



ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

VALORES ORGANIZACIONALES Y COMUNICACIÓN INTERNA DEL PERSONAL ASISTENCIAL EN EL HOSPITAL HIPÓLITO UNANUE, LIMA, 2024

Línea de investigación:
Salud pública

Tesis para optar el grado académico de Doctor en Salud Pública

Autor

Alejos Rocca, Cristian Isaac

Asesora

Cruz Gonzales, Gloria Esperanza

ORCID: 0000-0003-1937-5446

Jurado

Cruz Gonzales, William Enrique

Yovera Ancajima, Cleofe del Pilar

Hurtado Concha, Aristides

Lima - Perú

2026

VALORES ORGANIZACIONALES Y COMUNICACIÓN INTERNA
DEL PERSONAL ASISTENCIAL EN EL HOSPITAL HIPÓLITO
UNANUE, LIMA, 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%	16%	5%	4%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe	2%
	Fuente de Internet	
2	www.coursehero.com	2%
	Fuente de Internet	
3	hdl.handle.net	1%
	Fuente de Internet	
4	repositorio.uch.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
5	www.elsevier.es	1%
	Fuente de Internet	
6	Submitted to Universidad Cesar Vallejo	1%
	Trabajo del estudiante	
7	www.researchgate.net	<1%
	Fuente de Internet	
8	Submitted to CONSORCI MAR PARC DE SALUT DE BARCELONA	<1%
	Trabajo del estudiante	
9	Lorena Becerril, Antoni Badia. "Information problem-solving skills and the shared knowledge construction process: a comparison of two learning tasks with differing levels of cognitive complexity / Habilidades de resolución de problemas informacionales y proceso de construcción compartida de conocimiento: comparación entre dos tareas de aprendizaje de diferente complejidad cognitiva", Cultura y Educación, 2015	<1%
	Publicación	



Universidad Nacional
Federico Villarreal

VRIN | VICERRECTORADO
DE INVESTIGACIÓN

ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

**VALORES ORGANIZACIONALES Y COMUNICACIÓN INTERNA DEL
PERSONAL ASISTENCIAL EN EL HOSPITAL HIPÓLITO UNANUE,
LIMA, 2024**

Línea de Investigación:
Salud Pública

Tesis para optar el grado académico de
Doctor en Salud pública

Autor

Alejos Rocca, Cristian Isaac

Asesora

Cruz Gonzales, Gloria Esperanza
ORCID: 0000-0003-1937-5446

Jurado

Cruz Gonzales, William Enrique
Yovera Ancajima, Cleofe del Pilar
Hurtado Concha, Aristides

**Lima-Perú
2026**

Dedicatoria

Dedico la presente tesis a mis padres y a mis seres queridos, cuyo apoyo incondicional, confianza permanente y constantes palabras de aliento han constituido el pilar fundamental que me impulsó a culminar con éxito esta trascendental etapa de mi vida.

Asimismo, extendiendo esta dedicatoria a mis docentes y, de manera especial, a mi asesora, por su generosa transmisión de conocimientos, su valiosa orientación académica y el acompañamiento constante brindado a lo largo de mi formación profesional y durante el desarrollo de esta investigación.

A todos ellos expreso mi más profunda gratitud, pues su respaldo, confianza y guía han sido determinantes para la consecución de este significativo logro académico.

Agradecimiento

Expreso mi más profundo y sincero agradecimiento a todas las personas, autoridades, personal administrativo e institución que, con su valioso apoyo y colaboración, hicieron posible el desarrollo y la culminación de la presente tesis doctoral. De manera especial, manifiesto mi reconocimiento y consideración al Hospital Nacional Hipólito Unanue, institución que brindó las facilidades necesarias para la realización de esta investigación.

En primer lugar, deseo expresar mi especial gratitud a mi asesora y docentes, quienes, con su destacada trayectoria académica, su valiosa orientación y su permanente disposición, contribuyeron significativamente al desarrollo de este trabajo. Sus conocimientos, observaciones críticas y rigurosidad intelectual fueron fundamentales para fortalecer la calidad, el rigor científico y el alcance de la presente investigación.

De manera muy especial, expreso mi más profunda gratitud a mi familia, seres queridos y amigos, cuyo apoyo incondicional, comprensión y constante motivación han constituido un pilar fundamental a lo largo de este exigente proceso académico. Su confianza, paciencia y permanente aliento han sido una fuente invaluable de fortaleza y perseverancia.

A todos ellos expreso mi más sincero reconocimiento y profunda gratitud.

ÍNDICE

Resumen	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Planteamiento del problema.....	3
1.2. Descripción del problema	4
1.3. Formulación del problema	5
1.3.1. <i>Problema general</i>	5
1.3.2. <i>Problemas específicos</i>	5
1.4. Antecedentes	6
1.5. Justificación e importancia de la investigación	12
1.6. Limitaciones de la investigación	13
1.7. Objetivos.....	13
1.7.1. <i>Objetivo general</i>	13
1.7.2. <i>Objetivos específicos</i>	13
1.8. Hipótesis.....	14
1.8.1. <i>Hipótesis general</i>	14
1.8.2. <i>Hipótesis específica</i>	14
II. MARCO TEÓRICO.....	16
2.1. Marco conceptual	16
III. MÉTODO.....	20
3.1. Tipo de investigación.....	20
3.2. Población y muestral.....	20
3.3. Operacionalización de variables.....	23
3.4. Instrumentos	26
3.5. Procedimientos	29

3.6. Análisis de datos	30
3.7. Consideraciones éticas.....	31
IV. RESULTADOS.....	32
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	49
VI. CONCLUSIONES	58
VII. RECOMENDACIONES	60
VIII. REFERENCIAS.....	61
IX. ANEXOS	70

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Valores organizacionales.....	18
Tabla 2. Cálculo del tamaño de muestra.....	21
Tabla 3. Baremo de valoración para cuestionario Valores Organizacionales	26
Tabla 4. Baremo de valoración para Dimensiones de Valores Organizacionales	27
Tabla 5. Baremo de valoración para cuestionario Comunicación Interna.....	28
Tabla 6. Baremo de valoración para Dimensiones de Valores Organizacionales	28
Tabla 7. Frecuencia y Porcentaje de respuestas Cuestionario Valores Organizacionales	32
Tabla 8. Valoración de la variable Valores Organizacionales.....	34
Tabla 9. Valoración de dimensiones en variable Valores Organizacionales.....	34
Tabla 10. Frecuencia y Porcentaje de respuestas Cuestionario Comunicación Interna	36
Tabla 11. Valoración de la variable Comunicación Interna	38
Tabla 12. Valoración de dimensiones en variable Comunicación Interna	38
Tabla 13. Características de la variable valores organizacionales en la dimensión autoridad	39
Tabla 14. Características de la variable valores organizacionales en la dimensión logro	40
Tabla 15. Características de la variable valores organizacionales en la dimensión autodirección	41
Tabla 16. Características de la variable valores organizacionales en la dimensión benevolencia	42
Tabla 17. Características de la variable valores organizacionales en la dimensión seguridad.....	43

Tabla 18. Características de la variable valores organizacionales.....	44
Tabla 19. Características de la variable comunicación interna en la dimensión comunicación informal	45
Tabla 20. Características de la variable comunicación interna en la dimensión comunicación formal	46
Tabla 21. Características de la variable comunicación interna en la dimensión canales de comunicación	47
Tabla 22. Características de la variable comunicación interna	48

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Procesos de la comunicación	17
Figura 2. Características de la variable valores organizacionales en la dimensión autoridad	39
Figura 3. Características de la variable valores organizacionales en la dimensión logro	40
Figura 4. Características de la variable valores organizacionales en la dimensión autodirección	41
Figura 5. Características de la variable valores organizacionales en la dimensión benevolencia	42
Figura 6. Características de la variable valores organizacionales en la dimensión seguridad.....	43
Figura 7. Características de la variable valores organizacionales	44
Figura 8. Características de la variable comunicación interna en la dimensión comunicación informal	45
Figura 9. Características de la variable comunicación interna en la dimensión comunicación formal.....	46
Figura 10. Características de la variable comunicación interna en la dimensión canales de comunicación	47
Figura 11. Características de la variable comunicación interna	48

Resumen

Objetivo: Analizar la relación existente entre los valores organizacionales y la comunicación interna del personal asistencial en el Hospital Hipólito Unanue Lima, 2024. **Método:** El estudio es un estudio no experimental, de enfoque cuantitativa, con alcance correlacional que utilizó una encuesta con dos cuestionarios; Valores organizacionales y Comunicación Interna. La población estuvo conformada por 2393 miembros del personal asistencial en el hospital Hipólito Unanue. **Resultados:** Los hallazgos revelaron que el 96.2% de los participantes tienen un elevado nivel de valores organizativos y el 74.7% muestran un alto grado de comunicación interna, presentando correlaciones notables entre los valores organizacionales y la comunicación interna en aspectos como autoridad, éxito, autodirección, benevolencia y seguridad. **Conclusiones:** Existe una relación relevante entre los valores de la organización y la comunicación interna, y los valores de la organización ejercen una influencia positiva en la comunicación interna del personal de atención.

Palabras clave: comunicación, seguridad, hospital

Abstract

Objective: To analyze the relationship between organizational values and internal communication of healthcare personnel at the Hospital Hipólito Unanue Lima, 2024.

Method: The study is a non-experimental, quantitative, correlational study using a survey with two questionnaires: Organizational values and internal communication. The population consisted of 2393 healthcare personnel at the Hipólito Unanue hospital.

Results: The findings revealed that 96.2% of the participants have a high level of organizational values and 74.7% show a high degree of internal communication, presenting remarkable correlations between organizational values and internal communication in aspects such as authority, success, self-direction, benevolence and security. **Conclusions:** There is a relevant relationship between organizational values and internal communication, and organizational values exert a positive influence on the internal communication of the care staff.

Keywords: communication, safety, hospital

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día la comunicación interna en las instituciones es un factor que fortalece las relaciones laborales entre los colaboradores, a través de ella se establece lazos y articulaciones internas que se verán reflejados de manera positiva en la práctica y en los deberes que realizan. La teoría del intercambio social sugiere que la comunicación interna es el inicio del intercambio social entre un empleado y la organización, y que una comunicación adecuada, informativa y oportuna es fundamental para establecer buenas relaciones y fomentar actitudes y comportamientos prosociales (Vercic y Men, 2023). Desde un enfoque específico, los sistemas de salud son industrias vitales que requieren una gestión efectiva para lograr sus objetivos y satisfacer las necesidades de la comunidad. La gestión creativa de los sistemas de salud implica el uso efectivo de los recursos, la planificación, el liderazgo y la toma de decisiones, todo ello basado en el seguimiento continuo de la información y su comunicación a todas las partes interesadas (Tulchinsky et al., 2023).

La colaboración efectiva entre los profesionales de la salud es fundamental para mejorar la salud y la equidad sanitaria de la población. La salud está influenciada por una amplia gama de factores, incluyendo las condiciones sociales y económicas, las políticas públicas y los entornos de vida y trabajo. Por lo tanto, es esencial que los profesionales de la salud trabajen en colaboración para abordar estos factores y mejorar la salud de la población (Alderwick y Mays, 2021). La colaboración y la comunicación efectiva entre estos profesionales de la salud son fundamentales para abordar los desafíos de la fuerza laboral en la atención de las distintas áreas de un hospital. Dado que es esencial para el funcionamiento estratégico de la organización, un alto grado de

comunicación interna dentro de ella es crucial para la consecución de los objetivos planteados (Shakir et al., 2024).

De acuerdo con Marroquín (2020), quien cita que el 86% de personal dentro de una organización tiende a renunciar a su trabajo debido a la mala relación con los compañeros, es por lo cual se prevé que la comunicación es la base principal para las buenas relaciones. No obstante, las organizaciones que involucran a sus empleados de manera efectiva pueden fortalecer su compromiso organizacional (Gomes y Santos, 2023). La comunicación interna juega un papel fundamental en este proceso, ya que puede influir positivamente en la satisfacción y el compromiso de los empleados; utilizando como guía los valores organizativos principios o creencias relativos a los objetivos organizativos deseados que guían la vida de la empresa y están al servicio de intereses individuales, colectivos o mixtos, cada entidad desarrolla estrategias que facilitan una comunicación interna eficaz (Jaafari et al., 2023).

En consecuencia, la creación de comunicación, junto con el capital social, está arraigada en las conexiones organizacionales. Además, varios estudios recientes han destacado el impacto positivo de la comunicación efectiva en la promoción del compromiso de los empleados, el rendimiento laboral, la satisfacción laboral, el logro de los empleados y el entusiasmo laboral para mejorar el rendimiento de los empleados. La comunicación interna también se ha relacionado con mayores niveles de satisfacción laboral y rendimiento de los empleados (Tkalac et al., 2021).

En su mayoría los individuos se forman con valores y principios desde su hogar, es por lo cual se determina que los valores organizacionales se demuestran en la conducta de cada persona, lo cual se refleja en el desempeño laboral y las relaciones

con los miembros de su grupo de trabajo, ya que estos conforman un organismo como sistema abierto, demostrando sus distintas culturas, valores, creencias o conductas.

En la actualidad la mayoría de seres humanos están limitados en valores, y principios éticos, que impide que mantengan buenas relaciones en el ámbito laboral, cabe agregar que las organizaciones son un conjunto de miembros que constituyen un estilo de vida en grupo. Ante ello, en el presente estudio se abordará la relación que existe entre los valores organizacionales y la comunicación interna del personal asistencial que labora del Hospital Hipólito Unanue.

1.1 Planteamiento del problema

El sector salud, es una de las entidades más importantes en la sociedad, ya que de ellos depende la salud de la población, sin embargo, para dar un servicio de calidad los profesionales desempeñan roles y funciones vitales, demostrando de tal modo sus saberes y experiencias académicas para las diversas situaciones dadas en los establecimientos. No obstante, un profesional no solo debe abarcar habilidades y conocimientos en sus especialidades, sino que el aspecto personal es decir deben reunir un perfil compuesto de valores y actitudes positivas que conlleven a formar un clima laboral estable y bueno y con ello una la buena atención al público.

Ante ello, Moreno et al. (2024), considera que la cultura organizacional y el estilo de liderazgo desempeñan un papel fundamental en la gestión del conocimiento y la eficiencia hospitalaria. La cultura jerárquica puede limitar la creación de conocimiento y la eficiencia hospitalaria, mientras que la cultura adhocracia puede mejorar la creación de conocimiento, la explotación del conocimiento y la eficiencia hospitalaria general. Además, el liderazgo transformacional puede alcanzar el más alto

nivel de gestión del conocimiento y eficiencia hospitalaria en hospitales con una cultura adhocracia. La comprensión de cómo optimizar los procesos de gestión del conocimiento y la cultura organizacional es esencial para mejorar la eficiencia hospitalaria y brindar una atención de mayor calidad a los pacientes.

Por otro lado, dentro de una organización la comunicación interna es uno de los elementos a resaltar, ya que de ello depende el desempeño tanto individual como grupal para el cumplimiento de las metas planteadas. Tal como afirman Castro y Díaz (2020), la comunicación interna en una organización cumple un rol importante ya que su enfoque es potenciar la motivación en los colaboradores y con ello el orgullo de pertenecer a la entidad, de tal modo contribuir a su crecimiento.

1.2 Descripción del problema

Los centros médicos, como los hospitales, clínicas, policlínicos, entre otros, tienen la misión de mostrar una imagen que proyecte confianza tanto interna como externa para brindar un servicio de calidad, en tanto, Alderwick et al. (2021) confirma que la comunicación es fundamental en todas las actividades porque permite un intercambio suficiente de ideas y relaciones entre los participantes, lo que conduce al desarrollo de la imagen de la organización.

