



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Comunicación organizacional interna y engagement en el
hospital Solidaridad-Wanchaq Cusco, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en administración

AUTORES:

Huachaca Montes, Janeth (ORCID: 0000-0002-9562-0012)

León Ojeda Laura, Melissa (ORCID: 0000-0002-2314-8388)

ASESOR:

Dr. Abraham José García Yovera (ORCID: 0000-0002-5851-1239)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

Primero dedico este trabajo a Dios por permitirme llegar a este momento, a mi familia y en especial a mi madre quien me enseñó a luchar por mis sueños, a mi padre que me cuida desde el cielo, a mi esposo por su apoyo incondicional, mi hijo por ser mi motor e impulso y a mis hermanos por acompañarme en todo momento.

Janeth

A Dios que me da vida y salud para superarme y ser mejor, a mis padres Idelmo y Carolina que en todo momento apoyan mis decisiones, a mis hermanos Sergio y Mateo, a mi toda mi familia que con ansias esperan este título, a Bryan y a su familia que me han ayudado incondicionalmente.

Melissa

Agradecimientos

Nuestros agradecimientos van para nuestros profesores quienes con sus enseñanzas consolidaron nuestros conocimientos y por haber contribuido en nuestra formación profesional, en especial a nuestro profesor Mg. Ricardo Tito Núñez. Así mismo nuestro agradecimiento al Dr. Ray Quiñones Pelayo - Gerente del Hospital Solidaridad sede Wánchaq – Cusco.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimientos.....	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y diseño de la investigación	11
3.2. Variables y Operacionalización	12
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	14
3.5. Procedimientos	14
3.6. Método de análisis de datos.....	14
3.7. Aspectos éticos.....	14
IV. RESULTADOS.....	15
V. DISCUSIÓN.....	19
VI. CONCLUSIONES	23
VII. RECOMENDACIONES.....	23
REFERENCIAS.....	25
ANEXOS	29

Índice de tablas

1. Matriz de operacionalización, comunicación organizacional interna	12
2. Matriz de operacionalización, engagement	12
3. Clasificación de trabajadores	13
4. Prueba de normalidad	15
5. Valores de la correlación de Rho de Spearman	15
6. Correlaciones entre comunicación organizacional interna y compromiso afectivo	16
7. Correlaciones entre comunicación organizacional interna y compromiso continuo.....	17
8. Correlaciones entre comunicación organizacional interna y compromiso normativo.....	17
9. Correlaciones comunicación organizacional interna y engagement.....	18

Resumen

La presente investigación titulada *Comunicación organizacional interna y engagement en el Hospital Solidaridad-Wanchaq Cusco 2021* tuvo como objetivo determinar la relación entre la comunicación organizacional interna y el engagement. La metodología utilizada para esta investigación fue aplicada, descriptiva con enfoque cuantitativo correlacional, el diseño utilizado fue no experimental de corte transversal. La población estuvo compuesta por 28 trabajadores, por lo que se trabajó la muestra con la misma cantidad. La técnica utilizada fue la encuesta, se utilizó un instrumento que fue el cuestionario de 33 preguntas (17 son de comunicación organizacional interna y 16 de engagement) los que fueron estructurados con la escala de Likert. Para el procesamiento de datos se utilizó el programa SPSS vers – 25, como $P_valor < 0,05$ con un valor de 0.000, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, se concluye que hay relación entre la comunicación organizacional interna y el engagement en el Hospital Solidaridad-Wanchaq Cusco 2021, con un nivel de correlación directa y considerable, de acuerdo con el cuadro de interpretación de valor Rho de Sperman, porque el coeficiente de asociación fue 0.644. Si se aplica una buena comunicación organizacional interna se logrará generar engagement en los trabajadores de la organización.

Palabras clave: Comunicación organizacional interna, compromiso organizacional, engagement

Abstract

The present research entitled *Internal organizational communication and engagement in the Hospital Solidaridad-Wanchaq Cusco 2021* had the objective of determining the relationship between internal organizational communication and engagement. The methodology used for this research was applied, descriptive with a quantitative correlational approach, the design used was non-experimental cross-sectional. The population consisted of 28 workers, so the sample was worked with the same number. The technique used was the survey, an instrument was used which was a questionnaire of 33 questions (17 are of internal organizational communication and 16 of engagement) which were structured with the Likert scale. For data processing the SPSS vers - 25 program was used, as $P_value < 0.05$ with a value of 0.000, the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted, it is concluded that there is a relationship between internal organizational communication and engagement in the Hospital Solidaridad-Wanchaq Cusco 2021, with a direct and considerable level of correlation, according to the table of interpretation of Sperman's Rho value, because the coefficient of association was 0.644. If good internal organizational communication is applied, it will be possible to generate engagement in the organization's workers.

Key words: Internal organizational communication, organizational commitment, engagement

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente los elementos más importantes para las empresas los brinda la comunicación organizacional interna y por el hecho de ser tan básica no se le da la importancia que requiere, sin embargo, es la fuente más frecuente de inconvenientes laborales. Es importante para las empresas mantener una comunicación eficaz en todos los niveles organizacionales, lo cual conllevará a un compromiso e involucramiento, lo que actualmente se denomina engagement laboral.

En las organizaciones se tiende a no compartir información porque se considera que la información es poder y al retenerla, se conservan posiciones superiores y privilegiadas, es por ello que la atesoran para no quedar en desventaja; pero en realidad esta acción solo muestra inseguridad (De Castro, 2017). La comunicación se puede identificar como un instrumento fundamental para alcanzar objetivos y alinear al personal que servirá como una herramienta formativa (Wills-Epinoza, Cevallos, Ancin, & Sadi, 2017). La comunicación es necesaria entre los trabajadores, porque está presente en todos los ambientes laborales, permitiendo la relación entre ellos. (Segredo, Garcia, Lopez, Leon, & Perdomo, 2016).

La comunicación no es responsabilidad de un área específica, pero se puede incentivar mediante la cultura organizacional y esto conlleva a que los trabajadores se sientan cómodos, satisfechos y entiendan la importancia de su aporte en el avance de la organización, esto se verá reflejado en el engagement. Ahora las organizaciones motivan a sus trabajadores, ya que han entendido que, de los recursos, el más importante es el recurso humano, porque sin este no hay organización (Ojeda, Talavera, & Berrelleza, 2016). Contar con empleados con compromiso laboral da un valor agregado, aporta a la resolución de problemas en cuanto al rendimiento, satisfacción, compromiso afectivo y mejora en las habilidades sociales. (Agurto, Mogollon, & Castillo, 2020), y si se logra intervenir en los comportamientos comunicativos de los trabajadores, se podría afectar positivamente la lealtad de estos (Minjung, 2017).

El hospital de la Solidaridad del Cusco (El Sistema Metropolitano de la Solidaridad "SISOL") es un órgano público descentralizado de la Municipalidad de Lima, empezó a funcionar el 9 de septiembre del 2004, en la ciudad de Lima, con

el tiempo se instalaron sedes en esta ciudad y a nivel nacional, prestando servicios integrales con médicos de especialidad. El hospital cuenta en la actualidad con 11 hospitales en diferentes provincias de Perú, en Cusco inicia sus actividades en containers provisionales que se instalaron el 12 de octubre del 2010 en la Plaza Túpac Amaru del distrito de Wanchaq, 3 años después se trasladó al distrito de Santiago con instalaciones alquiladas, el 15 de enero del 2014 se traslada al distrito de San Jerónimo donde tiene sus instalaciones propias. Después inauguró su segundo local en el Distrito de Wánchaq en la Plaza Túpac Amaru el 22 de mayo del 2018 donde actualmente funciona y donde se desarrolló esta investigación.

Los problemas de comunicación organizacional interna y engagement que presenta el hospital de la Solidaridad, sede – Wanchaq son los siguientes: La falta de comunicación entre superior y subordinado, no existe un organigrama descentralizado, la institución no realiza capacitaciones constantes para motivar a sus trabajadores en sus puestos de trabajo, los trabajadores muestran falta de identidad con la institución ya que la empresa no considera las sugerencias u opiniones de sus empleados.

El problema general: ¿Cuál es la relación entre la comunicación organizacional interna y el engagement en los trabajadores del Hospital Solidaridad-Wanchaq Cusco 2021?

Problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre la comunicación organizacional interna y el compromiso afectivo en los trabajadores del Hospital Solidaridad-Wanchaq Cusco 2021?; ¿Cuál es la relación entre la comunicación organizacional interna y el compromiso continuo en los trabajadores del Hospital Solidaridad-Wanchaq Cusco 2021?; ¿Cuál es la relación entre la comunicación organizacional interna y el compromiso normativo en los trabajadores del Hospital Solidaridad-Wanchaq Cusco 2021?

Se **justificó teóricamente** el trabajo de la siguiente manera: Con el uso de las teorías que ampliaron los fundamentos de la relación entre las variables, se logró contribuir a la mejora de todas aquellas propuestas administrativas centradas en la comunicación organizacional interna y engagement de los trabajadores, la **justificación práctica** en este estudio se identificó que los problemas de la comunicación alteran el engagement de la organización mediante el uso de una encuesta realizada en el Hospital de la Solidaridad, que permitió que se puedan

tomar acciones preventivas e identificar las fortalezas y mejorar las debilidades de la institución, la **justificación metodología** de esta investigación sirvió como una guía para aquellos investigadores y empresarios que deseen potenciar el engagement en sus trabajadores empleando la comunicación, contribuyó datos que amplían la teoría y también aportó un instrumento acondicionado a la medición de la relación de las variables.

Objetivo General: Determinar la relación entre la comunicación organizacional interna y el engagement en el Hospital Solidaridad-Wanchaq Cusco 2021.

Objetivos específicos: Determinar la relación entre la comunicación organizacional interna y el compromiso afectivo en los trabajadores del Hospital Solidaridad-Wanchaq Cusco 2021; Determinar la relación entre la comunicación organizacional interna y el compromiso continuo en los trabajadores del Hospital Solidaridad-Wanchaq Cusco 2021; Determinar la relación entre la comunicación organizacional interna y el compromiso normativo en los trabajadores del Hospital Solidaridad-Wanchaq Cusco 2021.

Hipótesis General H_a : Existe relación entre la comunicación organizacional interna y el engagement en el Hospital Solidaridad-Wanchaq Cusco 2021.

Hipótesis Nula H_0 : No existe relación entre la comunicación organizacional interna y el engagement en el Hospital Solidaridad-Wanchaq Cusco 2021.

Hipótesis específicas: Existe relación entre la comunicación organizacional interna y el compromiso afectivo en los trabajadores del Hospital Solidaridad-Wanchaq Cusco 2021; No existe relación entre la comunicación organizacional interna y el compromiso afectivo en los trabajadores del Hospital Solidaridad-Wanchaq Cusco 2021; Existe relación entre la comunicación organizacional interna y el compromiso continuo en los trabajadores del Hospital Solidaridad-Wanchaq Cusco 2021; No existe relación entre la comunicación organizacional interna y el compromiso continuo en los trabajadores del Hospital Solidaridad-Wanchaq Cusco 2021; Existe relación entre la comunicación organizacional interna y el compromiso normativo en los trabajadores del Hospital Solidaridad-Wanchaq Cusco 2021; No existe relación entre la comunicación organizacional interna y el compromiso normativo en los trabajadores del Hospital Solidaridad-Wanchaq Cusco 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Paredes (2019), en su “estudio de la relación entre comunicación organizacional interna y el compromiso laboral” hecho en Guayaquil, tuvo como **objetivo** considerar si hay una correlación entre la comunicación organizacional interna y el compromiso laboral, aplicando un diseño cuantitativo - correlacional, no experimental, transversal, con una metodología deductiva, mediante encuestas aprobadas internacionalmente, coherente a los temas de investigación en una población muestral de 200 personas. A la **conclusión** que llegó el investigador indica que si existe una relación entre las variables y propone hacer mejoramiento en la comunicación interna orientadas a vigorizar el compromiso laboral de los trabajadores.

Ancín (2019), en su investigación “La incidencia del engagement del supervisor en la relación entre la satisfacción con la comunicación y el compromiso afectivo del colaborador” hecha en Buenos Aires con el **objetivo** de ratificar el poder que tiene el engagement en la satisfacción de la comunicación, en este estudio se aplicó un diseño cuantitativo-confirmatorio, con metodología multinivel y de contenido contextual, transversal aplicada en una población de 89 líderes y 608 colaboradores, en un total de 7 empresas. Se **concluye** que las empresas deben trabajar en las mejoras de la comunicación en cuanto a la satisfacción, comprometer afectivamente al colaborador y formar engagement porque tiene efectos positivos en los trabajadores.

