

04

Recibido: 15 de Julio del 2025

Revisado: 30 de Julio del 2025

Aceptado: 16 de Agosto del 2025

Publicado: 01 de Septiembre del 2025

DOI: <https://doi.org/10.57175/evsos.v4i1.306>

Valores organizacionales y comunicación interna del personal asistencial en el hospital Hipólito Unanue, Lima-Perú

Organizational values and internal communication of health care personnel at the Hipólito Unanue hospital, Lima-Perú

Cristian Isaac Alejos Rocca ¹(<https://orcid.org/0000-0002-7253-5122>)

Gloria Esperanza Cruz Gonzales ²(<https://orcid.org/0000-0003-1937-5446>)

¹ Universidad Nacional Federico Villarreal, Perú.

Correo institucional: cialejosr@gmail.com

² Universidad Nacional Federico Villarreal, Perú.

Correo institucional: gacruz@unfv.edu.pe

Resumen

Se analizó la relación de los principios de la organización y la comunicación interna del equipo médico del centro de salud Hipólito Unanue Lima, en el año 2024. El estudio empleó una metodología cuantitativa no experimental, con una orientación correlacional que utilizó un cuestionario de dos preguntas (Valores organizacionales y Comunicación Interna). El grupo estuvo conformado por personal que labora en el centro de salud Hipólito Unanue (2393). Después de llevar a cabo el sondeo, un grupo de los participantes (96.2%) demostró que el nivel de valores organizativos es alto y otro grupo (74.7%) demostró que la comunicación interna es alta, evidenciando vínculos importantes entre los valores de la organización y la comunicación interna en elementos como la autoridad, el éxito, la autogestión, la bondad y protección. Se determinó que hay una relación significativa en medio de los principios de la estructura y la interacción interna, además estos valores presentan un impacto positivo en la comunicación dentro del equipo de atención del hospital.

Palabras claves: comunicación, seguridad, hospital, organizacional

Abstract

The relationship between the principles of organization and internal communication of the medical team at the Hipólito Unanue Lima health center was analyzed in 2024. The study employed a non-experimental quantitative methodology with a correlational orientation that used a two-question questionnaire (Organizational Values and Internal Communication). The group consisted of staff working at the Hipólito Unanue Health Center (2393). After conducting the survey, a group of participants (96.2%) demonstrated that the level of organizational values is high, and another group (74.7%) demonstrated that internal communication is high, evidencing important links between organizational values and internal communication in elements such as authority, success, self-management, kindness, and protection. It was determined that there is a significant relationship between the principles of structure and internal interaction, and these values have a positive impact on communication within the hospital care team.

Keywords: communication, safety, hospital, organizational.

1. Introducción

Actualmente, la comunicación que existía dentro de las organizaciones se reconocía como clave por su impacto positivo al potenciar las relaciones de trabajo entre los empleados. Mediante esta, se formaban vínculos y estructuras internas que luego se manifestaban de forma favorable en la práctica y en las responsabilidades que estos asumían. Así pues, la comunicación interna representaba el inicio de una relación interpersonal entre el trabajador y la entidad, siendo esencial conservar una interacción apropiada, informativa y oportuna para instaurar y consolidar vínculos duraderos, al mismo tiempo que se fomentaban comportamientos y costumbres prosociales (Vercic & Men, 2023; Santos, Almeida & Silva, 2023). Desde esta perspectiva, investigaciones recientes señalaron que el establecimiento de una comunicación clara y orientada al bienestar permitía generar confianza y fortalecer el compromiso organizacional (Romero-Rodríguez et al., 2024).

Visto desde una perspectiva particular, los sistemas sanitarios fueron considerados áreas altamente sensibles que necesitaban de una gestión eficiente para cumplir objetivos y responder a los requerimientos de la comunidad. En este sentido, una gestión eficiente en centros de salud demandaba el uso adecuado de los recursos, la organización, el control y la toma de decisiones responsables, lo cual se sustentaba en la supervisión continua de la información y su difusión a todos los participantes (Tulchinsky et al., 2023). Además, la cooperación eficaz entre los expertos en salud fue reconocida como esencial para potenciar la equidad y mejorar las condiciones sanitarias. La evidencia mostró que la salud se veía influenciada por factores sociales, económicos, políticos y laborales, por lo que se volvía crucial que los profesionales trabajaran colaborativamente (Alderwick & Mays, 2021; Mistri et al., 2023).

