (Hower et al., 2020).

En América Latina, los centros de salud tienen un rol esencial en la protección de los pacientes y en la eficiencia del equipo médico, siendo la cultura de seguridad del paciente un elemento central en la cultura organizativa y fundamental para elevar la calidad del cuidado (OPS, 2021), es por ello que estos determinantes siguen siendo un problema importante de salud pública en la región, esta cultura incluye valores, creencias y normas sobre la seguridad del paciente dentro de las organizaciones de salud y es crucial para la gestión efectiva de errores y la mejora continua (Camacho et al., 2022).

La satisfacción con la comunicación interna también se destaca como un indicador clave del bienestar organizacional, las auditorías de comunicación interna, empleadas para analizar los puntos fuertes y las áreas de mejora en los sistemas de comunicación de un centro de salud, son fundamentales para diseñar estrategias que mejoren las relaciones y la difusión de información dentro de las organizaciones, se ha demostrado que una comunicación interna efectiva y satisfactoria no solo mejora la productividad y el rendimiento organizacional, sino que también reduce el absentismo y el turno ver del personal (Vercic et al., 2021).

Además, un clima organizacional deteriorado puede generar graves problemas, la falta de cohesión y apoyo entre el personal puede llevar a un ambiente de trabajo estresante y conflictivo, esto afecta la moral y motivación de los empleados, disminuyendo su rendimiento y compromiso, además, la alta presión y la carga laboral pueden incrementar el agotamiento y la rotación del personal, lo que a su vez impacta negativamente en la continuidad y calidad del cuidado a los pacientes, en un entorno así, la comunicación y colaboración se ven comprometidas, lo que puede resultar en errores médicos y una menor satisfacción del paciente (Francés y Camaño, 2023).

Es por ello que se pudo verificar que una mala comunicación interna puede causar una serie de problemas que afectan negativamente el clima organizacional, la falta de claridad y transparencia en la información genera confusión y malentendidos entre los empleados lo que disminuye la moral y la motivación, esto lleva a conflictos internos desconfianza y un ambiente laboral tenso, además la ineficaz comunicación impide la adecuada coordinación y colaboración entre los equipos reduciendo la

eficiencia y productividad, en última instancia un clima organizacional deteriorado resulta en una alta rotación de personal mayor estrés y una disminución en la calidad del servicio afectando negativamente a toda la organización (Camacho et al., 2022).

En Perú, los problemas de comunicación interna en los hospitales influyen considerablemente en la experiencia y seguridad del paciente, la falta de comunicación efectiva y las diferencias de poder dentro del personal sanitario pueden llevar a errores evitables y deteriorar la calidad del cuidado al paciente, para abordar estos problemas, se recomienda implementar talleres de construcción de equipo que fomenten la interacción y la confianza entre todo el personal sanitario (Jones, 2024), considerando que un problema específico es la falta de comunicación interna efectiva, que resulta en una coordinación deficiente entre departamentos y personal, esto contribuye a errores médicos, duplicación de esfuerzos y baja moral entre los empleados, la carencia de un sistema robusto de comunicación interna dificulta la transmisión de información crucial y la implementación de políticas de salud, afectando directamente la calidad de la atención al paciente y la eficiencia operativa de las instituciones de salud (Pezo et al, 2020).

Después de ese planteamiento se explica el contexto institucional del estudio, que en este caso es un hospital de Trujillo, los problemas de comunicación interna derivan en un clima organizacional tenso y disfuncional, la falta de comunicación clara y abierta entre el personal puede causar malentendidos y errores en la atención al paciente, lo cual aumenta el riesgo de incidentes adversos y disminuye la satisfacción tanto de los pacientes como del personal, esto también lleva a una baja moral y alta rotación del personal, afectando la estabilidad del hospital y su capacidad para ofrecer cuidados consistentes y de calidad, a largo plazo.

Estos problemas pueden comprometer la reputación del hospital y su eficacia operativa, las causas principales de estos problemas incluyen la falta de canales de comunicación efectivos y la ausencia de una cultura organizacional que promueva la transparencia y el intercambio de información, estos factores contribuyen a un ambiente de trabajo donde los empleados se sienten desinformados y desvalorizados, los problemas derivados de esta situación incluyen malentendidos y errores en la atención al paciente, lo que a su vez incrementa el riesgo de incidentes adversos,

además, un clima organizacional tenso puede llevar a la insatisfacción tanto del personal como de los pacientes.

Finalmente, a largo plazo, estos problemas de comunicación interna y clima organizacional pueden comprometer seriamente la reputación del hospital y su eficacia operativa, dificultando la atracción y retención de personal calificado y la fidelización de los pacientes. Es por ello que se plantea el siguiente problema de investigación; ¿Cuál es la influencia entre la comunicación interna y el clima organizacional en un hospital de Trujillo, La Libertad, 2024?, como problemas específicos se establecerá; ¿Cuál es el nivel de comunicación interna en un hospital de Trujillo, La Libertad, 2024?, ¿Cuál es el nivel del clima organizacional en un hospital de Trujillo, La Libertad, 2024?, ¿Cuál es la influencia entre la comunicación interna y las dimensiones del clima organizacional en un hospital de Trujillo, 2024?

Así mismo se describe una justificación teórica, tomando en consideración que se describirán diferentes problemáticas, teorías, conceptos y antecedentes que serán discutidos con nuestros resultados con la finalidad de poder incrementar los conocimientos de nuestras variables de investigación desde un perspectiva institucional y profesional, como justificación práctica, se establece que los resultados que se encontraran podrán servir como fundamento estadístico que serán de apoyo y de evidencia para poder crear nuevas directivas y/o políticas internas que ayuden a mejorar las variables de investigación, considerando una justificación metodológica, ya que se construirán nuevos instrumentos de investigación los cuales nos ayudarán a encontrar los datos necesarios para responder a nuestros objetivos de investigación, finalmente como justificación social, establecemos que al mejorar dichas variables dentro de la entidad de salud los más beneficiados son los pacientes ya que tendrá una mejor calidad de servicio.

Por ende se plantea el siguiente objetivo general de investigación; Determinar la influencia entre la comunicación interna y el clima organizacional en un hospital de Trujillo, La Libertad, 2024, como objetivos específicos se establecerá; Analizar el nivel de comunicación interna en un hospital de Trujillo, La Libertad, 2024, Analizar el clima organizacional en un hospital de Trujillo, La Libertad, 2024. Establecer la influencia entre la comunicación interna y las dimensiones del clima organizacional en un hospital de Trujillo, La Libertad, 2024.

En lo alusivo se explican diferentes antecedentes a nivel internacional; Bravo et al (2023), estableció como objetivo de investigación verificar como la comunicación interna ayuda a mejorar los parámetros organizacionales en Cuba, los resultados mostraron un conocimiento limitado sobre la historia de la institución y un predominio del flujo de comunicación descendente, se identificó el uso de todos los canales de comunicación, aunque el 87.6% de los trabajadores señaló que no se realizan mensajes de reconocimiento, aunque la mayoría se identifica con la organización. Se concluyó que estas características pueden ser elementos valiosos para desarrollar procedimientos que fortalezcan la gestión de la comunicación.

Asimismo, Francés y Camaño (2023), su estudio analiza cómo las intervenciones dirigidas a mejorar la comunicación interna en el ámbito sanitario pueden beneficiar la influencia entre enfermeras, médicos y la organización, se enfoca en evaluar la comunicación en centros de Atención Primaria en Valencia, utilizando entrevistas en profundidad que exploran la experiencia personal de las enfermeras, los resultados indican que la comunicación efectiva depende en gran medida de la iniciativa individual, sin una formación adecuada en habilidades comunicativas por parte de la organización, lo que sugiere una necesidad de mejora en la formación para optimizar la atención al paciente.

Subsiguientemente, Gómez y Gallardo (2023), este estudio explora cómo la satisfacción con la comunicación influye en el compromiso laboral en empresas sociales de salud en México, desde un enfoque cuantitativo, utilizando dos encuestas, se encontró una correlación fuerte y positiva, específicamente, los aspectos como el vigor y la dedicación, que son componentes del compromiso laboral, resultaron ser los más influenciados por la satisfacción con la comunicación, principalmente se encontró un  $r= 0.68$  y  $p < 5\%$ , determinando y concluyendo que la satisfacción en los parámetros comunicación influye de manera positiva en el compromiso laboral de las empresas sociales.

Por otro lado, Calva y Escorza (2020), en su investigación plantean una análisis de como el clima organización establece parámetros de relación con los riesgos psicosociales en los profesionales planteando como objetivo, como el clima organización establece un fundamentos para dar una evaluación de preocupación para establecer planes de prevención para mejorar el bienestar del personal tanto

administrativo como el personal de salud, los resultados de acuerdo a una prueba estadística, estableciendo una relación significativa ( $p < 1\%$ ), concluyendo que para mejorar el clima organizacional se tiene que establecer diferentes parámetros de gestión para incrementar tanto la comunicación, planificación y políticas para mejorar a satisfacción de los trabajadores.

Según López et al. (2022), el estudio observacional y descriptivo analizó la CI y el trabajo en equipo durante los turnos de guardia, se utilizó un cuestionario semiestructurado autoadministrado, con 71 unidades de análisis, los resultados mostraron que la mayoría del personal tiene una percepción positiva de la CI en relación con el trabajo en equipo, destacando actitudes positivas hacia la visión estratégica y la complementariedad. Sin embargo, las prácticas durante el cambio de guardia fueron predominantemente negativas, especialmente en la evaluación del desempeño relacionada con la comunicación interna.

Por su parte Hernández et al. (2021), El estudio buscó determinar los estilos de liderazgo y CO, basado en la comunicación, las conclusiones señalan que los problemas de comunicación interna se agudizan cuando los niveles del clima organizacional son bajos, afectando la estabilidad del ambiente laboral debido al estilo de liderazgo predominante.

Los antecedentes nacionales describimos a; Ojeda et al. (2021), el objetivo fue examinar el CO y la cultura de seguridad en el servicio de cuidados intermedios neonatales, los hallazgos revelaron  $r = 0.43$  y un  $p < 5\%$  entre las variables. La conclusión general del estudio es que, aunque existen ciertas debilidades en el clima organizacional, especialmente en aspectos como remuneración y liderazgo, estas se ven contrarrestadas por una cultura de seguridad efectiva que promueve el trabajo en equipo en la atención neonatal intermedia.

Además, Solís (2021), el autor estableció la determinación de la CI y CO, los resultados hallados determinaron un índice de relación para la variables de 0.767, específicamente se halló que entre la CI y la estructura organizacional del CL un índice de 0.735, por lo que se estableció que entre los dos parámetros se halló una relación altamente significativa, subsiguientemente Ricaldi (2022), estableció determinar la relación entre la CI en el CL, hallando un  $r = 0.895$  y una Sig. De 0.000, concluyendo que entre la CI y el CL existe una relación significativa.

En ese contexto, Damián et al (2021), el estudio buscó la relación entre la CI y el CO en Chimbote, se realizó un análisis correlacional descriptivo con 100 profesionales del departamento Materno-infantil, utilizando cuestionarios en línea los resultados mostraron un desempeño laboral alto y una CI de nivel medio, encontrándose una relación y significativa entre la comunicación descendente y el desempeño ( $r=0.338$  y  $p<5\%$ ), concluyendo que entre los parámetros de comunicación entre los equipos de trabajo y subordinados establecen un adecuado desempeño dentro de la entidad.

A nivel local, Soto (2022), el estudio propuso identificar la relación entre el CO y la calidad de la atención, se utilizó una metodología observacional, transversal y correlacional, aplicando cuestionarios a 53 trabajadores de salud, se halló un  $p = 0.000$ , entre el CO y la calidad del cuidado, especialmente en dimensiones como credibilidad, respeto e imparcialidad, esto demuestra la influencia del ambiente de trabajo en la eficacia de la atención médica.

Sugiriendo también a, Pezo y Vargas (2020), Este estudio investiga la CI y cómo se utiliza para fomentar una cultura organizacional, tanto médico como administrativo. Utilizando la fenomenología hermenéutica para el análisis de entrevistas semiestructuradas, En el contexto de la salud ocupacional y bajo el marco de la responsabilidad social, la comunicación interna se administra en la institución médica, no obstante, el estudio concluye que, a pesar de los esfuerzos en la CI, el centro de salud no ha logrado instaurar una cultura organizacional que fomente efectivamente la salud de manera sistemática.

Incluyendo a Ávila (2024), El estudio busco la relación entre la CI y el CO con 46 personas de muestra y aplicando dos instrumentos con escala numérica, los resultados mostraron un  $r=0,623$ , concluyendo que existe una relación moderada y positiva entre la CI y el CO.

Por otro lado, las bases teóricas posibilitarán una explicación con respecto a la variable CI, se explica desde el modelo de CI de Downs y Hazen, es fundamental para entender cómo se gestiona la comunicación en las organizaciones, este modelo identifica la CI como un proceso esencial que facilita el intercambio de información necesario para el funcionamiento organizacional.

La comunicación interna es vital en los entornos organizacionales por varias razones. Primero, garantiza que todos comprendan y sigan los objetivos y estrategias, Segundo, ayuda a crear un ambiente organizacional positivo al asegurar que todos los miembros estén bien informados y puedan participar activamente, según el modelo propuesto por Downs y Hazen, existen tres dimensiones principales de la comunicación interna: la comunicación descendente se refiere a la información que fluye desde la alta dirección hacia los empleados subordinados, la comunicación ascendente involucra el flujo de información desde los empleados hacia la gerencia, este canal es vital para que la alta dirección reciba retroalimentación sobre las operaciones diarias y las percepciones del personal (Pamula et al., 2023), la comunicación horizontal ocurre entre empleados del mismo nivel jerárquico y facilita la coordinación de actividades y la resolución de problemas entre departamentos o individuos que no tienen una relación directa de autoridad, pero cuya cooperación es esencial para la eficiencia operativa (Pamula et al., 2023).

Por otro lado la Teoría de la Red de Comunicación se centra en la circulación de la información en una organización mediante vías tanto oficiales como no oficiales, las redes formales, establecidas oficialmente, siguen la jerarquía organizacional y aseguran la claridad en la comunicación oficial, las redes informales surgen espontáneamente y facilitan la comunicación rápida y flexible, incluyendo conversaciones casuales y rumores, estas redes son cruciales para la eficiencia operativa y la cohesión organizacional, las formales mejoran la eficiencia al garantizar que la información llegue a las personas correctas, mientras que las informales fortalecen los lazos entre empleados y permiten una rápida adaptación a las necesidades cambiantes, los gestores deben reconocer la influencia de las redes informales en la moral y cultura organizacional y diseñar redes formales eficientes, una gestión efectiva de ambas redes ayuda a mantener un CO favorable (Garrido et al., 2020).

Para entender el CO, la teoría de Litwin y Stringer proporciona un análisis profundo sobre cómo el ambiente interno de una organización influye en la conducta y motivación de sus empleados, esta teoría sugiere que la manera en que los empleados interpretan las políticas y procesos de la organización da forma a un entorno que puede afectar considerablemente su rendimiento y bienestar laboral. Este

entorno no solo influye en su percepción del lugar de trabajo, sino que también condiciona su grado de compromiso y efectividad (Sein et al., 2020).

La comunicación interna es crucial en entornos organizacionales, ya que facilita el intercambio de información necesario para el funcionamiento eficiente de la organización, Litwin y Stringer destacan que la percepción de los empleados sobre las políticas y procedimientos está influenciada por la comunicación interna, la cual puede mejorar el clima organizacional si se gestiona correctamente, los líderes y gestores deben asegurar que las prácticas de gestión y comunicación sean percibidas positivamente por los empleados, fomentando así un ambiente más productivo y armonioso (Sein et al., 2020).