González-Monje (2017), en su estudio “La comunicación organizacional interna” hecho en San Cristóbal de la Laguna- España, su **objetivo** fue estudiar la comunicación interna en las PYMES, tratando de advertir posibles dificultades, así como buscar posibles sugerencias basándose en procesos básicos de la comunicación, utilización de herramientas y análisis comparativos, determinando los canales básicos que predominan, ya sean técnicos, físicos o personales, se aplicó una encuesta de forma aleatoria, siendo la muestra de 2 empresas por sector. Llegó a la **conclusión** que existe cierta necesidad de gestión en la comunicación en las empresas analizadas, estas empresas incurren en riesgos de clima organizacional y productividad de sus empresas.

Ascurra & Quispe (2017), en su tesis titulada “Engagement y comunicación organizacional interna en el personal de una empresa privada de Pomalca” tuvieron

como **objetivo** establecer la relación del engagement y la comunicación organizacional interna en una empresa privada de Pomalca, aplicando la metodología cuantitativa correlacional, descriptiva y no experimental, se utilizó como instrumento la encuesta y una escala de comunicación a una muestra de 150 colaboradores de la organización. El investigador **concluyó** que hay correlación alta entre engagement y la comunicación organizacional interna en esta empresa privada.

Mori (2018), en su investigación “Comunicación interna y su influencia en el engagement de la empresa la Paesana S.A.C Tarapoto - 2017”, el **objetivo** general fue precisar la influencia entre la comunicación interna y el engagement en la empresa estudiada. La metodología fue correlacional – causal, aplicando un diseño descriptivo en una muestra de 25 trabajadores. **Se concluyó** que hay una influencia importante de la comunicación interna sobre el engagement de una organización. Al comunicarse más de forma interna será también mayor el compromiso de los trabajadores.

Baca & Pizarro (2019), en su investigación “Relación entre la comunicación interna y el engagement en los colaboradores operativos de una empresa del rubro de transporte público, Arequipa - 2019” tuvieron como **objetivo** general indagar la dependencia entre la comunicación interna y el engagement. El estudio tuvo una muestra de 52 trabajadores de una empresa de transportes, participaron conductores y cobradores a quienes se les evaluó con 2 cuestionarios. **Se concluyó** que hay una dependencia importante entre el engagement y la comunicación interna, ya que si invierten en el engagement aumentará la comunicación interna.

Silva (2018), en su investigación “La comunicación organizacional interna y el compromiso organizacional en el personal administrativo de una universidad pública 2017” hecha en Lima, su **objetivo** principal fue establecer la relación entre la comunicación organizacional interna y el compromiso de la Universidad Nacional Federico Villareal, la metodología aplicada por el autor fue cuantitativa correlacional, no experimental, descriptiva y transversal. Su población trabajada fue de 850 empleados administrativos y tuvo una muestra de 273 empleados. **Concluyó** que tiene relación positiva moderada entre la comunicación interna organizacional y compromiso organizacional.

García (2020), en su tesis “Comunicación organizacional interna y Engagement en docentes de la I.E. San Luís, Callao 2019” tuvo como **objetivo** principal fijar la dependencia existente entre las variables comunicación organizacional interna y engagement en la empresa en estudio. La metodología aplicada por el autor fue cuantitativa; básica, de diseño no experimental, correlacional y aplicando un diseño descriptivo. La población tuvo la participación de 70 docentes a los que se les aplicó un cuestionario para cada variable. Se analizaron los datos obtenidos mediante el SPSS logro tener como fundamento el estadígrafo de correlación de Spearman que permitió **concluir** que existe relación positiva y significativa entre la Comunicación organizacional interna y el Engagement en los docentes.

Ayaipoma (2019), en su investigación “Comunicación interna y engagement laboral en el área administrativa en una federación deportiva nacional, Lima, 2019”, tuvo como **objetivo** establecer la relación entre la comunicación interna y el engagement laboral en una federación deportiva. La metodología usada fue el enfoque cuantitativo y aplicada, con diseño no experimental y correlacional. Se trabajó con la muestra censal de 40 trabajadores. Se usó la encuesta en cuestionarios con 29 preguntas de las dos variables estudiadas. En esta investigación se **concluyó** que la comunicación interna si influye de manera efectiva en el engagement laboral en la federación deportiva nacional.

A continuación, se presentan las Bases teóricas de la primera variable:

Cuenca & Verazzi (2019) la presentan como las actividades de comunicación que se manifiestan dentro de una empresa, que pretende la buena relación entre sus trabajadores, empleando todas aquellas herramientas que la comunicación pone a su disposición a fin de mantener informado al trabajador, motivando y comprometiendo a todos los clientes internos con las metas organizacionales. Según el primero de los cinco axiomas de Watzlawick, indican que es imposible no comunicar algo, ya que esto no depende de la voluntad o la capacidad de los seres, porque hasta el silencio es transmisor de información, (Watzlawick, 1971). La comunicación interna es el lenguaje establecido por una institución, esta forma la cultura organizacional y establece sus normas (De Castro, 2017).

Tipos: De Castro (2017), nos indican que la comunicación organizacional interna se puede manifestar de dos formas diferentes:

Externa: Son un grupo de mensajes brindados en una organización y dirigidos a todas personas o entidades ajenas a la institución.

Interna: Conjunto de actividades comunicativas dentro de una organización para que los trabajadores alcancen los objetivos organizacionales.

Comunicación personal: Es una responsabilidad compartida, es la comunicación que surge dentro de la organización entre los distintos niveles y áreas. (Ascurra & Quispe, 2017).

Comunicación Formal: Se emplea en canales oficiales establecidos por la institución para la transmisión de la información. (Ascurra & Quispe, 2017).

Comunicación Informal: Esta comunicación se refiere a situaciones laborales, pero utilizando canales no oficiales y de rutina, (Ascurra & Quispe, 2017).

Características de la Comunicación: Enteramente está dirigida a los miembros de un equipo de trabajo y se manifiesta en cuatro sentidos según De castro, (2017) se de acuerdo a la estructura orgánica:

Descendente: Esta dirección va desde los directivos hasta los trabajadores de áreas operativas inferiores. Establece normas, reglamentos o procedimientos.

Ascendente: Esta comunicación se encuentra cuando va dirigida de los empleados hacia los responsables de área o hacia los directivos.

Horizontal: Esta comunicación se da en colaboradores que estén en el mismo rango jerárquico, permiten la integración entre departamentos de la empresa.

Diagonal: Se produce cuando la comunicación se da entre diferentes departamentos y no se sigue la línea jerárquica. (De Castro, 2017)

Dimensiones de la comunicación organizacional interna: Formanchuk (2008) citado en la investigación de Silva (2018), que plantean 7 dimensiones esenciales:

Dimensión esencial: Se considera aquella palabra que inicia un proceso comunicativo que se da entre varias personas y tiene un objetivo en común dentro de la organización, siendo el resultado de un “Compromiso organizacional”.

Dimensión operativa: Al hacer uso de la dimensión anterior, los integrantes de la organización deben manifestar su decisión en acciones y es ahí donde surge lo operativo, lo esencial; la comunicación se manifestará a través de actos y

acciones: ¿Para quién? ¿Dónde? ¿Cuáles normas? ¿Qué hacen hoy? ¿Qué hacen mañana?

Dimensión estratégica: “Comunicaciones estratégicas” consiste en explicar correctamente al trabajador porque razón hace las cosas: se orienta, se compromete, se le da valor a su trabajo, se respeta su labor, se integra al objetivo, se verá motivado y por último reducirá las incertidumbres.

Dimensión valorativa: Busca generar experiencias trascendentes que marquen la importancia de las acciones de los trabajadores, es por eso que ellos deben saberlo y sentirse orgullosos de lo que hacen, creer en la organización, hablar bien de ella, recomendarla; eso implica aumentar el entusiasmo de sus trabajadores y comprometerlos con los valores organizacionales.

Dimensión motivacional: (Hacer) Esta dimensión tiene por objetivo generar en los trabajadores motivos para cumplir exitosamente sus funciones, que quiera hacerlo, el objetivo de esta dimensión es crear “comunicaciones positivas”.

Dimensión aprendizaje: En esta dimensión consiste en hacer un feedback al trabajador en su puesto de trabajo, haciendo cambios o ajustes, la idea general es que el trabajador vea como se ejecuta su trabajo y como puede hacerlo mejor. El feedback debe ser constante, debe ser parte de la cultura y no una simple herramienta.

Dimensión inteligencia: Por medio de la “Inteligencia” se abren espacios de comunicación en los que se permita al trabajador expresar sus ideas y sugerencias, esta dimensión consolida todas las anteriores ya que, al escuchar a los trabajadores, pueden surgir muy buenas ideas, se valora la inteligencia de los trabajadores, se potencia el capital humano, el personal se va a sentir motivado.

A continuación, se definen las bases teóricas de la segunda variable:

Engagement laboral: Alves (2016) indica que son los recursos motivadores o energizantes, así como el apoyo de los compañeros en el trabajo y el feedback de su superior, feedback de performance, coaching, autonomía en el trabajo, variedad de tareas y facilidades de entrenamiento.

Así mismo Costa y Gianecchini citado por Silva (2018), menciona que el engagement "Es un estado mental, una relación entre trabajador y el empleador que apoya un enfoque positivo y proactivo". (p. 272).

Chiavenato (2017), menciona que el compromiso organizacional es la comprensión del pasado y del presente que genera un sentimiento positivo, que compromete a los trabajadores a buscar los mismos objetivos de la organización. No se da lugar al conformismo y el trabajo automático, sino para el compromiso que tiene el colaborador con los objetivos de la organización

Tipos: Reeve (2012), menciona 4 tipos:

El engagement cognitivo: hace mención a cómo las personas piensan estratégicamente en distintos tiempos (antes, durante y después) sobre el desempeño de la actividad ejecutada.

El engagement emocional: describe las reacciones afectivas que pueden ser positivas o negativas y expresan las personas en una determinada actividad.

El Engagement conductual: hace mención al esfuerzo y persistencia de las personas durante el inicio y ejecución de una actividad, así como también se puede ver el sentido de pertenencia, e identificación de las personas con el desarrollo de una actividad o el trabajo.

El engagement agentivo: según el autor hace mención a los aportes intencionales, constructivas y proactivas que el individuo realiza en trabajo o alguna otra actividad.

Características: El compromiso laboral se crea en todos los niveles organizacionales y deben ser acordes a las normas y políticas planteadas en la misión y visión. Se generan estas condiciones: al definir y valorar al trabajador en su puesto equitativamente, al exponer claramente el plan estratégico, misión, visión, valores, entre otros, al brindar oportunidades la línea de carrera e incentivar a ser mejor a los trabajadores dentro de la compañía profesionalmente. El engagement permite los siguientes beneficios: Motiva al empleado a añadir valor a su trabajo, aumenta la fidelidad del trabajador y su talento es aprovechado por la organización, se involucra con la cultura organizacional, los trabajadores conservan sus puestos dentro de la compañía, mejora el clima laboral, produce sinergia en el kaisen de procesos. (Rubio, 2016).

Dimensiones: El engagement o compromiso organizacional según los autores anteriores se define principalmente como la identificación, sentido de pertenencia y esfuerzo que hace el personal al laborar en su institución. Según

Meyer & Allen, (1991) citado por Silva (2018), el compromiso organizacional posee tres dimensiones:

El compromiso afectivo: es una conexión emocional que los empleados sienten por su organización, caracterizado por su deseo de permanecer en ella y también por su identificación y su implicación.

El compromiso continuo: hace referencia a las consecuencias económicas, o de beneficios que dejaría de recibir si deja de laborar en la organización, situación que puede implicar un alto costo y pocas posibilidades de conseguir un empleo igual o mejor. Esto nos hace observar que en una sociedad con crisis laboral es difícil conseguir otro, por lo que existirá un mayor compromiso de continuidad.

Compromiso normativo: es un sentimiento de obligación por permanecer en la organización, esto se explica haciendo hincapié en las normas sociales y leyes convencionales que se deben seguir. El compromiso normativo tiene que ver con la lealtad hacia la compañía, como sentido moral, un sentido de reciprocidad que los empleados sienten debido a algunos beneficios como capacitaciones, o estudios pagados.

Para finalizar se tomó en cuenta las definiciones de Robins & Judge (2013), mencionan que el compromiso organizacional es un estado de ánimo, refiriéndose al colaborador que se identifica con su compañía y además prioriza las metas y objetivos de la empresa, manteniendo su deseo de continuar laborando en esa empresa.

III. METODOLOGÍA

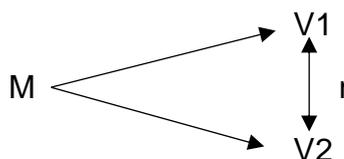
3.1. Tipo y diseño de la investigación

Como refiere Concytec, (2018) esta investigación es **aplicada**, porque busca resultados y los analiza a fin de encontrar la funcionalidad, ejecutándola de una manera práctica.

Según Hernandez, Fernandez, & Baptista (2014), esta investigación reúne las cualidades de un estudio **descriptivo**, porque ahonda en las propiedades y características de grupos de personas, con la intención directa de recoger información que defina el estado de las variables de esta investigación “comunicación organizacional interna y engagement”, también Hernández-Sampieri & Mendoza (2018), orientan la investigación en un **alcance cuantitativo correlacional**, ya que para su procesamiento se emplearán valores numéricos; por último esta investigación asocia dos o más variables.