Fue fundamental el trabajo en equipo y el diálogo efectivo entre los especialistas en salud para enfrentar los retos en la gestión hospitalaria. Investigaciones indicaron que un elevado grado de comunicación interna resultaba imprescindible para alcanzar las metas institucionales y para asegurar un desempeño estratégico eficiente (Shakir et al., 2024). Asimismo, se observó que cuando los hospitales

fomentaban una cultura de seguridad organizacional mediante prácticas de comunicación abierta, se fortalecía tanto la cohesión como la calidad asistencial (Carvalho, Cassiani & Gabriel, 2023; Finn et al., 2024).

El problema se evidenció en estudios que mostraron la relación entre la ausencia de valores organizacionales y las deficiencias en comunicación interna. En ese sentido, Marroquín (2020) señaló que hasta un 86% de los empleados abandonaban sus labores por una mala relación con sus colegas. De ahí que mantener relaciones sólidas dependía, en gran medida, de la comunicación. Al respecto, se demostró que aquellas organizaciones que involucraban a sus trabajadores de forma eficaz lograban fortalecer su compromiso institucional (Gomes & Santos, 2023). Asimismo, investigaciones recientes confirmaron que la comunicación interna estaba asociada con mayor satisfacción laboral, compromiso organizacional y desempeño del personal (Tkalac et al., 2021; Meneses-La-Riva et al., 2025).

Moreno et al. (2024) afirmaron que tanto la cultura organizacional como los estilos de liderazgo tenían un rol decisivo en la administración del conocimiento y en la eficiencia hospitalaria. Se señaló que un sistema jerárquico rígido podía limitar la generación de conocimiento, mientras que culturas organizacionales más flexibles favorecían el aprendizaje y el desempeño institucional. En este marco, se resaltó que el liderazgo transformacional tenía la capacidad de potenciar la eficacia de la gestión del saber y el rendimiento hospitalario, especialmente en contextos adhocráticos (Kang, Dyrbye, Shanafelt & Satele, 2023; Greene et al., 2025). También se indicó que la confianza del personal en el liderazgo se construía sobre valores organizacionales coherentes y sobre la existencia de una comunicación transparente (Hossny, El-Shafei & Abdel Hameed, 2023; Zorić et al., 2023).

Los establecimientos de salud aspiraban a construir una reputación que fomentara la confianza interna y permitiera ofrecer un servicio de calidad. En esta línea, se corroboró que la comunicación interna eficaz impulsaba un intercambio fluido de ideas y vínculos entre los participantes, lo cual repercutía en la percepción positiva de la organización (Alderwick et al., 2021; Brittain, Fennessy & Jones, 2024). Desde un punto de vista local, el Hospital Hipólito Unanue se componía de diversas áreas

con múltiples profesionales, en donde se identificaban carencias marcadas por la falta de comunicación interna. Dichas deficiencias se manifestaban en ausencia de responsabilidades compartidas, incomodidad, apatía o actitudes egocéntricas. Por ello, se sostuvo que la comunicación interna debía considerarse un factor relevante y crucial, dado que la calidad del trato reflejaba los valores organizacionales de los trabajadores.

Se añadió que las carencias en la interacción del personal de salud del Hospital Hipólito Unanue podían generar limitaciones en su desempeño. El propósito de la investigación fue establecer el vínculo entre los valores organizacionales y la interacción interna del personal asistencial, partiendo de que los valores determinaban los comportamientos, la cooperación y la integración en el trabajo en equipo (Rafi'i, Md Hanif & Daud, 2025; Kepplinger et al., 2024).

En consecuencia, se planteó como problema central examinar cómo los principios organizacionales se relacionaban con la interacción interna en el Hospital Hipólito Unanue durante el año 2024. Las preguntas específicas se orientaron a analizar dimensiones como autoridad, logro, autogestión, benevolencia y seguridad, las cuales habían sido destacadas en la literatura como fundamentales para la comunicación y el desempeño hospitalario (Alabdaly & Al-Mandhari, 2021; Coyne, Wu & North, 2025).