Desde una percepción local, el Hospital Hipólito Unanue, está compuesto por múltiples áreas, dentro de las cuales laboran diversos profesionales, y es ahí donde podremos observar continuamente las deficiencias en base a su comunicación interna, algunas de las causas pueden ser: la falta de compromiso, malestar o molestia, impuntualidad, egocentrismo, entre otros. Es por ello que debemos tener en cuenta que la comunicación interna debe ser un pilar fundamental, ya que el buen trato en la

atención con calidad y calidez se vería reflejada a través de los valores organizacionales que tienen cada uno de los colaboradores.

Cabe agregar que las deficiencias en las relaciones interpersonales del personal de salud que labora en el Hospital Hipólito Unanue ocasionaría a que esta tenga limitaciones en un correcto funcionamiento, es por ello que el presente estudio pretende establecer cuál es la relación de los valores organizacionales con la comunicación interna del personal asistencial en el Hospital Hipólito Unanue, de tal modo demostrar que un ser humano está definido por los valores que tiene ya que de ello depende su conducta con los demás y su integración dentro de un grupo laboral.

1.3 Formulación del problema

1.3.1 Problema general

- ¿Cuál será la relación entre los valores organizacionales y la comunicación interna del personal asistencial en el Hospital Hipólito Unanue Lima, 2024??

1.3.2 Problemas específicos

- ¿Cuál será la relación de los valores organizacionales en su dimensión autoridad con la comunicación interna del personal asistencial en el Hospital Hipólito Unanue Lima, 2024?
- ¿Cuál será la relación de los valores organizacionales en su dimensión logro con la comunicación interna del personal asistencial en el Hospital Hipólito Unanue Lima, 2024?

- ¿Cuál será la relación de los valores organizacionales en su dimensión autodirección con la comunicación interna del personal asistencial en el Hospital Hipólito Unanue Lima, 2024?
- ¿Cuál será la relación de los valores organizacionales en su dimensión benevolencia con la comunicación interna del personal asistencial en el Hospital Hipólito Unanue Lima, 2024?
- ¿Cuál será la relación de los valores organizacionales en su dimensión seguridad con la comunicación interna del personal asistencial en el Hospital Hipólito Unanue Lima, 2024

1.4 Antecedentes

Abrantes et al. (2024), mediante su investigación “The support of internal communication during organizational change processes”, desarrollan un marco explicativo e integrado para comprender el proceso de comunicación en los procesos de cambio organizacional, con el fin de superar la fragmentación existente en la literatura sobre el tema. Para lograr este objetivo, los autores realizaron 22 entrevistas semiestructuradas con empleados de 21 empresas y 13 sectores diferentes en Alemania. La metodología utilizada fue el enfoque de codificación inductiva de Gioia de cuatro pasos, que permitió analizar y categorizar la información recopilada. Los resultados del estudio revelaron que el proceso de comunicación para el cambio organizacional está influenciado por fuerzas específicas que restringen el cambio, como el miedo a lo desconocido, los hábitos y la conveniencia. Además, se encontró que el tiempo de comunicación y los factores que dan forma al proceso de comunicación, como el alcance, los contenidos y los canales, son fundamentales para

el éxito del cambio organizacional. Finalmente, se destacaron variables contextuales importantes, como la credibilidad y el nivel de honestidad. Concluyendo que para comprender el proceso de comunicación en los procesos de cambio organizacional.

Karimi et al. (2024), en su estudio “The effectiveness of communication skills training on professional performance and quality of work life of pre-hospital emergency medical staff: An experimental study in Iran”, el objetivo fue determinar la efectividad de la formación en habilidades comunicativas sobre el desempeño profesional y la calidad de vida laboral del personal de urgencias prehospitalarias. Para lograrlo, se realizó un estudio experimental con diseño pretest-posttest en 150 miembros del personal de urgencias prehospitalarias en Irán, asignados aleatoriamente a grupos de control y experimental. Los resultados mostraron que la formación en habilidades comunicativas mejoró significativamente el desempeño profesional y la calidad de vida laboral del personal de urgencias prehospitalarias, con un aumento en la puntuación promedio de desempeño profesional y calidad de vida laboral en el grupo experimental después de la intervención. En conclusión, la formación en habilidades comunicativas es efectiva para mejorar el rendimiento profesional y aumentar la calidad de vida laboral del personal de urgencias prehospitalarias.

Wafa'a y Williams (2024), a través de su investigación “The role of organizational culture and communication skills in predicting the quality of nursing care”, buscaron identificar el nivel de calidad de la atención de enfermería y examinar sus predictores considerando los datos demográficos, la cultura organizacional y las habilidades de comunicación de las enfermeras. Para lograrlo, se utilizó un diseño correlacional transversal multicéntrico con una muestra de conveniencia de 200 enfermeras de cuatro hospitales jordanos, y se recogieron datos mediante cuestionarios

autoinformados. Los resultados mostraron que las habilidades comunicativas predijeron significativamente la calidad de los cuidados de enfermería, mientras que la cultura organizacional no fue un predictor significativo, aunque se encontró una correlación significativa entre la cultura organizacional y las habilidades comunicativas. En conclusión, se recomienda invertir en programas para mejorar las habilidades de comunicación de las enfermeras y proporcionar un buen ambiente en el hospital para aumentar la calidad de la atención de enfermería.

Richmond et al. (2025), mediante su artículo titulado “Developing families-forward innovations in public safety personnel organizations”, tuvieron como objetivo de este estudio comprender los constructos cruciales involucrados en el desarrollo e implementación de innovaciones efectivas orientadas a la familia dentro de las organizaciones de seguridad pública. Para lograrlo, se realizaron entrevistas semiestructuradas con 15 líderes de seguridad pública con experiencia previa en la implementación de iniciativas de apoyo a la familia, y se mapearon los datos en el Marco Consolidado de Investigación para la Implementación (CFIR). Los resultados mostraron que se implementaron cuatro tipos de innovaciones familiares en diferentes sectores de seguridad pública, y que el liderazgo, los recursos y un clima de preparación fueron fundamentales para la implementación de iniciativas de avance familiar. En conclusión, el conocimiento de estos constructos de implementación se puede utilizar para mejorar y adaptar las iniciativas de avance familiar para el futuro.

Budak y Filiz (2024), a través de su artículo “The moderating role of work experience in the effect of ethical culture on whistleblowing in healthcare professionals and the effect of organizational trust on whistleblowing”, determinaron el papel moderador de la experiencia laboral en el impacto de las percepciones de la

cultura ética de los profesionales de la salud en sus tendencias a la denuncia de irregularidades, así como revelar el efecto de la confianza organizacional en la denuncia de irregularidades. Para lograrlo, se realizó un estudio con una muestra de 481 trabajadores de la salud en Turquía, utilizando la técnica de muestreo por conveniencia y escalas de denuncia de irregularidades, confianza organizacional y cultura ética. Los resultados mostraron que la confianza organizacional tiene un impacto en la cultura ética y que algunos subcomponentes de la confianza organizacional y la cultura ética tienen un impacto en la denuncia de irregularidades, además de que la experiencia laboral tiene un papel moderador en el efecto de la aplicabilidad sobre la denuncia interna. En conclusión, es importante mostrar claramente las reglas éticas a los empleados y utilizar las experiencias profesionales de los empleados como herramienta de denuncia para trabajar.

Ondogan et al. (2023), en su estudio “Use of electronic medical records in the digital healthcare system and its role in communication and medical information sharing among healthcare professionals” tuvieron por objetivo de estudio determinar las actitudes de los médicos y enfermeras hacia las Historias Clínicas Electrónicas (EMR) en la comunicación y el intercambio de información (CSI), así como identificar los principales problemas que experimentan. Para lograrlo, se realizó una encuesta en un hospital universitario en Turquía en 2022, utilizando un cuestionario impreso para recopilar datos. Los resultados mostraron una correlación positiva moderada entre el uso de EMR y el comportamiento de CSI, y que el uso de EMR explicó el 20% de la variabilidad en el comportamiento de CSI. Además, se encontró que los formularios en papel siguen siendo utilizados debido a requisitos legales y desconfianza en los registros electrónicos. En conclusión, el uso de EMR es eficaz para aumentar los

comportamientos de CSI, pero es necesario identificar y eliminar las barreras para el uso de EMR para aumentar la eficacia de CSI entre los profesionales de la salud.

Svensson et al. (2024), en su artículo titulado “Laying the foundations for implementing Magnet principles in hospitals in Europe: A qualitative análisis”, el objetivo fue explorar la fase inicial de la implementación de los principios Magnet en 11 hospitales de cuidados intensivos en seis países europeos. Para lograrlo, se realizó un estudio cualitativo multinacional con 23 entrevistas semiestructuradas e individuales con líderes de implementación. Los resultados identificaron tres temas centrales durante la fase inicial de implementación: "Creando espacio para Magnet", "Encuadre para encajar" y "Calibración de la velocidad y la dosis", que describen el trabajo conceptual y relacional necesario para traducir los conceptos de Magnet al contexto local. En conclusión, la primera fase de implementación se caracterizó por un trabajo de traducción y ajuste, y la comprensión del contexto local desempeñó un papel importante en la configuración y orientación de la implementación, destacando la importancia de considerar las tensiones profesionales y organizativas en el proceso de implementación.

Rivas et al. (2024), en su estudio titulado “Ethical climate and its relationship with attitude to teamwork in operating room nurses: A cross-sectional study”, tuvieron por objetivo determinar la relación entre el clima ético y la actitud hacia el trabajo en equipo de las enfermeras de quirófano en hospitales afiliados a la Universidad de Ciencias Médicas de Shiraz. Para lograrlo, se realizó un estudio transversal con una muestra de 310 enfermeras de quirófano seleccionadas mediante métodos de muestreo convenientes y basados en propósitos, utilizando cuestionarios de información demográfica, clima ético y actitud hacia el trabajo en equipo. Los resultados mostraron una actitud favorable hacia el trabajo en equipo y una relación significativa entre las

puntuaciones del clima ético y la actitud hacia el trabajo en equipo. En conclusión, los gerentes de hospitales y quirófanos pueden fortalecer el espíritu de trabajo en equipo y crear un ambiente adecuado en el quirófano mediante la realización de cursos de capacitación y aumentar la seguridad y la productividad allí.

Sidin et al. (2020), en su estudio “Can Buginese values foster the organizational citizenship behavior (OCB) of civil servants in local hospital in Makassar, South Sulawesi, Indonesia”, exploraron el papel de los valores culturales de Buginese en la creación del Comportamiento Organizacional Ciudadano (OCB) de los funcionarios públicos en un hospital local de la ciudad de Makassar, Indonesia. Para lograrlo, se realizó un estudio transversal con una muestra de 106 funcionarios del hospital seleccionados mediante muestreo intencional, y se recogieron datos mediante cuestionarios estructurados con una escala de Likert. Los resultados mostraron una correlación significativa entre el valor cultural y el OCB, y específicamente, el valor de "siri na pesse" de Buginese se relacionó con el OCB. En conclusión, se encontró una relación entre los valores culturales de Buginese y el OCB, lo que sugiere que los valores culturales pueden influir en el comportamiento organizacional de los funcionarios públicos.

Scheuer y Thaler (2024), en su trabajo titulado “Strategic communication in organizational change: Exploring the impact of two-sided messages on legitimacy judgments and commitment to change”, tuvieron por objetivo de estudio investigar cómo los mensajes bilaterales afectan al compromiso de los empleados con el cambio organizacional, a través de la mediación en serie de los juicios de credibilidad y legitimidad. Para lograrlo, se realizó un experimento de viñetas con 227 participantes, basado en la teoría de la atribución y en el conocimiento de los juicios de legitimidad.

Los resultados revelaron que los mensajes bilaterales reducen directamente la credibilidad y están indirectamente relacionados con el compromiso de cambio a través de la mediación en serie propuesta, aunque de manera negativa. En conclusión, el estudio proporciona información valiosa para los profesionales sobre el uso y la persuasión limitada específica del contexto de los mensajes bilaterales en la comunicación estratégica y la legitimidad durante el cambio organizacional.

1.5 Justificación e importancia de la investigación

El presente estudio, se justifica bajo 4 enfoques, el primer enfoque desde la perspectiva social pretende plantear mejoras en las condiciones de trabajo, principalmente en las formas de comunicación interna del personal asistencial del Hospital Hipólito Unanue. Por otro lado, la justificación práctica tiene como fin determinar estadísticas y percepciones a través de una encuesta a todo el personal asistencial de tal modo definir el estado en el cual los valores organizacionales se practican para una buena comunicación y con ello definir los aspectos relevantes a tomar en cuenta para la mejora del área. No obstante, la justificación metodológica, brindara información sobre la relación de las dos variables d estudio (valores organizacionales y la comunicación interna), con el propósito de definir si ambos términos al ser relacionados contribuyen a un buen ambiente laboral. Finalmente, se justifica teóricamente, puesto que los sustentos definidos en torno a los valores organizacionales y la comunicación interna permitirá englobar una idea más clara de la relación entre ambos términos, de tal forma medir y validar el desempeño del personal asistencial del Hospital Hipolito Unanue.

En otro aspecto, la importancia de abordar la relación entre los valores organizacionales y la comunicación interna dentro de una organización enfocada a la

salud pública, es netamente fundamental ya que permite definir en qué ambiente laboral se encuentra dicha área, y cuál es su crecimiento profesional, además permite desarrollar en cada miembro funciones relevantes para brindar condiciones adecuadas de atención, demostrando un imagen organizacional adecuada y con ello cumplir con los objetivos y metas propuestos en el área. Por lo tanto, la presente investigación con los objetivos planteados se prende logran ampliar los aportes académicos en relación al tema propuesto.

1.6 Limitaciones de la investigación

No se tendrán limitaciones, durante el desarrollo del estudio ya que se cuenta con el apoyo de todo el personal del Hospital Hipólito Unanue, quienes tendrán su disponibilidad para los aportes requeridos durante la investigación.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo general

- Analizar la relación existente entre los valores organizacionales y la comunicación interna del personal asistencial en el Hospital Hipólito Unanue Lima, 2024.

1.7.2 Objetivos específicos

- Analizar la relaciona de los valores organizacionales en su dimensión autoridad con la comunicación interna del personal asistencial en el Hospital Hipólito Unanue.

- Analizar la relaciona los valores organizacionales en su dimensión logro con la comunicación interna del personal asistencial en el Hospital Hipólito Unanue.
- Analizar la relaciona los valores organizacionales en su dimensión autodirección con la comunicación interna del personal asistencial en el Hospital Hipólito Unanue.
- Analizar la relaciona los valores organizacionales en su dimensión benevolencia con la comunicación interna del personal asistencial en el Hospital Hipólito Unanue
- Analizar la relaciona los valores organizacionales en su dimensión seguridad con la comunicación interna del personal asistencial en él Hospital Hipólito Unanue.

1.8 Hipótesis

1.8.1 Hipótesis general

- Los valores organizacionales tienen relación significativa con la comunicación interna del personal asistencial en el Hospital Hipólito Unanue, Lima 2024.

1.8.2 Hipótesis específica

- Existe relación significativa entre los valores organizacionales en su dimensión autoridad con la comunicación interna del personal asistencial del, Hospital Hipólito Unanue.