La teoría de Litwin y Stringer identifica dimensiones clave que definen y afectan el ambiente de trabajo, impactando directamente la motivación y eficiencia de los empleados, entre estas dimensiones, la estructura se refiere a cómo está organizada la autoridad y las responsabilidades dentro de la organización, afectando la claridad de roles y la eficiencia operativa, la cooperación alude al nivel de trabajo en equipo y apoyo mutuo entre empleados, esencial para la innovación y la resolución efectiva de problemas (Sein et al., 2020), considerando que las relaciones entre colegas son cruciales, ya que las interacciones positivas fomentan un ambiente laboral motivador y satisfactorio, reduciendo el estrés y aumentando la productividad, estas dimensiones se entrelazan para formar un clima organizacional que puede variar de positivo a negativo, influyendo significativamente tanto en el rendimiento individual como en el global de la organización (Sein et al, 2020).

Por consiguiente se describe a la Teoría de los Roles Organizacionales de Katz y Kahn se centra en cómo los roles y expectativas dentro de una organización influyen en el clima organizacional, esta teoría sostiene que el CO es un reflejo de la percepción de los empleados sobre los roles que desempeñan, las expectativas asociadas y cómo estas son comunicadas y gestionadas, en entornos organizacionales, la comunicación interna es crucial para asegurar que los roles estén claramente definidos y que las expectativas sean realistas. Una comunicación efectiva facilita la comprensión y aceptación de los roles, proporcionando un ambiente de confianza y colaboración (Cathalifaud, 2008).

Finalmente los conceptos de cada una de las variables así como de sus dimensiones estableciendo que la comunicación interna se refiere a los procesos y actividades a través de los cuales se transmite información entre los diferentes niveles y sectores dentro de una organización, este tipo de comunicación incluye el intercambio de información, decisiones, y directrices que son fundamentales para el funcionamiento diario de la empresa, (Oyarvide et al., 2017), teniendo en cuenta como se establece los procesos interpersonales, organizados para cumplir con las necesidades institucionales y laborales, abordando la motivación del equipo desde perspectivas estratégicas con el propósito de optimizar el ambiente de la organización en el desempeño de sus funciones (Jana, 2012), verificando parámetros de comunicación, dialogo para poder transmitir información relevante para el cumplimiento de funciones, pero tomando en cuenta el respeto, honestidad y amabilidad para poder transmitir las responsabilidades de los trabajadores (Chichirez y Purcarea, 2018).

Sus dimensiones establecen la comunicación ascendente, este tipo de comunicación fluye desde los empleados de niveles inferiores hacia los superiores o la gerencia, facilita la retroalimentación, sugerencias y reportes desde los niveles más bajos de la organización hasta la alta dirección, contribuyendo a una gestión más inclusiva y receptiva (Papic, 2019), subsiguientemente se explica la comunicación descendente, consiste en el envío de datos desde la gerencia superior hacia los trabajadores en niveles inferiores., a través de este flujo, se comunican directivas, políticas y la información necesaria para que los empleados cumplan sus funciones, finalmente la comunicación horizontal la cual ocurre entre empleados del mismo nivel jerárquico, su propósito principal es facilitar la coordinación y colaboración entre departamentos o individuos que necesitan trabajar juntos para lograr objetivos comunes, sin necesidad de pasar por la jerarquía superior (Papic, 2019).

Por otra parte la segunda variable, el CO es el ambiente de trabajo en una organización, esta percepción incluye factores como la satisfacción laboral, el grado de motivación, el nivel de las interacciones humanas y el grado de dedicación a la organización (Bustamante, 2023).

Asimismo, el CO es la representación individual de la manera en que los directivos y el personal ven a la organización a la que forman parte, lo que afecta

directamente su desempeño, este entorno se construye a partir de las interacciones internas de la entidad y las influencias externas que condicionan su eficacia. (Bronkhorst, 2014), además, el clima organizacional establece la percepción conjunta del colaborador y la dirección tomando en cuenta la identidad, cooperación, entorno laboral e incentivos que ofrece la entidad (MacDavitt et al., 2007).

Con referencia a sus dimensiones tomamos en consideración primero la estructura, está se refiere a cómo están organizadas las autoridades y responsabilidades dentro de la empresa, y cómo esta estructura influye en el comportamiento y percepciones de los empleados, la segunda dimensión cooperación, evalúa el grado de colaboración recíproca entre los integrantes de la entidad, crucial para la resolución de problemas y la innovación y la tercera dimensión relaciones, implica la calidad de las interacciones entre los empleados, afectando directamente el ambiente laboral (Vikas y Sulabh, 2017).

Por lo tanto como reflexión final, estudiar la influencia entre la CI y el CO es esencial debido a que ambos aspectos tienen un impacto profundo en la eficacia y el bienestar de una organización, una CI efectiva asegura que la información fluya adecuadamente, en todos los estratos de la organización, facilitando la toma de decisiones y consolidando la cohesión entre los empleados, un clima organizacional positivo, influenciado por esta comunicación, mejora la motivación, la satisfacción y la productividad. La falta de atención a esta dinámica puede llevar a malentendidos, baja moral y, en última instancia, a un rendimiento organizacional deficiente.

Finalmente como hipótesis de investigación; Existe influencia significativa entre la comunicación interna y el clima organizacional en un hospital de Trujillo, La Libertad, 2024, como hipótesis específica se establecerá; Existe influencia significativa entre la comunicación interna y la dimensiones del clima organizacional en un hospital de Trujillo, La Libertad, 2024.

## II. METODOLOGIA

En este estudio tipológico, se seleccionó la investigación aplicada, dado que se enfocará en utilizar el conocimiento científico para solucionar problemas específicos y prácticos en el contexto observado, con el objetivo de obtener resultados que puedan ser directamente aplicables para mejorar situaciones reales o implementar soluciones efectivas a futuro (OECD, 2018).

En cuanto a la presentación de los resultados de la investigación, se adoptó el enfoque cuantitativo, se orienta hacia la recopilación y análisis de datos numéricos con el fin de identificar tendencias y validar hipótesis estadísticas. Este enfoque emplea procedimientos estructurados y cuestionarios para evaluar variables y extrapolar los hallazgos a grupos más grandes (Babatunde, 2020). La elección de este enfoque se debió a su capacidad para proporcionar resultados precisos y objetivos, facilitar la identificación de tendencias y relaciones cuantificables, y ser esencial para validar teorías y establecer una base sólida para futuras aplicaciones prácticas.

La investigación se estructuró con un diseño no experimental, transversal y de alcance correlacional causal, en el que las variables fueron observadas y medidas sin manipulación en un solo momento temporal (Thomas, 2023). Este método fue elegido para analizar la influencia entre dos variables en un grupo específico de participantes. Al ser de corte transversal, el estudio capturó parámetros, características y comportamientos de los sujetos en un instante determinado, lo que permitió evaluar las correlaciones entre las diferentes variables y dimensiones. (Burke, 2001) (Ver anexo 7.1)

En dicha terminología, la variable independiente CI, se refiere a los procesos y actividades a través de los cuales se transmite información entre los diferentes niveles y sectores dentro de una organización, este tipo de comunicación incluye el intercambio de información, decisiones, y directrices que son fundamentales para el funcionamiento diario de la empresa implicando a las dimensiones comunicación ascendente, descendente y horizontal, con referencia a la variable dependiente clima organizacional es el ambiente de trabajo en una organización, esta percepción incluye factores como la satisfacción laboral, el grado de motivación, el nivel de las conexiones personales y el grado de lealtad hacia la entidad, la cual cuenta con 3

dimensiones estructura, cooperación por recompensa y relaciones, especificados en la operacionalización de variables (Ver anexo 1).

La población del estudio incluyó a 159 profesionales de la salud. Se seleccionó una muestra de 100 profesionales siguiendo criterios de inclusión que exigían tener más de un año de experiencia laboral y conocimientos previos relacionados con el estudio, además de incluir a personal bajo cualquier modalidad de contratación (CAS, Locación, 276). Se excluyeron aquellos profesionales que estuvieran en licencia médica o que no desearan participar en la investigación. Se empleó un muestreo no probabilístico por conveniencia y se utilizó el cálculo de proporciones finitas para determinar la muestra, la cual incluyó técnicos, médicos, enfermeras y obstetras (Ver anexo 7.2).

A continuación, se explica la técnica de investigación empleada, el enfoque utilizado fue el cuestionario, una estrategia de recolección de información que emplea interrogantes para captar datos y perspectivas de un conjunto de individuos sobre diferentes asuntos (Sajjad, 2016). El instrumento de recolección de datos fue el cuestionario, que consiste en una serie de preguntas diseñadas para recabar información específica de los encuestados y se utiliza en estudios para analizar comportamientos, opiniones o características determinadas (Roopa y Satya, 2012). Para el cuestionario que mide la comunicación interna (CI), se consideró al instrumento construido por Arias (2022), el cual consta de 30 preguntas distribuidas en 3 dimensiones, la dimensión comunicación descendente (8 ítems), comunicación ascendente (9 ítems) y la comunicación horizontal (13 ítems), con un registro de respuesta de escala tipo Likert (1 = nunca), (2= casi nunca), (3= a veces), (4= casi siempre) y (5 = siempre), con un criterio de rango; Bueno (110 - 150), Medio, (71 - 109), Bajo (30 - 70).

Al igual que para el cuestionario que mide el clima organizacional (CO), construido por Bazalar (2020), la cual consta de 21 preguntas distribuidas en 3 dimensiones, Estructura (10 ítems), Cooperación por recompensa (6 ítems), con un registro de respuesta de escala tipo Likert (1 = nunca), (2= casi nunca), (3= a veces), (4= casi siempre) y (5 = siempre), con un criterio de rango; Bueno (77 - 105), Medio, (46 - 76), Bajo (21 - 48).

En esa misma línea se determinó, que los cuestionarios atravesarán dos procedimientos el primero, será la validación de contenido por el juicio de expertos, para que se le pueda dar relevancia al contenido de las preguntas (Ver anexo 3.1), además fue especificado por la prueba de V de Aiken en donde se estableció una validez perfecta ya que la concordancia fue igual a 1 tanto para la variable 1 como para la variable 2 (Ver anexo 3.2) (Torres et al, 2022), como segundo procedimiento la confiabilidad ya que determinará a través de una prueba piloto y usando el método de alfa de Cronbach el nivel de fiabilidad de los instrumentos (Bonett y Wright, 2014), la prueba piloto estableció a 30 participantes, para la CI se determinó un alfa de 0.940 en donde se estableció una fiabilidad excelente, para el CO se halló un alfa de 0.957 que correspondió a una fiabilidad excelente (Ver anexo 4).

La investigación se llevó a cabo de la siguiente manera: en primer lugar, se consiguió la autorización del director de la institución para utilizar los instrumentos, luego, se comunicó con cada miembro del equipo para explicar los objetivos del estudio y recabar su consentimiento informado. Se les explicó que sus respuestas serían totalmente confidenciales y que su información se trataría con la máxima discreción, el tiempo estimado para completar el cuestionario fue de entre 8 y 13 minutos por individuo, las respuestas se convirtieron en códigos y se almacenaron en una base de datos creada en una aplicación de manejo de hojas de cálculo.

Durante el análisis de datos, la información se recopiló en una base de datos mediante el uso de un programa de gestión de hojas de cálculo, asegurando el orden y la organización de las variables y sus respectivas dimensiones, con las respuestas correctamente ingresadas, los datos fueron analizados con el software IBM SPSS v.27 y se presentaron en tablas estadísticas detalladas para el análisis inferencial, se utilizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov para verificar si los datos seguían una distribución normal, encontrándose que dos dimensiones no cumplían con esta condición, por consiguiente, se optó por emplear estadística no paramétrica para analizar las hipótesis relacionadas con estas dimensiones mediante la prueba de correlación de Spearman ( $\rho$ ), además, las hipótesis generales y específicas se ajustaron usando análisis inferencial, aplicando el coeficiente de determinación ( $R^2$ ) y el índice de Nagelkerke para evaluar la influencia.

Finalmente, se abordaron los aspectos éticos de la investigación tomando en cuenta lo establecido en el informe de Belmont, publicado en 1979, el cual sentó las bases para los principios éticos fundamentales en la investigación según la Declaración de Helsinki, estos principios se enfocan en tres áreas esenciales: Consideración hacia las personas, beneficio y equidad, la consideración hacia las personas implica reconocer a los individuos como seres independientes y salvaguardar a aquellos con autonomía restringida, la beneficencia se dirige a minimizar los peligros y optimizar las ventajas, mientras que la justicia demanda una distribución justa de las cargas y recompensas en la investigación, este informe ha sido vital para desarrollar normas éticas y orientar a los investigadores en la realización ética de sus estudios (Anabo et al., 2019).

### III. RESULTADOS

**Tabla 1**

*Influencia entre la CI y el CO en un hospital de Trujillo, La Libertad, 2024.*

COMUNICACIÓN INTERNA	CLIMA ORGANIZACIONAL						Total	
	Bajo		Medio		Alto		N	%
	N	%	N	%	N	%		
<b>Baja</b>	6	6,0%	4	4,0%	0	0,0%	10	10,0%
<b>Media</b>	0	0,0%	9	9,0%	0	0,0%	9	9,0%
<b>Alta</b>	0	0,0%	2	2,0%	79	79,0%	81	81,0%
<b>Total</b>	6	6,0%	15	15,0%	79	79,0%	100	100,0%

**Nota:** Datos examinados a través de métodos de análisis inferencial.

<i>Spearman r= 0.985 (p &lt;0.01)</i>					
Modelo	Log. verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Nagelkerke
Sólo intersección Final	101,058 0,000	101,058	2	,000	,881

Interpretación:

Se observa que el 79% de los encuestados percibe la CI y el CO en un nivel alto, mientras que el 9% los valora en un nivel medio. Los resultados inferenciales indican una correlación muy alta entre estas variables, con un  $r=0.985$  y un valor  $p=0.000$ . Además, el valor de Nagelkerke de 0.881 sugiere que la CI influye significativamente en el CO, explicando el 88.1% de su variabilidad, esto demuestra que una mejora en la CI tiene un impacto positivo y significativo en el CO.

**Tabla 2***Nivel de CI en un hospital de Trujillo, La Libertad, 2024*

<b>Comunicación interna</b>		<b>N</b>	<b>%</b>
Niveles	Bajo	10	10%
	Medio	9	9%
	Alto	81	81%
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Datos examinados a través de métodos de análisis descriptivo.

Interpretación:

La tabla presenta el nivel de CI en un hospital de Trujillo, La Libertad, durante el año 2024, se verifica que el 10% de los trabajadores perciben un nivel de comunicación interna bajo, mientras que el 9% reporta un nivel medio y una amplia mayoría, el 81%, considera que el nivel de comunicación interna es alto, estos resultados sugieren que la mayoría de los empleados tienen una percepción positiva de la comunicación interna dentro del hospital, lo que podría indicar un entorno laboral donde la información fluye adecuadamente y se facilita la colaboración entre los trabajadores, sin embargo, también es importante notar que existe un pequeño porcentaje de empleados que perciben deficiencias en la comunicación, lo cual podría ser un área de mejora para la gestión del hospital.

**Tabla 3***Nivel de CO y sus dimensiones en un hospital de Trujillo, La Libertad, 2024*

Niveles	Clima organizacional		Estructura		Cooperación por recompensa		Relaciones	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Bajo	6	6%	0	0%	11	11%	11	11%
Medio	15	15%	26	26%	24	24%	13	13%
Alto	79	79%	74	74%	65	65%	76	76%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Datos examinados a través de métodos de análisis descriptivo.

Interpretación:

La tabla presenta el nivel de CO y sus dimensiones en un hospital de Trujillo, La Libertad, en 2024, los datos reflejan que el 6% de los empleados perciben un CO bajo, el 15% reporta un clima medio, y una mayoría del 79% considera que el clima organizacional es alto, desglosando por dimensiones específicas, en términos de estructura, el 0% percibe un nivel bajo, el 26% un nivel medio, y el 74% un nivel alto, en cuanto a la cooperación por recompensa, el 11% de los trabajadores reporta un nivel bajo, el 24% un nivel medio, y el 65% un nivel alto. Finalmente, en lo que respecta a las relaciones, el 11% percibe un nivel bajo, el 13% un nivel medio, y una amplia mayoría del 76% reporta un nivel alto.