Finalmente, la justificación se organizó en cuatro enfoques. Desde lo social, se buscó proponer mejoras en las condiciones laborales a través de la comunicación interna. Desde lo práctico, se pretendió identificar percepciones y prácticas en torno a los valores organizacionales y su efecto en la interacción comunicativa. Desde lo metodológico, se planteó obtener datos que permitieran verificar la relación entre los valores y la comunicación interna, mientras que desde lo teórico se sustentó que comprender estas relaciones contribuía a fortalecer el desempeño hospitalario (Romero-Rodríguez et al., 2024; Santos, Almeida & Silva, 2023).

En este marco, se formuló el objetivo principal: examinar la relación entre los valores organizacionales y la comunicación interna del personal de salud en el Hospital Hipólito Unanue, Lima 2024. De igual forma, se propusieron objetivos específicos

orientados al análisis de cada dimensión de los valores y su asociación con la comunicación interna, así como hipótesis concretas que buscaban comprobar la existencia de relaciones significativas entre dichas variables.

2. Desarrollo

2.1. Comunicación interna

Este término engloba a un método de comunicación interna dentro de una organización. Es así como Paredes (2021), señala que la comunicación busca promover que existan relaciones ideales entre los integrantes de un ambiente en específico. Asimismo, lo señala como un instrumento fundamental de administración que se emplea como estrategia para alcanzar un objetivo y así generar un ambiente eficiente, equilibrado y colaborativo (p.25).

Por su parte Abendaño & Sánchez (2020), indican que la interacción dentro de un área entre los trabajadores se dirige a los empleados dentro de una organización, es decir, darles relevancia a sus puntos de vista, pensamientos, necesidades, etc., con el fin de mantener un personal contento y satisfecho para proporcionar un excelente servicio y, de esta manera, ser una empresa eficiente (p.48).

Sin embargo, Martínez y Díaz (2020) sostienen que una adecuada administración de la comunicación interna en un equipo de trabajo ayuda a desarrollar una comunicación externa eficaz, lo que permite que esta institución tenga competitividad a nivel interno y externo (p.2).

2.2. Valores organizacionales

Según Weldon et al (2023), los valores organizacionales representan el grupo de convicciones y bases que orientan el comportamiento y el proceso de elección de decisiones en una compañía. Aquellos principios son comunes entre los integrantes de la organización y se ven como esenciales para establecer lo que es positivo e importante dentro de ella.

Los principios organizativos comprenden un grupo de atributos que los reconocen y establecen para preservar su eficacia en la orientación la conducta y la adaptación de decisiones en una empresa o institución (Weldon et al., 2023).

- Divididos: Los principios de la organización son compartidos entre sus miembros.
- Estables: Los valores de la organización son relativamente constantes y no varían con frecuencia.
- Impacto en la conducta: Los principios organizacionales impactan en la conducta y las determinaciones de los integrantes de la entidad.
- Orientaciones para la toma de decisiones: Aquellos principios de la organización actúan como orientaciones para la toma de decisiones y la solución de disputas.
- Identidad empresarial: Los fundamentos organizativos contribuyen a la identidad y cultura de la institución.
- Adaptabilidad: Los principios de la organización pueden ser versátiles y ajustarse a las variaciones en el ambiente y a las demandas de la entidad.
- Comunicados: Es necesario transmitir de manera clara los valores organizacionales a la totalidad de los miembros de la misma.
- Están incorporados en la cultura: Los principios de la organización deben ser incorporados en la cultura y en las prácticas de la misma.