- Existe relación significativa entre los valores organizacionales en su dimensión logro con la comunicación interna del personal asistencial del, Hospital Hipólito Unanue.
- Existe relación significativa entre los valores organizacionales en su dimensión autodirección con la comunicación interna del personal asistencial del, Hospital Hipólito Unanue.
- Existe relación significativa entre los valores organizacionales en su dimensión benevolencia con la comunicación interna del personal asistencial del, Hospital Hipólito Unanue.
- Existe relación significativa entre los valores organizacionales en su dimensión seguridad con la comunicación interna del personal asistencial del, Hospital Hipólito Unanue.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Marco conceptual

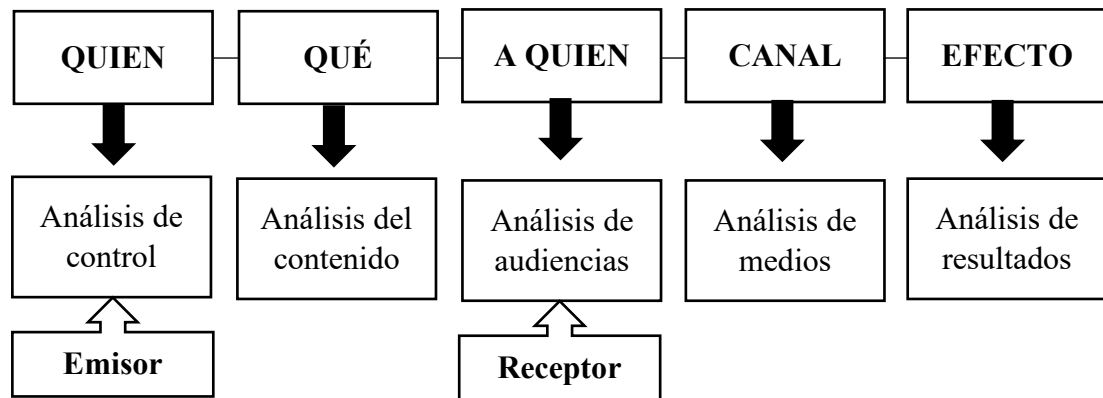
2.1.1 *Comunicación Interna*

La comunicación interna, tal como su nombre lo dice es la forma de comunicarse internamente dentro de una organización, Paredes (2021), hace referencia que la comunicación pretende fomentar buenas relaciones entre los miembros de un área, así mismo menciona que es una herramienta básica de gestión que a su vez es utilizada como técnica para lograr un fin, y con ello formar un entorno productivo, armónico y participativo (p.25).

Abendaño y Sánchez (2020) mencionan que la comunicación interna esta direccionada a los colaboradores en el interior de una empresa, es decir dar importancia a sus opiniones, pensamientos, necesidades, etc., que permitan mantener un personal feliz y satisfecho para brindar buena atención y de tal modo ser una empresa eficaz (p.48).

No obstante, Martínez y Díaz (2020) afirman que una buena gestión de la comunicación interna dentro de un grupo laboral contribuye a formar una buena comunicación externa, permitiendo que esta organización sea competitiva a nivel interno como externo (p.2).

Cabe agregar que la comunicación es un proceso que se enlaza con los objetivos de la organización, dicho proceso plasma las funciones de distintos actores tal como se grafica en la siguiente figura.

Figura 1*Procesos de la comunicación*

2.1.2 Valores Organizacionales

Para, Weldon et al. (2023), los valores organizacionales son el conjunto de creencias y principios que guían el comportamiento y la toma de decisiones dentro de una organización. Estos valores son compartidos por los miembros de la organización y se consideran fundamentales para definir lo que es bueno e importante dentro de ella.

Los valores organizacionales poseen una serie de características que los definen y los hacen efectivos en la guía del comportamiento y la toma de decisiones dentro de una organización (Weldon et al., 2023).

1. Compartidos: Los valores organizacionales son compartidos por los miembros de la organización.
2. Estables: Los valores organizacionales son relativamente estables y no cambian frecuentemente.

3. Influencia en el comportamiento: Los valores organizacionales influyen en el comportamiento y las decisiones de los miembros de la organización.
4. Guías para la toma de decisiones: Los valores organizacionales sirven como guías para la toma de decisiones y la resolución de conflictos.
5. Identidad organizacional: Los valores organizacionales contribuyen a la identidad y la cultura de la organización.
6. Flexibilidad: Los valores organizacionales pueden ser flexibles y adaptarse a los cambios en el entorno y las necesidades de la organización.
7. Comunicados: Los valores organizacionales deben ser comunicados claramente a todos los miembros de la organización.
8. Integrados en la cultura: Los valores organizacionales deben estar integrados en la cultura y las prácticas de la organización.

En otro aspecto, en la siguiente tabla se detallan los valores organizacionales más resaltantes dentro de un grupo de trabajo.

Tabla 1

Valores organizacionales

Valores	Concepto	Dimensiones
Autoridad	Es la capacidad de ejercer mando, con el fin de dar prestigio a la organización.	▪ Prestigio. ▪ Dominio.

Logro	Es un valor que tiene como fin buscar el éxito personal mediante sus esfuerzos y habilidades.	▪ Habilidades. ▪ Éxitos. ▪ Esfuerzo.
Autodirección	Pretende definir la independencia del trabajador en base a sus acciones y pensamientos, la confianza en sí mismo para su toma de decisiones y acciones.	▪ Toma de decisiones. ▪ Creatividad.
Benevolencia	Hace referencia al fundamento básico para las creencias.	▪ Ayuda social. ▪ Lealtad.
Seguridad	Consiste en contribuir a la armonía y estabilidad de la organización, a través de sus relaciones.	▪ Buenas relaciones. ▪ Estabilidad emocional.

III. MÉTODO

3.1 Tipo de investigación

El presente estudio se basó en una investigación de diseño no experimental, Kotronoulas y Papadopoulou (2023), indica que la investigación no experimental es un tipo de estudio que busca describir y analizar fenómenos o relaciones sin manipular variables ni controlar condiciones. En otras palabras, se trata de investigar la realidad tal como se presenta, sin intervenir ni alterar el curso natural de los eventos. Con un enfoque cuantitativa, donde implica la recopilación y análisis de datos numéricos y estadísticos para responder a preguntas de investigación y probar hipótesis. Este enfoque busca medir y cuantificar fenómenos, utilizando técnicas estadísticas y matemáticas para analizar e interpretar los datos. A través de este enfoque, los investigadores buscan identificar patrones y relaciones entre variables, con el objetivo de generalizar los resultados a poblaciones más amplias (Granikov et al., 2020). Así mismo, tiene un alcance correlacional, que busca identificar y analizar la relación entre dos o más variables, con el objetivo de determinar si existen patrones o tendencias significativas entre ellas (Aday et al., 2020).

3.2 Población y muestra

Chopra et al. (2023), define a población o universo como un grupo de individuos que comparten una ubicación geográfica durante un período de tiempo específico. De lo expuesto, para el desarrollo del estudio se determina como población y muestra a todos los miembros por el personal asistencial en el hospital Hipólito Unanue.

Cálculo del tamaño de muestra:

$$n = \frac{N * z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + z_{\alpha}^2 * \rho * q}$$

$$n_c = \frac{n}{1 - \rho_e}$$

DATOS

Población N = 2393

Prevalencia p = 0.50 → q = 1 - p = 0.50

Precisión d = 0.10

Nivel de confianza = 0.95 → Z_α Bilateral = 1.96

Proporción de pérdidas = 0.05

Tabla 2

Cálculo del tamaño de muestra

TAMAÑO MUESTRAL MÍNIMO:	Test Bilateral
Tamaño de muestra n=	93
Tamaño de muestra corregida nc =	98

Observación: ante la posibilidad de hacer más encuestas y para un resultado más preciso se tomó una muestra mayor (372)

3.2.1 Criterios de inclusión

Trabajadores de salud mayores de 18 años de ambos géneros.

Personal de salud que acceda a participar de forma voluntaria, previa firma del consentimiento informado.

Trabajador que complete totalmente la información solicitada en los instrumentos de recolección de datos.

3.2.2 Criterios de exclusión

Personal de salud con menos de un año de experiencia en la institución.

Trabajadores de salud que se encuentren de vacaciones o de licencia.

Personal de salud que no otorgue su consentimiento informado.

Trabajadores de salud que no hayan completado a la totalidad los instrumentos.

3.3 Operacionalización de variables

Tabla 3

Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable 1: Valores organizacionales	Los valores organizacionales son denominados instrumentos, que aportan en la integración de una cultura organizacional, además estos valores son prioridad puesto que son creados, asumidos y transmitidos por los miembros de la organización (Rodríguez y Romo, 2013, p.13).	La operacionalización de la los valores organizacionales estará dada en función a 5 valores (autoridad, logro, autodirección, benevolencia y seguridad)	Autoridad	- Prestigio - Dominio	Ordinal
			Logro	- Habilidades - Éxitos - Esfuerzo	

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
			Autor dirección	- Toma de decisiones - Creatividad	
			Benevolencia	- Ayuda social - Lealtad	
			Seguridad	- Buenas relaciones - Estabilidad emocional	
Variable 2:	Paredes (2021), hace referencia que la comunicación pretende fomentar buenas relaciones	La operacionalización de la variable comunicación interna estará basada en 3 tipos	Comunicación formal	- Vertical - Horizontal - Descendente - Ascendente	

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Comunicación interna	entre los miembros de un área, así mismo menciona que es una herramienta básica de gestión que a su vez es utilizada como técnica para lograr un fin, y con ello formar un entorno productivo, armónico y participativo (p.25).	de comunicación (formal, informal y canal de comunicación).	Comunicación Informal	- Distorsionada - Rumores - Mal interpretada	
			Canales de comunicación interna	- Oral - Escritos - Electrónicos	

3.4 Instrumentos

Manstein et al. (2023), define a una encuesta como un método de investigación que recopila información a través de preguntas dirigidas a una muestra de personas, con el objetivo de obtener datos representativos de una población específica. Es por ello, que la presente investigación se basó en la aplicación de una encuesta a todos los miembros del personal asistencial del Hospital Hipólito Unanue.

El primer instrumento fue el cuestionario de “Valores organizacionales” Autor: Henry Padilla Arévalo, Modificado por: Bach. Sherley Saboya Jáuregui y adaptado para la presente investigación; el cual está constituido por 20 ítems que evalúan 5 dimensiones, con una escala Likert (Nunca: 1, Regular: 2, siempre: 3), alcanzando un puntaje mínimo de 20 y máximo de 60, además de ser valorizada como Bajos, Medios y Altos. Tal como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 4

Baremo de valoración para cuestionario Valores Organizacionales

▪ Escala de likert	Puntaje mínimo	Puntaje máximo
	20	60
▪ N ^a de ítems	20	
▪ Rango (Puntaje max – min)	40	
▪ Distancia entre rangos (Rango/N ^a ítems)	13	
▪ Niveles de valoración	3	
▪ Rango de Puntuación para valoración	(20 – 33)	(34 – 46) (47 – 60)
▪ Valoración	Bajos	Medios Altos

Elaboración Propia

Para la valoración de las dimensiones de esta variable “Valores organizacionales” se tuvo el siguiente análisis.

Tabla 5

Baremo de valoración para Dimensiones de Valores Organizacionales

Dimensión	Autoridad	Logro	Autodirección	Benevolencia	Seguridad
Puntaje mínimo	3	4	4	4	5
Puntaje máximo	9	12	12	12	15
Nº de ítems	3	4	4	4	5
Rangos	6	8	8	8	10
Distancia entre rangos	2	2	2	2	4
Niveles de valoración	3	3	3	3	3
Rango de Puntuación	(3-5) (6-7) (7-9)	(4-6) (7-9) (10-12)	(4-6) (7-9) (10-12)	(4-6) (7-9) (10-12)	(5-8) (9-12) (13-15)
Valoración	Bajo Medio Alto	Bajo Medio Alto	Bajo Medio Alto	Bajo Medio Alto	Bajo Medio Alto

Elaboración Propia

El segundo instrumento a utilizar fue el cuestionario de “Comunicación Interna” Colan (2018) y adaptado para la presente investigación; el cual está constituido por 18 ítems que evalúan las 3 dimensiones, con una escala Likert (Nunca: 1, Regular: 2, siempre: 3), alcanzando un puntaje mínimo de 18 y máximo de 54, además de ser valorizada como Baja, Media y Alta. Tal como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 6*Baremo de valoración para cuestionario Comunicación Interna*

▪ Escala de likert	Puntaje mínimo	Puntaje máximo
	18	54
▪ N ^a de ítems	18	
▪ Rango (Puntaje max – min)	36	
▪ Distancia entre rangos (Rango/N ^a ítems)	12	
▪ Niveles de valoración	3	
▪ Rango de Puntuación para valoración	(18 – 30)	(31 – 42) (43 – 54)
▪ Valoración	Mala	Regular Buena

Elaboración Propia

Para la valoración de las dimensiones de esta variable “Comunicación Interna” se tuvo el siguiente análisis.

Tabla 7*Baremo de valoración para Dimensiones de Valores Organizacionales*

Dimensión	Comunicación Informal	Comunicación formal	Canales de comunicación
Puntaje mínimo	8	6	4
Puntaje máximo	24	18	12
N ^a de ítems	8	6	4
Rangos	16	12	8
Distancia entre rangos	5	4	2
Niveles de valoración	3	3	3
Rango de Puntuación	(8-13) (14-18) (19-24)	(6-10) (11-14) (15-18)	(4-6) (7-9) (10-12)
Valoración	Mala Regular Buena	Mala Regular Buena	Mala Regular Buena

Elaboración Propia

3.5. Procedimientos

La investigación actual se llevó a cabo siguiendo el método:

Para llevar a cabo la recolección de encuestas se emplearon, en primer lugar, herramientas desarrolladas por otros autores en investigaciones previas que fueron validadas correctamente.

Posterior a ello, se comunicó a los participantes el propósito de la investigación, destacando que su participación era voluntaria y que sus respuestas serían empleadas solo para actividades académicas, asegurando así el secreto y el anonimato.

Se notificó antes de comenzar la encuesta que los cuestionarios estarían compuestos por varias preguntas que mostrarán los valores individuales en el ámbito laboral y personal. Asimismo, se indicó que los cuestionarios serían confidenciales.

Para la recolección de datos del cuestionario de Valores organizaciones se utilizó el instrumento de autor Henry Padilla Arévalo, modificado por Sherley Saboya Jáuregui. Siendo este aplicado a un total de 372 personales asistenciales que laboran en el Hospital Nacional Hipólito Unanue.

Para la recolección de datos del cuestionario Comunicación interna se utilizó el instrumento adaptado por Colán (2018), el cual tuvo por principal propósito información sobre la comunicación interna de los colaboradores del Hospital Nacional Hipólito Unanue.

En el trabajo de gabinete; este se realizó después de haber aplicado la encuesta, al personal asistencial del Hospital Nacional Hipólito Unanue. Lo cual permitió

acumular data, luego se procedió a evidenciar su evolución, que sirvió para interpretar los resultados.

Los procesamientos de datos de las encuestas realizadas fueron procesados por los programas informáticos Microsoft Word, Microsoft Excel, IBS SPSS v.25.

3.6 Análisis de datos

El estudio se llevó a cabo en el Hospital Hipólito Unanue, Lima, en el año 2024. Para seleccionar la muestra, se utilizó un muestreo no probabilístico, lo que permitió obtener una muestra representativa de 372 personas del personal asistencial del hospital.

Una vez seleccionada la muestra, se diseñaron y validaron dos cuestionarios: "Valores organizacionales" y "Comunicación interna". El cuestionario de "Valores organizacionales" constó de 20 ítems, mientras que el de "Comunicación interna" constó de 18 ítems.

Posteriormente, se aplicaron los cuestionarios a la muestra seleccionada. Los cuestionarios se entregaron personalmente a los participantes, quienes los completaron de manera anónima. Esto permitió garantizar la confidencialidad y la objetividad de los resultados.

Una vez recogidos los cuestionarios completados, se procedió a la limpieza de los datos, verificando la consistencia y la completitud de la información. Esto permitió asegurar que los datos fueran precisos y confiables.

Finalmente, se analizaron los datos mediante la prueba de correlación de Pearson, utilizando el software SPSS versión 22. Esto permitió identificar las relaciones significativas entre los valores organizacionales y la comunicación interna del personal asistencial.