Estos resultados indican que, en general, el clima organizacional en el hospital es percibido de manera positiva por la mayoría de los empleados, con una notable proporción que considera altas tanto la estructura como la cooperación por recompensas y las relaciones interpersonales. Sin embargo, existen áreas donde se identifican oportunidades de mejora, especialmente en la dimensión de cooperación por recompensa, donde el 11% de los empleados reporta niveles bajos, lo que podría ser un foco de atención para la gestión del hospital.

**Tabla 4**

*Influencia entre la CI y la estructura del CO en un hospital de Trujillo, La Libertad, 2024.*

COMUNICACIÓN INTERNA	ESTRUCTURA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL						Total	
	Bajo		Medio		Alto		N	%
	N	%	N	%	N	%		
<b>Baja</b>	0	0,0%	10	10,0%	0	0,0%	10	10,0%
<b>Media</b>	0	0,0%	4	4,0%	5	5,0%	9	9,0%
<b>Alta</b>	0	0,0%	12	12,0%	69	69,0%	81	81,0%
<b>Total</b>	0	0,0%	26	26,0%	74	74,0%	100	100,0%

**Nota:** Datos examinados a través de métodos de análisis inferencial.

<b>Spearman <math>r= 0.854</math> (<math>p &lt;0.01</math>)</b>					
Modelo	Log. verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Nagelkerke
Sólo intersección Final	41,159 6,869	34,290	2	,000	,426

Interpretación:

Muestra que el 69% de los encuestados percibe la CI y a la estructura del CO en un nivel alto, mientras que el 12% valora a la CI en un nivel alto y a la estructura en un nivel medio, por consiguiente se estableció que la CI es valorada en un nivel bajo y la estructura en un nivel medio con un 10%. Los resultados inferenciales indican una correlación muy alta entre estas variables, con un  $r=0.854$  y un valor  $p=0.000$ . Además, el valor de Nagelkerke de 0.426 sugiere que la CI influye significativamente en la estructura del clima organizacional, explicando en un 42.6% su variabilidad, esto demuestra que una mejora en la CI tiene un impacto positivo y significativo en el CO.

**Tabla 5**

*Influencia entre la CI y la cooperación del CO en un hospital de Trujillo, La Libertad, 2024.*

COMUNICACIÓN INTERNA	COOPERACIÓN POR RECOMPENSA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL						Total	
	Bajo		Medio		Alto		N	%
	N	%	N	%	N	%		
Baja	10	10,0%	0	0,0%	0	0,0%	10	10,0%
Media	1	1,0%	8	8,0%	0	0,0%	9	9,0%
Alta	0	0,0%	16	16,0%	65	65,0%	81	81,0%
<b>Total</b>	11	11,0%	24	24,0%	65	65,0%	100	100,0%

**Nota:** Datos examinados a través de métodos de análisis inferencial

<b>Spearman <math>r = 0.932</math> (<math>p &lt; 0.01</math>)</b>					
Modelo	Log. verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Nagelkerke
Sólo intersección Final	92,563 0,000	92,563	2	,000	,734

Muestra que el 65% de los encuestados percibe la CI y a la cooperación por recompensa del CO en un nivel alto, mientras que el 16% valora a la CI en un nivel alto y a la cooperación por recompensa en un nivel medio, por consiguiente se estableció que la comunicación interna es valorada en un nivel bajo y la cooperación por recompensa en un nivel bajo. Los resultados inferenciales indican una correlación muy alta entre estas variables, con un  $r=0.932$  y un valor  $p=0.000$ . Además, el valor de Nagelkerke de 0.734 sugiere que la comunicación interna influye significativamente en la cooperación por recompensa del clima organizacional, explicando en 73.4% de su variabilidad, esto demuestra que una mejora en la comunicación interna tiene un impacto positivo y significativo en la cooperación por recompensa del clima organizacional.

**Tabla 6**

*Influencia entre la CI y las relaciones del CO en un hospital de Trujillo, La Libertad, 2024*

COMUNICACIÓN INTERNA	RELACIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL						Total	
	Bajo		Medio		Alto		N	%
	N	%	N	%	N	%		
Baja	10	10,0%	0	0,0%	0	0,0%	10	10,0%
Media	1	1,0%	8	8,0%	0	0,0%	9	9,0%
Alta	0	0,0%	5	5,0%	76	76,0%	81	81,0%
<b>Total</b>	11	11,0%	13	13,0%	76	76,0%	100	100,0%

**Nota:** Datos examinados a través de métodos de análisis inferencial para obtener conclusiones estadísticas.

<i>Spearman r= 0.853 (p &lt;0.01)</i>					
Modelo	Log. verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Nagelkerke
Sólo intersección Final	104,808 0,000	104,808	2	,000	,760

Interpretación:

Muestra que el 76% de los encuestados percibe la CI y a las relaciones del CO en un nivel alto, mientras que el 10% valora a la comunicación interna a las relaciones en un nivel bajo, por consiguiente se estableció que la comunicación interna es valorada en un nivel medio y las relaciones en un nivel medio. Los resultados inferenciales indican una correlación muy alta entre estas variables, con un  $r=0.853$  y un valor  $p=0.000$ . Además, el valor de Nagelkerke de 0.760 sugiere que la comunicación interna influye significativamente en las relaciones del clima organizacional, explicando en 76% de su variabilidad, esto demuestra que una mejora en la comunicación interna tiene un impacto positivo y significativo en las relaciones del clima organizacional.

#### **IV. DISCUSIÓN**

El estudio analizó la influencia de la comunicación interna (CI) en el compromiso organizacional (CO), arrojando resultados de gran relevancia que revelan una relación significativa entre estas dos variables, los hallazgos sugieren que una mejora en la comunicación interna puede tener un impacto positivo tanto en el ambiente laboral como en la satisfacción de los empleados, lo cual es crucial para el desarrollo de estrategias efectivas en entornos de salud, además, es fundamental discutir estos resultados en el contexto de investigaciones previas para validar y fortalecer la comprensión de cómo optimizar la comunicación interna para mejorar el compromiso organizacional, por ello, se presentaron los resultados detalladamente y se compararán con estudios anteriores para ofrecer una visión integral y fundamentada de esta relación, contribuyendo a un enfoque más estratégico en la gestión de la comunicación interna en organizaciones del sector salud, asegurando así que los beneficios sean sostenibles y alineados con los objetivos organizacionales.

Para demostrar el objetivo de investigación; la investigación sobre la influencia entre la CI y el CO en un hospital de Trujillo, La Libertad, 2024, ha revelado resultados significativos de influencia entre CI y el CO, sugiriendo que una mejora en la CI se traduce directamente en un mejor CO, estos descubrimientos resaltan la necesidad de reforzar los canales de comunicación en el interior de la organización, ya que una CI efectiva no solo mejora el ambiente laboral sino que también potencia la motivación y el desempeño del personal, por lo tanto, es imperativo que los gestores hospitalarios implementen estrategias robustas de comunicación para fomentar un entorno de trabajo más cohesivo y productivo, esto es crucial para el logro organizacional y el bienestar del personal.

Guardando coherencia con la investigación del estudio de Ricaldi (2022), se estableció determinar la influencia entre la CI y el CO, encontrando un coeficiente de influencia de 0,895 y una significancia de 0,000, la conclusión de este estudio fue que existe una influencia significativa entre la CI y el CO, lo cual es coherente con los hallazgos, esta coherencia refuerza la idea de que la CI es un factor crucial para la mejora del clima organizacional, y que los esfuerzos por mejorar la comunicación dentro de las organizaciones deben ser una prioridad estratégica

Por otro lado, el estudio de Pezo y Vargas (2020) investiga la CI desde una perspectiva de salud ocupacional dentro del marco de la responsabilidad social, la conclusión de este estudio es que, a pesar de los esfuerzos de gestión de comunicación interna, el centro médico no ha logrado establecer una cultura organizacional que promueva efectivamente la salud de manera institucionalizada, esto sugiere que la mera implementación de estrategias de CI no es suficiente; es necesario que estas estrategias estén alineadas con los objetivos organizacionales y que se promueva una cultura que valore y promueva la salud y el bienestar de los trabajadores.

Las bases teóricas posibilitarán una explicación aprobando lo establecido por Sein et al. (2020), quienes destacan que la CI es crucial en entornos organizacionales, Puesto que permite el flujo de información indispensable para el funcionamiento efectivo de la entidad, se destaca que la percepción de los empleados sobre las políticas y procedimientos está influenciada por la CI, la cual puede mejorar el CO si se gestiona correctamente, los líderes y gestores deben asegurar que las prácticas de gestión y comunicación sean percibidas positivamente por los empleados, fomentando así un ambiente más productivo y armonioso

Apoyando a Cathalifaud (2008), se identifica que un CO positivo surge cuando los roles están claramente definidos, las expectativas son realistas y se proporciona retroalimentación constante, esto no solo mejora la satisfacción laboral y el desempeño, sino que también fomenta un ambiente de confianza y colaboración, es por ello que la relación entre CI y CO es fundamental; una gestión adecuada de la comunicación interna, que incluya la clarificación de roles y expectativas, es esencial para crear un clima organizacional positivo

Además, es importante considerar la investigación de Torres y Pérez (2021), quienes encontraron que la retroalimentación constante y la implicación activa de los empleados en los procesos de comunicación interna se eleva considerablemente. su compromiso y sentido de pertenencia, esto coincide con los hallazgos presentes, ya que una comunicación interna efectiva no solo se trata de la transmisión de información, sino también de cómo se involucra a los empleados en el diálogo organizacional, por lo tanto, fomentar una cultura de comunicación abierta y participativa puede ser clave para mejorar tanto el clima organizacional como el

desempeño general del hospital, la implementación de espacios de feedback y reuniones periódicas puede ayudar a asegurar que todos los miembros del equipo se sientan escuchados y valorados, lo cual, a su vez, refuerza un entorno de trabajo más armonioso y productivo

Para analizar la influencia entre la CI y la estructura del CO en un hospital de Trujillo, La Libertad, 2024, se han encontrado resultados significativos de influencia, esto sugiere que una mejora en la comunicación interna se traduce directamente en una mejor estructura del clima organizacional, estos descubrimientos destacan la necesidad de reforzar los medios de comunicación dentro de la entidad, ya que una CI efectiva no solo mejora el CO, sino que también potencia la motivación y el desempeño del personal, por lo tanto, es imperativo que los gestores hospitalarios implementen estrategias robustas de comunicación para fomentar un entorno de trabajo más cohesivo y productivo, esto es crucial para alcanzar los objetivos de la entidad y asegurar el bienestar del personal.

Guardando coherencia con la investigación de Solis (2021), también respalda estos hallazgos, al determinar que la CI y la estructura del CO tienen un  $r=0,735$ , indicando una influencia altamente significativa, esta coherencia entre los estudios refuerza la idea de que la CI es un factor crítico para una estructura sólida del CO, además, la estructura organizacional se refiere a cómo está organizada la autoridad y las responsabilidades dentro de la organización, afectando la claridad de roles y la eficiencia operativa.

Apoyando a Sein et al. (2020), una estructura organizacional bien definida implica una distribución clara de tareas, responsabilidades y líneas de autoridad, esto es facilitado por una comunicación interna efectiva, la comunicación descendente asegura que las instrucciones y políticas se comuniquen de manera clara y oportuna a todos los niveles de la organización, mientras que la comunicación ascendente permite que los empleados expresen sus inquietudes y sugerencias, contribuyendo a una toma de decisiones más informada y participativa

La claridad en la estructura organizacional ayuda a los empleados a entender mejor sus roles y responsabilidades, lo que a su vez mejora la eficiencia operativa y reduce la confusión, una comunicación interna sólida garantiza que la información crítica fluya de manera eficiente desde la alta dirección hacia todos los niveles de la

organización y viceversa, esto no solo mejora la comprensión de los objetivos y políticas organizacionales, sino que también fomenta un ambiente de trabajo más transparente y colaborativo

Por lo que se discute que datos demuestran que una mejora en la comunicación interna optimiza el flujo de información y la claridad de roles, además de fortalecer la estructura del clima organizacional, esto, a su vez, impacta positivamente en la motivación y el desempeño del personal, por lo tanto, es crucial que los gestores hospitalarios implementen estrategias de comunicación interna bien estructuradas que faciliten un CO eficiente, transparente y colaborativo, lo cual es necesario para la satisfacción dentro de la organización, estos hallazgos, respaldados por estudios previos, resaltan la importancia de una comunicación interna efectiva como un pilar fundamental para el éxito organizacional

Para analizar la influencia entre la CI y la cooperación del CO, se han encontrado resultados significativos de influencia, esto sugiere que una mejora en la comunicación interna se traduce directamente en una mejor cooperación dentro del clima organizacional, estos resultados enfatizan la importancia de optimizar los canales de comunicación dentro de la organización, ya que una comunicación interna efectiva no solo enriquece el ambiente laboral, sino que también aumenta la motivación y el desempeño del personal, por lo tanto, es imperativo que los gestores hospitalarios implementen estrategias robustas de comunicación para fomentar un entorno de trabajo más cohesivo y productivo, esto es esencial para el éxito organizacional y la satisfacción del personal.

Guardando un enlace con el estudio de López et al. (2022), también respalda estos hallazgos, encontrado que la CI y el trabajo en equipo durante los turnos de guardia, los resultados mostraron que la mayoría del personal tiene una percepción positiva de la CI en influencia con el trabajo en equipo, se destacaron actitudes positivas hacia la visión estratégica y la complementariedad, sin embargo, se identificaron prácticas predominantemente negativas durante el cambio de guardia, especialmente en la evaluación del desempeño relacionada con la comunicación interna, estos resultados indican que, aunque la comunicación interna es percibida positivamente en términos generales, existen áreas críticas que necesitan mejora, como la transición de turnos

Además, la cooperación en el contexto organizacional alude al nivel de trabajo en equipo y apoyo mutuo entre empleados, lo cual es esencial para la innovación y la resolución efectiva de problemas según Sein et al. (2020), una comunicación interna sólida facilita la cooperación, ya que promueve la claridad y la transparencia en las expectativas y objetivos compartidos, esto, a su vez, fomenta un ambiente en el que los empleados se sienten apoyados y motivados para colaborar entre sí.