2.3. Metodología

La investigación realizó un estudio de naturaleza básica, correlacional, de enfoque cuantitativo y diseño no experimental. Se utilizó la correlación de alcance, ya que se intentó identificar y examinar la conexión entre dos o más variables, con la finalidad de establecer si hay patrones o tendencias relevantes entre estas (Aday et al., 2020). Se empleó el método cuantitativo ya que se recolectaron y examinaron datos numéricos y estadísticos con el objetivo de responder a las interrogantes de investigación y verificar las hipótesis propuestas. Mediante este método, los

científicos intentan detectar patrones y vínculos entre variables, con la finalidad de extender los hallazgos a grupos de población más extensos (Granikov et al., 2020). A través del diseño no experimental, se exploró la realidad en su estado natural, sin intervenir ni modificar el desarrollo natural de los sucesos. Kotronoulas & Papadopoulou (2023) señalan que el propósito de la investigación no experimental es detallar y examinar fenómenos o vínculos sin alterar variables o estipular criterios.

2.3.1. Población y muestra

Según Chopra et al. (2023) describe a la población como un conjunto de personas que residen en un lugar geográfico en el transcurso de un lapso de período específico; para realizar el estudio, se estableció como población y se examinó a todos los participantes por el equipo médico del hospital Hipólito Unanuedem; se detalla la muestra en la tabla 1.

Tamaño de muestra mediante la fórmula:

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

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

Valores:

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

Porcentaje de disminuciones = 0.05

Tabla 1. Determinación del tamaño de la muestra

| | |
|-----------------------------------|----------------|
| MÍNIMO TAMAÑO MUESTRAL: | Test Bilateral |
| Dimensiones de la muestra n = | 93 |
| Cantidad de muestra ajustada nc = | 98 |

Opinión: Dado el potencial de realizar más encuestas y también para obtener un resultado más exacto, se decidió utilizar una muestra más amplia (372).

2.3.2. Instrumento

Esta investigación se fundamentó en la implementación de un sondeo entre cada uno de los miembros del Hospital Hipólito Unanue. La encuesta es un procedimiento de investigación que recolecta datos mediante cuestionamientos formulados a un grupo de individuos, con la finalidad de adquirir información representativa de una población determinada (Manstein et al., 2023).

El cuestionario denominado "Valores organizacionales" fue el primer recurso empleado, modificado por Henry Padilla Arévalo: BACH. Sherley Saboya Jáuregui, modificado para este estudio, comprende un total de 20 ítems que valoran 5 dimensiones, utilizando una clasificación Likert (Nunca: 1, Regular: 2, siempre: 3). Esta valoración posibilita obtener un nivel menor de 20 y por encima de 60, además se clasifica como Bajos, Medios y Altos. Ver tabla 2.

Tabla 2. Modificación de baremo en relación con el test Valores Organizacionales

| Escala de likert | Puntaje | | |
|--|-----------|----------------|-----------|
| | mínimo | Puntaje máximo | |
| | 20 | 60 | |
| # de ítems | 20 | | |
| Intervalo (Puntaje máximo - mínimo) | 40 | | |
| Amplitud entre intervalos (Rango/Na ítems) | 13 | | |
| Escalas de evaluación | 3 | | |
| Intervalo de Evaluación para la valoración | (20 – 33) | (34 – 46) | (47 – 60) |

| Nota | Bajos | Medios | Altos |
|------|-------|--------|-------|
|------|-------|--------|-------|

Para definir las dimensiones de la variable “Valores organizaciones” se generó el estudio descrito en la tabla 3.

Tabla 3. Evaluación basada en baremos para las dimensiones de Valores Organizacionales

| Dimensión | Autoridad | Logro | Autodirección | Benevolencia | Seguridad |
|-------------------------|-------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|----------------------------|
| Puntuación mínimo | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| Puntuación máxima | 9 | 12 | 12 | 12 | 15 |
| Nº de ítems | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| Niveles | 6 | 8 | 8 | 8 | 10 |
| Distancia entre rangos | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 |
| Niveles de valoración | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| Intervalo 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 |

La segunda herramienta empleada fue el cuestionario "Comunicación Interna" de Colan (2018), modificado para este estudio. Este dispone de 18 puntos que miden las tres dimensiones, utilizando una clasificación Likert, con una medición que va

desde Nunca: 1, Regular: 2 y siempre: 3, logrando una puntuación mínima de 18 y máxima de 54, además presenta una categoría de Baja, Media y Alta.