Diseño: Raffino, (2019) ubica el estudio a **no experimental** porque no se manipularán las variables de la investigación y por el contrario se observarán los fenómenos de manera natural, para así poder describirlos y analizarlos. Las investigaciones no experimentales suelen usar diseños **transversales** que según Hernandez, Fernandez, & Baptista (2014), es hacer la recolección de los datos en una sola etapa y se obtendrá la información necesaria.

El diseño de la investigación es:



M: Trabajadores Administrativos

V1: Comunicación organizacional interna

V2: Engagement

r: Correlación

3.2. Variables y Operacionalización

Tabla 1 *Matriz de operacionalización, comunicación organizacional interna*

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de medición
COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA	La comunicación interna es el lenguaje establecido por una institución, esta hace forma la cultura organizacional y establece sus normas (De Castro, 2017).	La Comunicación organizacional interna es aquella comunicación que surge dentro de la organización entre los trabajadores de diferentes cargos jerárquicos y orienta al alcance de objetivos.	Esencial	Sinceridad	1-4	Ordinal
				Apertura al dialogo		
				Capacidad de negociación Oportunidad		
			Operativa	Capacidad de relación	5-6	
				Contacto físico		
			Estratégica	Amabilidad	7-9	
				Escucha Honestidad		
			Valorativa	Responsabilidad	10-11	
				Puntualidad		
Motivacional	Motivación	12-13				
	Capacitación					
Aprendizaje	Valoración del trabajo	14-15				
	Consideración de opinión Resolución de problemas					
Inteligencia	Reconocimiento de logros	17				

Fuente: elaboración propia.

Tabla 2 *Matriz de operacionalización, engagement*

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de medición
ENGAGEMENT	Es el sentimiento y la comprensión del pasado y el presente de la organización, como también la comprensión y búsqueda de los objetivos de la organización por todos sus colaboradores (Chiavenato, 2017)	El engagement es el nivel de responsabilidad del deber de los trabajadores dentro de la organización	Afectivo	Identificación con la organización	18-22	Ordinal
				Involucramiento con la organización.		
				Percepción de alternativas		
			Continuo	Inversiones en la organización	23-28	
				Lealtad		
			Normativo	Sentido de Obligación	29-33	

Fuente: elaboración propia.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

La población del presente estudio de investigación está formada 28 trabajadores del Hospital la Solidaridad Wanchaq - Cusco. Entre los cuales encontraremos médicos en distintas especialidades como lo son cirugía, oftalmología, obstetricia, radiología, enfermeras, cajeros, técnicos en computación, Administrativos, entre otros.

Tabla de distribución de los trabajadores que laboran en la actualidad en el Hospital de la Solidaridad Wanchaq-Cusco, por tipo de vínculo, durante el desarrollo de la investigación, es como Así:

Tabla 3

Clasificación de trabajadores

Base de Estudio	Tipo de trabajador	N (Población)	Población Bruto
Hospital de la Solidaridad Wanchaq – Cusco.	Contratados	20	28
	Locadores	6	
	Funcionarios	2	

Fuente: Elaboración Propia

Muestra. Los criterios de inclusión: Todos los trabajadores con vinculo y contrato directo; con permanencia constante en sus puestos de trabajo, siendo estos el personal administrativo del Hospital Solidaridad Wanchaq Cusco.

Los criterios de exclusión: Los trabajadores que presenten vínculos por outsourcing o asociados no serán considerados, que son un total de 125, (trabajadores temporales, intermitentes o rotativos).

Valorando los criterios de inclusión y exclusión se consideró la población como muestra, por ser muy pequeña con un total de 28 personas.

Muestreo: Según Hernandez, Fernandez, & Baptista (2014), el tipo de muestreo será no probabilístico porque será dirigida y las muestras no dependerán de la posibilidad o de mecanismos de sorteo, ya que depende de las decisiones que tome el investigador y de aquellos criterios de inclusión planteados por el estudio.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La encuesta fue el medio de recolección de datos, que para Baena (2017), consistió en recoger datos de la población, en este caso son los trabajadores del Hospital de la Solidaridad Wanchaq Cusco, con afinidad a la comunicación organizacional interna y engagement.

El instrumento utilizado fue el cuestionario, donde se emplearon una serie de preguntas que capturaron la información importante. Adaptado del instrumento de Silva (2018) que contiene 33 preguntas, 17 de comunicación organizacional interna y 16 de engagement.

3.5. Procedimientos

Se elaboró la adaptación del cuestionario de Silva (2018) donde V.1 tiene 17 ítems y V.2 16; en la plataforma Google Docs, generando un link, que fue enviado a los trabajadores de la prueba piloto y la empresa estudiada se hizo de manera presencial mediante formatos impresos, las vías de comunicación para resolución de consultas fueron vía WhatsApp, para las virtuales y de manera presencial para las físicas.

3.6. Método de análisis de datos

Para verificar las hipótesis la información se tabuló en Excel y se analizó por medio del sistema SPSS 25, refiriendo la confiabilidad del coeficiente el alfa de Cronbach, con el propósito de analizar la información y generar conclusiones acertadas basada en porcentajes y poder correlacionarla con el Rho de Spearman.

3.7. Aspectos éticos

Para elaborar esta investigación fue necesario plantear valores que bonificaron al estudio, a la organización y a la sociedad. (Delgado, 2002)

El respeto: El trato con igualdad, consideración, aprecio y reconocimiento; que dignifico a la organización, a los trabajadores y a la investigación.

Beneficencia: Es hacer el bien, maximizó el beneficio del objeto de estudio.

Honestidad y validez: Se aplicó la metodología oportuna y adecuada que certificó resultados confiables que permitieron un análisis acertado y sustentado con autores calificados.

IV. RESULTADOS

Tabla 4

Prueba de normalidad

	Estadístico	Shapiro-Wilk Gl	Sig.
Esencial	0,846	28	0,001
Operativa	0,853	28	0,001
Estratégica	0,841	28	0,001
Valorativa	0,759	28	0,000
Motivacional	0,899	28	0,011
Aprendizaje	0,918	28	0,031
Inteligencia	0,675	28	0,000
Comunicación organizacional interna	0,883	28	0,005
Afectivo	0,923	28	0,042
Continuo	0,931	28	0,067
Normativo	0,941	28	0,121
Engagement	0,933	28	0,073

Fuente: Elaboración propia

Para analizar los datos que se obtuvieron en el cuestionario, se utilizaron el programa computacional SPSS versión 25 y Excel, con una prueba no paramétrica que utilizó Rho Spearman porque no tiene una distribución normal. Lo que indica que las variables si se asocian y en su medida. El coeficiente indica la dirección de la relación y el valor absoluto muestra la fuerza de la relación; los valores mayores indican que la relación es más estrecha. Los valores posibles son de -1 a 1, pero de un valor de -1 o +1 solo se obtienen a partir de las tablas cuadradas.

Tabla 5

Valores de la correlación de Rho de Spearman

Puntuación	Denominación del grado
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta (a mayor X menor Y)
-0.76 a -0.90	Correlacion negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.26 a -0.50	Correlacion negativa media
-0.11 a -0.25	Correlacion negativa debil
-0.01 a -0.10	Correlacion negativa muy debil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
+0.01 a +0.10	Correlacion positiva muy debil
+0.11 a +0.25	Correlacion positiva debil
+0.26 a +0.50	Correlacion positiva media
+0.51 a +0.75	Correlacion positiva considerable
+0.76 a + 0.90	Correlacion positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlacion positiva perfecta (A mayor X mayor Y)

Nota: Tomado de Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 305). Metodología de la investigación científica.

Objetivo específico 1: Determinar la relación entre la comunicación organizacional interna y el compromiso afectivo en los trabajadores del Hospital Solidaridad-Wanchaq Cusco 2021.

H_0 : No existe relación entre la comunicación organizacional interna y el compromiso afectivo en los trabajadores del Hospital Solidaridad-Wanchaq Cusco 2021.

H_a : Existe relación entre la comunicación organizacional interna y el compromiso afectivo en los trabajadores del Hospital Solidaridad-Wanchaq Cusco 2021.

Tabla 6

Correlaciones entre comunicación organizacional interna y compromiso afectivo

		Afectivo			Total	Correlación
		Regular	Bueno	Muy bueno		
Comunicación organizacional interna	Malo	1 3,6%	0 0,0%	0 0,0%	1 3,6%	Rho de Spearman 0.363
	Regular	0 0,0%	0 0,0%	2 7,1%	2 7,1%	
	Bueno	0 0,0%	9 32,1%	5 17,9%	14 50,0%	
	Muy bueno	0 0,0%	2 7,1%	9 32,1%	11 39,3%	
Total		1 3,6%	11 39,3%	16 57,1%	28 100,0%	p_valor=0.058.

Fuente: Elaboración propia

El objetivo específico 1 obtuvo una significancia de 0,058 y como es mayor a 0,05 rechazamos la hipótesis alterna y aceptamos la hipótesis nula, tiene un Rho de Spearman de 0,363 que equivale a una correlación positiva media, la categorización es de 32,1% en “muy bueno y bueno”; se concluye no existe relación entre la comunicación organizacional interna y el compromiso afectivo en los trabajadores del Hospital. Entonces si se llegare a afectar la comunicación organizacional interna, no tendría ninguna influencia en el compromiso afectivo de los trabajadores.

Objetivo específico 2: Determinar la relación entre la comunicación organizacional Interna y el compromiso continuo en los trabajadores del Hospital Solidaridad-Wanchaq Cusco 2021.

H_0 : No existe relación entre la comunicación organizacional interna y el compromiso continuo en el Hospital Solidaridad-Wanchaq Cusco 2021.

H_a : Existe relación entre la comunicación organizacional interna y el compromiso continuo en el Hospital Solidaridad-Wanchaq Cusco 2021.

Tabla 7:**Correlaciones entre comunicación organizacional interna y compromiso continuo**

		Continuo				Correlación
		Regular	Bueno	Muy bueno	Total	
Comunicación organizacional interna	Malo	0	0	0	1	Rho de Spearman 0.140
		0,0%	0,0%	0,0%	3,6%	
	Regular	1	1	0	2	
		3,6%	3,6%	0,0%	7,1%	
	Bueno	2	11	0	14	
	7,1%	39,3%	0,0%	50,0%		
	Muy bueno	2	5	2	11	
		7,1%	17,9%	7,1%	39,3%	
Total		5	17	2	28	p_valor=0.478
		17,9%	60,7%	7,1%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia

El segundo objetivo obtuvo una significancia de 0,478 y como es mayor a 0,05 rechazamos la hipótesis alterna y aceptamos la hipótesis nula, además muestra un Rho se Spearman de 0,140 con una correlación positiva débil, categorizado en “bueno” con un 39,9% y se concluye no existe relación entre la comunicación organizacional interna y el compromiso continuo en el Hospital. Si se llegaren a realizar modificaciones en la comunicación organizacional interna, no veremos afectado el compromiso continuo de los trabajadores de dicha empresa.

Objetivo específico 3: Determinar la relación entre la comunicación organizacional Interna y el compromiso normativo en los trabajadores del Hospital Solidaridad-Wanchaq Cusco 2021.

H_0 : No existe relación entre la comunicación organizacional interna y el compromiso normativo en los trabajadores del Hospital Solidaridad-Wanchaq.

H_a : Existe relación entre la comunicación organizacional interna y el compromiso normativo en los trabajadores del Hospital Solidaridad-Wanchaq Cusco 2021.

Tabla 8 Correlaciones entre comunicación organizacional interna y compromiso normativo

		Normativo				Correlación
		Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	
Comunicación organizacional interna	Malo	1	0	0	0	Rho de Spearman 0.734
		3,6%	0,0%	0,0%	0,0%	
	Regular	0	0	2	0	
		0,0%	0,0%	7,1%	0,0%	
	Bueno	0	4	9	1	
	0,0%	14,3%	32,1%	3,6%		
	Muy bueno	0	0	2	9	
		0,0%	0,0%	7,1%	32,1%	
Total		1	4	13	10	p_valor=0.000
		3,6%	14,3%	46,4%	35,7%	

Fuente: Elaboración propia

El tercer objetivo tuvo una significancia de 0,000 y como es menor a 0,05 aceptamos la hipótesis alterna y rechazamos la hipótesis nula, nivel de correlación es directa y positiva considerable, según el “Rho de Spearman” siendo el coeficiente de asociación de 0,734. Las variables tienen una intersección cruzada en la categorización “bueno y muy bueno” con un porcentaje de 32,1%. Concluimos que existe relación entre la comunicación organizacional interna y el compromiso normativo en los trabajadores del Hospital Solidaridad-Wanchaq Cusco 2021. Si hay buena comunicación organizacional interna habrá buen compromiso normativo.

Objetivo general de la investigación: Determinar la relación entre la comunicación organizacional interna y el engagement en el Hospital Solidaridad-Wanchaq Cusco 2021.