Por lo que se discute que los resultados de la investigación demuestran que una mejora en la comunicación interna no solo optimiza el flujo de información y la claridad en las expectativas, sino que también fortalece la cooperación dentro del clima organizacional, esto impacta positivamente en la motivación y el desempeño del personal, por lo tanto, es crucial que los gestores hospitalarios implementen estrategias de comunicación interna bien estructuradas que faciliten un ambiente de trabajo eficiente, transparente y colaborativo, lo cual es esencial para el éxito y la satisfacción dentro de la organización, estos hallazgos, respaldados por estudios previos, resaltan la importancia de una comunicación interna efectiva como un pilar fundamental para fomentar la cooperación y, en última instancia, el éxito organizacional

Para la influencia entre la CI y las relaciones del CO, encontrando resultados significativos de influencia, esto sugiere que una mejora en la comunicación interna se traduce directamente en mejores relaciones dentro del clima organizacional, Estos resultados enfatizan la necesidad de mejorar los medios de comunicación dentro de la organización, ya que una comunicación interna eficiente no solo enriquece el entorno laboral, sino que también aumenta la motivación y el rendimiento del equipo, por lo tanto, es imperativo que los gestores hospitalarios implementen estrategias robustas de comunicación para fomentar un entorno de trabajo más cohesivo y productivo, lo cual es esencial para el éxito organizacional y la satisfacción del personal

Guardando coherencia con el estudio de Damián et al. (2021) realizaron un estudio para establecer la relación entre la CI y el desempeño laboral, se encontraron relaciones directas y significativas entre la comunicación descendente y el desempeño ( $r=0.338$  y  $p<5\%$ ), estos resultados concluyen que una comunicación interna eficiente, especialmente en términos de comunicación descendente y

responsabilidad, es crucial para un desempeño adecuado dentro de la entidad, las relaciones entre colegas son cruciales, pues las interacciones positivas fomentan un ambiente laboral motivador y satisfactorio, reduciendo el estrés y aumentando la productividad, estas dimensiones se entrelazan para formar un clima organizacional que puede variar de positivo a negativo, influenciando significativamente tanto el rendimiento individual como el global de la organización

Según Sein et al. (2020), una comunicación interna sólida facilita relaciones laborales positivas, lo cual es esencial para la cohesión del equipo y la eficiencia operativa, por lo que se discute que los resultados de la investigación demuestran que una mejora en la comunicación interna no solo optimiza el flujo de información y la claridad en las expectativas, sino que también fortalece las relaciones dentro del clima organizacional, esto impacta positivamente en la motivación y el desempeño del personal, por lo tanto, es crucial que los gestores hospitalarios implementen estrategias de comunicación interna bien estructuradas que faciliten un ambiente de trabajo eficiente, transparente y colaborativo, lo cual es esencial para el éxito y la satisfacción dentro de la organización, estos hallazgos, respaldados por estudios previos, resaltan la importancia de una comunicación interna efectiva como un pilar fundamental para fomentar relaciones positivas y, en última instancia, el éxito organizacional

Además, es importante considerar el estudio de Martínez y Gómez (2023), quienes encontraron que la implementación de TIC en la CI puede potenciar aún más las relaciones laborales, su investigación reveló que el uso de plataformas digitales para la comunicación interna no solo facilita la rápida diseminación de información, sino que también permite una mayor interacción y colaboración entre los empleados, promoviendo así un sentido de comunidad y pertenencia, este enfoque tecnológico puede ser especialmente beneficioso en entornos hospitalarios donde la información debe fluir de manera ágil y precisa para garantizar una atención de calidad, por lo tanto, combinar estrategias tradicionales de comunicación con herramientas digitales puede ofrecer un enfoque integral para fortalecer las relaciones y el clima organizacional, lo cual es vital para el éxito y la sostenibilidad de la institución

## V. CONCLUSIONES

La comunicación interna ejerce una influencia muy alta y significativa en el clima organizacional, de acuerdo con el coeficiente de Spearman ( $r=0.985$ ,  $p=0.000$ ). El índice de Nagelkerke de 0.881 y la significancia del Chi-cuadrado ( $p=0.000$ ) validan el modelo, demostrando que una buena comunicación interna mejora positivamente el clima laboral, promoviendo un entorno de trabajo más eficiente y colaborativo.

La comunicación interna se encuentra predominantemente en un nivel alto según el 81% de los encuestados, seguida por un nivel bajo y, en menor medida, por un nivel medio, esto sugiere que, aunque la comunicación interna puede considerarse en general eficaz, existen áreas específicas que requieren mejoras para alcanzar un óptimo desempeño comunicativo.

El clima organizacional se encuentra predominantemente en un nivel alto con un 79%, al igual que la dimensión de estructura, aunque esta última también presenta niveles medios con un 74%, indicando la necesidad de mejoras en ese aspecto, en cuanto a la cooperación por recompensa y las relaciones, ambas dimensiones están en un nivel alto con un 65% y 76% respectivamente, pero aún requieren mejoras para alcanzar una eficiencia óptima.

La comunicación interna tiene una influencia muy alta y significativa en la estructura del clima organizacional, según el coeficiente de Spearman ( $r=0.854$ ,  $p=0.000$ ). El índice de Nagelkerke de 0.426 y la significancia del Chi-cuadrado ( $p=0.000$ ) confirman el modelo, verificando que la comunicación interna impacta positivamente en todos los parámetros estructurales del clima organizacional.

La comunicación interna tiene una influencia muy alta y significativa en la cooperación por recompensa del clima organizacional en un hospital de Trujillo, según el coeficiente de Spearman ( $r=0.932$ ,  $p=0.000$ ). El índice de Nagelkerke de 0.734 y la significancia del Chi-cuadrado ( $p=0.000$ ), subrayando el papel crucial de la comunicación interna en la mejora de esta dimensión del clima organizacional.

La comunicación interna tiene una influencia muy alta y significativa en las relaciones del clima organizacional en un hospital de Trujillo ( $r=0.853$  y  $p=0.000$ ), el índice de Nagelkerke de 0.760 con una significancia de 0.000 confirman la importancia estadística y la capacidad explicativa del modelo.

## **VI. RECOMENDACIONES**

A los responsables de gestión de recursos humanos, se recomienda implementar programas de capacitación en comunicación interna para todos los niveles de la organización, estos programas deben enfocarse en habilidades de comunicación efectiva, escucha activa y retroalimentación constructiva.

A la administración implementar programas de capacitación en habilidades comunicativas para todo el personal, fomentar canales de comunicación más abiertos y accesibles, y realizar encuestas periódicas para identificar y abordar áreas específicas que necesitan mejoras, esto ayudará a asegurar un flujo de información más eficiente y efectivo en toda la organización.

A la administración se recomienda realizar talleres de desarrollo organizacional centrados en la mejora de la estructura interna y procesos organizativos, establecer mecanismos de retroalimentación continua y promover un entorno de trabajo colaborativo y bien estructurado.

A las redes de salud, desarrollar políticas y procedimientos claros que promuevan la transparencia y la claridad en la distribución de roles y responsabilidades, se sugiere realizar auditorías periódicas de comunicación interna para identificar áreas de mejora y asegurar que la información fluya de manera eficiente desde la alta dirección hasta todos los niveles de la organización.

Al administrador de la entidad, fomentar actividades de team building y talleres de colaboración que promuevan el trabajo en equipo y el apoyo mutuo entre empleados, también es importante crear espacios y oportunidades para la comunicación abierta y el intercambio de ideas, como reuniones de equipo regulares, grupos de discusión y plataformas colaborativas en línea.

Al gerente de recursos humanos, desarrollar y promover una cultura organizacional basada en el respeto mutuo y la confianza, se recomienda implementar programas de mentoría y coaching para fortalecer las relaciones interpersonales y proporcionar apoyo a los empleados.

## REFERENCIAS

- Anabo, I., Elexpuru, I. & Villardón, L. (2019). *Revisiting the Belmont Report's ethical principles in internet-mediated research: perspectives from disciplinary associations in the social sciences*. *Ethics and Information Technology* 21(2):137-149. DOI: 10.1007/s10676-018-9495-z
- Arias, K. (2022). *La comunicación interna y el compromiso organizacional en una empresa de transportes de Lima Metropolitana – 2021*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/79974>
- Avila, I. (2024). *Comunicación interna y clima organizacional en personal asistencial de un establecimiento de salud nivel I-4, Trujillo, 2023*. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/142986/Avila\\_MIK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/142986/Avila_MIK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Babatunde, O. (2020). *Quantitative Research Method*. [https://www.researchgate.net/publication/340594619\\_Quantitative\\_Research\\_Method](https://www.researchgate.net/publication/340594619_Quantitative_Research_Method)
- Bazalar, M. (2020). *Clima organizacional, satisfacción laboral y desempeño de los trabajadores de la Universidad Nacional del Callao*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49795>
- Bonett, D. & Wright, T. (2014). *Cronbach's alpha reliability: Interval estimation, hypothesis testing, and sample size planning*. *Journal of Organizational Behavior* 36(1). DOI:10.1002/job.1960
- Bravo, O., Almares, K. Arocha, C., Badía, A., Romero, A. & González, D. (2023). *Internal communication in the Ministry of Public Health*. Información para directivos de la Salud. <https://revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/1421/1682>
- Bronkhorst, B., Tummers, L. y Steijn, B. (2014). *Organizational Climate and Employee Mental Health Outcomes: a Systematic Review of Studies in Health Care Organizations*. [https://www.researchgate.net/publication/261835877\\_Organizational\\_Climat](https://www.researchgate.net/publication/261835877_Organizational_Climat)

e\_and\_Employee\_Mental\_Health\_Outcomes\_a\_Systematic\_Review\_of\_Stu  
dies\_in\_Health\_Care\_Organizations

Burke, R. (2001). *Toward a New Classification of Nonexperimental Quantitative Research*. Educational Researcher 30(2):3-13. DOI: 10.3102/0013189X030002003

Bustamante, J. (2023). *Current Paradigms of Human Resources Management: Leadership and Organizational Climate in Organizations*. Gestión en el Tercer Milenio. Vol. 26 - N.º 51 - 2023, pp. 140 – 146. <https://doi.org/10.15381/gtm.v26i51.25515>

Calva, E. y Escorza, W. (2020). *Clima organizacional y su relación con los riesgos psicosociales en los hospitales de Tercer Nivel del Ministerio de Salud Pública en la provincia de Guayas, 2019*. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19496/1/UPS-GT003042.pdf>

Camacho, D., Carrasquilla, D., Domínguez, K. & Palmieri, P. (2022). *Patient Safety Culture in Latin American Hospitals: A Systematic Review with Meta-Analysis*. Int. J. Environ. Res. Public Health, 19 (21). <https://doi.org/10.3390/ijerph192114380>

Cathalifaud, A. (2008). *Las organizaciones desde la teoría de los sistemas sociopoiéticos Cinta de Moebio*, núm. 32, septiembre, 2008, pp. 90-108. <https://www.redalyc.org/pdf/101/10103202.pdf>

Charry, H. (2018). *La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público*. Comuni@cción vol.9 no.1 Puno. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682018000100003](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682018000100003)

Chichirez, C. y Pucarea, V. (2018). *Interpersonal communication in healthcare*. [https://www.researchgate.net/publication/327226946\\_Interpersonal\\_communication\\_in\\_healthcare](https://www.researchgate.net/publication/327226946_Interpersonal_communication_in_healthcare)

Damián, J., Castillo, E., Reyes, C., Salas, R. & Ayala, C. (2021). *Comunicación interna y desempeño laboral en profesionales sanitarios peruanos durante la pandemia COVID-19*. MediSur, vol. 19, núm. 4, pp. 624-632, 2021. Facultad

de Ciencias Médicas de Cienfuegos, Centro Provincial de Ciencias Médicas  
Provincia de Cienfuegos.  
<https://www.redalyc.org/journal/1800/180069886011/html/>

Falkheimer, J. Heide, M., Simonsson, C. & Andersson, R. (2022). *Rally-around-the-organizational-flag? Internal communication in a professional organization during the Covid-19 pandemic crisis*. Corporate Communications: An International Journal, Vol. 27 No. 5, pp. 23-38. <https://doi.org/10.1108/CCIJ-02-2022-0007>

Francés, E. & Camaño, R. (2023). Comunicación interna en centros de atención primaria de salud: una perspectiva de enfermería. *Perspectivas de la comunicación*. ISSN – 0718 – 4867. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9125256>

Garrido, F., Golhaber, G. & Putnam, L. (2020). *Fundamentos de comunicación organizacional, de la organización a la estrategia en el Siglo XXI*. [https://www.researchgate.net/profile/Francisco-Garrido-4/publication/343629110\\_Fundamentos\\_de\\_Comunicacion\\_Organizacional\\_2022/links/5f6a6d1aa6fdcc0086345f39/Fundamentos-de-Comunicacion-Organizacional-2022.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Francisco-Garrido-4/publication/343629110_Fundamentos_de_Comunicacion_Organizacional_2022/links/5f6a6d1aa6fdcc0086345f39/Fundamentos-de-Comunicacion-Organizacional-2022.pdf)

Gómez, A. & Gallardo, E. (2023). *Impacto de la satisfacción con la comunicación interna en el engagement laboral: Análisis correlacional*. <https://comunicacionsociedad.cucsh.udg.mx/index.php/comsoc/article/view/e8407/6600>

Hernández, T., Duana, D. & Polo, S (2021). *Organizational climate and leadership at a mexican public health institute*. Revista Cubana de Salud Pública. Rev Cubana Salud Pública vol.47 no.2 Ciudad de La Habana. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662021000200010](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662021000200010)

Hower, K., Vennedey, V., Hillen, H., Stock, S., Kuntz, L., Pfaff, H., Pforter, T., Scholl, I. & Ansmann, L. (2020). *Is Organizational Communication Climate a Precondition for Patient-Centered Care? Insights from a Key Informant Survey*

*of Various Health and Social Care Organizations*. Int. J. Environ. Res. Public Health 2020, 17(21), 8074; <https://doi.org/10.3390/ijerph17218074/>

Jana, H. (2012). *The Importance of Internal Communication in Hospital Management*. ISSN 1803-4330. <https://profeseonline.upol.cz/en/pdfs/pol/2012/01/02.pdf>

Jones, D. (2024). *Start From The Inside – Common Internal Communication Problems In Healthcare That Influence Patients*. <https://www.hhmglobal.com/knowledge-bank/articles/start-from-the-inside-common-internal-communication-problems-in-healthcare-that-influence-patients>

López, I., Valdéz, J., Vasallo, J., López, R. & Ares, L. (2022). *Patient Handoff: relationship between internal communication and the role of teamwork in the services of the Hospital de Clínicas José de San Martín*. Salud, Ciencia y Tecnología. ISSN – 27969711. DOI: 10.56294/saludcyt202243

MacDavitt, K., Chou, S. y Stone, P. (2007). *Organizational Climate and Health Care Outcomes*. ISSN 1553-7250. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1553725007331127#:~:text=%E2%80%9COrganizational%20climate%E2%80%9D%20has%20been%20defined,be%20directly%20influenced%20by%20managers.>

OECD (2018). *Guía para la recopilación y presentación de información sobre la investigación y el desarrollo experimental*. <https://www.oecd-ilibrary.org/docserver/9789264310681-es.pdf?expires=1714967934&id=id&accname=guest&checksum=667769C05F6E10C5F11F9AC60448F7FA>

Ojeda, R., Podestá, L. & Ruiz, R. (2021). *Clima organizacional y cultura de seguridad de enfermería en un Instituto de Salud Materno Perinatal*. Rev Cubana Enfermer vol.37 no.2 Ciudad de la Habana abr.-jun. 2021 Epub 01-Jun-2021. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192021000200004](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192021000200004)

OPS (2023). *Comunicación Interna – La importancia de la coordinación en la preparación pandémica (C10.1) -Sara Ferraz*.

<https://www.paho.org/es/documentos/comunicacion-interna-importancia-coordinacion-preparacion-pandemica-c101-sara-ferraz>

- Oyarvide, H., Reyes, E. & Montaña, M. (2017). *La comunicación interna como herramienta indispensable de la administración de empresas*. Dom. Cien., ISSN: 2477-8818. Vol. 3, núm. 4, octubre, 2017, pp. 296-309. 7. <http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2017.3.4.oct.296-309>
- Pamula, A. & Zalewska, M. (2023). *Internal Communication Satisfaction while Remote Work: The Organizational Culture Perspective*. European Research Studies Journal. <https://ersj.eu/journal/3137>
- Papic, K. (2019). *Los tipos de comunicación organizacional interna en establecimientos educacionales municipalizados en Chile*. Cuad. Investig. Educ. vol.10 no.1 Montevideo jun. 2019. <https://doi.org/10.18861/cied.2019.10.1.2881>
- Pezo, A., Vargas, J. & Gallardo, E. (2020). *Comunicación interna, cultura organizacional y promoción de la Salud: la visión de los promotores peruanos de salud*. <https://revistas.usal.es/cuatro/index.php/2172-9077/article/view/fjc202020125142>
- Pezo, A. & Vargas, J. (2020). *Internal Communication, Organizational Culture and Health Promotion: The View of the Peruvians Health Promoters*. Fonseca Journal of Communication. ISSN – 21729077. DOI: 10.14201/fjc202020125142
- Ricaldi, B. (2022). *Relación entre la comunicación interna y el clima organizacional en una Institución de salud pública en 2022*. Universidad Cesar Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/100357/Ricaldi\\_LBM-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/100357/Ricaldi_LBM-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Roopa, S. & Satya, R. (2012). *Questionnaire Designing for a Survey*. The Journal of Indian Orthodontic Society 46(4):37-41. DOI:10.5005/jp-journals-10021-1104
- Sajjad, S. (2016). *Methods of data collection*. Basic Guidelines for Research: An Introductory Approach for All Disciplines (pp.201-275)Edition: FirstChapter: 9Publisher: Book Zone Publication, Chittagong-4203, Bangladesh.