Así mismo, los datos obtenidos fueron distribuidos en frecuencias, según las características de los participantes. Para el análisis se utilizó la prueba de correlación de Pearson, se empleará la versión 22 del programa IBS SPSS statistics.

3.7 Consideraciones éticas

Se respetaron los principios bioéticos, además el proyecto de investigación fue evaluado por el comité de ética de la Universidad Nacional Federico Villarreal. La investigación siguió los 4 principios bioéticos de la investigación.

3.7.1 Principio de autonomía

Se define como la capacidad de un individuo para cumplir con las responsabilidades profesionales de manera independiente, dentro de los límites de lo posible, sin supervisión, pero guiado por principios y leyes (Kurt y Gurdogan, 2023). Es por ello que se informó a cada uno de los participantes el objetivo de la investigación, y fueron capaces de elegir si participar o no en dicha investigación firmando previamente el consentimiento informado.

3.7.2 Principio de beneficencia

Hace referencia a la obligación moral de actuar de manera que beneficie a los demás, buscando un efecto positivo y un beneficio neto sobre el daño. Esto implica considerar el equilibrio entre los riesgos y los beneficios, y asegurarse de que los beneficios superen las cargas o daños potenciales (Smok y Prager, 2020). La investigación buscó el máximo beneficio para los participantes e institución ya que brindó importante información con el cual se pudieron plantear múltiples intervenciones.

3.7.3 Principio de no maleficencia

Este principio tiene como fin minimizar los posibles daños a los participantes de la investigación, por tal motivo se aplicaron los instrumentos a cada participante garantizando la total confidencialidad de sus datos.

3.7.4 Principio de justicia

No se discriminó a ningún participante por razones de ideología, culturales, religión, sexo u otros, se brindó un trato adecuado a todos con consideración y respeto.

IV. RESULTADOS

En el presente capítulo, se detallará los resultados obtenidos de la aplicación de las encuestas según se detalló en el capítulo de metodología, la aplicación de los cuestionarios donde se midieron las variables “valores organizacionales” y “comunicación interna” a una muestra de 372 colaboradores del hospital Hipólito Unanue, se presentaron las tablas estadísticas por cada variable, además de un breve análisis.

En la siguiente tabla se muestra la frecuencia y porcentaje de respuestas obtenidas en cada uno de los ítems de la encuesta planteada para la variable “Valores Organizacionales”

Tabla 8

Frecuencia y Porcentaje de respuestas Cuestionario Valores Organizacionales

ITEM	RESPUESTAS						TOTAL	
	NUNCA (1)		REGULAR (2)		SIEMPRE (3)		FRECUENCIA	PORCENTAJE
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje		
1	256	68.8%	99	26.6%	17	4.6%	372	100%
2	1	0.3%	11	3.0%	360	96.7%	372	100%
3	58	15.6%	151	40.6%	163	43.8%	372	100%
4	13	3.5%	9	2.4%	350	94.1%	372	100%
5	12	3.2%	12	3.2%	348	93.6%	372	100%

6	281	75.5%	61	16.4%	30	8.1%	372	100%
7	22	5.9%	106	28.5%	244	65.6%	372	100%
8	9	2.4%	96	25.8%	267	71.8%	372	100%
9	2	0.5%	20	5.4%	350	94.1%	372	100%
10	1	0.3%	14	3.7%	357	96.0%	372	100%
11	0	0.0%	20	5.4%	352	94.6%	372	100%
12	11	3.0%	4	1.1%	357	95.9%	372	100%
13	12	3.2%	46	12.4%	314	84.4%	372	100%
14	12	3.2%	2	0.6%	358	96.2%	372	100%
15	278	74.7%	52	14.0%	42	11.3%	372	100%
16	0	0.0%	16	4.3%	356	95.7%	372	100%
17	0	0.0%	8	2.1%	364	97.9%	372	100%
18	0	0.0%	6	1.6%	366	98.4%	372	100%
19	0	0.0%	2	0.5%	370	99.5%	372	100%
20	0	0.0%	23	6.2%	349	93.8%	372	100%

Elaboración propia

De este modo, y con la data obtenida, se realizó la valoración de la variable “Valores Organizacionales”, en los cuales se obtuvo lo siguiente; con una puntuación de 20 a 33 puntos, 5 encuestados están en un nivel bajo, con una puntuación de 34 a 46 puntos, 9 encuestados están en un nivel medio y con una puntuación de 47 a 60 puntos, 358 encuestados están en un nivel alto en cuestión de la variable (Ver tabla 7)

Tabla 9

Valoración de la variable Valores Organizacionales

Variable	Puntuación	Niveles	Nº de Respuestas
Valores Organizacionales	$\geq 20 \leq 33$	Bajo	5
	$\geq 34 \leq 46$	Medio	9
	$\geq 47 \leq 60$	Alto	358

Elaboración propia

No obstante, en la siguiente tabla se describe la puntuación y niveles por cada dimensión que compone la variable valores organizacionales.

Tabla 10

Valoración de dimensiones en variable Valores Organizacionales

Dimensiones	Puntuación	Niveles	Nº de Respuestas
Autoridad	$\geq 3 \leq 5$	Bajo	50
	$\geq 6 \leq 7$	Medio	269
	$\geq 8 \leq 9$	Alto	53
Logro	$\geq 4 \leq 6$	Bajo	12
	$\geq 7 \leq 9$	Medio	97
	$\geq 10 \leq 12$	Alto	263
Autodirección	$\geq 4 \leq 6$	Bajo	1
	$\geq 7 \leq 9$	Medio	11
	$\geq 10 \leq 12$	Alto	360
Benevolencia	$\geq 4 \leq 6$	Bajo	12
	$\geq 7 \leq 9$	Medio	37
	$\geq 10 \leq 12$	Alto	323
Seguridad	$\geq 5 \leq 8$	Bajo	0
	$\geq 9 \leq 12$	Medio	41
	$\geq 13 \leq 15$	Alto	368

Elaboración propia

Por otro lado, a continuación, se presenta la siguiente tabla que muestra la frecuencia y porcentaje de respuestas obtenidas en cada uno de los ítems de la encuesta planteada para la variable “Comunicación Interna”

Tabla 11*Frecuencia y Porcentaje de respuestas Cuestionario Comunicación Interna*

ITEM	RESPUESTAS						TOTAL	
	NUNCA (1)		REGULAR (2)		SIEMPRE (3)		FRECUENCIA	PORCENTAJE
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje		
1	9	2.4%	149	40.1%	214	57.5%	372	100%
2	21	5.6%	328	88.2%	23	6.2%	372	100%
3	21	5.6%	317	85.2%	34	9.1%	372	100%
4	22	5.9%	329	88.4%	21	5.6%	372	100%
5	2	0.5%	142	38.2%	228	61.3%	372	100%
6	14	3.8%	129	34.7%	229	61.6%	372	100%
7	14	3.8%	134	36.0%	224	60.2%	372	100%
8	4	1.1%	72	19.4%	296	79.6%	372	100%
9	110	29.6%	60	54.3%	202	16.1%	372	100%
10	53	14.2%	144	38.7%	175	47.0%	372	100%
11	0	0.0%	35	9.4%	337	90.6%	372	100%
12	2	0.5%	40	10.8%	330	88.7%	372	100%
13	39	10.5%	83	22.3%	250	67.2%	372	100%
14	0	0.0%	60	16.1%	312	83.9%	372	100%
15	0	0.0%	72	19.4%	300	80.6%	372	100%
16	2	0.5%	40	10.8%	330	88.7%	372	100%
17	24	6.5%	317	85.2%	31	8.3%	372	100%

18	22	6%	138	37%	212	57%	372	100%
-----------	----	----	-----	-----	-----	-----	-----	------

De este modo, se realizó la valoración de la variable “Valores Organizacionales”, en los cuales se obtuvo lo siguiente; con una puntuación de 18 a 30 puntos, 7 encuestados están en un nivel bajo, con una puntuación de 31 a 42 puntos, 87 encuestados están en un nivel regular y con una puntuación de 43 a 54 puntos, 278 encuestados están en un nivel bueno en cuestión de la variable (Ver tabla 10)

Tabla 12

Valoración de la variable Comunicación Interna

Variable	Puntuación	Niveles	N ^a de Respuestas
Comunicación interna	$\geq 18 \leq 30$	Bajo	7
	$\geq 31 \leq 42$	Regular	87
	$\geq 43 \leq 54$	Buena	278

Elaboración propia

No obstante, en la siguiente tabla se describe la puntuación y niveles por cada dimensión que compone la variable comunicación interna.

Tabla 13

Valoración de dimensiones en variable Comunicación Interna

Dimensiones	Puntuación	Niveles	N ^a de Respuestas
Comunicación Informal	$\geq 8 \leq 13$	Bajo	15
	$\geq 14 \leq 18$	Regular	115
	$\geq 19 \leq 24$	Buena	242
Comunicación Formal	$\geq 6 \leq 10$	Bajo	8
	$\geq 11 \leq 14$	Regular	84
	$\geq 15 \leq 18$	Buena	280
Canales de Comunicación	$\geq 4 \leq 6$	Bajo	4
	$\geq 7 \leq 9$	Regular	77
	$\geq 10 \leq 12$	Buena	291

Elaboración propia

ESTADISTICA:

A continuación, se dará curso al análisis de la variable “Valores Organizacionales”

Tabla 14

Características de la variable valores organizacionales en la dimensión autoridad

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo (De 3 a 5 puntos)	50	13.4%
Medio (De 6 a 7 puntos)	269	72.3%
Alto (De 8 a 9 puntos)	53	14.2%
TOTAL	372	100.0%

Interpretación: De los 372 participantes (100%) se destacó que el 72.3% (269) fueron clasificados en el nivel medio, el 14.2% (53) fueron clasificados en el nivel alto y el 13.4% restante (50) en el nivel bajo.

Figura 2

Características de la variable valores organizacionales en la dimensión autoridad

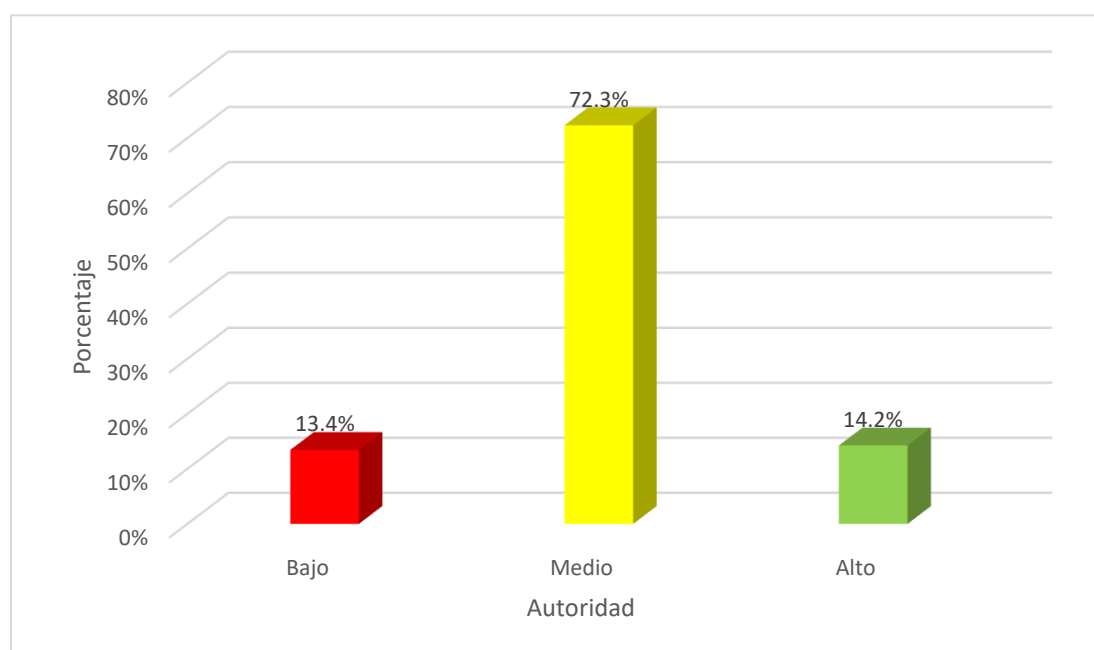


Tabla 15

Características de la variable valores organizacionales en la dimensión logro

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo (De 4 a 6 puntos)	12	3.2%
Medio (De 7 a 9 puntos)	97	26.1%
Alto (De 10 a 12 puntos)	263	70.7%
TOTAL	372	100.0%

Interpretación: De los 372 participantes (100%) y para la dimensión logro de la variable valores organizacionales se destacó que el 70.7% (269) fueron clasificados en el nivel alto, el 26.1% (97) fueron clasificados en el nivel medio y el 3.2% restante (12) en el nivel bajo.

Figura 3

Características de la variable valores organizacionales en la dimensión logro

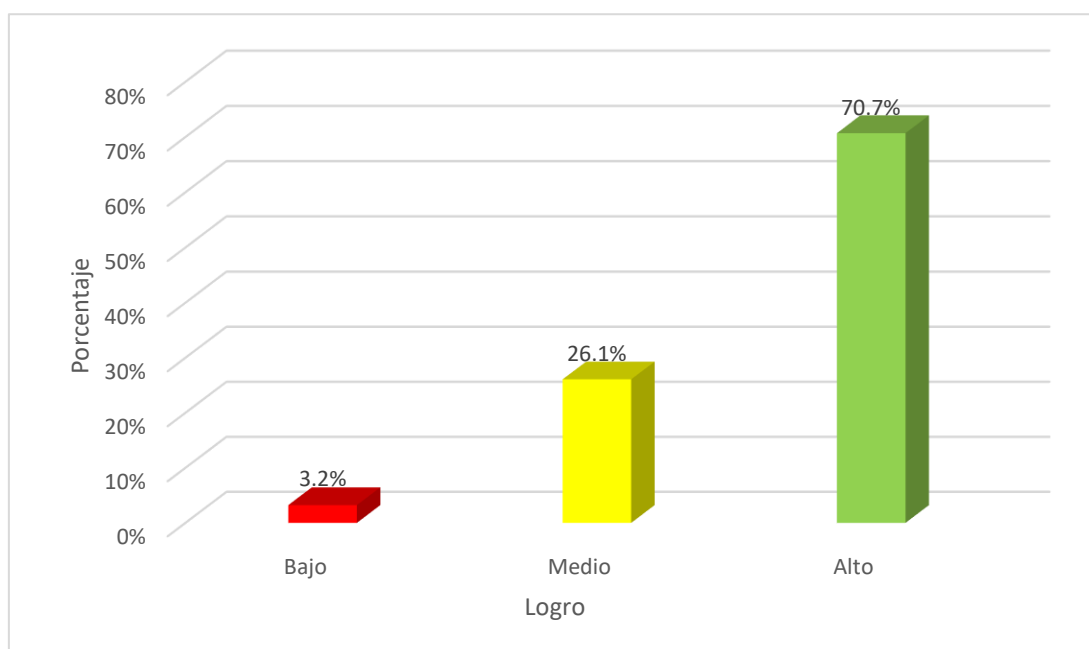


Tabla 16

Características de la variable valores organizacionales en la dimensión autodirección

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo (De 4 a 6 puntos)	1	0.3%
Medio (De 7 a 9 puntos)	11	3.0%
Alto (De 10 a 12 puntos)	360	96.8%
TOTAL	372	100.0%

Interpretación: De los 372 participantes (100%) y para la dimensión Autodirección de la variable valores organizacionales se destacó que el 96.8% (360) fueron clasificados en el nivel alto, el 3.0% (11) fueron clasificados en el nivel medio y el 0.3% restante (1) en el nivel bajo.