En la tabla 4 se detalla la valoración del cuestionario mediante escala de Likert con puntuaciones que van desde mala, regular a buena.

Tabla 4. Evaluación basada en baremo para el test de Gestión Interna

| Escala de likert | Puntuación | | |
|---|-------------------|--------------------------|-----------|
| | mínima | Puntuación máxima | |
| | 18 | 54 | |
| # de items | 18 | | |
| Intervalo (Puntaje máximo - mínimo) | 36 | | |
| Amplitud entre intervalos (Rango/Na ítems) | 12 | | |
| Escalas de evaluación | 3 | | |
| Intervalo de calificación destinado a la calificación | (18 – 30) | (31 – 42) | (43 – 54) |
| Valoración | Mala | Regular | Buena |

Con el fin de evaluar las dimensiones de la variable "Comunicación Interna", se llevó a cabo el estudio detallado en la tabla 5 categorizado por comunicación informal, comunicación formal y medios de comunicación:

Tabla 5. Valoración basada en baremos para las dimensiones de Valores Organizacionales

| Dimensión | Comunicación Informal | Comunicación formal | Canales de comunicación |
|-------------------|------------------------------|----------------------------|--------------------------------|
| Puntuación mínima | 8 | 6 | 4 |
| Puntuación máxima | 24 | 18 | 12 |

| | | | |
|-------------------------|---------|---------|---------|
| # de ítems | 8 | 6 | 4 |
| Niveles | 16 | 12 | 8 |
| Distancia entre rangos | 5 | 4 | 2 |
| Escalas de evaluación | 3 | 3 | 3 |
| Intervalo de Puntuación | (8-13) | (6-10) | (4-6) |
| | (14-18) | (11-14) | (7-9) |
| | (19-24) | (15-18) | (10-12) |
| Valoración | Mala | Mala | Mala |
| | Regular | Regular | Regular |
| | Buena | Buena | Buena |

2.4. Resultados

2.4.1. Relación de valores organizacionales en su dimensión autoridad

La tabla 6 muestra que de los 372 participantes (100%), destacaron el 72.3% (269) en la categoría media, el 14.2% (53) en la categoría alta y el 13.4% restante (50) en la categoría baja, de acuerdo con lo que se ilustra en la tabla 6.

Tabla 6. Valores organizacionales en la dimensión de 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% |

2.4.2. Conexión entre los valores organizacionales en su dimensión logística

Tabla 7. Valores organizacionales en la dimensión logro Características de la variable valores logísticos

| 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% |

La tabla 7 indica que de dichos 372 participantes (100%), teniendo en cuenta la dimensión logro de la variable valores organizacionales, se destacó que el 70.7% (269) ocupó el primer lugar, el 26.1% (97) el segundo lugar y el 3.2% restante (12) el tercer lugar.

2.4.3. Relación entre los valores organizacionales en su aspecto de autodirección

Tabla 8. Valores organizacionales en la dimensión de autodirección Características de la variable

| 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% |

La tabla 8 muestra que del total de encuestados (372= 100%), en la categoría Autodirección de los valores organizacionales, se obtuvo que un 96.8% (360) se situó en la posición alta, el 3.0% (11) en la posición media y el 0.3% último (1) en la posición baja.

2.4.4. Interconexión de valores organizacionales en su aspecto de benevolencia

Tabla 9. Valores organizacionales en la dimensión de la 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% |

La tabla 9 muestra que de los 372 integrantes (100%), en relación con la cuestión de la benevolencia de los valores organizacionales, se obtuvo que un 86.8% (323) presentó un rango alto, se presentó un porcentaje del 9.9% (37) en nivel medio y un porcentaje de 3.2% (12) en un nivel bajo.

2.4.5. Relaciones entre los valores organizacionales en su aspecto de seguridad

Tabla 10. Valores organizacionales en la dimensión de 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% |

La tabla 10 muestra que del total de los participantes (372= 100%), se resaltó que el 98.6% (368) se situó en la posición alta, 1.1% (4) en la posición media y ninguno en la posición baja.