H_0 : No existe relación entre la comunicación organizacional interna y el engagement en el Hospital Solidaridad-Wanchaq Cusco 2021.

H_a : Existe relación entre la comunicación organizacional interna y el engagement en el Hospital Solidaridad-Wanchaq Cusco 2021.

Tabla 9
Correlaciones comunicación organizacional interna y engagement

		Engagement			Total	Correlaciones
		Regular	Bueno	Muy bueno		
Comunicación organizacional interna	Malo	1 3,6%	0 0,0%	0 0,0%	1 3,6%	Rho de Spearman 0.644
	Regular	0 0,0%	2 7,1%	0 0,0%	2 7,1%	
	Bueno	2 7,1%	12 42,9%	0 0,0%	14 50,0%	
	Muy bueno	0 0,0%	5 17,9%	6 21,4%	11 39,3%	
Total		3 10,7%	19 67,9%	6 21,4%	28 100,0%	p_valor=0.000.

Fuente: Elaboración propia

En el objetivo general la significancia fue de 0,000 menor a 0,05 por lo cual aceptamos la hipótesis alterna y rechazamos la hipótesis nula, el nivel de correlación fue directa y positiva considerable, según el “Rho de Spearman” porque el coeficiente de asociación es 0,644 y un cruce de categorización de “bueno” con 42,9%, Concluimos que hay relación entre la comunicación organizacional interna y el engagement en el Hospital. Si se aplica una buena comunicación organizacional interna habrá buen engagement.

V. DISCUSIÓN

Es importante que en esta parte de la investigación podamos comparar los resultados conseguidos, con los antecedentes y teorías propuestas en el marco teórico, es por ello que se hará discusión basándonos en los objetivos del presente estudio:

El **objetivo general** de la investigación fue determinar la relación entre la comunicación organizacional interna y el engagement en el Hospital Solidaridad. La teoría utilizada en esta investigación menciona a Cuenca & Verazzi, (2019) que dicen que la comunicación organizacional interna son diferentes actividades que desarrollan los trabajadores en una empresa para comunicarse, mediante la aplicación de las herramientas comunicativas pretende motivar, comprometer e informar a los integrantes de dicha organización; también Watzlawick la plantea como la comunicación establecida por diferentes organizaciones para desarrollar su cultura y normas que le dan identidad. El engagement es definido por Alves, (2016) como recursos que dan energía y motivación a los colaboradores, dando como resultado apoyo mutuo entre ellos, autonomía, feedback y coaching a sus jefes; Uno de los mayores representantes de la administración que es Chiavenato, (2017) dice que el engagement es la marca positiva que ha dejado el tiempo laborado en los trabajadores, y ese sentimiento llevará a esos trabajadores a comprometerse con los objetivos planteados por la institución. Algunas de las investigaciones anteriores consideradas en este estudio son las de: Mori, (2018) plantea como objetivo de la investigación encontrar la relación entre las variables en discusión, con una muestra de 25 trabajadores y concluye que reconoce que la comunicación interna influye en el engagement, ya que al comunicarse la empresa internamente aumentará el compromiso de los colaboradores. Esta investigación aplica un cuestionario a los trabajadores del Hospital Solidaridad de Cusco sede Wanchaq utilizando el Alfa de Cronbach para la confiabilidad, la cual arroja un valor de 0.819 para la comunicación organizacional interna y 0.807 para engagement para la confiabilidad del instrumento, el nivel de significancia debe ser menor o igual a 0.05 para aceptar la hipótesis alternativa y en el objetivo general es de 0.000, aplicamos el Rho de Spearman para encontrar la correlación entre las variables siendo el coeficiente de asociación es 0.644, es por ello que aceptamos la hipótesis alterna

e indicamos que hay una relación directa y positiva considerable según el Rho de Spearman entre la comunicación organizacional interna y el engagement, es así como comprobamos la fiabilidad de los antecedentes considerados coincidiendo en la Influencia que tiene la comunicación organizacional interna y el engagement, considerando que la afectación de una variable influya directamente en la otra. Los antecedentes de García, (2020) y Ayaipoma, (2019) concuerdan en que si hay relación positiva entre la variable comunicación organizacional interna y engagement, esta investigación fortalece estas conclusiones y aporta la relevancia del engagement normativo que involucra la lealtad a sus puestos de trabajo que generan continuo sentido de pertenencia.

La aplicación de la metodología básica, descriptiva y transversal, parece ser muy sencilla y quizá puede parecer sin importancia, pero es importante reconocer que, mediante la observación y la recolección de información real, logramos aportar a las teorías administrativas, la comprobación de las mismas haciendo prácticos los estudios en empresas reales y el aporte a aquellas empresas estudiadas influirán en nuevas investigaciones.

El **primer objetivo específico** fue determinar la variable 1, que es comunicación organizacional interna con la dimensión afectiva según Silva, (2018) es aquella conexión emocional que los empleados desarrollan al pasar el tiempo, identificándose y generando el deseo de permanecer en ella. Es por ello que se considera la comunicación como un agente de influencia en el compromiso, pero según los datos recolectados mediante cuestionario, observamos que el nivel de significancia que debe ser menor o igual a 0.05 y es de 0.058, es por ello que aceptamos la hipótesis nula y concluimos que no existe relación entre la comunicación organizacional interna y el compromiso afectivo en el Hospital Solidaridad-Wanchaq Cusco 2021, eso quiere decir que en la dimensión de compromiso afectivo no se ve afectada esta empresa por la comunicación organizacional interna, aunque afecta directamente otras dimensiones de la misma organización. Comparando la conclusión de Ancín, (2019) contradecimos el hecho concreto de trabajar la comunicación Organizacional interna para influir en el compromiso afectivo, ya que los resultados de nuestra investigación indican que no

existe relación entre las variables, y alcanza a coincidir en otros aspectos de esa investigación.

Para el **segundo objetivo específico** que es determinar la relación entre la comunicación organizacional interna y el compromiso continuo en el Hospital Solidaridad-Wanchaq Cusco 2021, que dicho por Silva, (2018) son aquellas consecuencias que tendrían los trabajadores en los beneficios que reciben de la organización (Económicas, laborales y personales), siendo esta dimensión del compromiso la encargada de generar el deseo del trabajador por brindar sus servicios en esta y ganarlo ofreciéndole comodidad y estabilidad en su puesto laboral, permitiendo que este desee continuar su labor por esta dependencia generada. La información obtenida del Hospital Solidaridad-Wanchaq Cusco mediante encuesta en cuanto a la significancia fue de 0,478 siendo esta mayor a 0,05, aceptamos la hipótesis nula y concluimos que no existe relación entre la comunicación organizacional interna y el compromiso continuo en el Hospital Solidaridad-Wanchaq Cusco 2021, así mismo explicamos que si alteramos la comunicación organizacional interna no se verá comprometido el compromiso de continuidad, aunque si afecte otras dimensiones del engagement. González-Monje, (2017) identifica que la relación de las variables trae un riesgo específicamente de productividad en las empresas que analizó, esta investigación indica que no hay relación entre la comunicación organizacional interna y la posible continuidad de los trabajadores en cuanto a sus beneficios. A lo que respondemos de acuerdo a esta investigación, la productividad que compromete continuamente a los trabajadores no se vería afectada en una manera grave si alteramos la comunicación interna, porque esta investigación sustenta la no correlación entre las variables que se estudiaron.

Por último, el **tercer objetivo específico** que es determinar la relación entre la comunicación organizacional interna y el compromiso normativo en el Hospital Solidaridad-Wanchaq Cusco 2021, que, dicho en palabras de Silva, (2018) hace referencia a las normas y código de ética planteados por dicha organización, involucrando así la lealtad que genera la compañía en los trabajadores, con sentimientos de reciprocidad generados en el tiempo. La lealtad es ejercitada en esta dimensión, hace que los lazos de identificación de los colaboradores sean

más fuertes y que se vean influenciados de manera voluntaria por las normas y políticas que maneja su entorno laboral. La información recolectada nos indica que tiene un nivel de significancia de 0.000 siendo este menor a 5% aceptamos la hipótesis alterna que nos dice que existe relación entre la comunicación organizacional interna y el compromiso normativo en el Hospital Solidaridad-Wanchaq Cusco 2021. Es así que si influimos de manera positiva en la comunicación organizacional interna lograremos tener un mayor compromiso en los clientes internos que están brindando servicios en el Hospital de la Solidaridad-Wanchaq Cusco. En este estudio citamos a Reeve, (2012) que nos brindó los tipos de engagement y él menciona específicamente el engagement conductual en el que especifica que ese esfuerzo que hacen las personas en sus actividades diarias que generan ese sentido de pertenencia e identificación con las normas de su puesto de trabajo. Esta investigación aporta a la teoría de este autor indicando que sí, hay una relación importante entre la comunicación que sale de la empresa hacia sus trabajadores ya que esta va a afectar la conducta de los mismos mejorando sus actividades diarias.

En el presente estudio, vimos como la comunicación organizacional interna aunque no influye en todas las dimensiones del engagement, puede llegar a influir positivamente en las principales y más importantes dimensiones de este, es por ello que las herramientas que se utilicen para mejorar la comunicación en una empresa aportarán positivamente, para mejorar, para generar lealtad, para generar orden dentro de sus ambientes laborales y no solo comprometerlos, si no mejorar el clima laboral, satisfacción laboral, permanencia y poder obtener lo mejor del talento humano, no necesariamente con beneficios monetarios, sino más bien afectivos y de afinidad laboral.

VI. CONCLUSIONES

1. En el objetivo general la significancia fue de 0,000 menor a 0,05 por lo cual aceptamos la hipótesis alterna y rechazamos la hipótesis nula, el nivel de correlación fue directa y positiva considerable, según el “Rho de Spearman” porque el coeficiente de asociación es 0,644 y un cruce de categorización de “bueno” con 42,9%, Concluimos que hay relación entre la comunicación organizacional interna y el engagement en el Hospital. Si se aplica una buena comunicación organizacional interna habrá buen engagement.
2. El objetivo específico 1 obtuvo una significancia de 0,058 y como es mayor a 0,05 rechazamos la hipótesis alterna y aceptamos la hipótesis nula, tiene un Rho de Spearman de 0,363 que equivale a una correlación positiva media, la categorización es de 32,1% en “muy bueno y bueno”; se concluye no existe relación entre la comunicación organizacional interna y el compromiso afectivo en los trabajadores del Hospital. Entonces si se llegare a afectar la comunicación organizacional interna, no tendría ninguna influencia en el compromiso afectivo de los trabajadores.
3. El segundo objetivo obtuvo una significancia de 0,478 y como es mayor a 0,05 rechazamos la hipótesis alterna y aceptamos la hipótesis nula, además muestra un Rho de Spearman de 0,140 con una correlación positiva débil, categorizado en “bueno” con un 39,9% y se concluye no existe relación entre la comunicación organizacional interna y el compromiso continuo en el Hospital. Si se llegaren a realizar modificaciones en la comunicación organizacional interna, no veremos afectado el compromiso continuo de los trabajadores de dicha empresa.
4. El tercer objetivo tuvo una significancia de 0,000 y como es menor a 0,05 aceptamos la hipótesis alterna y rechazamos la hipótesis nula, nivel de correlación es directa y positiva considerable, según el “Rho de Spearman” siendo el coeficiente de asociación de 0,734. Las variables tienen una intersección cruzada en la categorización “bueno y muy bueno” con un porcentaje de 32,1%. Concluimos que existe relación entre la comunicación organizacional interna y el compromiso normativo en los trabajadores del Hospital Solidaridad-Wanchaq Cusco 2021. Si hay buena comunicación organizacional interna habrá buen compromiso normativo.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda, si fuese factible a la organización implementar un área encargada a la comunicación organizacional interna, que vele para que la información llegue adecuadamente a su receptor, no solo de manera verbal ya que actualmente las tecnologías nos condicionan a comunicarnos y recibir información por diferentes medios. Esta área se encargaría de comunicar de manera gentil y correcta cada uno de los datos que los trabajadores deben tener en cuenta, para el desarrollo apropiado de su labor.

Recomendamos a los jefes encargados de áreas incentivar y motivar continuamente a sus subordinados en sus actividades diarias, reconociendo continuamente el valor de su trabajo, así mismo retribuirle de manera positiva, de tal modo que le haga saber qué hace su trabajo de manera adecuada y es importante en la organización.

Los encargados de área deben hacer charlas motivacionales que aumenten la lealtad y fortalezcan en engagement normativo de la organización, haciendo provecho de la relación positiva directa que estos tienen, ya que esto aportará directamente al trabajo que estos realicen. Se recomienda al gerente general o encargado hacer capacitaciones constantes de la gestión estratégica (Objetivos, valores, organigrama, misión, visión) ya que esta información genera identificación y pertenencia en los trabajadores.