Figura 4

Características de la variable valores organizacionales en la dimensión autodirección

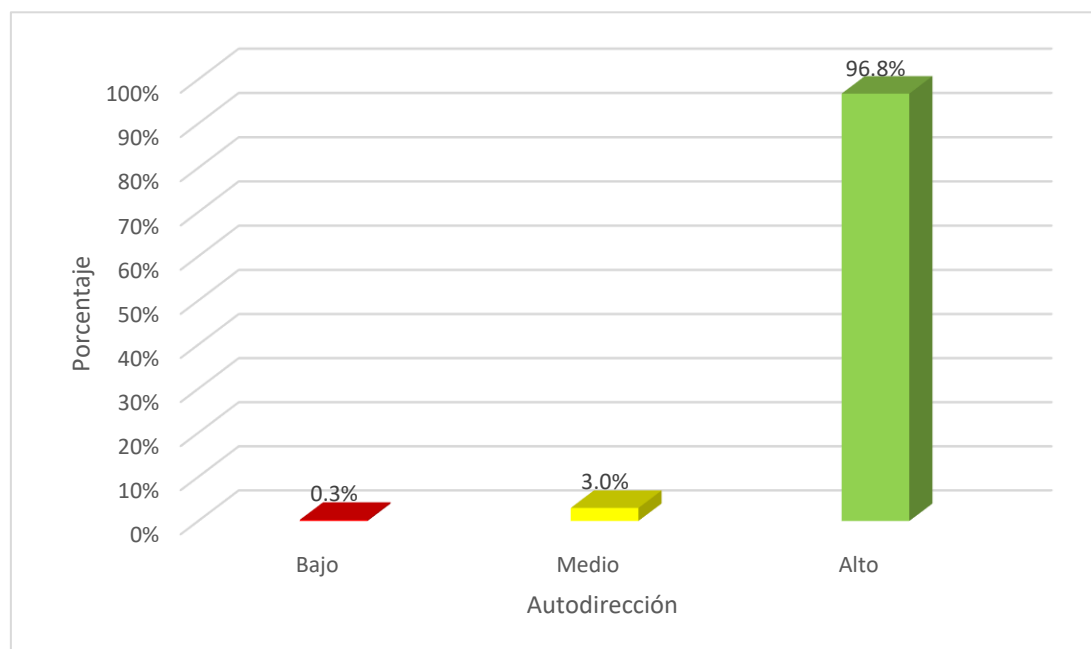


Tabla 17

Características de la variable valores organizacionales en la dimensión benevolencia

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo (De 4 a 6 puntos)	12	3.2%
Medio (De 7 a 9 puntos)	37	9.9%
Alto (De 10 a 12 puntos)	323	86.8%
TOTAL	372	100.0%

Interpretación: De los 372 participantes (100%) y para la dimensión Benevolencia de la variable valores organizacionales se destacó que el 86.8% (323) fueron clasificados en el nivel alto, el 9.9% (37) fueron clasificados en el nivel medio y el 3.2% restante (12) en el nivel bajo.

Figura 5

Características de la variable valores organizacionales en la dimensión benevolencia

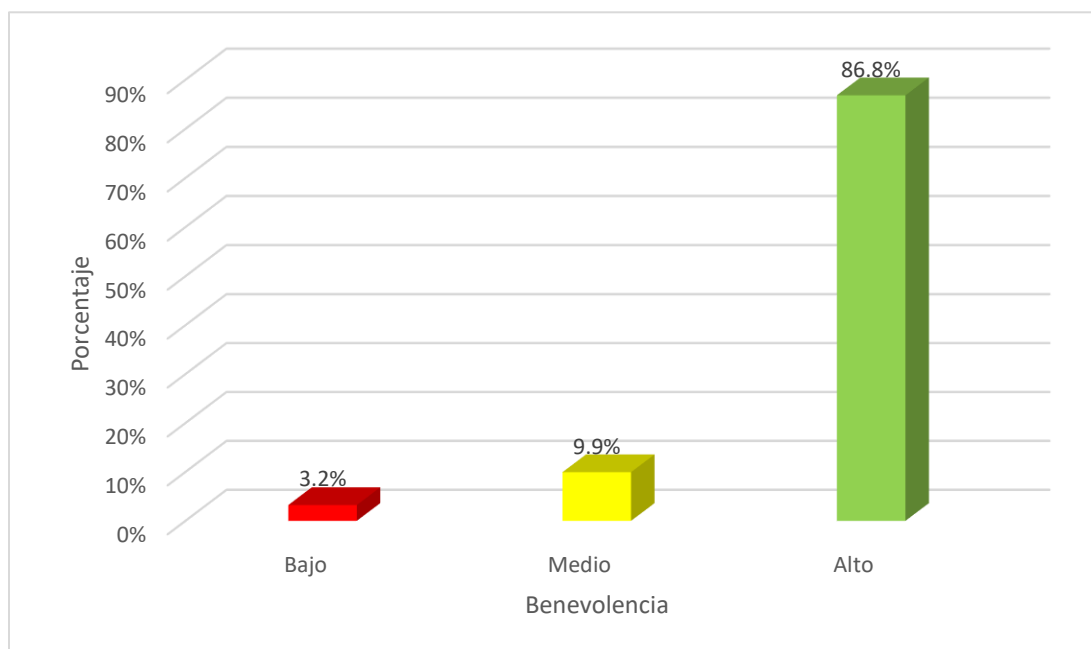


Tabla 18

Características de la variable valores organizacionales en la dimensión seguridad

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo (De 5 a 8 puntos)	0	0.0%
Medio (De 9 a 12 puntos)	4	1.1%
Alto (De 13 a 15 puntos)	368	98.9%
TOTAL	372	100.0%

Interpretación: De los 372 participantes (100%) y para la dimensión Seguridad de la variable valores organizacionales se destacó que el 98.6% (368) fueron clasificados en el nivel alto, el 1.1% (4) fueron clasificados en el nivel medio y ninguno en el nivel bajo.

Figura 6

Características de la variable valores organizacionales en la dimensión seguridad

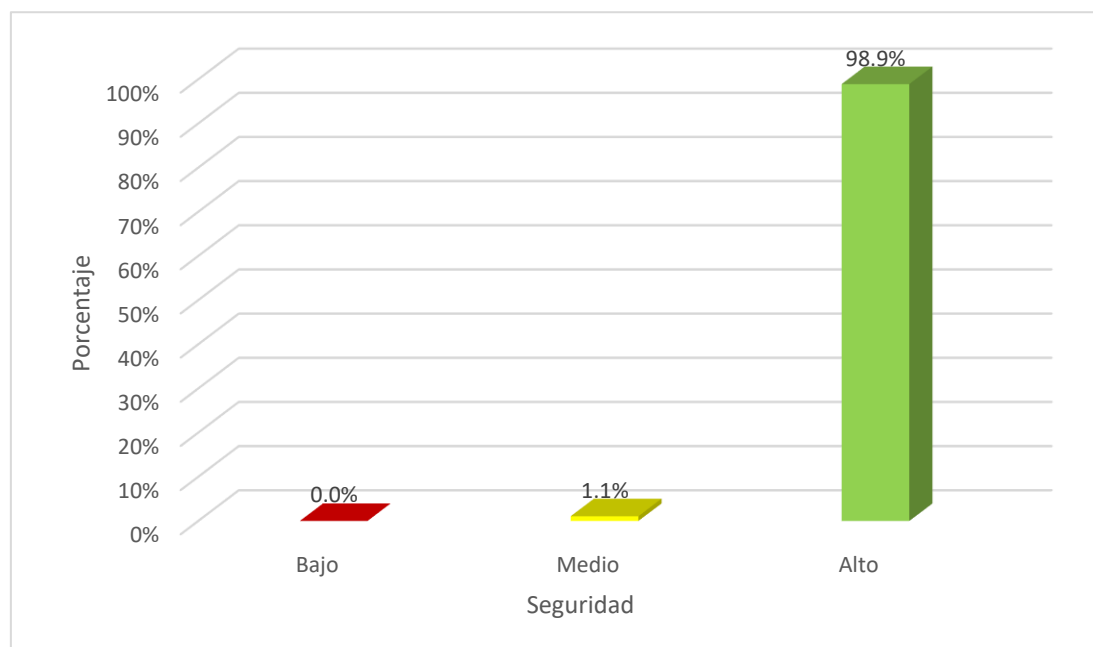


Tabla 19

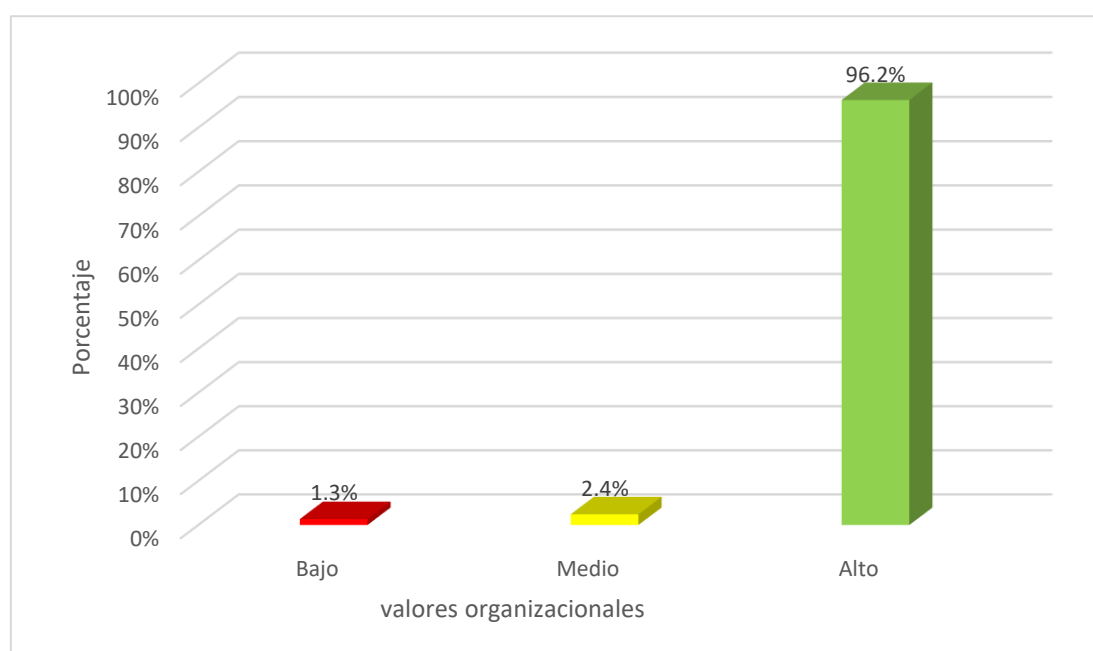
Características de la variable valores organizacionales

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo (De 20 a 33 puntos)	5	1.3%
Medio (De 34 a 46 puntos)	9	2.4%
Alto (De 47 a 60 puntos)	358	96.2%
TOTAL	372	100.0%

Interpretación: De los 372 participantes (100%) y para la variable valores organizacionales se destacó que el 96.2% (358) fueron clasificados en el nivel alto, el 2.4% (9) fueron clasificados en el nivel medio y el 1.3% restante (5) en el nivel bajo.

Figura 7

Características de la variable valores organizacionales



Seguidamente, se realizará el análisis de la variable “Comunicación Interna”

Tabla 20

Características de la variable comunicación interna en la dimensión comunicación informal

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo (De 8 a 13 puntos)	15	4.0%
Regular (De 14 a 18 puntos)	115	30.9%
Buena (De 19 a 24 puntos)	242	65.1%
TOTAL	372	100.0%

Interpretación: De los 372 participantes (100%) y para la dimensión Comunicación informal de la variable Comunicación interna se destacó que el 65.1% (242) fueron clasificados en el nivel bueno, el 30.9% (115) fueron clasificados en el nivel regular y el 4.0% (15) fueron clasificados en el nivel bajo.

Figura 8

Características de la variable comunicación interna en la dimensión comunicación informal

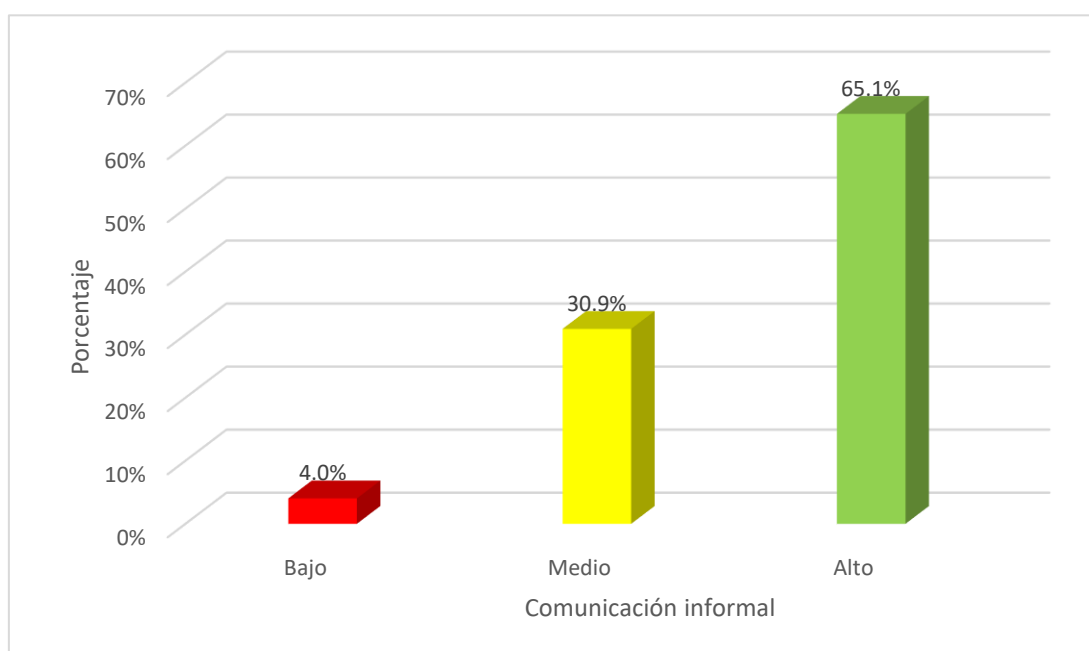


Tabla 21

Características de la variable comunicación interna en la dimensión comunicación formal

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo (De 6 a 10 puntos)	8	2.2%
Regular (De 11 a 14 puntos)	84	22.6%
Buena (De 15 a 18 puntos)	280	75.3%
TOTAL	372	100.0%

Interpretación: De los 372 participantes (100%) y para la dimensión Comunicación formal de la variable Comunicación interna se destacó que el 75.3% (280) fueron clasificados en el nivel bueno, el 22.6% (84) fueron clasificados en el nivel regular y el 2.2% (8) fueron clasificados en el nivel bajo.