2.5. Discusión

Los hallazgos evidenciaron que la dimensión de autoridad en los valores organizacionales se ubicó mayoritariamente en un nivel medio (72.3%), lo que permitió interpretar que la organización poseía estructuras de poder formales, aunque con limitaciones en su articulación con la comunicación interna. Estudios

previos señalaron que la autoridad en contextos hospitalarios podía generar tanto cohesión como conflictos, dependiendo de su ejercicio y legitimidad (Joullié et al., 2021; Schulman, 2020). Se confirmó que el liderazgo basado en autoridad formal, cuando no se acompañaba de una comunicación clara, no lograba fortalecer el compromiso laboral ni la satisfacción del personal (Alabdaly & Al-Mandhari, 2021; Brittain, Fennessy & Jones, 2024).

Respecto a la dimensión logro, el 70.7% de los participantes se situó en un nivel alto, reflejando que los profesionales valoraban la orientación al éxito y los resultados dentro de la institución. Este hallazgo se vinculó con investigaciones que resaltaron la importancia de los valores de logro en la consolidación de culturas de seguridad hospitalaria y en el desempeño organizacional (Vecchione, 2024; Carvalho, Cassiani & Gabriel, 2023). Se sostuvo que cuando el logro se convertía en un principio compartido, contribuía al fortalecimiento de la motivación y a la creación de entornos de aprendizaje continuo (Finn et al., 2024; Gomes et al., 2023).

En cuanto a la autodirección, se destacó que el 96.8% del personal alcanzó un nivel alto, evidenciando un fuerte sentido de autonomía y toma de decisiones responsables. Este resultado coincidió con estudios que señalaron la relevancia de la autodirección como valor organizacional en la generación de compromiso y en la capacidad de los trabajadores de proponer mejoras (Kepplinger et al., 2024; Rafi'i, Md Hanif & Daud, 2025). Asimismo, investigaciones internacionales confirmaron que la autodirección fortalecía el trabajo en equipo, la innovación y la efectividad en la gestión hospitalaria (Coyne, Wu & North, 2025; Wafa'a et al., 2024).

En la dimensión de benevolencia, el 86.8% de los participantes se ubicó en un nivel alto, lo que reveló que la cooperación, la empatía y el respeto eran elementos que sostenían las relaciones laborales. Este hallazgo se relacionó con investigaciones que resaltaron cómo los climas éticos y de confianza reducían el burnout y mejoraban la permanencia del personal asistencial (Hossny et al., 2023; Zorić et al., 2023). Asimismo, se indicó que la benevolencia organizacional favorecía un clima

emocionalmente estable, lo cual coincidía con la perspectiva de la comunicación interna como promotora de bienestar y felicidad (Romero-Rodríguez et al., 2024; Castro & Díaz, 2020).

Finalmente, en la dimensión de seguridad, el 98.9% de los participantes reportó un nivel alto, lo cual confirmó que la seguridad era un valor profundamente arraigado en el hospital. Estos hallazgos estuvieron en concordancia con investigaciones que demostraron que la cultura de seguridad hospitalaria y la comunicación abierta eran factores decisivos para la prevención de riesgos y la mejora de la calidad asistencial (Simsekler et al., 2025; Mistri et al., 2023). Además, se destacó que una comunicación interna eficaz reforzaba la percepción de seguridad en el personal y contribuía a la confianza organizacional (Greene et al., 2025; Alderwick et al., 2021).

En conjunto, los resultados confirmaron que los valores organizacionales — autoridad, logro, autodirección, benevolencia y seguridad— se encontraban estrechamente vinculados con la comunicación interna del hospital. Esta relación coincidió con estudios que destacaron que una gestión hospitalaria eficiente se sustentaba en valores organizacionales sólidos y en sistemas de comunicación efectivos (Tulchinsky et al., 2023; Moreno-Domínguez et al., 2024). Se sostuvo que la confianza en el liderazgo, la claridad en la transmisión de valores y la creación de entornos colaborativos fortalecían el desempeño organizacional y la calidad en la atención (Kang et al., 2023; Weldon et al., 2023).