[https://www.researchgate.net/publication/325846997\\_METHODS\\_OF\\_DATA\\_COLLECTION](https://www.researchgate.net/publication/325846997_METHODS_OF_DATA_COLLECTION)

- Sein, N., Kunaviktikul, W. & Stark, A. (2020). *A contemporary understanding of organizational climate in healthcare setting: A concept analysis*. Pathology and laboratory medicine articles. [https://scholarlycommons.henryford.com/cgi/viewcontent.cgi?article=1237&context=pathology\\_articles](https://scholarlycommons.henryford.com/cgi/viewcontent.cgi?article=1237&context=pathology_articles)
- Solis, F. (2021). *Comunicación interna y clima organizacional en los trabajadores de la Municipalidad de San Miguel, 2021*. Universidad Cesar Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/123799/Solis\\_GFKN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/123799/Solis_GFKN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Soto, J., Ortega, A., Huapalla, B. & Abarca, Y. (2022). *Clima organizacional y calidad de atención del profesional de la salud de un Centro de Salud de Huánuco, Perú*. Revista Cubana de Enfermería. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192022000200008](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192022000200008)
- Thomas, D. (2023). *Quantitative Research Designs*. Quantitative Research for Practical Theology (pp.103-114) Publisher: Andrews University. [https://www.researchgate.net/publication/370630979\\_Quantitative\\_Research\\_Designs](https://www.researchgate.net/publication/370630979_Quantitative_Research_Designs)
- Torres, J., Vera, V., Zuzunaga, F., Talavera, J. & De La Cruz, J. (2022). Content validity by expert judgment of an instrument to measure knowledge, attitudes and practices regarding salt consumption in the population of Peru. *Rev. Fac. Med. Hum.* 2022; 22(2):273-279. DOI: 10.25176/RFMH.v22i2.4768
- Vercic, A., Sincic, D. & Poloski, N. (2021). *Measuring internal communication satisfaction: validating the internal communication satisfaction questionnaire*. *Corporate Communications: An International Journal*. ISSN: 1356-3289. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/CCIJ-01-2021-0006/full/html>
- Vikas, M. & Sharma, S. (2017). *Organisational Climate: A Conceptual Perspective*. *International Journal of Management and Business*.

[https://www.researchgate.net/publication/325057614\\_Organisational\\_Climat  
e\\_A\\_Conceptual\\_Perspective](https://www.researchgate.net/publication/325057614_Organisational_Climat_e_A_Conceptual_Perspective)

# ANEXOS

## Anexo 1

### Tabla de operacionalización de variables

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	
Comunicación interna	La comunicación interna se refiere a los procesos y actividades a través de los cuales se transmite información entre los diferentes niveles y sectores dentro de una organización, este tipo de comunicación incluye el intercambio de información, decisiones, y directrices que son fundamentales para el funcionamiento diario de la empresa, así como para el alineamiento de los empleados con las metas y valores corporativos, es esencial para garantizar que todos los miembros de la organización estén informados y comprometidos con su rol y responsabilidades. (Oyarvide et al, 2017).	Es la ejecución de un cuestionario para medir la percepción de una muestra determinada con el fin de poder tener una percepción del funcionamiento o eficiencia de la variable de investigación.	Comunicación ascendente	Nivel superior	Ordinal	
				Nivel inferior	De escala Likert 1 = Nunca. 2 = Casi nunca	
				Técnicas	3 = A veces 4 = Casi siempre. 5 = Siempre	
			Comunicación descendente	Mecanismos	Baremo	
					Canales	<b>Bueno</b> 110 – 150
					Calidad	<b>Medio</b> 71 – 109
					Efectividad	<b>Bajo</b> 30 - 70
Clima organizacional	El clima organizacional se refiere a la percepción que tienen los empleados sobre el ambiente de trabajo en una organización, esta percepción incluye factores como la satisfacción laboral, el grado de motivación, la calidad de las relaciones interpersonales y el nivel de compromiso hacia la organización, el clima organizacional influye en cómo se sienten los empleados acerca de su trabajo y puede afectar significativamente la productividad, eficiencia y retención de personal en la empresa. (Bustamante, 2023).	Es la ejecución de un cuestionario para medir la percepción de una muestra determinada con el fin de poder tener una percepción del funcionamiento o eficiencia de la variable de investigación.	Estructura	Reglas	Ordinal	
				Normatividad	De escala Likert	
				Procedimiento	1 = Nunca. 2 = Casi nunca	
				Materiales suficientes	3 = A veces 4 = Casi siempre. 5 = Siempre	
				Responsabilidades		
			Cooperación por recompensa	Reconocimiento	<b>Alto</b> 77 - 105 <b>Medio</b> 49 - 76 <b>Bajo</b> 21 - 48	
				Satisfacción		
				Información		
				Confianza		
				Relaciones	Resolución de conflictos Trabajo colaborativo	

## Anexo 2

### Anexo 2.1



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## ESCUELA DE POSGRADO

### COMUNICACIÓN INTERNA Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN UN HOSPITAL DE TRUJILLO, LA LIBERTAD, 2024.

#### CUESTIONARIO QUE MIDE LA COMUNICACIÓN INTERNA

Arias (2022) y adaptado por Cabanillas y Lora (2024)

**INSTRUCCIONES GENERALES:** Estimada(o) colega o compañero de trabajo, ante usted se presentan un conjunto de afirmaciones que tienen por objeto valorar la comunicación interna en nuestra área de trabajo en la institución. Por tratarse de opiniones no conlleva a compromiso alguno, por lo que se le pide responda marcando con una aspa o X la alternativa con la que mejor se identifica:

**DATOS GENERALES:**

Edad: ..... Sexo: [ ] Femenino [ ] Masculino Condición: [ ] Nombrado [ ] Contratado [ ] Otros Tiempo trabajando en la Institución: ..... Tiempo trabajando en el Puesto Actual: .....

La escala utilizada es la siguiente:

1 = Nunca. 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre. 5 = Siempre

VARIABLE 1: COMUNICACIÓN INTERNA		1	2	3	4	5
DIMENSIONES	INDICADORES					
Comunicación Descendente	<b>NIVEL SUPERIOR</b>					
	1 La comunicación interna sirve dentro de sus objetivos y metas					
	2 Está de acuerdo con la información que le brinda su jefe inmediato					
	3 La comunicación interna genera una identificación institucional por parte del trabajador hacia la empresa					
	4 Una buena comunicación organizacional mejoraría la productividad en sus diferentes áreas					
	<b>NIVEL INFERIOR</b>					
	5 La comunicación en la empresa es de manera clara y entendible					
	6 Existen oportunidades para dar a conocer sus ideas					
	7 La organización promueve actividades de socialización					
	8 Existe alguna distorsión cuando se comunica la información					
	<b>TECNICAS</b>					
9 Existe un proceso interno de comunicación dentro de la organización						
10 Cuando existe desacuerdo, se trabaja en equipo para encontrar solución						
11 Existe un sistema de comunicación interpersonal en la organización						

<b>Comunicación Ascendente</b>	12	Brindan la información adecuada para desarrollarse en sus puestos de trabajo					
	13	Los medios de comunicación de la empresa, les parecen las correctas					
		<b>MECANISMOS</b>					
	14	Se respeta la jerarquía como parte de la comunicación					
	15	Consideras que los mecanismos que se han planteado deben de ser replanteados y mejorados sea el caso					
	16	Se le comunica los éxitos de la empresa y se siente identificado con ellos					
	17	Los procesos que se tiene dentro de la organización le satisfacen en su actividad laboral					
<b>Comunicación Horizontal</b>		<b>CANALES DE INFORMACION</b>					
	18	Su jefe involucra a los equipos en la búsqueda de soluciones					
	19	La información que recibe siempre es a través de los canales formales de comunicación					
	20	La organización da herramientas que faciliten la comunicación adecuadamente					
	21	En la organización se dispone de tecnología que facilite la comunicación					
		<b>CALIDAD</b>					
	22	Usted piensa y reflexiona antes de emitir una comunicación					
	23	Es comprensible la información proyectada por la organización					
	24	Existe colaboración con el personal de su oficina					
	25	Las ideas son tomadas en cuenta para la realización del trabajo					
	26	Se respeta la jerarquía como parte de la comunicación					
		<b>EFFECTIVIDAD</b>					
	27	La comunicación en la empresa es efectiva					
	28	Existe comunicación eficaz y fluida entre el personal					
29	Cumplir con las tareas diarias, le permite su desarrollo personal						
30	Demuestra precisión y efectividad en la ejecución de su trabajo						

## CATEGORIZACIÓN DE LA MEDICIÓN DE COMUNICACIÓN INTERNA Y SUS DIMENSIONES

Variable /Dimensión	Alta	Media	Baja
<b>Comunicación Interna</b>	(110-150)	(71-109)	(30-70)
<b>Ascendente</b>	(30-40)	(19 - 29)	(8-18)
<b>Descendente</b>	(34-45)	(22-33)	(9-21)
<b>Horizontal</b>	(48-65)	(30-47)	(13-19)

## Ficha técnica de validación de instrumentos

### Ficha técnica de validación de instrumento de Comunicación interna

Titulo:	<b>Comunicación interna</b>																							
Autor:	Arias (2022) y Cabanillas (2024)																							
Año:	2024																							
Aplicación	Dirigido al personal de salud																							
Bases teóricas	La comunicación interna se refiere a los procesos y actividades a través de los cuales se transmite información entre los diferentes niveles y sectores dentro de una organización, este tipo de comunicación incluye el intercambio de información, decisiones, y directrices que son fundamentales para el funcionamiento diario de la empresa, así como para el alineamiento de los empleados con las metas y valores corporativos, es esencial para garantizar que todos los miembros de la organización estén informados y comprometidos con su rol y responsabilidades. (Oyarvide et al, 2017).																							
Versión	Arias (2022) y Cabanillas (2024)																							
Sujetos de aplicación	Profesionales de salud del servicio de emergencia en un en un hospital de Trujillo																							
Tipo de administración	Encuesta con abordaje persona a persona																							
Duración	15 a 20 minutos																							
Normas de puntuación	Se aplica Escala de Likert (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre y (5) Siempre																							
Campos de aplicación	Un hospital de Trujillo																							
Validez	Arias (2022) y Cabanillas (2024)																							
Confiabilidad	De acuerdo al método estadístico de Alfa de Cronbach se halló un índice de 0.940 que corresponde a una fiabilidad EXCELENTE, estableciendo que el cuestionario de comunicación interna es confiable.																							
Conclusión	Visto los resultados de la prueba piloto, se concluye que el cuestionario es apto para aplicarse en el presente estudio.																							
Dimensiones	<table><thead><tr><th rowspan="2">Medición</th><th colspan="3">Comunicación Interna</th></tr><tr><th>Alta</th><th>Media</th><th>Baja</th></tr></thead><tbody><tr><td>General</td><td>(110-150)</td><td>(71-109)</td><td>(30-70)</td></tr><tr><td>Ascendente</td><td>(30-40)</td><td>(19 - 29)</td><td>(8-18)</td></tr><tr><td>Descendente</td><td>(34-45)</td><td>(22-33)</td><td>(9-21)</td></tr><tr><td>Horizontal</td><td>(48-65)</td><td>(30-47)</td><td>(13-19)</td></tr></tbody></table>	Medición	Comunicación Interna			Alta	Media	Baja	General	(110-150)	(71-109)	(30-70)	Ascendente	(30-40)	(19 - 29)	(8-18)	Descendente	(34-45)	(22-33)	(9-21)	Horizontal	(48-65)	(30-47)	(13-19)
Medición	Comunicación Interna																							
	Alta	Media	Baja																					
General	(110-150)	(71-109)	(30-70)																					
Ascendente	(30-40)	(19 - 29)	(8-18)																					
Descendente	(34-45)	(22-33)	(9-21)																					
Horizontal	(48-65)	(30-47)	(13-19)																					



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA

EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

COMUNICACIÓN INTERNA Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN UN HOSPITAL DE TRUJILLO, LA LIBERTAD, 2024.

CUESTIONARIO QUE MIDE EL CLIMA ORGANIZACIONAL

Bazalar (2020) y adaptado por Cabanillas y Lora (2024)

Estimada(o) colega o compañero de trabajo, ante usted se presentan un conjunto se afirmaciones que tienen por objeto valorar el clima organizacional en nuestra área de trabajo en la institución. Por tratarse de opiniones no conlleva a compromiso alguno, por lo que se le pide responda marcando con una aspa o X la alternativa con la que mejor se identifica:

DATOS GENERALES:

Edad: ..... Sexo: [ ] Femenino [ ] Masculino Condición: [ ] Nombrado [ ] Contratado [ ] Otros Tiempo trabajando en la Institución: ..... Tiempo trabajando en el Puesto Actual: .....

La escala utilizada es la siguiente:

1 = Nunca. 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre. 5 = Siempre

Table with 6 columns: DIMENSIONES, INDICADORES, 1, 2, 3, 4, 5. Rows include indicators for organizational climate such as 'Considero que es necesario el establecimiento de reglas dentro de la institución' and 'Se brinda bonos en forma de reconocimiento'.

<b>Cooperación por recompensa</b>	1 2	Se emite documentación para reconocer un buen trabajo.					
	1 3	Se realiza programas para reconocer el buen trabajo.					
	1 4	Existe reconocimiento de forma presencial cuando se realiza un buen trabajo.					
	1 5	Existe reconocimiento por correo electrónico cuando se realiza un buen trabajo.					
	1 6	Existe reconocimiento por llamada por teléfono cuando se realiza un buen trabajo.					
	<b>Relaciones</b>	1 7	Te sientes satisfecho con la colaboración y el apoyo de tu equipo de trabajo				
1 8		Recibes información clara y oportuna de tus colegas y superiores					
1 9		Confías en que tus compañeros de trabajo cumplirán con sus responsabilidades					
2 0		Los conflictos en tu lugar de trabajo se resuelven de manera efectiva y justa					
2 1		Trabajas en colaboración con otros departamentos para alcanzar objetivos comunes					

### CATEGORIZACIÓN DE MEDICIÓN DE CLIMA ORGANIZACIONAL Y SUS DIMENSIONES

<b>Variable /Dimensión</b>	<b>Alta</b>	<b>Media</b>	<b>Baja</b>
<b>General</b>	((77-105)	(49-76)	(21-48)
<b>Estructura</b>	(37-50	) (23-36)	(10-22)
<b>Cooperación por recompensa</b>	(22-30)	(14-21)	(6-13)
<b>Relaciones</b>	(19-25)	(12-18)	(5-11)

## Ficha técnica de validación de instrumentos

### Ficha técnica de validación de instrumento de Comunicación interna

Titulo:	<b><i>Clima organizacional</i></b>		
Autor:	Bazalar (2020) y Cabanillas (2024)		
Año:	2024		
Aplicación	Dirigido al personal de salud		
Bases teóricas	El clima organizacional se refiere a la percepción que tienen los empleados sobre el ambiente de trabajo en una organización, esta percepción incluye factores como la satisfacción laboral, el grado de motivación, la calidad de las relaciones interpersonales y el nivel de compromiso hacia la organización, el clima organizacional influye en cómo se sienten los empleados acerca de su trabajo y puede afectar significativamente la productividad, eficiencia y retención de personal en la empresa. (Bustamante, 2023).		
Versión	Arias (2022) y Cabanillas (2024)		
Sujetos de aplicación	Profesionales de salud del servicio de emergencia en un en un hospital de Trujillo		
Tipo de administración	Encuesta con abordaje persona a persona		
Duración	15 a 20 minutos		
Normas de puntuación	Se aplica Escala de Likert (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre y (5) Siempre		
Campos de aplicación	Un hospital de Trujillo		
Validez	Arias (2022) y Cabanillas (2024)		
Confiabilidad	De acuerdo al método estadístico de Alfa de Cronbach se halló un índice de 0.957 que corresponde a una fiabilidad EXCELENTE, estableciendo que el cuestionario de comunicación interna es confiable.		
Conclusión	Visto los resultados de la prueba piloto, se concluye que el cuestionario es apto para aplicarse en el presente estudio.		
Dimensiones	Medición	Clima Organizacional	
		Alta	Media
		Baja	
	General	(77-105)	(49-76) (21-48)
	Estructura	(37-50)	(23-36) (10-22)
	Cooperación por recompensa	(22-30)	(14-21) (6-13)
	Relaciones	(19-25)	(12-18) (5-11)