Figura 9

Características de la variable comunicación interna en la dimensión comunicación formal

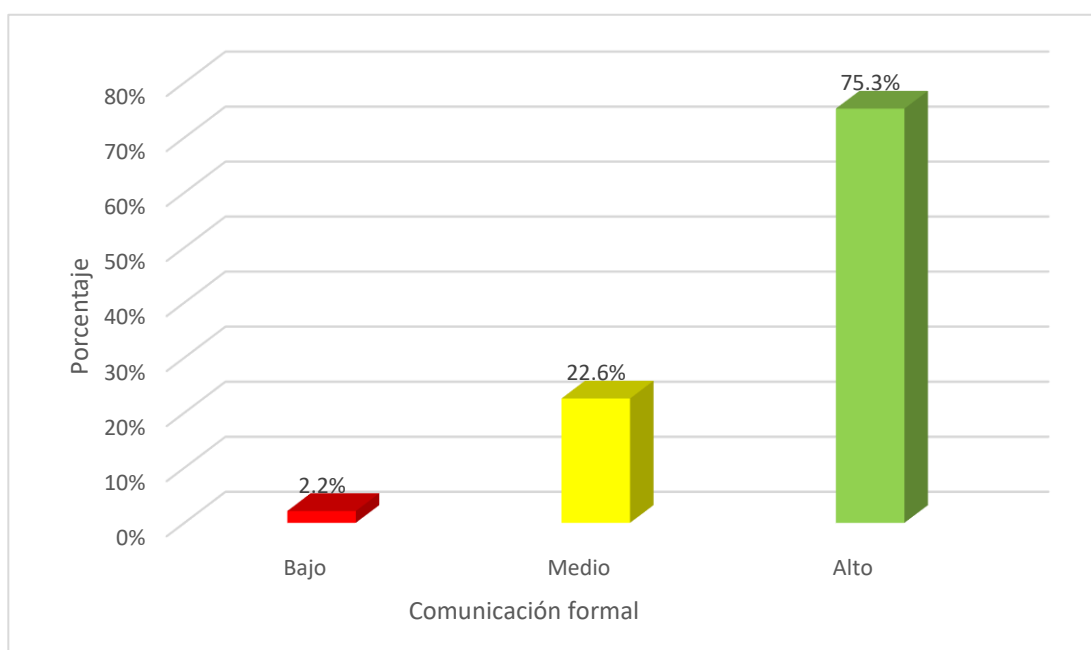


Tabla 22

Características de la variable comunicación interna en la dimensión canales de comunicación

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo (De 4 a 6 puntos)	4	1.1%
Regular (De 7 a 9 puntos)	77	20.7%
Buena (De 10 a 12 puntos)	291	78.2%
TOTAL	372	100.0%

Interpretación: De los 372 participantes (100%) y para la dimensión Canales de comunicación de la variable Comunicación interna se destacó que el 78.2% (291) fueron clasificados en el nivel bueno, el 20.7% (77) fueron clasificados en el nivel regular y el 1.1% (4) fueron clasificados en el nivel bajo.

Figura 10

Características de la variable comunicación interna en la dimensión canales de comunicación

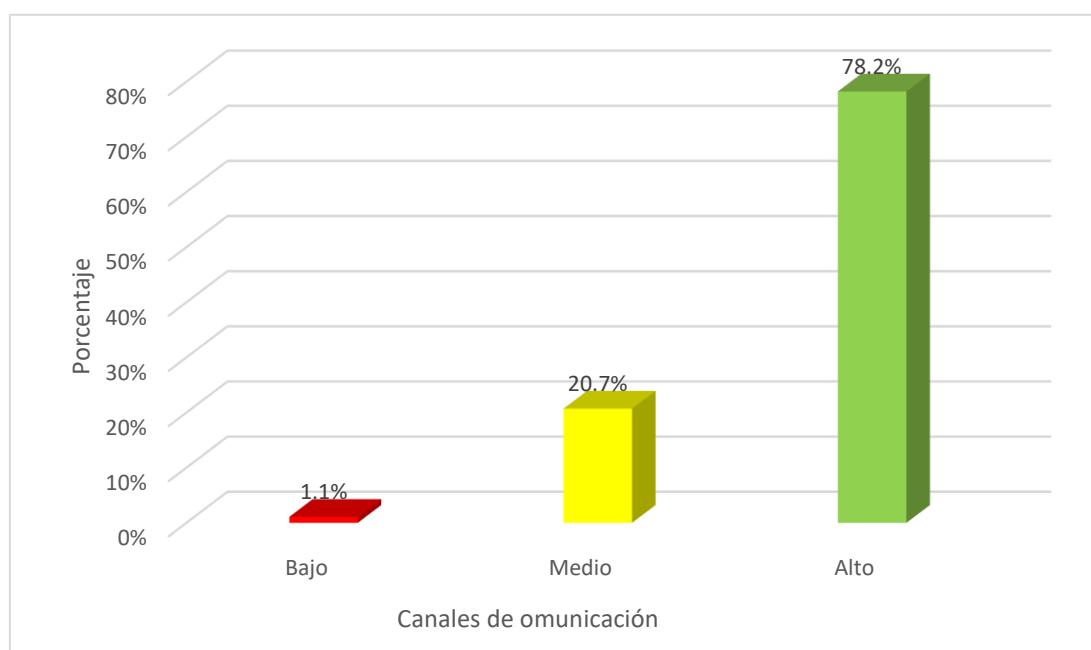


Tabla 23

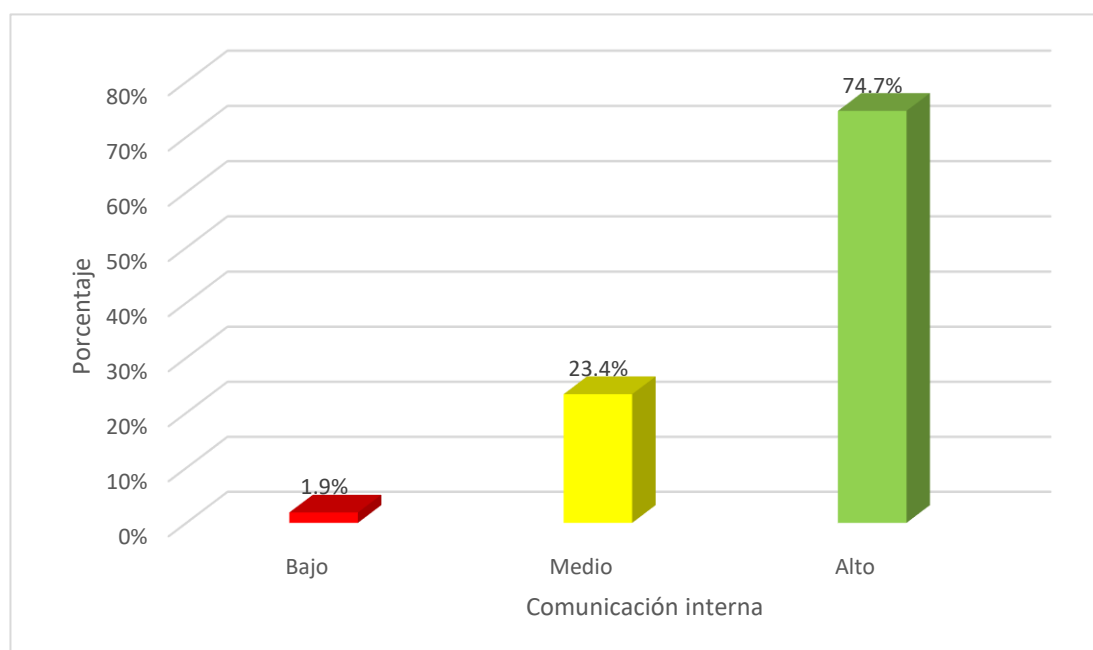
Características de la variable comunicación interna

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo (De 18 a 30 puntos)	7	1.9%
Regular (De 31 a 42 puntos)	87	23.4%
Buena (De 43 a 54 puntos)	278	74.7%
TOTAL	372	100.0%

Interpretación: De los 372 participantes (100%) y para la variable Comunicación interna se destacó que el 74.7% (278) fueron clasificados en el nivel bueno, el 23.4% (87) fueron clasificados en el nivel regular y el 1.9% (7) fueron clasificados en el nivel bajo.

Figura 11

Características de la variable comunicación interna



V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Sobre el primer objetivo específico; analizar la relación de los valores organizacionales en su dimensión autoridad con la comunicación interna del personal asistencial en el Hospital Hipólito Unanue, se tiene que: La relación entre la autoridad de los valores organizativos y la comunicación interna en el Hospital Hipólito Unanue de Lima, Perú, muestra una complejidad positiva, presentando una relación ligeramente significativa. A pesar de que la mayoría de los participantes en la encuesta muestran un nivel medio en el aspecto de autoridad, lo que indica que aprecian la autoridad y el liderazgo, pero no necesariamente la comunicación abierta y transparente, la mayoría de los encuestados aprecia positivamente la comunicación interna. Esta divergencia indica que, pese a que la autoridad y el liderazgo son esenciales para el personal de atención, una comunicación eficaz resulta aún más esencial para su rendimiento y satisfacción en el trabajo.

Además, es crucial subrayar que la comunicación interna no solo es apreciada por los participantes en la encuesta, sino que también se ve como esencial para el correcto funcionamiento del hospital.

Ante ello, el estudio de Richmond et al. (2025), coincide con el objetivo específico de examinar la relación entre la dimensión autoridad de los valores organizacionales y la comunicación interna del personal de salud en el Hospital Hipólito Unanue; enfocándose en el desarrollo y puesta en marcha de innovaciones eficaces dirigidas a la familia en las entidades de protección pública, sus hallazgos evidenciaron que el liderazgo de la autoridad, los recursos y un ambiente de preparación fueron esenciales para la puesta en marcha de proyectos de progreso

familiar. Concluyendo que, la autoridad y el liderazgo son esenciales para una efectiva comunicación interna y la puesta en marcha de iniciativas de la organización.

Joullié et al. (2021), con su artículo presenta relación con el resultado mostrado, ya que, estudia y afirma la relación positiva entre los valores organizacionales en su dimensión autoridad, explicando que los líderes adquieren su autoridad mediante la utilización del lenguaje. Pero, Prescott y Willis, (2022), describe que los trabajadores aprecian la independencia y la habilidad para tomar decisiones independientemente, aunque sostiene que, esto podría implicar consecuencias significativas para la administración y el liderazgo, dado que los líderes que promueven la autogestión y la independencia pueden incrementar la motivación y la satisfacción de los trabajadores.

Por otro lado, investigaciones como la realizada por De Luca et al. (2025), destacan la relevancia de la administración hospitalaria y las tácticas de resistencia, descubriendo que esto sugiere que la autoridad y el liderazgo son aspectos de los valores organizacionales esenciales para la resistencia hospitalaria. Esto se debe a que, la resistencia hospitalaria necesita de una administración eficaz y una autoridad con liderazgo sólido para hacer frente a las crisis y preservar la estabilidad en la entidad. De igual manera, Zheng et al. (2022), ofreciendo un marco más extenso acerca de la relevancia de la comunicación interna resalta que el impacto del liderazgo y la autoridad impacta de manera indirecta en la voz del equipo, por ello dicha dimensión de los valores organizacionales es relevante para una adecuada comunicación interna entre el personal.

Sobre el segundo objetivo específico; Analizar la relaciona los valores organizacionales en su dimensión logro con la comunicación interna del personal

asistencial en el Hospital Hipólito Unanue. El vínculo entre la consecución de los valores organizativos y la comunicación interna en el Hospital Hipólito Unanue de Lima, Perú, muestra un vínculo positivo con una relación ligeramente positiva. El 70.7% de los participantes en la encuesta muestran un alto nivel en la dimensión de logro, lo que señala que aprecian el logro y el triunfo en su labor. Esta perspectiva optimista hacia el éxito también se manifiesta en la comunicación interna, donde el 74.7% de los participantes en la encuesta muestran un nivel satisfactorio.

Es probable que los trabajadores que aprecian la realización y el triunfo en su labor también aprecien la comunicación interna como un instrumento para lograr sus metas. La comunicación eficaz es esencial para el triunfo en cualquier organización, y para el personal médico del Hospital Hipólito Unanue, parece que se aprecia positivamente la comunicación interna.

La conexión entre la dimensión de logro y la comunicación interna indica que los trabajadores que se empeñan en alcanzar sus metas también intentan establecer una comunicación eficaz con sus compañeros de trabajo y superiores. Esto puede llevar a un incremento en la cooperación, innovación y triunfo en el entorno laboral.

La investigación de Vercic y Men (2023), coincide con los hallazgos obtenidos sosteniendo que la comunicación interna influye en el compromiso de los trabajadores, lo cual está vinculado con la dimensión de alcanzar los valores de la organización. La investigación citada se enfoca en cómo la comunicación interna influye en el compromiso de los trabajadores, lo cual es un elemento crucial para lograr las metas de la organización. Resulta en sus hallazgos que la satisfacción con la comunicación interna tiene un impacto positivo en el compromiso de los trabajadores, lo que indica que la comunicación interna es un elemento crucial para promover el compromiso y la

consecución de las metas de la organización. Sin embargo, también resalta la relevancia del respaldo organizacional percibido y el atractivo del empleador en la relación entre la comunicación interna y el compromiso de los trabajadores, lo cual está vinculado con la dimensión de benevolencia de los valores de la organización.

Abrantes et al. (2024) indica que esto se debe a que la conexión entre la comunicación en la transformación organizacional y la consecución de metas se define, ya que una comunicación eficaz es esencial para lograr los objetivos y metas de la entidad. Aunque también se menciona que la credibilidad y el nivel de honestidad en el proceso de comunicación para el cambio organizacional se relaciona con la dimensión de seguridad de los valores organizacionales. Así también, Vecchione (2024), por su parte indica que el perfeccionismo centrado en uno mismo y los estándares individuales, dos modalidades de perfeccionismo con características adaptativas, mostraron la correlación más positiva con el logro. Esto indica que los principios vinculados con la realización, tales como la excelencia y el perfeccionamiento constante, podrían estar vinculados con la comunicación interna del personal de salud.

También existen estudios en los que es posible establecer una relación indirecta entre la comunicación interna y la dimensión logro; como es el caso del artículo de Rezaee et al. (2022), en el cual encontraron que la comunicación interna efectiva puede influir en la motivación y la orientación hacia el logro de los empleados, lo que puede mejorar su compromiso y desempeño en la organización.

Sobre el tercer objetivo específico; Analizar la relación de los valores organizacionales en su dimensión autodirección con la comunicación interna del personal asistencial en el Hospital Hipólito Unanue. La relación entre la dimensión

autodirección de los valores organizacionales y la comunicación interna en el Hospital Hipólito Unanue de Lima, Perú, revela una conexión positiva con una relación significativamente positiva. El 96.8% de los participantes en la encuesta muestran un alto nivel en la dimensión de autodirección, lo que señala que aprecian la independencia y la habilidad para tomar decisiones de forma autónoma. Esta postura favorable hacia la autodirección también se manifiesta en la comunicación interna, donde el 74.7% de los participantes en la encuesta muestran un nivel satisfactorio.

La conexión entre la autodirección de los valores de la organización y la comunicación interna indica que los trabajadores que aprecian la independencia y la habilidad para tomar decisiones de forma autónoma, también aspiran a interactuar de forma eficaz con sus compañeros y superiores. Esto puede llevar a un incremento en la cooperación, innovación y triunfo en el entorno laboral.

La investigación de Rivas et al. (2024) se enfoca en la conexión entre el ambiente ético y la postura hacia el trabajo colaborativo, lo que significa que los individuos y equipos están tomando decisiones y comportándose de forma autónoma y responsable en el seno de la organización. Específicamente, la investigación reveló que los profesionales sanitarios que laboran en un entorno con un ambiente ético positivo mantienen una postura más propicia hacia el trabajo colaborativo, lo que indica que están más preparados para tomar decisiones y actuar de forma autónoma y responsable dentro de la organización.

Así también, Joullié et al. (2021) menciona que el texto señala que el liderazgo es una relación fundamentada en la obediencia voluntaria, lo que implica que los líderes deben tener la habilidad de inspirar y motivar a sus seguidores para que se comporten de forma independiente y tomen decisiones que concuerden con las metas

de la organización. Adicionalmente, el artículo de Joullié et al. señala que el lenguaje empleado por los líderes puede afectar su autoridad y poder, lo que indica que los líderes deben tener la habilidad de comunicarse de forma eficaz para inspirar y motivar a sus seguidores.