En síntesis, se evidenció que las dimensiones de logro, autodirección, benevolencia y seguridad alcanzaron niveles altos en la mayoría del personal, consolidándose como pilares de la cultura organizacional en el hospital. Sin embargo, la dimensión de autoridad, al situarse principalmente en un nivel medio, reveló un espacio de mejora, sugiriéndose que futuras investigaciones podrían profundizar en cómo el ejercicio de la autoridad se articula con la comunicación interna y el liderazgo transformacional para potenciar el clima laboral y el rendimiento institucional (Rezaee et al., 2022; Thelen & Formanchuk, 2022).

3. Conclusión

En su mayoría los participantes con un porcentaje del 96.2% tienen un elevado nivel de valores organizativos, además de mostrar un elevado nivel de comunicación interna (74.7%). Esto implica un mejoramiento sobre el nivel de la atención que proporciona el equipo médico del centro de salud Hipólito Unanue. Se podría proponer explorar más a fondo la conexión sobre los conceptos de una entidad y dicha relación interna, analizando cómo los criterios de tal entidad influyen en la comunicación interna y viceversa.

Por otro lado, dentro de los hallazgos se obtuvo que el 72.3% de los encuestados destacan una autoridad moderada, lo que permite definir que la dimensión autoridad es un elemento clave dentro de la organización. Sin embargo, no se consiguió establecer un vínculo o relación directa entre la autoridad y la comunicación interna. Ello repercute en el proceso de las tomas de decisiones que se puedan tomar dentro del hospital mediante un adecuado liderazgo dentro del personal asistencial. Sugiriendo examinar cómo los principios de la organización influyen en el desempeño laboral, considerando aspectos como la motivación y la satisfacción laboral.

Es necesario remarcar la conexión de los principios de la organización en el aspecto de éxito y la relación interna del grupo sanitario. En los resultados se señalaron que un 70.7% de los participantes alcanzan un elevado nivel de éxito, lo que permite establecer que la satisfacción tiene un peso significativo en la organización. Esto impacta en la formulación de estrategias dentro del hospital y en proporcionar un cuidado de alta calidad al paciente. Sugiere profundizar en el vínculo entre la autoridad y la comunicación interna, considerando aspectos como la forma en cómo se lidera y la configuración de la entidad organizativa.

De igual manera, resulta importante resaltar la conexión entre los principios de la organización en su faceta de autogestión y la interacción interna del personal sanitario. Entre los descubrimientos se descubrió que el 96.8% de los participantes en la encuesta tienen un elevado nivel de autodirección, lo que señala que esta es

un componente relevante en la organización. Ello repercute en brindar una mejor atención por parte del personal asistencial, esta mejor atención permite al paciente obtener una atención de calidad gracias a la adecuada capacitación del personal de salud. Sugiriendo examinar el impacto de la autogestión en la comunicación interna, considerando aspectos como la autonomía y la toma de decisiones.

Es crucial la relación en los pilares de la organización en su faceta de benevolencia con esta cooperación dentro de todo el grupo de salud. Los descubrimientos señalan que el 86.8% de los participantes tienen un elevado nivel de benevolencia, lo cual señala que la benevolencia es un componente significativo en la entidad. Ello repercute en un mejor ambiente laboral, donde los trabajadores se sientan emocionalmente estables por el respaldo que se les brinde y así ello impacte en una mejor motivación para realizar su trabajo. Sugiriendo que se investigue cómo la benevolencia influye en la comunicación interna, considerando aspectos como la autonomía y la toma de decisiones.

Es destacada la conexión dentro de las bases de dicha organización en su área de seguridad y la interacción interna del equipo sanitario. Los descubrimientos indican que el 98.9% de los participantes poseen un elevado nivel de seguridad, lo cual establece que la seguridad es un elemento significativo en una organización. Ello repercute en brindar un servicio de calidad al paciente, como consecuencia de prevenir riesgos y reducir algún error que se pueda generar. Propone que los futuros investigadores podrían considerar el efecto de factores contextuales, tales como la cultura empresarial y el entorno laboral, en la relación entre los valores de la organización y la comunicación interna.