## Anexo 3

### Anexo 3.1.

#### Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Comunicación interna y clima organizacional en un hospital de Trujillo, La Libertad, 2024; Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

<b>Criterios</b>	<b>Detalle</b>	<b>Calificación</b>
<b>Suficiencia</b>	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
<b>Claridad</b>	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
<b>Coherencia</b>	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
<b>Relevancia</b>	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

*Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008)*

#### Matriz de validación del Cuestionario Comunicación Interna

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Comunicación descendente	Nivel superior	1. La comunicación interna sirve dentro de sus objetivos y metas	1	1	1	1	
		2. Está de acuerdo con la información que le brinda su jefe inmediato	1	1	1	1	
		3. La comunicación interna genera una identificación institucional por parte del	1	1	1	1	

		trabajador hacia la empresa					
		4. Una buena comunicación organizacional mejoraría la productividad en sus diferentes áreas	1	1	1	1	
	Nivel inferior	5. La comunicación en la empresa es de manera clara y entendible	1	1	1	1	
		6. Existen oportunidades para dar a conocer sus ideas	1	1	1	1	
		7. La organización promueve actividades de socialización	1	1	1	1	
		8. Existe alguna distorsión cuando se comunica la información	1	1	1	1	
Comunicación ascendente	Técnicas	9. Existe un proceso interno de comunicación dentro de la organización	1	1	1	1	
		10. Cuando existe desacuerdo, se trabaja en equipo para encontrar solución	1	1	1	1	
		11. Existe un sistema de comunicación interpersonal en la organización	1	1	1	1	
		12. Brindan la información adecuada para desarrollarse en sus puestos de trabajo	1	1	1	1	
		13. Los medios de comunicación de la empresa, les parecen las correctas	1	1	1	1	
	Mecanismos	14. Se respeta la jerarquía como parte de la comunicación	1	1	1	1	
		15. Consideras que los mecanismos que se han planteado deben de ser replanteados y mejorados sea el caso	1	1	1	1	
		16. Se le comunica los éxitos de la empresa y se siente identificado con ellos	1	1	1	1	
		17. Los procesos que se tiene dentro de la organización le satisfacen en su actividad laboral	1	1	1	1	
Comunicación horizontal	Canales de información	18. Su jefe involucra a los equipos en la búsqueda de soluciones	1	1	1	1	

		19. La información que recibe siempre es a través de los canales formales de comunicación	1	1	1	1	
		20. La organización da herramientas que faciliten la comunicación adecuadamente	1	1	1	1	
		21. En la organización se dispone de tecnología que facilite la comunicación	1	1	1	1	
	Calidad	22. Usted piensa y reflexiona antes de emitir una comunicación	1	1	1	1	
		23. Es comprensible la información proyectada por la organización	1	1	1	1	
		24. Existe colaboración con el personal de su oficina	1	1	1	1	
		25. Las ideas son tomadas en cuenta para la realización del trabajo	1	1	1	1	
		26. Se respeta la jerarquía como parte de la comunicación	1	1	1	1	
	Efectividad	27. La comunicación en la empresa es efectiva	1	1	1	1	
		28. Existe comunicación eficaz y fluida entre el personal	1	1	1	1	
		29. Cumplir con las tareas diarias, le permite su desarrollo personal	1	1	1	1	
		30. Demuestra precisión y efectividad en la ejecución de su trabajo	1	1	1	1	

### Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario Comunicación interna
Objetivo del instrumento	Medir la Comunicación interna
Nombres y apellidos del experto	Armando Alfonso Mendiburu Mendocilla
Documento de identidad	32812857
Años de experiencia en el área	30 años
Máximo Grado Académico	Magister en investigación y docencia universitaria
Nacionalidad	Peruana
Institución	Ministerio de Cultura
Cargo	Investigador
Número telefónico	938255852
Firma	 <small>Mg. Armando Alfonso Mendiburu Mendocilla  D.N.I. 32812857  CPAP: N° 039</small>
Fecha	12 de Mayo del 2024

### Matriz de validación del Cuestionario Clima Organizacional

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Estructura	Reglas	1. Considero que es necesario el establecimiento de reglas dentro de la institución.	1	1	1	1	
	Normatividad	2. Las normas de disciplina de la institución me parecen adecuadas.	1	1	1	1	

		3. En esta institución existe orden normativo.	1	1	1	1	
		4. Las normas vigentes facilitan mi desempeño.	1	1	1	1	
	Procedimiento	5. Los procedimientos establecidos en la normativa ayudan a la realización de mis tareas.	1	1	1	1	
		6. Los tipos de trabajo me parecen adecuados.	1	1	1	1	
		7. Opino que para mejorar los procedimientos.	1	1	1	1	
		8. Se me permite poner en práctica lo que considero más adecuado para realizar mi trabajo.	1	1	1	1	
	Materiales suficientes	9. La institución otorga los materiales suficientes para realizar mi trabajo.	1	1	1	1	
	Responsabilidades	10. Considero que mis funciones y responsabilidades están claramente delimitadas.	1	1	1	1	
Cooperación por recompensa	Reconocimiento	11. Se brinda bonos en forma de reconocimiento.	1	1	1	1	
		12. Se emite documentación para reconocer un buen trabajo.	1	1	1	1	
		13. Se realiza programas para reconocer el buen trabajo.	1	1	1	1	
		14. Existe reconocimiento de forma presencial cuando se realiza un buen trabajo.	1	1	1	1	
		15. Existe reconocimiento por correo electrónico cuando se realiza un buen trabajo.	1	1	1	1	
		16. Existe reconocimiento por llamada por teléfono cuando se realiza un buen trabajo.	1	1	1	1	
Relaciones	Satisfacción	17. Te sientes satisfecho con la colaboración y el apoyo de tu equipo de trabajo	1	1	1	1	
	Información	18. Recibes información clara y oportuna de tus colegas y superiores	1	1	1	1	
	Confianza	19. Confías en que tus compañeros de trabajo	1	1	1	1	

		cumplirán con sus responsabilidades					
	Resolución de conflictos	20. Los conflictos en tu lugar de trabajo se resuelven de manera efectiva y justa	1	1	1	1	
	Trabajo colaborativo	21. Trabajas en colaboración con otros departamentos para alcanzar objetivos comunes	1	1	1	1	

### Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario Clima organizacional
Objetivo del instrumento	Medir el clima organizacional
Nombres y apellidos del experto	Armando Alfonso Mendiburu Mendocilla
Documento de identidad	32812857
Años de experiencia en el área	30 años
Máximo Grado Académico	Magister en investigación y docencia universitaria
Nacionalidad	Peruana
Institución	Ministerio de Cultura
Cargo	Investigador
Número telefónico	938255852
Firma	 <small> Mg. Armando Alfonso Mendiburu Mendocilla  D.N.I. 32812857  CPAP: N° 039 </small>
Fecha	12 de Mayo del 2024



Comunicación descendente	Nivel superior	31. La comunicación interna sirve dentro de sus objetivos y metas	1	1	1	1		
		32. Está de acuerdo con la información que le brinda su jefe inmediato	1	1	1	1		
		33. La comunicación interna genera una identificación institucional por parte del trabajador hacia la empresa	1	1	1	1		
			34. Una buena comunicación organizacional mejoraría la productividad en sus diferentes áreas	1	1	1	1	
	Nivel inferior	35. La comunicación en la empresa es de manera clara y entendible	1	1	1	1		
		36. Existen oportunidades para dar a conocer sus ideas	1	1	1	1		
		37. La organización promueve actividades de socialización	1	1	1	1		
		38. Existe alguna distorsión cuando se comunica la información	1	1	1	1		
Comunicación ascendente	Técnicas	39. Existe un proceso interno de comunicación dentro de la organización	1	1	1	1		
		40. Cuando existe desacuerdo, se trabaja en equipo para encontrar solución	1	1	1	1		
		41. Existe un sistema de comunicación interpersonal en la organización	1	1	1	1		
		42. Brindan la información adecuada para desarrollarse en sus puestos de trabajo	1	1	1	1		
		43. Los medios de comunicación de la empresa, les parecen las correctas	1	1	1	1		
	Mecanismos	44. Se respeta la jerarquía como parte de la comunicación	1	1	1	1		
		45. Consideras que los mecanismos que se han planteado deben de ser replanteados y mejorados sea el caso	1	1	1	1		
		46. Se le comunica los éxitos de la empresa y se siente identificado con ellos	1	1	1	1		

		47. Los procesos que se tiene dentro de la organización le satisfacen en su actividad laboral	1	1	1	1	
Comunicación horizontal	Canales de información	48. Su jefe involucra a los equipos en la búsqueda de soluciones	1	1	1	1	
		49. La información que recibe siempre es a través de los canales formales de comunicación	1	1	1	1	
		50. La organización da herramientas que faciliten la comunicación adecuadamente	1	1	1	1	
		51. En la organización se dispone de tecnología que facilite la comunicación	1	1	1	1	
	Calidad	52. Usted piensa y reflexiona antes de emitir una comunicación	1	1	1	1	
		53. Es comprensible la información proyectada por la organización	1	1	1	1	
		54. Existe colaboración con el personal de su oficina	1	1	1	1	
		55. Las ideas son tomadas en cuenta para la realización del trabajo	1	1	1	1	
		56. Se respeta la jerarquía como parte de la comunicación	1	1	1	1	
	Efectividad	57. La comunicación en la empresa es efectiva	1	1	1	1	
		58. Existe comunicación eficaz y fluida entre el personal	1	1	1	1	
		59. Cumplir con las tareas diarias, le permite su desarrollo personal	1	1	1	1	
		60. Demuestra precisión y efectividad en la ejecución de su trabajo	1	1	1	1	

### Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario Comunicación interna
Objetivo del instrumento	Medir la Comunicación interna
Nombres y apellidos del experto	Dayana Xiomaly Plasencia Gonzales
Documento de identidad	72529067
Años de experiencia en el área	4 años
Máximo Grado Académico	Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud
Nacionalidad	Peruana
Institución	Hospital La Caleta
Cargo	Tecnólogo medico
Número telefónico	938161268
Firma	
Fecha	30 de Mayo del 2024

### Matriz de validación del Cuestionario Clima Organizacional

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Estructura	Reglas	1. Considero que es necesario el establecimiento de reglas dentro de la institución.	1	1	1	1	
	Normatividad	2. Las normas de disciplina de la institución me parecen adecuadas.	1	1	1	1	
		3. En esta institución existe orden normativo.	1	1	1	1	

		4. Las normas vigentes facilitan mi desempeño.	1	1	1	1	
	Procedimiento	5. Los procedimientos establecidos en la normativa ayudan a la realización de mis tareas.	1	1	1	1	
		6. Los tipos de trabajo me parecen adecuados.	1	1	1	1	
		7. Opino que para mejorar los procedimientos.	1	1	1	1	
		8. Se me permite poner en práctica lo que considero más adecuado para realizar mi trabajo.	1	1	1	1	
	Materiales suficientes	9. La institución otorga los materiales suficientes para realizar mi trabajo.	1	1	1	1	
	Responsabilidades	10. Considero que mis funciones y responsabilidades están claramente delimitadas.	1	1	1	1	
Cooperación por recompensa	Reconocimiento	11. Se brinda bonos en forma de reconocimiento.	1	1	1	1	
		12. Se emite documentación para reconocer un buen trabajo.	1	1	1	1	
		13. Se realiza programas para reconocer el buen trabajo.	1	1	1	1	
		14. Existe reconocimiento de forma presencial cuando se realiza un buen trabajo.	1	1	1	1	
		15. Existe reconocimiento por correo electrónico cuando se realiza un buen trabajo.	1	1	1	1	
		16. Existe reconocimiento por llamada por teléfono cuando se realiza un buen trabajo.	1	1	1	1	
Relaciones	Satisfacción	17. Te sientes satisfecho con la colaboración y el apoyo de tu equipo de trabajo	1	1	1	1	
	Información	18. Recibes información clara y oportuna de tus	1	1	1	1	

		colegas y superiores					
	Confianza	19. Confías en que tus compañeros de trabajo cumplirán con sus responsabilidades	1	1	1	1	
	Resolución de conflictos	20. Los conflictos en tu lugar de trabajo se resuelven de manera efectiva y justa	1	1	1	1	
	Trabajo colaborativo	21. Trabajas en colaboración con otros departamentos para alcanzar objetivos comunes	1	1	1	1	

### Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario Clima organizacional
Objetivo del instrumento	Medir el clima organizacional
Nombres y apellidos del experto	Dayana Xiomaly Plasencia Gonzales
Documento de identidad	72529067
Años de experiencia en el área	4 años
Máximo Grado Académico	Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud
Nacionalidad	Peruana
Institución	Hospital La Caleta
Cargo	Tecnólogo medico
Número telefónico	938161268
Firma	
Fecha	30 de Mayo del 2024



Comunicación descendente	Nivel superior	1. La comunicación interna sirve dentro de sus objetivos y metas	1	1	1	1		
		2. Está de acuerdo con la información que le brinda su jefe inmediato	1	1	1	1		
		3. La comunicación interna genera una identificación institucional por parte del trabajador hacia la empresa	1	1	1	1		
			4. Una buena comunicación organizacional mejoraría la productividad en sus diferentes áreas	1	1	1	1	
	Nivel inferior	5. La comunicación en la empresa es de manera clara y entendible	1	1	1	1		
		6. Existen oportunidades para dar a conocer sus ideas	1	1	1	1		
		7. La organización promueve actividades de socialización	1	1	1	1		
		8. Existe alguna distorsión cuando se comunica la información	1	1	1	1		
Comunicación ascendente	Técnicas	9. Existe un proceso interno de comunicación dentro de la organización	1	1	1	1		
		10. Cuando existe desacuerdo, se trabaja en equipo para encontrar solución	1	1	1	1		
		11. Existe un sistema de comunicación interpersonal en la organización	1	1	1	1		
		12. Brindan la información adecuada para desarrollarse en sus puestos de trabajo	1	1	1	1		
		13. Los medios de comunicación de la empresa, les parecen las correctas	1	1	1	1		

	Mecanismos	14. Se respeta la jerarquía como parte de la comunicación	1	1	1	1	
		15. Consideras que los mecanismos que se han planteado deben de ser replanteados y mejorados sea el caso	1	1	1	1	
		16. Se le comunica los éxitos de la empresa y se siente identificado con ellos	1	1	1	1	
		17. Los procesos que se tiene dentro de la organización le satisfacen en su actividad laboral	1	1	1	1	
Comunicación horizontal	Canales de información	18. Su jefe involucra a los equipos en la búsqueda de soluciones	1	1	1	1	
		19. La información que recibe siempre es a través de los canales formales de comunicación	1	1	1	1	
		20. La organización da herramientas que faciliten la comunicación adecuadamente	1	1	1	1	
		21. En la organización se dispone de tecnología que facilite la comunicación	1	1	1	1	
	Calidad	22. Usted piensa y reflexiona antes de emitir una comunicación	1	1	1	1	
		23. Es comprensible la información proyectada por la organización	1	1	1	1	
		24. Existe colaboración con el personal de su oficina	1	1	1	1	
		25. Las ideas son tomadas en cuenta para la realización del trabajo	1	1	1	1	
		26. Se respeta la jerarquía como	1	1	1	1	

		parte de la comunicación					
Efectividad	27.	La comunicación en la empresa es efectiva	1	1	1	1	
	28.	Existe comunicación eficaz y fluida entre el personal	1	1	1	1	
	29.	Cumplir con las tareas diarias, le permite su desarrollo personal	1	1	1	1	
	30.	Demuestra precisión y efectividad en la ejecución de su trabajo	1	1	1	1	

### Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario Comunicación interna
Objetivo del instrumento	Medir la Comunicación interna
Nombres y apellidos del experto	Martin Castro Santisteban
Documento de identidad	08553897
Años de experiencia en el área	25 años
Máximo Grado Académico	Magister en Psicología clínica y de la salud
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad San Martin de Porres
Cargo	Docente en investigación
Número telefónico	943954796
Firma	
Fecha	30 de Mayo del 2024

## Matriz de validación del Cuestionario Clima Organizacional

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Estructura	Reglas	22. Considero que es necesario el establecimiento de reglas dentro de la institución.	1	1	1	1	
	Normatividad	23. Las normas de disciplina de la institución me parecen adecuadas.	1	1	1	1	
		24. En esta institución existe orden normativo.	1	1	1	1	
		25. Las normas vigentes facilitan mi desempeño.	1	1	1	1	
	Procedimiento	26. Los procedimientos establecidos en la normativa ayudan a la realización de mis tareas.	1	1	1	1	
		27. Los tipos de trabajo me parecen adecuados.	1	1	1	1	
		28. Opino que para mejorar los procedimientos.	1	1	1	1	
		29. Se me permite poner en práctica lo que considero más adecuado para realizar mi trabajo.	1	1	1	1	
	Materiales suficientes	30. La institución otorga los materiales suficientes para realizar mi trabajo.	1	1	1	1	
	Responsabilidades	31. Considero que mis funciones y responsabilidades están claramente delimitadas.	1	1	1	1	
Cooperación por recompensa	Reconocimiento	32. Se brinda bonos en forma de reconocimiento.	1	1	1	1	
		33. Se emite documentación para reconocer un buen trabajo.	1	1	1	1	

		34. Se realiza programas para reconocer el buen trabajo.	1	1	1	1	
		35. Existe reconocimiento de forma presencial cuando se realiza un buen trabajo.	1	1	1	1	
		36. Existe reconocimiento por correo electrónico cuando se realiza un buen trabajo.	1	1	1	1	
		37. Existe reconocimiento por llamada por teléfono cuando se realiza un buen trabajo.	1	1	1	1	
Relaciones	Satisfacción	38. Te sientes satisfecho con la colaboración y el apoyo de tu equipo de trabajo	1	1	1	1	
	Información	39. Recibes información clara y oportuna de tus colegas y superiores	1	1	1	1	
	Confianza	40. Confías en que tus compañeros de trabajo cumplirán con sus responsabilidades	1	1	1	1	
	Resolución de conflictos	41. Los conflictos en tu lugar de trabajo se resuelven de manera efectiva y justa	1	1	1	1	
	Trabajo colaborativo	42. Trabajas en colaboración con otros departamentos para alcanzar objetivos comunes	1	1	1	1	

### Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario Clima organizacional
Objetivo del instrumento	Medir el clima organizacional
Nombres y apellidos del experto	Martin Castro Santisteban
Documento de identidad	08553897
Años de experiencia en el área	25 años
Máximo Grado Académico	Magister en Psicología clínica y de la salud
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad San Martin de Porres
Cargo	Docente en investigación
Número telefónico	943954796
Firma	
Fecha	30 de Mayo del 2024

### Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Comunicación interna y clima organizacional en un hospital de Trujillo, La Libertad, 2024; Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

<b>Criterios</b>	<b>Detalle</b>	<b>Calificación</b>
<b>Suficiencia</b>	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
<b>Claridad</b>	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
<b>Coherencia</b>	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
<b>Relevancia</b>	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

*Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008)*

### Matriz de validación del Cuestionario Comunicación Interna

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación	
Comunicación descendente	Nivel superior	31. La comunicación interna sirve dentro de sus objetivos y metas	1	1	1	1		
		32. Está de acuerdo con la información que le brinda su jefe inmediato	1	1	1	1		
		33. La comunicación interna genera una identificación institucional por parte del trabajador hacia la empresa	1	1	1	1		
			34. Una buena comunicación organizacional mejoraría la productividad en sus diferentes áreas	1	1	1	1	
	Nivel inferior	35. La comunicación en la empresa es de manera clara y entendible	1	1	1	1		
		36. Existen oportunidades para dar a conocer sus ideas	1	1	1	1		
		37. La organización promueve actividades de socialización	1	1	1	1		
		38. Existe alguna distorsión cuando se comunica la información	1	1	1	1		
	Comunicación ascendente	Técnicas	39. Existe un proceso interno de comunicación dentro de la organización	1	1	1	1	
			40. Cuando existe desacuerdo, se trabaja en equipo para encontrar solución	1	1	1	1	
			41. Existe un sistema de comunicación interpersonal en la organización	1	1	1	1	
			42. Brindan la información adecuada para desarrollarse en sus	1	1	1	1	

		puestos de trabajo					
		43. Los medios de comunicación de la empresa, les parecen las correctas	1	1	1	1	
	Mecanismos	44. Se respeta la jerarquía como parte de la comunicación	1	1	1	1	
		45. Consideras que los mecanismos que se han planteado deben de ser replanteados y mejorados sea el caso	1	1	1	1	
		46. Se le comunica los éxitos de la empresa y se siente identificado con ellos	1	1	1	1	
		47. Los procesos que se tiene dentro de la organización le satisfacen en su actividad laboral	1	1	1	1	
Comunicación horizontal	Canales de información	48. Su jefe involucra a los equipos en la búsqueda de soluciones	1	1	1	1	
		49. La información que recibe siempre es a través de los canales formales de comunicación	1	1	1	1	
		50. La organización da herramientas que faciliten la comunicación adecuadamente	1	1	1	1	
		51. En la organización se dispone de tecnología que facilite la comunicación	1	1	1	1	
	Calidad	52. Usted piensa y reflexiona antes de emitir una comunicación	1	1	1	1	
		53. Es comprensible la información proyectada por la organización	1	1	1	1	
		54. Existe colaboración con	1	1	1	1	

		el personal de su oficina					
		55. Las ideas son tomadas en cuenta para la realización del trabajo	1	1	1	1	
		56. Se respeta la jerarquía como parte de la comunicación	1	1	1	1	
	Efectividad	57. La comunicación en la empresa es efectiva	1	1	1	1	
		58. Existe comunicación eficaz y fluida entre el personal	1	1	1	1	
		59. Cumplir con las tareas diarias, le permite su desarrollo personal	1	1	1	1	
		60. Demuestra precisión y efectividad en la ejecución de su trabajo	1	1	1	1	

### Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario Comunicación interna
Objetivo del instrumento	Medir la Comunicación interna
Nombres y apellidos del experto	Hinojosa Román Yomira Lizet
Documento de identidad	72846010
Años de experiencia en el área	5 años
Máximo Grado Académico	Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud
Nacionalidad	Peruana
Institución	Centro de terapia física "Alivium"
Cargo	Tecnólogo medico en terapia física
Número telefónico	-
Firma	 Mg. Hinojosa Román Yomira Lizet Tecnólogo Médico Terapia Física y Rehabilitación C.T.M.P 14202 R.G.A. M-0058
Fecha	30 de Mayo del 2024

### Matriz de validación del Cuestionario Clima Organizacional

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Estructura	Reglas	1. Considero que es necesario el establecimiento de reglas dentro de la institución.	1	1	1	1	
	Normatividad	2. Las normas de disciplina de la institución me parecen adecuadas.	1	1	1	1	
		3. En esta institución existe orden normativo.	1	1	1	1	
		4. Las normas vigentes facilitan mi desempeño.	1	1	1	1	
	Procedimiento	5. Los procedimientos establecidos en la normativa ayudan a la realización de mis tareas.	1	1	1	1	
		6. Los tipos de trabajo me parecen adecuados.	1	1	1	1	
		7. Opino que para mejorar los procedimientos.	1	1	1	1	
		8. Se me permite poner en práctica lo que considero más adecuado para realizar mi trabajo.	1	1	1	1	
	Materiales suficientes	9. La institución otorga los materiales suficientes para realizar mi trabajo.	1	1	1	1	

	Responsabilidades	10. Considero que mis funciones y responsabilidades están claramente delimitadas.	1	1	1	1	
Cooperación por recompensa	Reconocimiento	11. Se brinda bonos en forma de reconocimiento.	1	1	1	1	
		12. Se emite documentación para reconocer un buen trabajo.	1	1	1	1	
		13. Se realiza programas para reconocer el buen trabajo.	1	1	1	1	
		14. Existe reconocimiento de forma presencial cuando se realiza un buen trabajo.	1	1	1	1	
		15. Existe reconocimiento por correo electrónico cuando se realiza un buen trabajo.	1	1	1	1	
		16. Existe reconocimiento por llamada por teléfono cuando se realiza un buen trabajo.	1	1	1	1	
Relaciones	Satisfacción	17. Te sientes satisfecho con la colaboración y el apoyo de tu equipo de trabajo	1	1	1	1	
	Información	18. Recibes información clara y oportuna de tus colegas y superiores	1	1	1	1	
	Confianza	19. Confías en que tus compañeros de trabajo cumplirán con sus responsabilidades	1	1	1	1	
	Resolución de conflictos	20. Los conflictos en tu lugar de trabajo se resuelven de manera efectiva y justa	1	1	1	1	
	Trabajo colaborativo	21. Trabajas en colaboración con otros departamentos	1	1	1	1	

		para alcanzar objetivos comunes					
--	--	------------------------------------	--	--	--	--	--

### Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario Clima organizacional
Objetivo del instrumento	Medir el clima organizacional
Nombres y apellidos del experto	Hinojosa Román Yomira Lizet
Documento de identidad	72846010
Años de experiencia en el área	5 años
Máximo Grado Académico	Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud
Nacionalidad	Peruana
Institución	Centro de terapia física "Alivium"
Cargo	Tecnólogo medico en terapia física
Número telefónico	-
Firma	 Mg. Hinojosa Román Yomira Lizet Tecnólogo Médico Terapia Física y Rehabilitación C.T.M.P. 14202 R.G.A. M-0058
Fecha	30 de Mayo del 2024

## Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Comunicación interna y clima organizacional en un hospital de Trujillo, La Libertad, 2024; Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

<b>Criterios</b>	<b>Detalle</b>	<b>Calificación</b>
<b>Suficiencia</b>	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
<b>Claridad</b>	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
<b>Coherencia</b>	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
<b>Relevancia</b>	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

*Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008)*

### Matriz de validación del Cuestionario Comunicación Interna

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Comunicación descendente	Nivel superior	1. La comunicación interna sirve dentro de sus objetivos y metas	1	1	1	1	
		2. Está de acuerdo con la información que le	1	1	1	1	

		brinda su jefe inmediato					
		3. La comunicación interna genera una identificación institucional por parte del trabajador hacia la empresa	1	1	1	1	
		4. Una buena comunicación organizacional mejoraría la productividad en sus diferentes áreas	1	1	1	1	
	Nivel inferior	5. La comunicación en la empresa es de manera clara y entendible	1	1	1	1	
		6. Existen oportunidades para dar a conocer sus ideas	1	1	1	1	
		7. La organización promueve actividades de socialización	1	1	1	1	
		8. Existe alguna distorsión cuando se comunica la información	1	1	1	1	
Comunicación ascendente	Técnicas	9. Existe un proceso interno de comunicación dentro de la organización	1	1	1	1	
		10. Cuando existe desacuerdo, se trabaja en equipo para encontrar solución	1	1	1	1	
		11. Existe un sistema de comunicación interpersonal en la organización	1	1	1	1	
		12. Brindan la información adecuada para desarrollarse en sus puestos de trabajo	1	1	1	1	
		13. Los medios de comunicación de la empresa, les parecen las correctas	1	1	1	1	
	Mecanismos	14. Se respeta la jerarquía como parte de la comunicación	1	1	1	1	
		15. Consideras que los mecanismos que se han planteado deben de ser	1	1	1	1	

		replanteados y mejorados sea el caso					
		16. Se le comunica los éxitos de la empresa y se siente identificado con ellos	1	1	1	1	
		17. Los procesos que se tiene dentro de la organización le satisfacen en su actividad laboral	1	1	1	1	
Comunicación horizontal	Canales de información	18. Su jefe involucra a los equipos en la búsqueda de soluciones	1	1	1	1	
		19. La información que recibe siempre es a través de los canales formales de comunicación	1	1	1	1	
		20. La organización da herramientas que faciliten la comunicación adecuadamente	1	1	1	1	
		21. En la organización se dispone de tecnología que facilite la comunicación	1	1	1	1	
	Calidad	22. Usted piensa y reflexiona antes de emitir una comunicación	1	1	1	1	
		23. Es comprensible la información proyectada por la organización	1	1	1	1	
		24. Existe colaboración con el personal de su oficina	1	1	1	1	
		25. Las ideas son tomadas en cuenta para la realización del trabajo	1	1	1	1	
		26. Se respeta la jerarquía como parte de la comunicación	1	1	1	1	
	Efectividad	27. La comunicación en la empresa es efectiva	1	1	1	1	
		28. Existe comunicación eficaz y fluida entre el personal	1	1	1	1	

		29. Cumplir con las tareas diarias, le permite su desarrollo personal	1	1	1	1	
		30. Demuestra precisión y efectividad en la ejecución de su trabajo	1	1	1	1	

### Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario Comunicación interna
Objetivo del instrumento	Medir la Comunicación interna
Nombres y apellidos del experto	Eddy Eugenio García García
Documento de identidad	07840149
Años de experiencia en el área	15 años
Máximo Grado Académico	Dr. Psicología
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Privada del Norte
Cargo	Docente de investigación
Número telefónico	-
Firma	
Fecha	04 de Junio del 2024

## Matriz de validación del Cuestionario Clima Organizacional

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia		Relevancia	Observación
Estructura	Reglas	1. Considero que es necesario el establecimiento de reglas dentro de la institución.	1	1	1	1		
	Normatividad	2. Las normas de disciplina de la institución me parecen adecuadas.	1	1	1	1		
		3. En esta institución existe orden normativo.	1	1	1	1		
		4. Las normas vigentes facilitan mi desempeño.	1	1	1	1		
	Procedimiento	5. Los procedimientos establecidos en la normativa ayudan a la realización de mis tareas.	1	1	1	1		
		6. Los tipos de trabajo me parecen adecuados.	1	1	1	1		
		7. Opino que para mejorar los procedimientos.	1	1	1	1		
		8. Se me permite poner en práctica lo que considero más adecuado para realizar mi trabajo.	1	1	1	1		
	Materiales suficientes	9. La institución otorga los materiales suficientes para realizar mi trabajo.	1	1	1	1		
	Responsabilidades	10. Considero que mis funciones y responsabilidades están claramente delimitadas.	1	1	1	1		
Cooperación por recompensa	Reconocimiento	11. Se brinda bonos en forma de reconocimiento.	1	1	1	1		
		12. Se emite documentación para reconocer un buen trabajo.	1	1	1	1		
		13. Se realiza programas para reconocer el buen trabajo.	1	1	1	1		
		14. Existe reconocimiento de forma presencial cuando se realiza un buen trabajo.	1	1	1	1		
		15. Existe reconocimiento por correo electrónico cuando se realiza un buen trabajo.	1	1	1	1		
		16. Existe reconocimiento por llamada por	1	1	1	1		

		teléfono cuando se realiza un buen trabajo.					
Relaciones	Satisfacción	17. Te sientes satisfecho con la colaboración y el apoyo de tu equipo de trabajo	1	1	1	1	
	Información	18. Recibes información clara y oportuna de tus colegas y superiores	1	1	1	1	
	Confianza	19. Confías en que tus compañeros de trabajo cumplirán con sus responsabilidades	1	1	1	1	
	Resolución de conflictos	20. Los conflictos en tu lugar de trabajo se resuelven de manera efectiva y justa	1	1	1	1	
	Trabajo colaborativo	21. Trabajas en colaboración con otros departamentos para alcanzar objetivos comunes	1	1	1	1	

### Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario Clima organizacional
Objetivo del instrumento	Medir el clima organizacional
Nombres y apellidos del experto	Eddy Eugenio García García
Documento de identidad	07840149
Años de experiencia en el área	15 años
Máximo Grado Académico	Dr. Psicología
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Privada del Norte
Cargo	Docente de investigación
Número telefónico	-
Firma	
Fecha	04 de Junio del 2024

## Anexo 3.2

Prueba V de Aiken

Para el cuestionario Comunicación Interna

Ítems	Criterio	JUECES					Acuerdos	V Aiken	Decisión
		1	2	3	4	5			
1	Suficiencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
2	Suficiencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
3	Suficiencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
4	Suficiencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
5	Suficiencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
6	Suficiencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
7	Suficiencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
8	Suficiencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
9	Suficiencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si

	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
10	Suficiencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
11	Suficiencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
12	Suficiencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
13	Suficiencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
14	Suficiencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
15	Suficiencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
16	Suficiencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
17	Suficiencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
18	Suficiencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
19	Suficiencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si

20	Suficiencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
21	Suficiencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
22	Suficiencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
23	Suficiencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
24	Suficiencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
25	Suficiencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
26	Suficiencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
27	Suficiencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
28	Suficiencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
29	Suficiencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
30	Suficiencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si

	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si

## Prueba V de Aiken

Para el cuestionario Comunicación Interna

Ítems	Criterio	JUECES					Acuerdos	V Aiken	Decisión
		1	2	3	4	5			
1	Suficiencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
2	Suficiencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
3	Suficiencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
4	Suficiencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
5	Suficiencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
6	Suficiencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
7	Suficiencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
8	Suficiencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si

9	Suficiencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
10	Suficiencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
11	Suficiencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
12	Suficiencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
13	Suficiencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
14	Suficiencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
15	Suficiencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
16	Suficiencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
17	Suficiencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
18	Suficiencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
19	Suficiencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si

	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
20	Suficiencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
21	Suficiencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si

## Anexo 4

### Resultados de análisis de consistencia interna

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30
E1	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
E4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	5	4	5	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4
E5	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
E6	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E7	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3
E8	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	5	5	5	3	3	2	3	3	3	3	4	3	5
E9	1	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	5	5	5	5	5	4	3	5	3	4	4	4	2
E10	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	1	4	3	4	3	2	3	3	4	4	3	4	3	5
E11	2	3	2	1	2	3	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2
E12	2	1	1	3	1	3	1	1	1	1	3	2	2	2	1	2	2	5	3	3	3	2	3	3	2	2	2	1	2	4
E13	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	5	2	3	4	4	2	2	3	4	3	2	4	4
E14	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5
E15	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	5	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	2	5
E16	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
E17	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E18	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3
E19	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	5	5	5	3	3	2	3	3	3	3	4	3	5
E20	1	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	5	5	5	5	5	4	3	5	3	4	4	4	2

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,940	30

De acuerdo al método estadístico de Alfa de Cronbach se halló un índice de 0.940 que corresponde a una fiabilidad EXCELENTE, estableciendo que el cuestionario de comunicación interna es confiable.

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21
E1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	5	4	5	4
E4	5	4	5	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	4	4	3	4	4	4
E5	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E7	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	5	3	3	2	2	3	4	4
E8	5	5	5	3	3	2	3	3	3	3	4	3	5	3	1	3	5	5	5	5	5
E9	5	5	5	5	5	4	3	5	3	4	4	4	2	4	4	4	4	5	4	5	5
E10	4	3	4	3	2	3	3	4	4	3	4	3	5	5	5	5	4	4	4	5	5
E11	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2
E12	5	3	3	3	2	3	3	2	2	2	1	2	4	3	2	2	1	1	1	5	5
E13	5	2	3	4	4	2	2	3	4	3	2	4	4	5	2	5	2	3	5	5	5
E14	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	2	4	4	3	4
E15	5	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	2	5	5	3	3	1	1	5	5	5
E16	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	5	5	5	3
E17	1	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	5	5	5	5
E18	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	1	4	3	4	3
E19	2	3	2	1	2	3	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2
E20	2	1	1	3	1	3	1	1	1	1	3	2	2	2	1	2	2	5	3	3	3

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,957	30

De acuerdo al método estadístico de Alfa de Cronbach se halló un índice de 0.957 que corresponde a una fiabilidad EXCELENTE, estableciendo que el cuestionario de comunicación interna es confiable.

## Anexo 5

### UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO ESCUELA DE POSGRADO

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Usted ha sido invitado (a) a participar en el estudio titulado: Comunicación interna y clima organizacional en un hospital de Trujillo, La Libertad, 2024. Su participación es completamente voluntaria y antes de que tome su decisión debe leer cuidadosamente este formato, hacer todas las preguntas y solicitar las aclaraciones que considere necesarias para comprenderlo. El objetivo de la investigación para la cual estamos solicitando su colaboración es: Determinar la influencia entre la comunicación interna y el clima organizacional en un hospital de Trujillo, La Libertad, 2024. Su aceptación y firma del presente formato, lo compromete a seguir las instrucciones que se les indican y llenar los instrumentos de medición proporcionado por la responsable del estudio.

Se espera que, con el conocimiento derivado de este estudio, beneficie a futuras investigaciones al permitir brindarles una mayor información. Además, para el desarrollo del conocimiento científico, toda información brindada es de carácter confidencial y no se dará a conocer con nombre propio a menos que así lo exija la ley, o un comité de ética.

En tal caso los resultados de la investigación se podrán publicar, pero sus datos no se presentan en forma identificable. Cualquier problema o duda que requiera atención inmediata, deberá ser informada al responsable del estudio, Sra. Cabanillas Milian, Marlid

Declaro haber leído el presente formato de consentimiento y haber recibido respuesta satisfactoria a todas las preguntas que he formulado, antes de aceptar voluntariamente mi participación en el estudio.

#### ENCUESTADO

Firma: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

#### INVESTIGADORA

Nombre: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

## Anexo 6

### Autorización



“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia,  
y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y  
Ayacucho”

---

#### CARTA DE AUTORIZACIÓN

Que, habiendo recepcionado la solicitud de la investigadora, de la Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, del Programa Académico de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, Cabanillas Milian, Marlid identificada con el DNI: 48000844, quien solicitó autorización para la ejecución de su tesis titulada: Comunicación interna y clima organizacional en un hospital de Trujillo, La Libertad, 2024. Se le autoriza dale las facilidades para obtener información para la ejecución de su investigación.

Trujillo, 01 de Junio del 2024



RECIBO LIBERTAD  
GERENCIA REGIONAL DE SALUD  
HOSPITAL REGIONAL DE TRUJILLO  
Ms. Obst. Ruth A. Vargas Gonzales  
Jefe de la O. de Apoyo a la Docencia e Investigación

## Anexo 7

### Anexo 7.1

#### Esquema de investigación

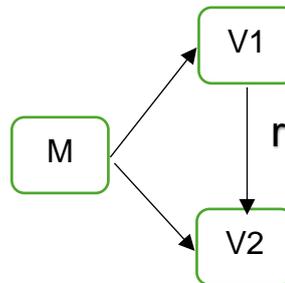
Esquema:

M: Muestra

V1: Comunicación interna

V2: Clima organizacional

R: Nivel de influencia



### Anexo 7.2

#### Determinación de la muestra

Calculo de proporciones finitas

$$n = \frac{NZ^2 pq}{(N-1)D^2 + Z^2 pq} =$$

Variables		Poner en %
Z	1.64	90%
p	0.5	
q	0.5	
D	0.05	
N	159	

Dando como resultado: 100.16, determinando que la muestra serán 100 participantes.

### Anexo 7.3

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
D1V1	,146	100	,000	,888	100	,000
D2V1	,166	100	,000	,802	100	,000
D3V1	,174	100	,000	,896	100	,000
V1	,169	100	,000	,850	100	,000
D1V2	,184	100	,000	,898	100	,000
D2V2	,179	100	,000	,912	100	,000
D3V2	,233	100	,000	,805	100	,000
V2	,157	100	,000	,876	100	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

## Anexo 8

### REPORTE DE SIMILITUD TURNITIN

#### Comunicación interna y clima organizacional en un hospital de Trujillo, La Libertad, 2024

##### INFORME DE ORIGINALIDAD



##### FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	5%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4%
3	www.coursehero.com Fuente de Internet	1%
4	worldwidescience.org Fuente de Internet	<1%
5	Submitted to Universidad Francisco de Vitoria Trabajo del estudiante	<1%
6	hdl.handle.net Fuente de Internet	<1%
7	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1%
8	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1%
9	huggingface.co Fuente de Internet	

## Anexo 9

### Base de datos Comunicación Interna

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	
E1	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	
E2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	5	3	4	4	
E3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	
E4	3	4	4	2	3	3	5	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	
E5	2	2	3	2	2	2	3	2	1	3	1	2	2	2	1	3	2	1	3	1	2	2	4	3	3	4	3	2	2	2	
E6	5	4	5	3	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	3	5	
E7	5	4	4	3	3	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	
E8	3	3	3	4	3	3	5	5	5	4	4	4	3	5	5	4	5	5	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4	4	
E9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
E10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
E11	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	
E12	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	
E13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	5	3	4	4	
E14	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4
E15	3	4	4	2	3	3	5	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	
E16	2	2	3	2	2	2	3	2	1	3	1	2	2	2	1	3	2	1	3	1	2	2	4	3	3	4	3	2	2	2	
E17	5	4	5	3	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	5	
E18	5	4	4	3	3	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	
E19	3	3	3	4	3	3	5	5	5	4	4	4	3	5	5	4	5	5	4	4	4	3	5	3	3	3	3	3	4	4	
E20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
E21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
E22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
E23	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	
E24	4	4	3	3	3	4	5	4	5	4	3	4	3	4	5	4	4	5	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	
E25	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	5	1	1	3	3	2	2	1	
E26	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	3	5	5	4	5	5	4	5	5	3	5	5	4	5	4	5	5	5	5	

E27	5	4	4	4	4	2	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	3	4	5	5	3	3	4	5
E28	4	4	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4
E29	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	5	3	4	4
E31	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4
E32	3	4	4	2	3	3	5	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	3	3	2	4
E33	2	2	3	2	2	2	3	2	1	3	1	2	2	2	1	3	2	1	3	1	2	2	5	3	3	4	3	2	2	2
E34	4	4	3	3	3	4	5	4	5	4	3	4	3	4	5	4	4	5	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4
E35	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4
E36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4
E37	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4
E38	3	4	4	2	3	3	5	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	3	3	2	4
E39	2	2	3	2	2	2	3	2	1	3	1	2	2	2	1	3	2	1	3	1	2	2	5	3	3	4	3	2	2	2
E40	5	4	5	3	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	5
E41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E42	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4
E43	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	4	5	4	5	5	4	5	4	3	4	5	4	5	5	5	4	5	5
E44	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	5	3	4	5	4
E45	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
E46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	5	3	4	4
E47	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4
E48	3	4	4	2	3	3	5	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4
E49	2	2	3	2	2	2	3	2	1	3	1	2	2	2	1	3	2	1	3	1	2	2	4	3	3	4	3	2	2	2
E50	5	4	5	3	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	3	5
E51	5	4	4	3	3	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4
E52	3	3	3	4	3	3	5	5	5	4	4	4	3	5	5	4	5	5	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4	4
E53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5



E81	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4			
E82	3	4	4	2	3	3	5	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	3	3	2	4	
E83	2	2	3	2	2	2	3	2	1	3	1	2	2	2	1	3	2	1	3	1	2	2	5	3	3	4	3	2	2	2	
E84	5	4	5	3	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	5	
E85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
E86	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	
E87	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	4	5	4	5	5	4	5	4	3	4	5	4	5	5	5	4	5	5	
E88	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	5	3	4	5	4	
E89	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
E90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	3	4	4	
E91	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	
E92	3	4	4	2	3	3	5	4	4	3	3	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	3	3	2	4
E93	2	2	3	2	2	2	3	2	1	3	1	2	2	4	4	3	4	4	3	3	4	4	5	3	3	4	3	2	2	2	
E94	5	4	5	3	5	4	4	5	5	5	4	5	4	2	1	3	2	1	3	1	2	2	5	4	5	5	4	4	3	5	
E95	5	4	4	3	3	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	3	4	
E96	3	3	3	4	3	3	5	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	4	4	
E97	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	3	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	
E98	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
E99	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	5	5	5	4	5	4	
E100	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	







E99	4	4	4	4	4	5	3	2	1	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
E100	4	5	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5

## **Anexo 10 . Matriz de consistencia**

**Título:** Comunicación interna y clima organizacional en un hospital de Trujillo, La Libertad, 2024

**Autor:** Cabanillas Milian, Marlid

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables			
<p><b>Problema General:</b> ¿Cuál es la influencia entre la comunicación interna y el clima organizacional en un hospital de Trujillo, La Libertad, 2024?</p> <p><b>Problemas secundarios:</b> PE1. ¿Cuál es el nivel de comunicación interna en un hospital de Trujillo, La Libertad, 2024?,</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Determinar la influencia entre la comunicación interna y el clima organizacional en un hospital de Trujillo, La Libertad, 2024</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> OE1. Analizar el nivel de comunicación interna en un hospital de Trujillo, La Libertad, 2024,</p>	<p><b>Hipótesis General:</b> Existe influencia significativa entre la comunicación interna y el clima organizacional en un hospital de Trujillo, La Libertad, 2024</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b> Existe influencia significativa entre la comunicación interna y la dimensiones del clima</p>	<b>Variable 1 : Comunicación interna</b>			
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de Medición</b>	
			<p><b>Comunicación ascendente</b></p> <p><b>Comunicación descendente</b></p> <p><b>Comunicación horizontal</b></p>	<p>Nivel superior</p> <p>Nivel inferior</p> <p>Técnicas</p> <p>Mecanismos</p> <p>Canales</p> <p>Calidad</p> <p>Efectividad</p>	<p>Ordinal</p> <p>Bueno (110 - 150)</p> <p>Medio (71 - 109)</p> <p>Bajo (30 - 70)</p>	

<p>PE2. ¿Cuál es el nivel del clima organizacional en un hospital de Trujillo, La Libertad, 2024?,</p> <p>PE3. ¿Cuál es la influencia entre la comunicación interna y las dimensiones del clima organizacional en un hospital de Trujillo, 2024?</p>	<p>OE2. Analizar el clima organizacional en un hospital de Trujillo, La Libertad, 2024.</p>	<p>organizacional en un hospital de Trujillo, La Libertad, 2024.</p>	<p><b>Variable 2 : Clima organizacional</b></p>		
			<p><b>Dimensiones</b></p>	<p><b>Indicadores</b></p>	<p><b>Escala de medición</b></p>
	<p>Estructura</p> <p>Cooperación por recompensa</p> <p>Relaciones</p>		<p>Reglas Normatividad Procedimiento Materiales suficientes Responsabilidades</p> <p>Reconocimiento</p> <p>Satisfacción Información Confianza Resolución de conflictos Trabajo colaborativo</p>	<p>Ordinal</p> <p>Alto (77 - 105)</p> <p>Medio (49 - 76)</p> <p>Bajo (21 - 48)</p>	

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR
<p><b>Tipo:</b> Aplicada.</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental, causal-correlacional.</p> <p><b>Método:</b> Hipotético-deductivo</p>	<p><b>Población y muestra:</b> La población fue de 159 trabajadores de un hospital, de la ciudad de Trujillo durante el año 2024</p> <p>La muestra estuvo integrada por 100 trabajadores de un hospital, de la ciudad de Trujillo durante el año 2024</p> <p><b>Tipo de muestreo:</b> No probabilístico.</p>	<p><b>Técnica:</b> Encuesta.</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario de escala Likert.</p>	<p><b>DESCRIPTIVA:</b> Se empleó las tablas cruzadas.</p> <p><b>INFERENCIAL:</b> Se empleó las pruebas no paramétricas de regresión ordinal, correlación de Spearman (<math>\rho</math>), (<math>R</math> cuadrado) Nagelkerke para evaluar la influencia se utilizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov, ejecutándose por medio del SPSS v.27.</p>