Además, Scholte et al. (2023), señaló que la correlación negativa entre el autoestigma y la autodirección indica que los trabajadores con escasa autodirección podrían sufrir más autoestigma y ansiedad en su comunicación, lo cual podría impactar de manera negativa en la comunicación interna. Por su parte, Torres et al. (2022), indica que la teoría de valores propuesta por Schwartz propone que los valores humanos fundamentales pueden ser categorizados en diversas categorías como la autodirección, la benevolencia, la universalidad, la seguridad, el logro y el hedonismo.

Sobre el cuarto objetivo específico; Analizar la relación de los valores organizacionales en su dimensión benevolencia con la comunicación interna del personal asistencial en el Hospital Hipólito Unanue. La relación entre la dimensión benevolencia de los valores organizacionales y la comunicación interna del personal asistencial en el Hospital Hipólito Unanue de Lima, Perú, revela una conexión positiva con una relación positiva. El 86.8% de los participantes en la encuesta muestran un alto grado en la dimensión de benevolencia, lo que señala que aprecian la ayuda y el respaldo recíproco en su labor. Esta postura favorable hacia la benevolencia también se manifiesta en la comunicación interna, donde el 74.7% de los participantes en la encuesta muestran un nivel satisfactorio.

Es probable que una comunicación interna eficaz sea un elemento crucial para promover la benevolencia y el respaldo recíproco entre los trabajadores del Hospital Hipólito Unanue en Lima, Perú. La comunicación interna no solo facilita el

intercambio de información, sino que también promueve la cooperación y el trabajo conjunto, lo cual puede incrementar la calidad de vida en el trabajo y el rendimiento laboral. En este contexto, los resultados logrados concuerdan con los descubrimientos de Abrantes et al. (2024) y Karimi et al. (2024), quienes destacaron la relevancia de una comunicación interna eficaz para promover la cooperación y el respaldo recíproco entre los trabajadores, afirmando que la comunicación interna eficaz no solo es esencial para alcanzar las metas de la organización, sino que también puede optimizar la experiencia de trabajo de los trabajadores y potenciar su dedicación hacia la organización.

Así mismo, los resultados del estudio de Wafa'a y Williams (2024), se encuentran alineados con los resultados del presente estudio respecto a la relación de benevolencia con la comunicación interna; siendo que en su estudio encontraron una relación positiva; resaltando la relevancia de las competencias comunicativas para prever la calidad del cuidado de enfermería. Los hallazgos indicaron que las competencias comunicativas fueron un indicador relevante de la calidad del cuidado de enfermería, lo que indica que una comunicación eficaz es esencial para proporcionar un cuidado de alta calidad.

Thelen y Formanchuk, (2022) se enfocan en el vínculo entre la cultura corporativa ética, la comunicación clara y las conductas de protección de los trabajadores; haciendo referencia a la benevolencia mediante la preocupación por el bienestar y la satisfacción de los empleados como

Sobre el quinto objetivo específico; Analizar la relaciona los valores organizacionales en su dimensión seguridad con la comunicación interna del personal asistencial en el Hospital Hipólito Unanue. La relación entre la dimensión seguridad

de los valores organizacionales y la comunicación interna en el Hospital Hipólito Unanue de Lima, Perú, revela una conexión positiva. El 98.9% de los participantes en la encuesta muestran un alto grado en términos de seguridad, lo que señala que aprecian la estabilidad y la seguridad en su labor. Esta perspectiva favorable hacia la seguridad también se manifiesta en la comunicación interna, donde el 74.7% de los participantes en la encuesta muestran un nivel de comunicación positivo.

Es probable que los trabajadores que perciben la estabilidad y la seguridad en su labor también aprecien la comunicación interna como una herramienta para lograr sus metas de forma eficaz. La comunicación eficaz es esencial para el triunfo en cualquier organización, y para el personal médico del Hospital Hipólito Unanue, parece que se aprecia positivamente la comunicación interna.

La conexión entre la dimensión de seguridad de los valores de la organización y la comunicación interna indica que los trabajadores que aprecian la estabilidad y la seguridad laboral también intentan establecer una comunicación eficaz con sus compañeros de trabajo y superiores. Esto puede llevar a un incremento en la cooperación, innovación y triunfo en el entorno laboral.

Pero, por otro lado, el estudio de Budak y Filiz (2024), enfocándose en su investigación en el rol moderador de la experiencia laboral en el efecto de las percepciones de la cultura ética de los profesionales médicos en sus inclinaciones a reportar anomalías, sostiene que la confianza organizacional está enmarcada en los valores de la organización, vinculada a la seguridad, y que la confianza organizacional hace referencia a la confianza en la integridad y la habilidad de la entidad.

El artículo de Bockius y Gatzert (2024), indica en relación a la dimensión de seguridad que una fuerte cultura de riesgo organizacional es esencial para detectar y

minimizar los riesgos que pueden perjudicar la estabilidad y la salvaguarda de la organización. Esto se debe a que la ausencia de una cultura de riesgo organizacional apropiada puede conducir a una exposición incrementada a riesgos y a una menor habilidad para reaccionar ante estos. Pero en relación con la seguridad en la comunicación interna del equipo de salud Simsekler et al. (2025), en su artículo indica que la apertura de la comunicación es una de las dimensiones fundamentales de la cultura de seguridad que tiene una correlación significativa con las calificaciones de seguridad del paciente; afirmando que una comunicación franca y clara es esencial para la protección del paciente, lo cual concuerda con tu meta particular.

Mientras que Schulman (2020) indica que la conexión entre la estructura organizativa y la cultura de seguridad es ambigua y puede cambiar en función de la etapa en la que la organización se encuentre (cambio inicial, desarrollo de la cultura de seguridad, mantenimiento constante).

VI. CONCLUSIONES

- ❖ Del problema general se puede concluir que: Es importante la correlación entre los valores de la organización y la comunicación interna del personal de salud en el Hospital Hipólito Unanue Lima, 2024. Los hallazgos indican que la mayoría de los participantes (96.2%) poseen un alto grado de valores organizacionales, además de exhibir un buen nivel de comunicación interna (74.7%).
- ❖ De mis problemas específicos se puede concluir lo siguiente:
- ❖ La conexión entre los valores organizacionales en su aspecto de autoridad y la comunicación interna del personal de salud es significativa. Los hallazgos indican que el 72.3% de los participantes poseen un grado moderado de autoridad, lo que indica que la autoridad es un elemento relevante en la organización. No obstante, no se estableció un vínculo directo entre la autoridad y la comunicación interna.
- ❖ Es relevante la conexión entre los valores de la organización en su dimensión de logro y la comunicación interna del personal de salud. Los hallazgos indican que el 70.7% de los participantes poseen un alto grado de éxito, lo que indica que la satisfacción es un valor relevante en la organización.
- ❖ La conexión entre los valores de la organización en su aspecto de autodirección y la comunicación interna del personal de salud es relevante. Los hallazgos indican que el 96.8% de los participantes poseen un alto grado de autodirección, lo que indica que la autodirección es un elemento relevante en la organización.
- ❖ Es importante la conexión entre los valores de la organización en su aspecto de benevolencia y la comunicación interna del personal de atención médica. Los hallazgos indican que el 86.8% de los participantes poseen un alto grado de benevolencia, lo que indica que la benevolencia es un elemento relevante en la organización.

- ❖ Es notable la conexión entre los valores de la organización en su aspecto de seguridad y la comunicación interna del personal de salud. Los hallazgos indican que el 98.9% de los participantes poseen un alto grado de seguridad, lo que indica que la seguridad es un aspecto relevante en la organización.

VII. RECOMENDACIONES

- ❖ Según los hallazgos expuestos, se puede sugerir a futuros estudiosos explorar en profundidad la conexión entre los valores de una organización y la comunicación interna, indagando en cómo los valores de la organización afectan la comunicación interna y a la inversa.
- ❖ Además, futuros estudiosos podrían investigar cómo los valores de la organización afectan el rendimiento en el trabajo, teniendo en cuenta elementos como la motivación y la satisfacción en el trabajo.
- ❖ A pesar de que los hallazgos no hallaron una conexión directa entre la autoridad y la comunicación interna, investigadores futuros podrían profundizar en esta relación, teniendo en cuenta elementos como el estilo de liderazgo y la estructura de la organización.
- ❖ De acuerdo a los resultados que mostraron que la autodirección es un valor importante en la organización a los futuros investigadores interesados en el tema se puede recomendar investigar cómo la autodirección afecta la comunicación interna, teniendo en cuenta elementos como la independencia y la toma de decisiones.
- ❖ En cuanto a la dimensión de la autodirección, los resultados mostraron que es un valor importante en la organización. Ante ello se puede recomendar que se explore la manera en que la autodirección afecta la comunicación interna, teniendo en cuenta elementos como la independencia y la toma de decisiones.
- ❖ Futuros estudiosos podrían tomar en cuenta el impacto de elementos contextuales, como la cultura de la organización y el ambiente de trabajo, en la conexión entre los valores de la organización y la comunicación interna.

VIII. REFERENCIAS

- Abendaño, M., y Sánchez, L. (2020). De la comunicación interna al diálogo organizacional. *Comunicar: de la táctica a la estrategia, Cuadernos Artesanos de Comunicación*, 178(1), 47-60.
<http://www.cuadernosartesanos.org/2020/cac178.pdf#page=47>
- Aday, J. S., Mitzkovitz, C. M., Bloesch, E. K., Davoli, C. C., & Davis, A. K. (2020). Long-term effects of psychedelic drugs: A systematic review. *Neuroscience & Biobehavioral Reviews*, 113, 179-189.
<https://doi.org/10.1016/j.neubiorev.2020.03.017>
- Abrantes, A. C. M., Bakenhus, M., & Ferreira, A. I. (2024). The support of internal communication during organizational change processes. *Journal of Organizational Change Management*, 37(5), 1030-1050.
<https://doi.org/10.1108/JOCM-06-2023-0222>
- Alderwick, H., Hutchings, A., Briggs, A., & Mays, N. (2021). The impacts of collaboration between local health care and non-health care organizations and factors shaping how they work: a systematic review of reviews. *BMC Public Health*, 21, 1-16. <https://doi.org/10.1186/s12889-021-10630-1>
- Abrantes, A. C. M., Bakenhus, M., & Ferreira, A. I. (2024). The support of internal communication during organizational change processes. *Journal of Organizational Change Management*, 37(5). <https://doi.org/10.1108/JOCM-06-2023-0222>
- Bockius, H., & Gatzert, N. (2024). Organizational risk culture: A literature review on dimensions, assessment, value relevance, and improvement levers. *European*

Management Journal, 42(4), 539-564.

<https://doi.org/10.1016/j.emj.2023.02.002>

Budak, O., & Filiz, M. (2024). The moderating role of work experience in the effect of ethical culture on whistleblowing in healthcare professionals and the effect of organizational trust on whistleblowing. *Enfermería Clínica (English Edition)*, 34(5). <https://doi.org/10.1016/j.enfcle.2024.04.003>

Castro Martínez, A. y Díaz Morilla, P. (2020). Comunicación interna y gestión de bienestar y felicidad en la empresa española. *Profesional de la información*, 29(3), 1-13.

<https://revista.profesionaldelainformacion.com/index.php/EPI/article/view/epi.2020.may.24/50506>

Chopra, C. S., Darbandi, A., Neubauer, D. C., & Reid, C. (2023). Population and environmental specific considerations. In *Translational Surgery* (pp. 629-633). Academic Press. <https://doi.org/10.1016/B978-0-323-90300-4.00097-5>

De Luca, C., Carbonara, N., & Pellegrino, R. (2025). The effect of digital technologies and staff skill sets on hospital resilience: The role of supply chain information integration. *Technological Forecasting and Social Change*, 215, 124075.

<https://doi.org/10.1016/j.techfore.2025.124075>

Gomes, D. R., Ribeiro, N., & Santos, M. J. (2023). “Searching for Gold” with Sustainable Human Resources Management and Internal Communication: Evaluating the Mediating Role of Employer Attractiveness for Explaining Turnover Intention and Performance. *Administrative Sciences*, 13(1), 24.

<https://doi.org/10.3390/admsci13010024>

- Granikov, V., Hong, Q. N., Crist, E., & Pluye, P. (2020). Mixed methods research in library and information science: A methodological review. *Library & Information Science Research*, 42(1), 101003.
<https://doi.org/10.1016/j.lisr.2020.101003>
- JAAFARI, Muath I., et al. Calibrating Internal Communication Satisfaction within Organizations as an Auditing Index. *Sustainability*, 15(16), 12105.
<https://doi.org/10.3390/su151612105>
- Joullié, J. E., Gould, A. M., Spillane, R., & Luc, S. (2021). The language of power and authority in leadership. *The Leadership Quarterly*, 32(4), 101491.
<https://doi.org/10.1016/j.leaqua.2020.101491>
- Karimi, Z., Darban, F., Karimi, S., & Safarzai, E. (2024). The effectiveness of communication skills training on professional performance and quality of work life of pre-hospital emergency medical staff: An experimental study in Iran. *International Emergency Nursing*, 74, 101426.
<https://doi.org/10.1016/j.ienj.2024.101426>
- Kotronoulas, G., & Papadopoulou, C. (2023, April). A primer to experimental and nonexperimental quantitative research: the example case of tobacco-related mouth cancer. In *Seminars in Oncology Nursing*, 39(2), 151396.
<https://doi.org/10.1016/j.soncn.2023.151396>
- Kurt, D., & Gurdogan, E. P. (2023). Professional autonomy and patient advocacy in nurses. *Collegian*, 30(2), 327-334.
<https://doi.org/10.1016/j.colegn.2022.09.015>
- Manstein, S. M., Shiah, E., & Laikhter, E. (2023). Surveys and questionnaires: design, measures, and classic examples. In *Translational Surgery* (pp. 273-280). Academic Press. <https://doi.org/10.1016/B978-0-323-90300-4.00092-6>

Marroquín Alfaro, A. V. (2020). *Propuesta de un plan de comunicación interna para mejorar el clima organizacional del hospital distrital II-1 Jerusalén – La Esperanza*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo, Trujillo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53391/Marroquin_AAV-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Martínez Rodríguez, E. y García Martínez, L. (2011). La comunicación organizacional y la prevención de conflictos en las organizaciones. Un enfoque en las instituciones de salud. *Perinatología y Reproducción Humana*; 25(2), 115-122.

<https://www.medigraphic.com/pdfs/inper/ip-2011/ip112i.pdf>

Moreno-Domínguez, M. J., Escobar-Rodríguez, T., Pelayo-Díaz, Y. M., & Tovar-García, I. (2024). Organizational culture and leadership style in Spanish Hospitals: Effects on knowledge management and efficiency. *Heliyon*, 10(20).

<https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2024.e39216>

Ondogan, A. G., Sargin, M., & Canoz, K. (2023). Use of electronic medical records in the digital healthcare system and its role in communication and medical information sharing among healthcare professionals. *Informatics in Medicine Unlocked*, 42, 101373. <https://doi.org/10.1016/j.imu.2023.101373>

Paredes Rodríguez, E. G. (2021). *La comunicación interna y el compromiso institucional en la gerencia de desarrollo humano de la municipalidad provincial de Barranca, 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, Perú].