A los directivos fortalecer el compromiso y la identificación del capital humano con la empresa a través de políticas y estrategias que permitan un mejor rendimiento y crecimiento profesional de sus trabajadores el cual permitirá no solo que la empresa cumpla sus objetivos sino también permitirá un mejor ambiente laboral e identificación de los trabajadores con la empresa, a los trabajadores recomendarles que practiquen una comunicación fluida con los directivos para fortalecer cualquier falencia que ocurra en la organización y toma de decisiones asertivas.

REFERENCIAS

- Agurto, R. K., Mogollon, G. F., & Castillo, C. L. (02 de 08 de 2020). El papel del engagement ocupacional como alternativa para mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores. *Revista Universidad y sociedad*, 12(4), 114-119. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400112
- Alves, F. J. (2016). *El problema burnout - engagement en enfermeros: El factor protector de resiliencia*. Salamanca, España: Universida de Salamanca. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=pMu2DgAAQBAJ&pg=PA37&dq=lab oral+engagement&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi1yoqFsPfvAhX1FrkGHSFsC-IQ6AEwAXoECAYQAg#v=onepage&q=laboral%20engagement&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=pMu2DgAAQBAJ&pg=PA37&dq=lab+oral+engagement&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi1yoqFsPfvAhX1FrkGHSFsC-IQ6AEwAXoECAYQAg#v=onepage&q=laboral%20engagement&f=false)
- Ancín, A. I. (02 de 2019). La incidencia del engagement del supervisor en la relación entre la satisfacción con la comunicación y el compromiso afectivo del colaborador. (T. DOCTORADO, Ed.) Buenos Aires, Argentina: UNIVERSIDAD AUSTRAL. Obtenido de <https://riu.austral.edu.ar/handle/123456789/697>
- Ascurra, T. L., & Quispe, B. Y. (2017). Engagement y comunicación organizacional en el personal de una empresa privada de Pomalca. (T. pregrado, Ed.) Pimentel, Perú: Universidad señor de Sipán. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/4456>
- Ayaipoma, D. I. (2019). Comunicación interna y engagement laboral en el área administrativa en una federacion deportiva nacional, Lima, 2019. (T. Pregrado, Ed.) Lima, Peru: Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/44825>
- Baca, Y. G., & Pizarro, C. A. (2019). "Relación entre la comunicación interna y el engagement en los colaboradores operativos de una empresa del rubro de transporte público. Arequipa. 2019". (T. d. pregrado, Ed.) Arequipa, Arequipa, Peru: Universidad Católica de San Pablo. Obtenido de http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/16184/1/BACA_ENRIQUEZ_YUL_ENG.pdf
- Baena, G. P. (2017). *Metodología de la investigación. Serie integral por competencias*. Azcapotzalco, Mexico: Grupo Editorial Patria.
- Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento organizacional: La dinamica del exito en las organizaciones*. (Vol. Tercera Edicion). Mexico, Mexico: McGraw-Hill. Obtenido de https://www.ingebook.com/ib/NPcd/IB_BooksVis?cod_primaria=1000187&codigo_libro=8105
- Concytec. (2018). *Reglamento De Calificación, Clasificación Y Registro De Los Investigadores Del Sistema Nacional De Ciencia, Tecnología E Innovación*

Tecnológica - Reglamento Renacyt. Obtenido de
file:///C:/Users/Melissa%20Leon/Downloads/Garcia_TESIS%20UCV.pdf

Cuenca, J., & Verazzi, L. (2019). *Guía Fundamental de la comunicación Interna*. Barcelona: Sònia Poch.

De Castro, A. (2017). *Manual Práctico de la comunicación organizacional*. Barraquilla, Colombia: VERBUM. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=1PRDDgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=ADELA+DE+CASTRO&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjf7qeTg-bvAhVeILkGHWNDD90Q6AEwAnoECAkQAg#v=onepage&q=ADELA%20DE%20CASTRO&f=false>

De J. Cardenas, A. T., & Jaik, D. A. (2014). *Engagement Ilusion por el trabajo*. Mexico: Red Durango de Investigadores Educativos A. C. Obtenido de <https://redie.mx/librosyrevistas/libros/engagement.pdf>

Delgado, M. B. (2002). Aspectos éticos de toda investigación consentimiento informado. *Revista Colombiana de Anestesiología*, S/N.

Formanchuk, A. (2008). *Como hacer un plan de comunicación interna*. Obtenido de El modelo de las siete dimensiones: <http://www.knowsquare.es/o2/item/articulo3760>

García, C. J. (2020). Comunicación organizacional y engagement en docentes de la Institución Educativa San Luís, Callao, 2019. (T. d. Magister, Ed.) Peru: Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47327/Garc%20c3%ada_CJG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

González-Monje, P. B. (2017). La comunicación organizacional. (T. Titulación, Ed.) San Cristobal de la Laguna, España: Universidad de la Laguna. Obtenido de <http://riull.ull.es/xmlui/handle/915/6295>

Hernandez, S. R., Fernandez, c. c., & Baptista, L. P. (2014). *Metodología de la investigación 6ta Edición*. Mexico: interamericana Editores.

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, T. C. (2018). *Metodología de la Investigación: Las Rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*. Ciudad de México: Mc Graw Hill Education.

Meyer, J., & Allen, N. (1991). *Tres componentes, Conceptualización del compromiso*. Pro Quest. Obtenido de <https://search.proquest.com/openview/bd8adb8ed1dfb5856f4059f6a114181a/1?pq-origsite=gscholar&cbl=388700>.

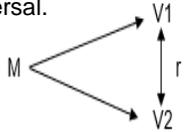
Minjung, S. (2017). Cómo la comunicación simétrica de los empleados conduce al compromiso de los empleados y a comportamientos de comunicación positivos entre los empleados La mediación de las relaciones entre empleados y organizaciones. *emeraldinsight*, 82-102. doi:DOI 10.1108/JCOM-04-2016-0026

- Montiel, S. (2017). Obtenido de <https://repositorio.uam.es/handle/10486/129560/browse?value=Arnalich+Montiel%2C+Francisco&type=author>
- Mori, F. R. (17 de Julio de 2018). "Comunicación interna y su influencia en el engagement de la empresa la Paesana S.A.C Tarapoto, 2017. *Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Administración*. Tarapoto, Tarapoto, Peru. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25444/Mori_FRC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ojeda, M., Talavera, R., & Berrelleza, M. (2016). Análisis de la relación entre compromiso organizacional y percepción de apoyo organizacional en docentes universitarios. *Revista Iberoamericana de sistemas, Cibernética e Informática*, 364-368.
- Paredes, L. M. (2019). Estudio de la relación entre comunicación organizacional interna y el compromiso laboral. (T. Pregrado, Ed.) Guayaquil, Ecuador: Universidad de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/45102>
- Raffino, M. E. (21 de 08 de 2019). Recuperado el 02 de 09 de 2019, de <https://concepto.de/investigacion-no-experimental/>.
- Reeve, J. (2012). *A Self-determination Theory Perspective on Student Engagement*. Nueva York, USA. Obtenido de <https://www.springer.com/gp/book/9781461420170>
- Robins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Comportamiento Organizacional*. Mexico, Mexico: Pearson. Obtenido de https://www.academia.edu/31127935/Comportamiento_Organizacional_Stephen_P_Robbins_y_Timothy_A_Judge
- Rubio, T. (2016). *Recursos Humanos: Dirección y gestión de personas en la organización*. Barcelona: OCTAEDRO,SL. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=GgilDwAAQBAJ&pg=PT28&dq=Compromiso+laboral+desde+el+punto+de+vista+del+trabajador&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwig7LP_04bwAhX8r5UCHWxWBx0Q6AEwAHoECAMQAg#v=onepage&q=Compromiso%20laboral%20desde%20el%20punto%20de%20vista%20del%](https://books.google.com.pe/books?id=GgilDwAAQBAJ&pg=PT28&dq=Compromiso+laboral+desde+el+punto+de+vista+del+trabajador&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwig7LP_04bwAhX8r5UCHWxWBx0Q6AEwAHoECAMQAg#v=onepage&q=Compromiso%20laboral%20desde%20el%20punto%20de%20vista%20del%20)
- Segredo, P. A., Garcia, L. M., Lopez, P. P., Leon, C. P., & Perdomo, V. I. (2016). Comunicación organizacional como dimension necesaria para medir el clima en las organizaciones en salud pública. *Horizonte Sanitario*, 1, 28-37. doi:DOI: 10.19136/hs.v16i1.1256
- Silva, A. H. (2018). La comunicación organizacional interna y el compromiso organizacional en el personal administrativo de una universidad pública 2017. (T. Titulación, Ed.) Perú: Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/15898>

- Watzlawick, P. (1971). La Teoría de la comunicación humana de Paul Watzlawick como obra organizadora del pensamiento sobre la dimensión interpersonal de la comunicación. *1*, 258. Obtenido de http://www.geocities.ws/comunicologia_100libros/Watzlawick.pdf
- Wills-Epinoza, N., Cevallos, I. M., Ancin, A. I., & Sadi, G. (2017). La relación entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso organizacional: el caso de una universidad ecuatoriana. *Austral comunicación*, *6*, 133-160. doi:<https://doi.org/10.26422/aucom.2017.0601.wil>

ANEXOS

Anexo 1 Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES / DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>Problema General</p> <p>¿Cuál es la relación entre la comunicación organizacional interna y el engagement en los trabajadores del Hospital Solidaridad-Wanchaq Cusco 2021?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación entre la comunicación organizacional interna y el engagement en el Hospital Solidaridad-Wanchaq Cusco 2021.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>H_a: Existe relación entre la comunicación organizacional interna y el engagement en el Hospital Solidaridad-Wanchaq Cusco 2021.</p> <p>H_0: No existe relación entre la comunicación organizacional interna y el engagement en el Hospital Solidaridad-Wanchaq Cusco 2021.</p>	<p>Variable independiente:</p> <p>Comunicación Organizacional Interna</p> <p>Variable dependiente:</p> <p>Engagement</p>	<p>Tipo: Básico, Descriptivo, correlacional</p> <p>Diseño: No experimental, transversal.</p>  <p>Población: 28 trabajadores del Hospital Solidaridad Wanchaq Cusco.</p> <p>Muestra 28 trabajadores del Hospital Solidaridad Wanchaq Cusco</p> <p>Muestreo No probabilístico</p> <p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumento Cuestionario</p> <p>Confiabilidad SPSS V. 25:00</p>
<p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es la relación entre la comunicación organizacional interna y el compromiso afectivo en los trabajadores del Hospital Solidaridad-Wanchaq Cusco 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la comunicación organizacional Interna y el compromiso continuo en los trabajadores del Hospital Solidaridad-Wanchaq Cusco 2021?</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar la relación entre la comunicación organizacional interna y el compromiso afectivo en los trabajadores del Hospital Solidaridad-Wanchaq Cusco 2021.</p> <p>Determinar la relación entre la comunicación organizacional Interna y el compromiso continuo en los trabajadores del Hospital Solidaridad-Wanchaq Cusco 2021.</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>Existe relación entre la comunicación organizacional interna y el compromiso afectivo en los trabajadores del Hospital Solidaridad-Wanchaq Cusco 2021.</p> <p>No existe relación entre la comunicación organizacional interna y el compromiso afectivo en los trabajadores del Hospital Solidaridad-Wanchaq Cusco 2021</p>	<p>Dimensiones e Indicadores</p> <p>V1</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Esencial <ol style="list-style-type: none"> 1.1. Sinceridad 1.2. Apertura al dialogo 1.3. Capacidad de negociación 1.4. oportunidad 2. Operativa <ol style="list-style-type: none"> 2.1. Capacidad de relación 2.2. Contacto físico 3. Estratégica <ol style="list-style-type: none"> 3.1. Amabilidad 3.2. Escucha 3.3. Honestidad 	

<p>¿Cuál es la relación entre la comunicación organizacional Interna y el compromiso normativo en los trabajadores del Hospital Solidaridad-Wanchaq Cusco 2021?</p>	<p>Determinar la relación entre la comunicación organizacional Interna y el compromiso normativo en los trabajadores del Hospital Solidaridad-Wanchaq Cusco 2021.</p>	<p>Existe relación entre la comunicación organizacional Interna y el compromiso continuo en los trabajadores del Hospital Solidaridad-Wanchaq Cusco 2021.</p> <p>No existe relación entre la comunicación organizacional Interna y el compromiso continuo en los trabajadores del Hospital Solidaridad-Wanchaq Cusco 2021</p> <p>Existe relación entre la comunicación organizacional Interna y el compromiso normativo en los trabajadores del Hospital Solidaridad-Wanchaq Cusco 2021.</p> <p>No existe relación entre la comunicación organizacional Interna y el compromiso normativo en los trabajadores del Hospital Solidaridad-Wanchaq Cusco 2021.</p>	<p>4. Valorativa 4.1. Responsabilidad 4.2. Puntualidad</p> <p>5. Motivacional 5.1. Motivación 5.2. Capacitación</p> <p>6. Aprendizaje 6.1. Valoración del trabajo 6.2. Consideración de opinión 6.3. Resolución de problemas</p> <p>7. Inteligencia 7.1. Reconocimiento de logros</p> <p>V2</p> <p>1. Afectivo 1.1. Identificación con la institución 1.2. Involucramiento con la organización 1.3. Percepción de alternativas</p> <p>2. Continuo 2.1. Inversiones en la organización 2.2. Lealtad</p> <p>3. Normativo 3.1. Sentido de Obligación</p>	
---	---	--	--	--

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 2: Cuestionario

Comunicación Organizacional Interna y Engagement (Compromiso) en el Hospital Solidaridad Wanchaq Cusco

Esta encuesta con fines académicos, tiene como propósito detectar oportunidades que nos permitan mejorar la comunicación dentro de su centro de trabajo. Todos los resultados obtenidos se trabajarán bajo estricta confidencialidad.