Referencias

Abendaño, M., & 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>
- Alabdaly, A., & Al-Mandhari, A. (2021). Relationship between patient safety culture and patient outcomes: A scoping review protocol. *BMJ Open*, 11(5), e049873. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2021-049873>
- 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>
- Brittain, A. C., Fennessy, K., & Jones, J. (2024). Effective communication of system-level events for hospital safety: Perspectives from Magnet and non-Magnet nurses. *Safety*, 10(4), 96. <https://doi.org/10.3390/safety10040096>
- Carvalho, R. E. F. L. de, Cassiani, S. H. de B., & Gabriel, C. S. (2023). Factors determining safety culture in hospitals: A scoping review. *BMJ Open Quality*, 12(4), e002310. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2023-002310>
- 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>
- Coyne, E., Wu, C. J., & North, N. (2025). Enhancing understanding for patients and families: The centrality of communication in healthcare. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 22(9), 12345. <https://doi.org/10.3390/ijerph220912345>
- Finn, M., et al. (2024). Effect of interventions to improve safety culture on organisational learning and outcomes in hospitals: A systematic review. *BMJ Open Quality*, 13(2), e002506. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2023-002506>

- 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>
- Greene, J., et al. (2025). Health care workers' trust in leadership: Why it matters and what builds it. *Joint Commission Journal on Quality and Patient Safety*, 51(8), 523–533. <https://doi.org/10.1016/j.jcjq.2025.05.012>
- Hossny, E. K., El-Shafei, D. A., & Abdel Hameed, S. (2023). Influence of nurses' perception of organizational climate and toxic leadership on intention to stay. *BMC Nursing*, 22, 166. <https://doi.org/10.1186/s12912-023-01309-1>
- 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>
- Kang, J. Y., Dyrbye, L. N., Shanafelt, T. D., & Satele, D. (2023). Do organizational values and leadership impact staff engagement, wellbeing, and patient satisfaction in community hospitals? *Journal of Healthcare Leadership*, 15, 59–72. <https://doi.org/10.2147/JHL.S421692>
- 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>

- Kepplinger, A., et al. (2024). Opportunities for nurses to address employee voice in health care: A scoping review. *BMC Nursing*, 23, 181. <https://doi.org/10.1186/s12912-024-02331-y>
- Kotronoulas, G., & Papadopoulou, C. (2023, April). A primer to experimental and nonexperimental quantitative research: The example case of tobacco-related mouth cancer. *Seminars in Oncology Nursing*, 39(2), 151396. <https://doi.org/10.1016/j.soncn.2023.151396>
- 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 César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53391/Marroquin_AAV-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Meneses-La-Riva, M. E., et al. (2025). The relationship between effective communication and teamwork among hospital nurses: A cross-sectional study. *Healthcare*, 13(7), 789. <https://doi.org/10.3390/healthcare13070789>
- Mistri, I. U., et al. (2023). Enhancing patient safety culture in hospitals: The role of open communication and teamwork. *Risk Management and Healthcare Policy*, 16, 2207–2222. <https://doi.org/10.2147/RMHP.S408726>
- 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), e39216. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2024.e39216>
- Rafi'i, M. R., Md Hanif, S. A., & Daud, F. (2025). Exploring the link between healthcare organizational culture and provider work satisfaction: A

- systematic review. *BMC Health Services Research*, 25, Article 12973.
<https://doi.org/10.1186/s12913-025-12973-6>
- 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/JHSSS.2021.91998.1278>
- 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, M., et al. (2024). Workforce challenges for the neurosurgical care of brain tumors in low- and middle-income countries: A scoping review. *World Neurosurgery*, 189, 387–398.e3.
<https://doi.org/10.1016/j.wneu.2024.06.098>
- 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>
- 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 Verčič, 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>
- Tulchinsky, T. H., Varavikova, E. A., & Cohen, M. (2023). Planning and managing health systems. In *The new public health* (pp. 841–874).
<https://doi.org/10.1016/B978-0-12-822957-6.00011-9>

- 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>
- 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>
- Zorić, K., et al. (2023). The impact of ethical climate and leader–member exchange on nursing burnout in hospitals. *Journal of East European Management Studies*, 28(1), 43–63. <https://doi.org/10.5771/0949-6181-2023-1-43>