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

- Prescott, D. S., & Willis, G. M. (2022). Using the good lives model (GLM) in clinical practice: Lessons learned from international implementation projects. *Aggression and Violent Behavior*, 63, 101717. <https://doi.org/10.1016/j.avb.2021.101717>
- Rezaee, R., Zare, S., Niknam, F., Akbari, A., Shirdeli, M., Falahati, F., & Aghajani, S. (2022). Contributing Factors in Hospital Internal Communication based on Hospital Managers and Healthcare Personnel's Attitudes: A Qualitative Study. *Journal of Health Sciences & Surveillance System*, 10(3), 342-350. <https://doi.org/10.30476/JHSS.2021.91998.1278>
- Richmond, R., Ricciardelli, R., MacDermid, J., & Cramm, H. (2025). Developing families-forward innovations in public safety personnel organizations. *Comprehensive Psychiatry*, 152581. <https://doi.org/10.1016/j.comppsy.2025.152581>
- Rivaz, M., Amiri, A., Movahednia, Z., Bagheri, M., Adelmanesh, Y., & Alizadeh, A. (2024). Ethical climate and its relationship with attitude to teamwork in operating room nurses: A cross-sectional study. *Perioperative Care and Operating Room Management*, 35, 100392. <https://doi.org/10.1016/j.pcorm.2024.100392>
- Scheuer, L. J., & Thaler, J. (2024). Strategic communication in organizational change: Exploring the impact of two-sided messages on legitimacy judgments and commitment to change. *European Management Journal*, 43(5), 797-811. <https://doi.org/10.1016/j.emj.2024.08.005>
- Scholte-Stalenhoef, A. N., Pijnenborg, G. H. M., Hasson-Ohayon, I., & Boyette, L. L. (2023). Personality traits in psychotic illness and their clinical correlates: A

- systematic review. *Schizophrenia research*, 252, 348-406.
<https://doi.org/10.1016/j.schres.2023.01.001>
- Schulman, P. R. (2020). Organizational structure and safety culture: Conceptual and practical challenges. *Safety science*, 126, 104669.
<https://doi.org/10.1016/j.ssci.2020.104669>
- SHAKIR, Muhammad, et al. Workforce Challenges for the Neurosurgical Care of Brain Tumors in Low-and Middle-Income Countries: A Scoping Review. *World Neurosurgery*, 2024(189), 387-398.
<https://doi.org/10.1016/j.wneu.2024.06.098>
- Sidin, A. I., Mangilep, A. U., & Ayuningsih, T. (2020). Can Buginese values foster the organizational citizenship behavior (OCB) of civil servants in local hospital in Makassar, South Sulawesi, Indonesia. *Enfermería Clínica*, 30, 229-232.
<https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2020.06.052>
- Simsekler, M. C. E., Qazi, A., & Ozonoff, A. (2025). Exploring the role of safety culture dimensions in patient safety using a Bayesian Belief Network model. *Safety Science*, 186, 106817.
<https://doi.org/10.1016/j.ssci.2025.106817>
- Smok, D., & Prager, K. M. (2020). The ethics of neurologically complicated pregnancies. *Handbook of Clinical Neurology*, 171, 227-242.
<https://doi.org/10.1016/B978-0-444-64239-4.00013-8>
- Svensson, I., Bridges, J., Ellis, J., Brady, N., Dello, S., Hooft, J., ... & Magnet4Europe Consortium. (2024). Laying the foundations for implementing Magnet principles in hospitals in Europe: A qualitative analysis. *International Journal of Nursing Studies*, 154, 104754.
<https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2024.104754>

- Thelen, P. D., & Formanchuk, A. (2022). Culture and internal communication in Chile: Linking ethical organizational culture, transparent communication, and employee advocacy. *Public Relations Review*, 48(1), 102137. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2021.102137>
- Tkalac Verčić, A., Sinčić Ćorić, D., & Pološki Vokić, N. (2021). Measuring internal communication satisfaction: validating the internal communication satisfaction questionnaire. *Corporate Communications: An International Journal*, 26(3), 589-604. <https://doi.org/10.1108/CCIJ-01-2021-0006>
- Torres, C. V., Neiva, E. R., & Glazer, S. (2022). Values in organizations: Theory, measurement, and theoretical reflections. *Assessing organizational behaviors: A critical analysis of measuring instruments*, 191-221. https://doi.org/10.1007/978-3-030-81311-6_9
- Tulchinsky, T. H., & Varavikova, E. A. & Cohen, M., (2023). Chapter 12 - Planning and managing health systems. *The New Public Health*, 841-874. <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-822957-6.00011-9>
- Valenzuela Salazar, N. L., Buentello Martínez, C. P., Villareal Sánchez, V. L. y Ruiz terrones, C. T. (2019). Comunicación organizacional interna y su relación con la satisfacción de los empleados de una empresa concesionaria de automóviles de Piedras Negras Coahuila. *Revista Geon*, 7(1), 129-141. <https://revistageon.unillanos.edu.co/index.php/geon/article/view/206/191>
- Vecchione, M. (2024). Values and perfectionism: There is more beyond achievement. *Personality and Individual Differences*, 226, 112689. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2024.112689>

- Verčič, A. T., & Men, L. R. (2023). Redefining the link between internal communication and employee engagement. *Public relations review*, 49(1), 102279. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2022.102279>
- Wafa'a, F., Allama, F., & Williams, B. (2024). The role of organizational culture and communication skills in predicting the quality of nursing care. *Applied Nursing Research*, 75, 151769. <https://doi.org/10.1016/j.apnr.2024.151769>
- Wardhani1, S. y Kartikawangi, D. (2019). Internal Communication in Building Organizational Culture and Organizational Branding of Government Institution. *Science and Technology Publications*, 506-514. <https://www.scitepress.org/Papers/2019/84330/84330.pdf>
- Weldon, D., White, A., Bouldin, A., Gregory, D., Kuo, G. M., & Fuentes, D. (2023). Organizational values: Essential substrate for professional identity formation. *American Journal of Pharmaceutical Education*, 87(12), 100542. <https://doi.org/10.1016/j.ajpe.2023.100542>
- Wills Espinosa, N., Cevallos Icaza, M. I., Sadi, G. y Ancin Adell, I. (2017). La relación entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso organizacional: el caso de una universidad ecuatoriana. *Austral Comunicación*, 6(1), 133-160. <https://dialnet.unirioja.es>
- Zheng, X., Liu, X., Liao, H., Qin, X., & Ni, D. (2022). How and when top manager authentic leadership influences team voice: A moderated mediation model. *Journal of Business Research*, 145, 144-155. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2022.02.073>

IX ANEXOS

Anexo A. Matriz de consistencia

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
¿Cuál será la relación entre los valores organizacionales y la comunicación interna del personal asistencial en el Hospital Hipólito Unanue Lima, 2024?	Analizar la relación existente entre los valores organizacionales y la comunicación interna del personal asistencial en el Hospital Hipólito Unanue Lima, 2024	Los valores organizacionales tienen relación significativa con la comunicación interna del personal asistencial en el Hospital Hipólito Unanue, Lima 2024.	Variable 1: Valores organizacionales	Autoridad	- Prestigio Dominio	Encuesta
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas		Logro	- Habilidades - Éxitos Esfuerzo	
¿Cuál será la relación de los valores organizacionales en su dimensión autoridad con la comunicación interna del personal asistencial en el Hospital Hipólito Unanue Lima, 2024?	Analizar la relaciona de los valores organizacionales en su dimensión autoridad con la comunicación interna del personal asistencial en el Hospital Hipólito Unanue.	Existe relación significativa entre los valores organizacionales en su dimensión autoridad con la comunicación interna del personal asistencial del, Hospital Hipólito Unanue.		Autor dirección	- Toma de decisiones - Creatividad	
				Benevolencia	- Ayuda social - Lealtad	
				Seguridad	- Buenas relaciones Estabilidad emocional	

¿Cuál será la relación de los valores organizacionales en su dimensión logro con la comunicación interna del personal asistencial en el Hospital Hipólito Unanue Lima, 2024?	Analizar la relaciona los valores organizacionales en su dimensión logro con la comunicación interna del personal asistencial en el Hospital Hipólito Unanue.	Existe relación significativa entre los valores organizacionales en su dimensión logro con la comunicación interna del personal asistencial del, Hospital Hipólito Unanue.	Variable 2: Comunicación interna	Comunicación formal	- Vertical - Horizontal - Descendente Ascendente	
¿Cuál será la relación de los valores organizacionales en su dimensión autodirección con la comunicación interna del personal asistencial en el Hospital Hipólito Unanue Lima, 2024?	Analizar la relaciona los valores organizacionales en su dimensión autodirección con la comunicación interna del personal asistencial en el Hospital Hipólito Unanue.	Existe relación significativa entre los valores organizacionales en su dimensión autodirección con la comunicación interna del personal asistencial del, Hospital Hipólito Unanue.		Comunicación Informal	- Distorsionada - Rumores Mal interpretada	
¿Cuál será la relación de los valores organizacionales en su dimensión benevolencia con la comunicación interna del personal asistencial en el Hospital Hipólito Unanue Lima, 2024?	Analizar la relaciona los valores organizacionales en su dimensión benevolencia con la comunicación interna del personal asistencial en el Hospital Hipólito Unanue..	Existe relación significativa entre los valores organizacionales en su dimensión benevolencia con la comunicación interna del personal asistencial del , Hospital Hipólito Unanue.		Canales de comunicación interna	- Oral - Escritos Electrónicos	

¿Cuál será la relación de los valores organizacionales en su dimensión seguridad con la comunicación interna del personal asistencial en el Hospital Hipólito Unanue Lima, 2024?	Analizar la relaciona los valores organizacionales en su dimensión seguridad con la comunicación interna del personal asistencial en él Hospital Hipólito Unanue.	Existe relación significativa entre los valores organizacionales en su dimensión seguridad con la comunicación interna del personal asistencial del, Hospital Hipólito Unanue.				
--	---	--	--	--	--	--

Anexo B. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	2024			2025				
	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY
Recolección de información bibliográfica								
Elaboración del proyecto								
Ejecución del instrumento								
Organización y procesamiento de datos								
Redacción del informe final								
Revisión del informe								
Presentación								

Anexo C. Instrumentos

Cuestionario de Valores organizacionales

Autor: Henry Padilla Arévalo

Modificado por: Bach. Sherley Saboya Jáuregui

Reciba un cordial saludo, A continuación, se dará un cuestionario con una serie de preguntas que reflejen los valores que usted posee no solo en el ámbito laboral sino personal, por lo que se le pide que responda los siguientes ítems que considere importante para usted. Este cuestionario es confidencial, por lo tanto, se le pide se lo mas sincero posible.

Instrucciones: Lea cuidadosamente cada una de las preguntas del cuadro y responda de acuerdo a su criterio marcando con una x en el casillero. Siempre (3), regular (2) nunca (1).

Le agradecemos infinitamente por su importante apoyo. Encuesta.

Nº	DIMENSIÓN AUTORIDAD	NUNCA (1)	REGULAR (2)	SIEMPRE (3)
1	Me gusta que las cosas se hagan a mi manera.			
2	Deseo que las personas sean responsables en sus actividades.			
3	Siempre soy la que toma las decisiones en el trabajo.			
	DIMENSIÓN LOGRO			
4	Evito cualquier cosa que pudiera poner en peligro mi seguridad.			
5	Es importante ser una persona muy exitosa.			
6	Pienso que es importante ser ambicioso.			
7	Me esfuerzo por ser mejor que mis compañeros de trabajo.			
	DIMENSIÓN AUTODIRECCIÓN			
8	Realizo mis actividades por mi propia iniciativa.			
9	Tomo mis propias decisiones			
10	Es importante planificar las actividades del trabajo.			
11	Respeto la opinión de mis compañeros.			
	DIMENSIÓN BENEVOLENCIA			
12	Es muy importante ayudar a la gente que lo rodea.			
13	Es importante para mí, ser leal a mis amigos.			
14	Es importante atender las necesidades de los demás			
15	El perdonar es aceptar los errores de los demás.			
	DIMENSIÓN SEGURIDAD			
16	Evito en lo posible cualquier tipo de peligro.			
17	Es muy importante que el estado me brinde seguridad.			
18	Es importante tener las cosas en orden y limpias.			
19	Es muy importante mantenerme con buena salud			
20	Me siento segura de las actividades que realizo en el trabajo			

CUESTIONARIO COMUNICACIÓN INTERNA

Adaptado de Colán (2018)

Estimado señor (a) solicito su colaboración respondiéndome el siguiente cuestionario que tiene por objetivo obtener información sobre la comunicación interna de los colaboradores de la Gerencia de Desarrollo Humano de la MPB, 2020. Pedimos que sea sincero con sus respuestas, dado que el cuestionario es anónimo.

Instrucciones: Lea detenidamente cada enunciado o pregunta e indique qué tan de acuerdo está con cada uno de ellas (según la siguiente tabla).

Nunca (1)	Regular (2)	Siempre (3)
--------------	----------------	----------------

Nº	COMUNICACIÓN INFORMAL	Nunca 1	Regular 2	Siempre 3
1	¿Con qué frecuencia la Gerencia de Desarrollo Humano organiza reuniones para informar las tareas de la semana?			
2	¿La Gerencia de Desarrollo Humano utiliza el boletín institucional para felicitar a los colaboradores que destacaron durante el mes?			
3	¿La Gerencia de Desarrollo Humano emplea los boletines institucionales para tener informado a los trabajadores sobre las nuevas normativas?			
4	¿La Gerencia de Desarrollo Humano les brinda la programación laboral de la semana, mediante un periódico mural?			
5	¿Los jefes a cargo informan o dan instrucciones sobre el cumplimiento de normas laborales?			
6	¿Crees que la Gerencia de Desarrollo Humano promueve los valores institucionales entre los colaboradores?			
7	¿Consideras que la Gerencia de Desarrollo Humano promueve actividades orientadas al cumplimiento de la misión de la municipalidad?			
8	¿Con que frecuencia su jefe les pide un reporte sobre las actividades que realizan en la Municipalidad?			
COMUNICACIÓN FORMAL				
9	¿Usted utiliza el buzón de sugerencias?			
10	¿Le han respondido alguna vez las sugerencias que usted insertó en el buzón?			
11	¿Usted comunica de inmediato sobre los problemas internos del área a sus jefes?			
12	¿Usted siente confianza para informar a su jefe inmediato sobre la necesidad de adquirir implementos?			
13	¿Alguna vez usted formó parte de la resolución de algún problema interno de la Gerencia de Desarrollo Humano?			
14	¿Con qué frecuencia tú haces uso del correo electrónico para informar de los problemas en la gerencia de desarrollo humano?			
CANALES DE COMUNICACIÓN				
15	¿Usted tiene una interacción constante con sus compañeros de trabajo?			
16	¿Siente que tiene facultades para coordinar y/o resolver los problemas en su área de trabajo?			
17	¿Con qué frecuencia se realiza dinámicas donde participen los jefes y colaboradores?			

18	¿Existe igualdad al momento de brindar facilidades tanto a los jefes como a los trabajadores para asistir a seminarios o cursos?			
----	--	--	--	--

Anexo D. Presupuesto

DESCRIPCIÓN	UNIDAD	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
MATERIALES Y ÚTILES				
DE OFICINA				
PAPELERIA EN GENERAL, ÚTILES Y MATERIALES DE OFICINA				
Papel bond	Millar	2	10.50	21.00
Folder manila	Und	20	0.70	14.00
Lapiceros	Und	10	1.00	10.00
Wincha	Und	1	15.00	15.00
USB (8gb)	Und	1	30.00	30.00
CD	Und	30	1.00	30.00
MICA	Und	15	1.00	15.00

CONTRATACIÓN DE SERVICIOS				
Servicios de telefonía a e internet	Mes	8	40.00	320.00
VIAJES				
Pasajes y gastos de transporte	global	100	2.00	200.00
SERVICIO DE PUBLICIDAD E IMPRESIONES				
SERVICIO DE IMPRESIONES, ENCUADERNACIÓN Y EMPASTADO				
Impresiones	und	700	0.10	70.00
Rotulado	und	14	2.00	28.00
Anillados	und	12	2.5	30.00
Copias	und	700	0.05	35.00

SERVICIOS PROFESIONALES Y TÉCNICOS				
SERVICIOS DE CONSULTORÍA, ASESORÍA Y SIMILARES				
ESTUDIOS E INVESTIGACIONES				
Estudio de suelo (calicatas)	und	36	100.00	3,600.00
topógrafo	global	1	1,000.00	1,000.00
Total				5,318.00