Marque con una "X" la respuesta que considere apropiada; le recomendamos responder las preguntas con la mayor sinceridad posible basándose en su experiencia, es por ello que no existen respuestas correctas o incorrectas. La escala que utilizaremos será:

5. Totalmente de acuerdo
4. Parcialmente de acuerdo
3. Indiferente
2. Parcialmente en desacuerdo
1. Totalmente en desacuerdo

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA		ESCALA				
Pregunta		1	2	3	4	5
Esencial						
1	Expreso lo que siento con sinceridad a mis jefes, compañeros y subordinados.					
2	Estoy dispuesto al diálogo con mis jefes, compañeros y subordinados.					
3	Los jefes delegan las decisiones de negociación mediante el dialogo y cumplimiento de normas.					
4	Tenemos la oportunidad de transmitir opiniones en reuniones de trabajo.					
Operativa						
5	Existe un ambiente armónico para relacionarme con facilidad y mostrar mi capacidad.					
6	La comunicación en forma física con mis compañeros en la actualidad solo realiza de acuerdo a las normas de bioseguridad. (saludo de codo)					
Estratégica						
7	La comunicación entre los jefes, compañeros y subordinados, se realiza en forma cordial y amable.					

8	Las instrucciones y directivas emitidas por los jefes, las escuchamos con respeto y atención, para cumplirlas.					
9	Al comunicar mediante el habla, lo realizo conservando el respeto y la honestidad hacia mis semejantes.					
Valorativa						
10	Asumo la responsabilidad de la información que corresponde a mi departamento o área de mi gestión.					
11	De acuerdo a las órdenes y comunicaciones recibidas, cumplo puntualmente para alcanzar los objetivos de la organización.					
Motivacional						
12	La comunicación que la empresa emite, lo realiza en forma oportuna motivándonos a cumplir a cabalidad.					
13	La organización realiza cursos de capacitación sobre relaciones internas entre los trabajadores.					
Aprendizaje						
14	La organización comunica oportunamente sobre el buen trabajo que realizamos, haciéndonos llegar las felicitaciones.					
15	Mis opiniones dentro de la organización son valoradas y reconocidas.					
16	Suelo resolver favorablemente los problemas con dialogo y buen trato entre los compañeros de trabajo.					
Inteligencia						
17	La empresa toma en cuenta mis opiniones para mejorar los resultados.					
ENGAGEMENT			ESCALA			
Pregunta		1	2	3	4	5
Compromiso afectivo						
18	Me identifico con la institución y cumplo con los compromisos asumidos frente a ella.					
19	Disfruto hablando lo mejor de mi institución con personas que no pertenece a ella.					

20	Los reconocimientos que la empresa efectúa hacen que nos comprometamos más con ella.					
21	Me siento como parte de una familia en esta institución.					
22	La institución donde trabajo merece mi lealtad.					
Compromiso continuo						
23	Los cursos de capacitación que la empresa brinda, nos obligan a estar permanentemente comprometidos con ella.					
24	No cambiaría esta institución, a pesar de tener otra propuesta laboral mejor.					
25	Si usted dejara la institución por algún motivo, ¿Cree usted que en otra se identificaría igual?					
26	La remuneración que usted percibe, es atractiva para permanecer en ella.					
27	Realmente siento como si los problemas de esta institución fueran mis propios problemas.					
28	En caso que usted dejara la institución cambiaría su estilo de vida.					
Compromiso normativo						
29	Los reglamentos y normas que tiene la institución son flexibles y facilitan nuestra labor diaria.					
30	Considera usted que las normas de control de personal que existen son las adecuadas.					
31	La empresa cumple con depositar puntualmente con las remuneraciones y beneficios sociales.					
32	Conoce usted el plan operativo y estratégico de su organización, para estar comprometido con ella.					
33	Las directivas que cuenta y emite la institución son claras y precisas para el cumplimiento de las labores.					

GRACIAS POR SU TIEMPO Y COLABORACIÓN.

Anexo 3: Cartas de validación del instrumento

Juez 1: Tito Núñez Ricardo

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

Comunicación organizacional interna y engagement en el Hospital Solidaridad-Wanchaq Cusco 2021

1.2 Investigador (a) (es):

Huachaca Montes, Janeth (0000-0002-9562-0012)
León Ojeda Laura, Melissa (0000-0002-2314-8388)

2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado				75	
Objetividad	Está expresado en conductas observables					85
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				61	
Organización	Existe una organización lógica				80	
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				70	
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				75	
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos				75	
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					85
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				75	
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación				80	
PROMEDIO DE VALORACIÓN						76,1

3. OPINION DE APLICABILIDAD:

El instrumento elaborado cumple con los criterios y estándares requeridos para la aplicación teniendo relación con las variables objeto de estudio

4. Datos del Experto:

Nombre y apellidos: RICARDO TITO NÚÑEZ

Grado académico: MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN

Centro de Trabajo: UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

Formación profesional: Lic. EN ADMINISTRACIÓN

Firma:

Fecha: 20 de mayo de 2021

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

CUESTIONARIO DE ENGAGEMENT

5. DATOS GENERALES:

5.1 Título Del Trabajo De Investigación:

Comunicación organizacional interna y engagement en el Hospital Solidaridad-Wanchaq Cusco 2021.

5.2 Investigador (a) (es):

Huachaca Montes, Janeth (0000-0002-9562-0012)
León Ojeda Laura, Melissa (0000-0002-2314-8388)

6. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado				75	
Objetividad	Está expresado en conductas observables					85
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				61	
Organización	Existe una organización lógica				80	
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				70	
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				75	
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos				75	
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					85
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				75	
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación				80	

PROMEDIO DE VALORACIÓN

76,1

7. OPINION DE APLICABILIDAD:

El instrumento elaborado cumple con los criterios y estándares requeridos para la aplicación teniendo relación con las variables objeto de estudio

8. Datos del Experto:

Nombre y apellidos: RICARDO TITO NÚÑEZ
Grado académico: MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN
Centro de Trabajo: UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
Formación profesional: LIC. EN ADMINISTRACIÓN

Firma:



Fecha: 20 de mayo de 2021

Juez 2 : Melendrez Velasco Elias

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

Comunicación organizacional interna y engagement en el Hospital Solidaridad-Wanchaq Cusco 2021.

1.2 Investigador (a) (es):

Huachaca Montes, Janeth (0000-0002-9562-0012)

León Ojeda Laura, Melissa (0000-0002-2314-8388)

2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					X
Objetividad	Está expresado en conductas observables					X
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					X
Organización	Existe una organización lógica					X
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					X
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					X
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					X
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					X
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					X

PROMEDIO DE VALORACIÓN

85%

3. OPINION DE APLICABILIDAD:

El instrumento elaborado cumple con los criterios y estándares requeridos para la aplicación teniendo relación con las variables objeto de estudio

4. Datos del Experto:

Nombre y apellidos: Elías Melendrez Velasco

Grado académico: Doctor en Administración de la Educación.

Centro de Trabajo: Director UGEL Paruro – Cusco.

Formación profesional: Licenciado en Educación – Matemática y Física

Firma:

Fecha: 16 de mayo de 2021


Dr. Elias Melendrez Velasco

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

CUESTIONARIO DE ENGAGEMENT

5. DATOS GENERALES:

5.1 Título Del Trabajo De Investigación:

Comunicación organizacional interna y engagement en el Hospital Solidaridad-Wanchaq Cusco 2021.

5.2 Investigador (a) (es):

Huachaca Montes, Janeth (0000-0002-9562-0012)

León Ojeda Laura, Melissa (0000-0002-2314-8388)

6. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					X
Objetividad	Está expresado en conductas observables					X
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					X
Organización	Existe una organización lógica					X
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					X
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					X
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					X
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					X
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					X

PROMEDIO DE VALORACIÓN

85%

7. OPINION DE APLICABILIDAD:

El instrumento elaborado cumple con los criterios y estándares requeridos para la aplicación teniendo relación con las variables objeto de estudio

8. Datos del Experto:

Nombre y apellidos: Elías Melendrez Velasco

Grado académico: Doctor en Administración de la Educación.

Centro de Trabajo: Director UGEL Paruro – Cusco.

Formación profesional: Licenciado en Educación – Matemática y Física

Firma:

Fecha: 16 de mayo de 2021


Dr. Elías Melendrez Velasco

Juez 3: García Yovera Abraham José

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

Comunicación organizacional interna y engagement en el Hospital Solidaridad-Wanchaq Cusco 2021.

1.2 Investigador (a) (es):

Huachaca Montes, Janeth (0000-0002-9562-0012)

León Ojeda Laura, Melissa (0000-0002-2314-8388)

2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					90
Objetividad	Está expresado en conductas observables					90
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					90
Organización	Existe una organización lógica					90
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					90
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					90
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					90
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					90
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					90
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					90

PROMEDIO DE VALORACIÓN

90

3. OPINION DE APLICABILIDAD:

El instrumento elaborado cumple con los criterios y estándares requeridos para la aplicación teniendo relación con las variables objeto de estudio

4. Datos del Experto:

Nombre y apellidos: Abraham José García Yovera DNI: 80270538

Grado académico: Mg. Talento Humano y Dr. Gestión Pública - Centro de Trabajo: UCV

Formación profesional: Lic. Administración


Firma:

Fecha: 13 de mayo de 2021

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
CUESTIONARIO DE ENGAGEMENT

1. DATOS GENERALES:

4.1 Título Del Trabajo De Investigación:

Comunicación organizacional interna y engagement en el Hospital Solidaridad-Wanchaq Cusco 2021.

4.2 Investigador (a) (es):

Huachaca Montes, Janeth (0000-0002-9562-0012)

León Ojeda Laura, Melissa (0000-0002-2314-8388)

2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					90
Objetividad	Está expresado en conductas observables					90
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					90
Organización	Existe una organización lógica					90
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					90
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					90
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					90
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					90
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					90
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					90

PROMEDIO DE VALORACIÓN

90

3. OPINION DE APLICABILIDAD:

El instrumento elaborado cumple con los criterios y estándares requeridos para la aplicación teniendo relación con las variables objeto de estudio

4. Datos del Experto:

Nombre y apellidos: Abraham José García Yovera DNI: 80270538

Grado académico: Mg. Talento Humano y Dr. Gestión Pública - Centro de Trabajo: UCV

Formación profesional: Lic. Administración


 Firma:

Fecha: 13 de mayo de 2021

Anexo 4: Fiabilidad del instrumento aplicado

La fiabilidad nos indica del índice de consistencia donde nos permite medir si un instrumento tiene la fiabilidad suficiente para ser aplicado, si su valor está por debajo de 0.6 el instrumento que se está evaluando, presenta una variabilidad heterogénea en sus ítems y por tanto nos llevará a conclusiones equivocadas, para lo cual se considera lo siguiente tabla:

Tabla3
Niveles de confiabilidad

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0.01 a 0.49	Baja confiabilidad
De 0.50 a 0.75	Moderada confiabilidad
De 0.76 a 0.89	Fuerte confiabilidad
De 0.90 a 1.00	Alta confiabilidad

Nota: Nivel de confiabilidad estará dada por los valores mencionados en, Hogan (2004).

Para obtener el coeficiente de Alfa de Cronbach, se trabajó en el programa estadístico SPSS cuyo resultado fue el siguiente:

Anexo 7: Estadísticas de fiabilidad con el alfa de Cronbach PILOTO

Variable	N de elementos	Alfa de Cronbach
Comunicación Organizacional Interna	17	0.819
Engagement	16	0.807

Fuente: Elaboración propia

Como se observa, el Alfa de Cronbach tiene un valor de 0.819 y 0.807, por lo que se establece el instrumento tiene fuerte confiabilidad eso quiere decir es fiable para el la aplicación de la muestra.

Anexo 8: Descriptivos de la variable comunicación organizacional interna

Comunicación organizacional interna

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	1	3,6
Regular	2	7,1
Bueno	14	50,0
Muy Bueno	11	39,3
Total	28	100,0

Fuente: Elaboración propia

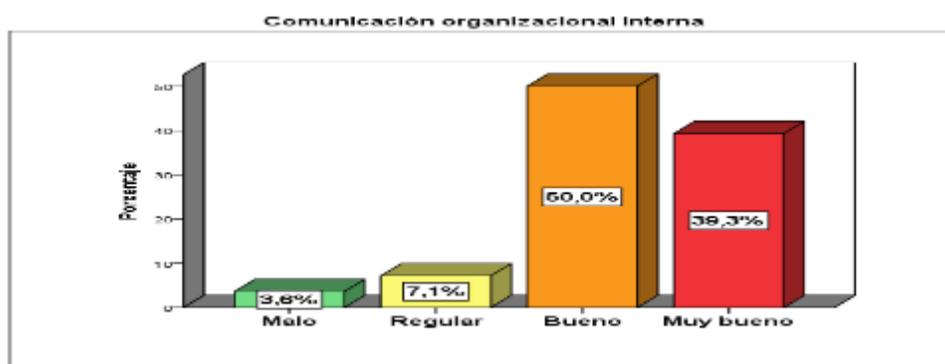


Figura1: Comunicación organizacional interna

Interpretación:

En la tabla y figura se observa la variable **Comunicación organizacional interna en el Hospital Solidaridad-Wanchaq Cusco 2021**, que en su mayoría con un 50% califica con un nivel bueno, el 39.3% califica con un nivel muy bueno, el 7.1% % califica con un nivel regular y un 3.6% califica con un nivel malo.

4.14.1 DIMENSIONES DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA

Esencial		
	Frecuencia	Porcentaje
Malo	1	3,6
Regular	2	7,1
Bueno	5	17,9
Muy Bueno	20	71,4
Total	28	100,0

Fuente: Elaboración propia

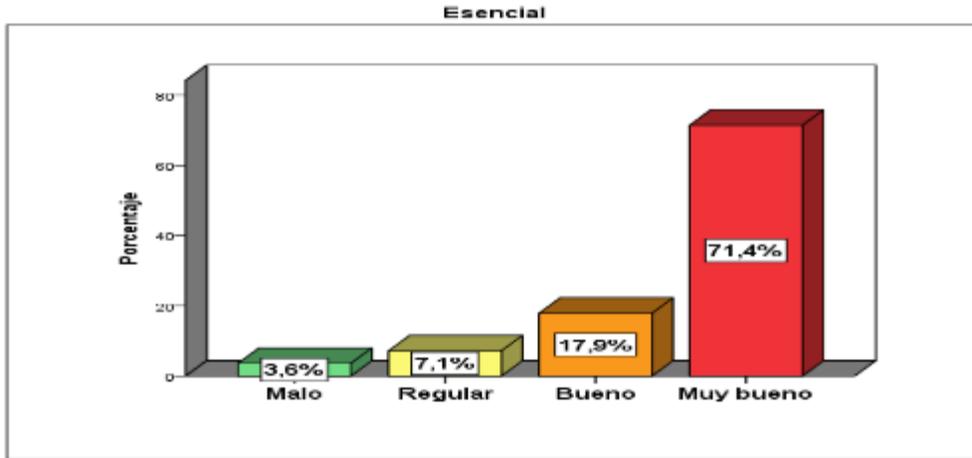


Figura 2: Dimensión Esencial

Interpretacion:

En la tabla y figura se observa la dimensión esencial de la variable **Comunicación organizacional interna en el Hospital Solidaridad-Wanchaq Cusco 2021**, que en su mayoría con un 71.4% califica con un nivel muy bueno, el 17.9% califica con un nivel bueno, el 7.1% % califica con un nivel regular y un 3.6% califica con un nivel malo.

Operativa

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	1	3,6
Regular	2	7,1
Bueno	7	25,0
Muy bueno	18	64,3
Total	28	100,0

Fuente: Elaboración propia

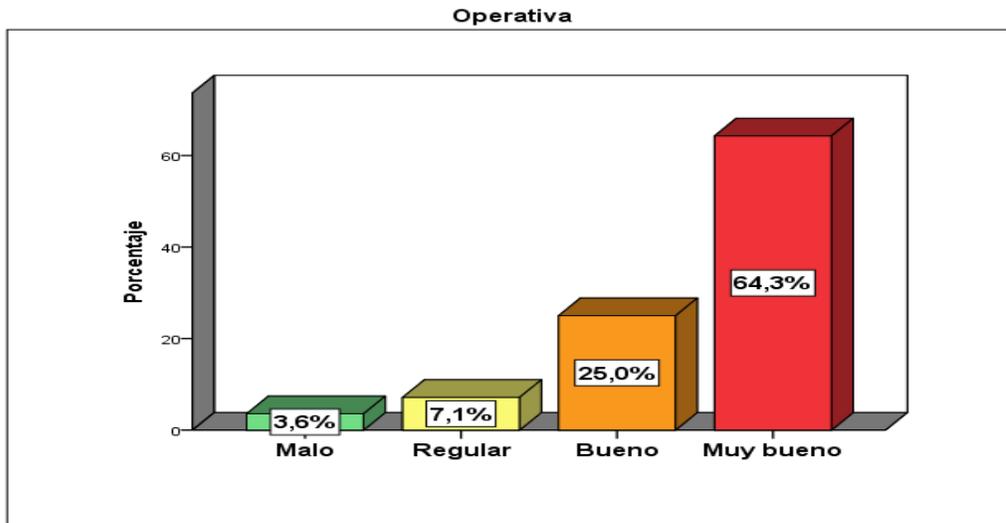


Figura 2: Dimensión Operativa

Interpretación:

En la tabla y figura se observa la dimensión operativa de la variable **Comunicación organizacional interna en el Hospital Solidaridad-Wanchaq Cusco 2021**, que en su mayoría con un 64.3% califica con un nivel muy bueno, el 25% califica con un nivel bueno, el 7.1% califica con un nivel regular y un 3.6% califica con un nivel malo.

Estratégica

	Frecuencia	Porcentaje
Regular	2	7,1
Bueno	6	21,4
Muy Bueno	20	71,4
Total	28	100,0

Fuente: Elaboración propia

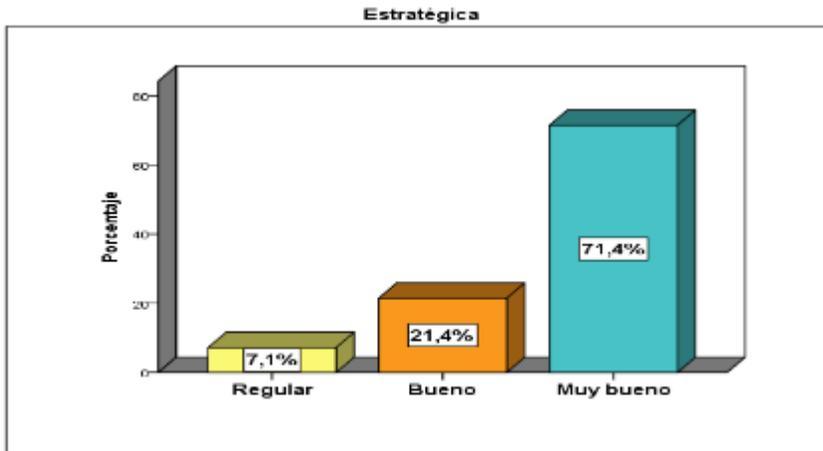


Figura 3: Dimensión Estratégica

Interpretación:

En la tabla y figura se observa la dimensión estrategia de la variable **Comunicación organizacional interna en el Hospital Solidaridad-Wanchaq Cusco 2021**, que en su mayoría con un 71.4% califica con un nivel muy bueno, el 21.4% califica con un nivel bueno y el 7.1% califica con un nivel regular.

Valorativa

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	1	3,6
Bueno	7	25,0
Muy Bueno	20	71,4
Total	28	100,0

Fuente: Elaboración propia

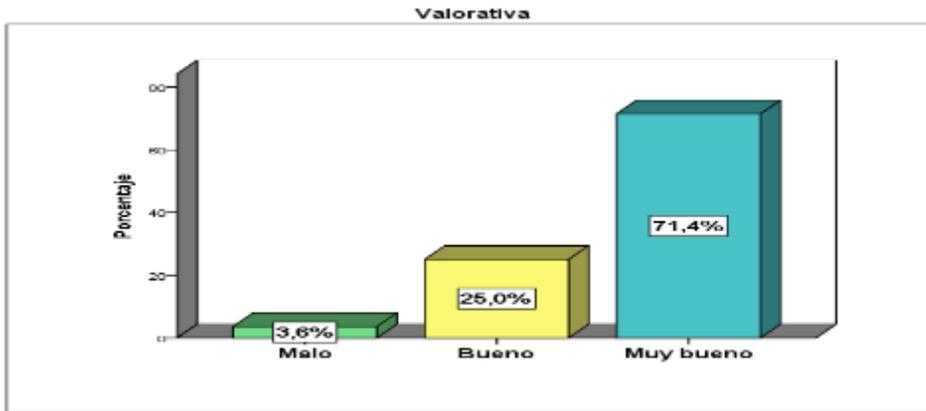


Figura 3: Dimensión Valorativa

Interpretación:

En la tabla y figura se observa la dimensión valorativa de la variable **Comunicación organizacional interna en el Hospital Solidaridad-Wanchaq Cusco 2021**, que en su mayoría con un 71.4% califica con un nivel muy bueno, el 25% califica con un nivel bueno, el 3.6% califica con un nivel malo.

Motivacional

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	5	17,9
Bueno	12	42,9
Muy Bueno	11	39,3
Total	28	100,0

Fuente: Elaboración propia

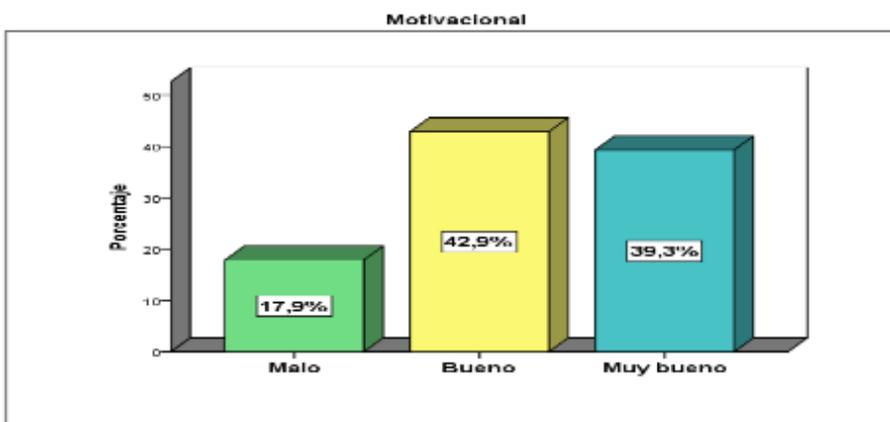


Figura 3: Dimensión Motivacional

Interpretacion:

En la tabla y figura se observa la dimension motivacional de la variable **Comunicación organizacional interna en el Hospital Solidaridad-Wanchaq Cusco 2021**, que en su mayoría con un 42.9% califica con un nivel bueno, el 39.3% califica con un nivel muy bueno, el 17.9% califica con un nivel malo.

Aprendizaje		
	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	3	10,7
Malo	8	28,6
Regular	17	60,7
Total	28	100,0

Fuente: Elaboración propia

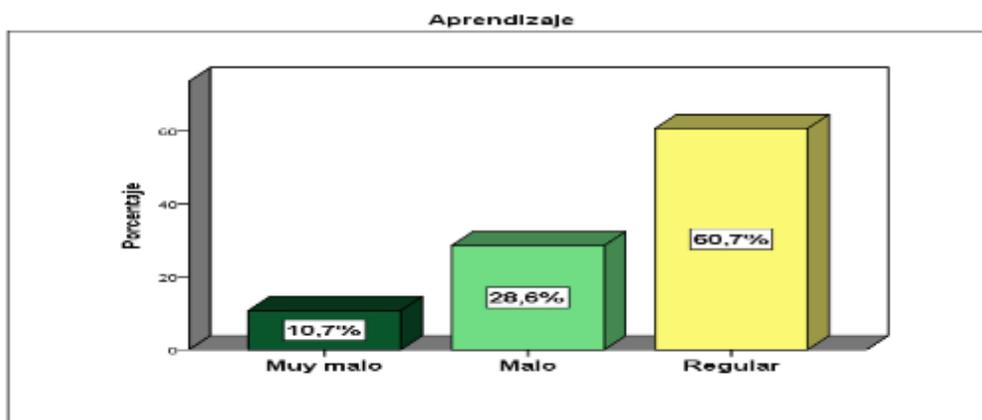


Figura 3: Dimensión Aprendizaje

Interpretacion:

En la tabla y figura se observa la dimension aprendizaje de la variable **Comunicación organizacional interna en el Hospital Solidaridad-Wanchaq Cusco 2021**, que en su

mayoría con un 60.7% califica con un nivel regular, el 28.6% califica con un nivel malo, el 10.7% califica con un nivel muy malo.

Inteligencia

	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	1	3,6
Malo	3	10,7
Regular	3	10,7
Bueno	20	71,4
Muy bueno	1	3,6
Total	28	100,0

Fuente: Elaboración propia

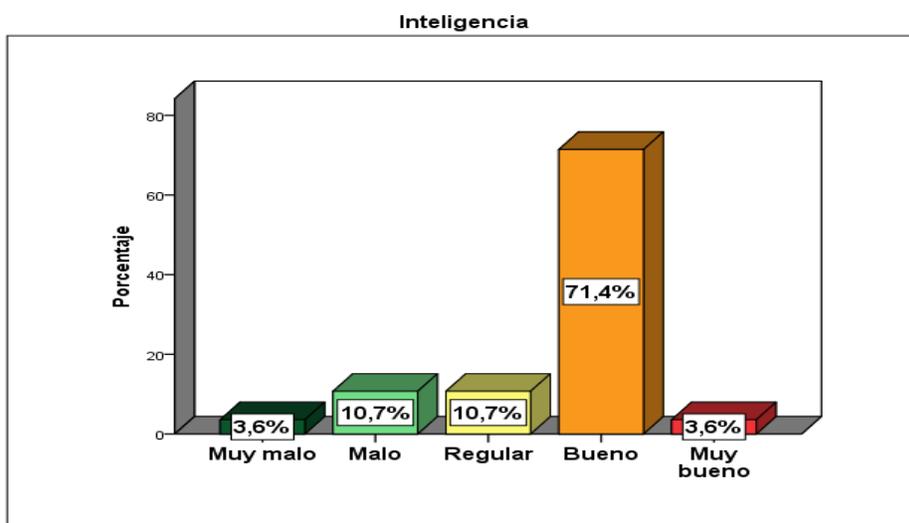


Figura 3: Dimensión Inteligencia

Interpretación:

En la tabla y figura se observa la dimensión inteligencia de la variable **Comunicación organizacional interna en el Hospital Solidaridad-Wanchaq Cusco 2021**, que en su

mayoría con un 71.4% califica con un nivel bueno, el 10.7% califica con un nivel malo a regular y el 3.6% califica con un nivel muy malo.

4.15.1 DESCRITIVOS DE LA VARIABLE ENGAGEMENT

Engagement

	Frecuencia	Porcentaje
Regular	3	10,7
Bueno	19	67,9
Muy bueno	6	21,4
Total	28	100,0

Fuente: Elaboración propia

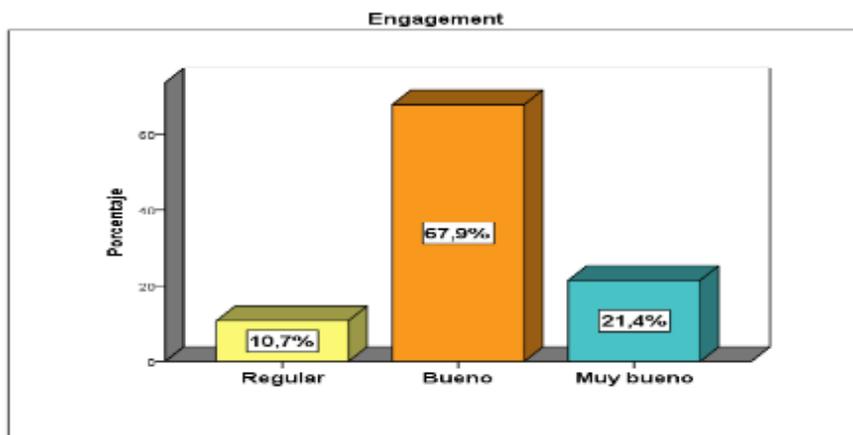


Figura 4: Variable Engagement

Interpretacion:

En la tabla y figura se observa la **Engagement en el Hospital Solidaridad-Wanchaq Cusco 2021**, que en su mayoría con un 67.9% califica con un nivel bueno, el 21.4% califica con un nivel muy bueno y el 10.7% califica con un nivel regular.

4.15.1 DIMENSIONES DE LA VARIABLE ENGAGEMENT

Afectivo

	Frecuencia	Porcentaje
Regular	1	3,6
Bueno	11	39,3
Muy bueno	16	57,1
Total	28	100,0

Fuente: Elaboración propia

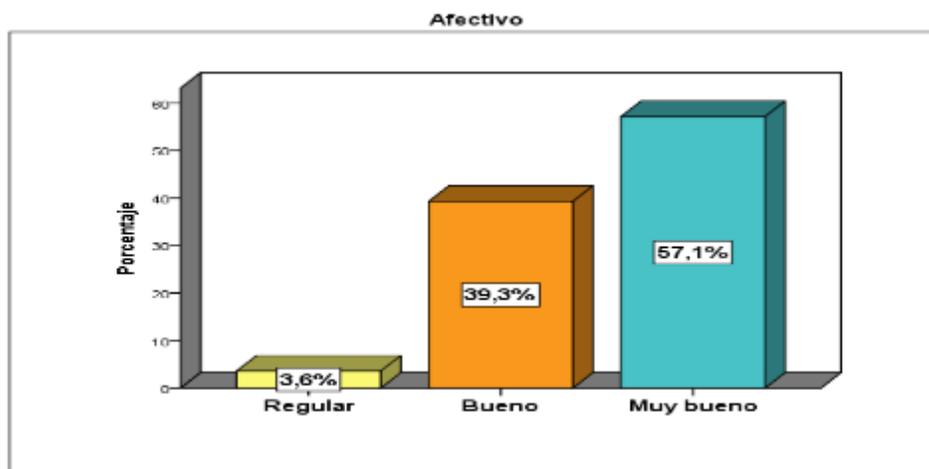


Figura 4: Dimensión Afectivo

Interpretación:

En la tabla y figura se observa la dimensión afectivo de la variable **Engagement en el Hospital Solidaridad-Wanchaq Cusco 2021**, que en su mayoría con un 57.1% califica con un nivel bueno, el 39.3% califica con un nivel bueno y el 3.6% califica con un nivel regular.

Continuo

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	4	14,3
Regular	5	17,9
Bueno	17	60,7
Muy bueno	2	7,1
Total	28	100,0

Fuente: Elaboración propia

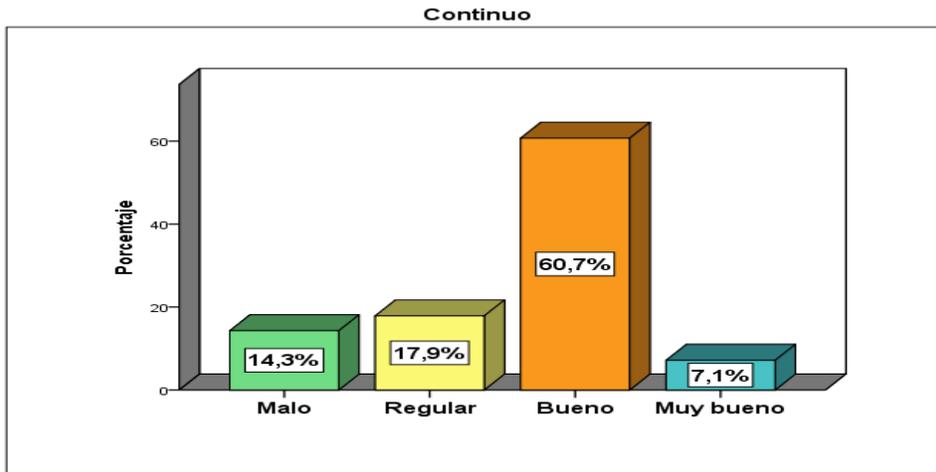


Figura 4: Dimensión Continuo

Interpretacion:

En la tabla y figura se observa la dimensión continuo de la variable **Engagement en el Hospital Solidaridad-Wanchaq Cusco 2021**, que en su mayoría con un 60.7% califica con un nivel bueno, el 17.9% califica con un nivel regular, el 14.3% califica con un nivel malo y el 7.1% califica con un nivel muy bueno.

Normativo

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	1	3,6
Regular	4	14,3
Bueno	13	46,4
Muy bueno	10	35,7
Total	28	100,0

Fuente: Elaboración propia

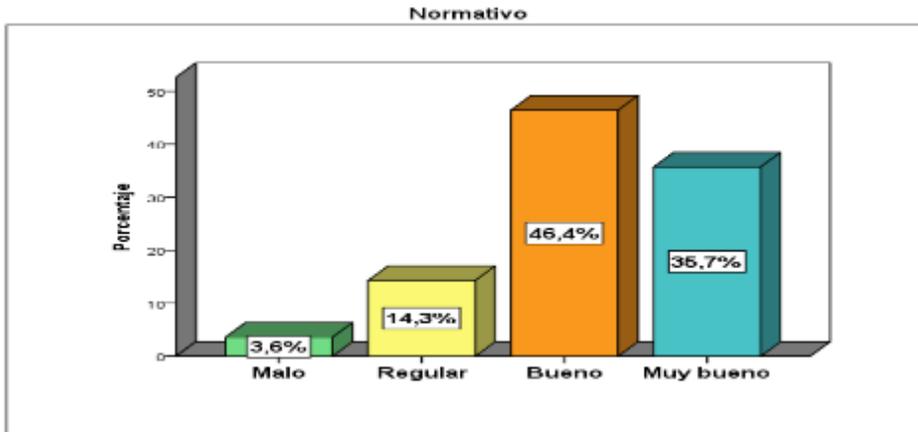


Figura 4: Dimensión Normativo

Interpretacion:

En la tabla y figura se observa la dimension normativo de la variable **Engagement en el Hospital Solidaridad-Wanchaq Cusco 2021**, que en su mayoría con un 46.4% califica con un nivel bueno, el 35.7% califica con un nivel muy bueno, el 14.3% califica con un nivel regular el 3.6% califica con un nivel malo.

Fotos



Anexo 5: Solicitud de Autorización de Aplicación del instrumento

CARGO

Cusco, 09 abril 2021

Dr. Ray Quiñones Pelayo
Gerente del Hospital Solidaridad sede Wanchaq

Ref.: Solicitud de Autorización para aplicación de Investigación

Laura Melissa Leon Ojeda, identificada con C.E. N° 000975471, con domicilio Jirón Quiquijana S-3 -Urbanización Progreso del distrito de Wanchaq, y **Janeth Huachaca Montes**, identificada con D.N.I N°46602598, con domicilio en Urbanización Los Perales B-7, San Sebastián. Ante usted respetuosamente nos presentamos y exponemos:

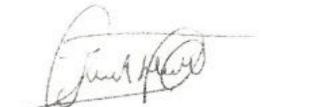
Que, habiendo culminado la carrera profesional de Administración y negocios internacionales, en la Universidad Alas Peruanas, solicitamos a usted permiso para realizar trabajo de Investigación en su Institución sobre "**Comunicación Organizacional y Engagement en los trabajadores del Hospital Solidaridad sede Wanchaq**" para optar el grado de licenciadas en Administración en la Universidad Cesar Vallejo.

POR LO EXPUESTO:

Ruego a usted acceder a mi solicitud.

Cusco, 09 de abril del 2021


Laura Melissa Leon Ojeda
C.E. N° 000975471


46602598
Janeth Huachaca Montes
D.N.I N°46602598

Nota: Se adjunta el posible instrumento de evaluación.

	MUNICIPALIDAD DE LIMA SISOL SALUD CUSCO - WANCHAQ
MESA DE PARTE WANCHAQ	
La Recepción del Documento no Significa Conformidad	
N°	09/04/2021
Hora: 13:52	Firma: 

Anexo 6: Autorización de Aplicación del instrumento



MUNICIPALIDAD DE
LIMA

SISOL SALUD
CARGO

"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

Cusco, 12 de Abril del 2020.

OFICIO N° 0029-2021-DM-HSCUSW-SISOL SALUD/MML

Señor (a) (srta):

LAURA MELISSA LEON OJEDA
CE N°000975471
JANETH HUACHACA MONTES
DNI°46602898

ASUNTO : AUTORIZACIÓN PARA LA APLICACIÓN DE INVESTIGACIÓN.

REFERENCIA: CARTA S/N, del 09 de Abril del 2021.

Por medio de la presente, tenemos a bien dirigirnos a usted con la finalidad de dar cumplimiento a lo solicitado por su persona según al documento de la referencia, en relación a la solicitud de autorización para realizar el trabajo de investigación en este establecimiento en relación al tema "**Comunicación Organizacional y Engagement en los trabajadores del Hospital Solidaridad sede Wanchaq**".

En ese sentido, el Establecimiento de Sisol salud Cusco – Wanchaq **AUTORIZA** la aplicación de la investigación citada párrafo atrás.

Sin otro particular, esperamos que la investigación por realizar sea para los fines pertinentes y al mismo tiempo aprovechamos la oportunidad para expresarle nuestros sentimientos de consideración y estima personal.

Atentamente.


MUNICIPALIDAD DE LIMA
SISOL SALUD
CUSCO WANCHAQ

Dr. Rey Oscar Quinones Pelayo
DIRECTOR MEDICO



ROQP/ellc.