



UNIVERSIDAD NACIONAL SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO

ESCUELA DE POSTGRADO

COMUNICACIÓN INTERNA RELACIONADA AL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL ASISTENCIAL, HOSPITAL DE APOYO, RECUAY, 2020

Tesis para optar el grado de Maestro en Gestión y
Gerencia en los Servicios de Salud

PAMELA GARCIA DURAN

Asesor: Dr. DANTE ELMER SÁNCHEZ RODRÍGUEZ

Huaraz – Ancash – Perú

2023

Nº DE REGISTRO: T0868





UNIVERSIDAD NACIONAL
"SANTIAGO ANTUNEZ DE MAYOLO"
ESCUELA DE POSTGRADO

ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS

Los miembros del Jurado de Sustentación de Tesis, que suscriben, reunidos en acto público en el Auditorio de la Escuela de Postgrado, de la Universidad Nacional "Santiago Antúñez de Mayolo" para calificar la Tesis presentada por la:

Bachiller : **PAMELA GARCÍA DURÁN**

Título : **"COMUNICACIÓN INTERNA RELACIONADA AL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL ASISTENCIAL, HOSPITAL DE APOYO RECUAY, 2020"**

Después de haber escuchado la sustentación, las respuestas a las preguntas y observaciones finales, la declaramos:

Aprobado con Mención, con el calificativo de Dieciocho (18)

De conformidad al Reglamento General a la Escuela de Postgrado y al Reglamento de Normas y Procedimientos para optar los Grados Académicos de Maestro y Doctor, queda en condición de ser aprobado por el Consejo de la Escuela de Postgrado y recibir el Grado Académico de Maestro en **GESTIÓN Y GERENCIA EN LOS SERVICIOS DE SALUD**, a otorgarse por el Honorable Consejo Universitario de la UNASAM.

Huaraz, 29 de noviembre del 2022



Dra. Bibiana María León Huerta
PRESIDENTE



Mag. Elsa Gabriela Gonzales Tapia
SECRETARIA



Dra. Elizabeth Velez Salazar
VOCAL

Dr. Dante Elmer Sanchez Rodríguez
Asesor

NOMBRE DEL TRABAJO

COMUNICACIÓN INTERNA RELACIONADA AL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL ASISTENCIAL, HOSPITAL DE APOYO

AUTOR

Pamela Garcia Duran

RECUENTO DE PALABRAS

16784 Words

RECUENTO DE CARACTERES

92438 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

99 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

680.8KB

FECHA DE ENTREGA

Mar 10, 2023 5:39 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Mar 10, 2023 5:40 PM GMT-5

● 7% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 6% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 4% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 20 palabras)

MIEMBROS DEL JURADO

Doctora:

Bibiana María León Huerta

Presidenta



Mag:

Elsa Gabriela Gonzales Tapia

Secretaria



Doctor

Elizabeth Vélez Salazar

Vocal



ASESOR

Doctor: Dante Elmer Sánchez Rodríguez



AGRADECIMIENTO

A Dios,

A mis parientes.

Índice

RESUMEN.....	vi
ABSTRACT	vii
INTRODUCCIÓN	1-2
CAPITULO I.....	3-10
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	3
1.1. Planteamiento y formulación del problema	3
1.2. Objetivos	7
1.3. Justificación	7
1.4. Delimitación	10
1.5. Ética de la investigación.....	10
CAPITULO II	12-43
MARCO TEÓRICO.....	12
2.1. Antecedentes de Investigación	12
2.2. Bases teóricas	16
2.3. Definición de términos	42
2.4. Hipótesis	43
2.5. Variables	43
CAPITULO III	45-47
METODOLOGIA	45
3.1. Tipo de Investigación.....	45
3.2. Diseño de investigación	45
3.3. Población y muestra	46
3.4. Técnicas e Instrumento(s) de recolección de datos.....	47
CAPÍTULO IV	51-63
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	51
4.1 Presentación de Resultados.....	51
4.2 Prueba de hipótesis.....	57
4.3 Discusión	63
Conclusiones	66
Recomendaciones.....	68
Referencias bibliográficas.....	69
ANEXOS	73

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación de la comunicación interna con el clima organización del personal asistencial del Hospital de Apoyo, Recuay, 2020. Metodología: por su finalidad fue aplicada, por su alcance correlacional, el diseño no experimental - transversal, la población fue de 42 personales asistencial, y la muestra censal, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Resultados: objetivo general, el mayor porcentaje 52,4% opinaron que la comunicación interna y el clima organizacional es regular, demostrándose que existe relación de influencia significativa. Resultados de los objetivos específicos en la que hubo relación significativa, se demostró: en el primero el 52,4% opinaron que el canal de comunicación interna y el clima organizacional es regular. En el segundo, el porcentaje 47,7% opinaron que la comunicación esencial y el clima organizacional es regular. En el tercer, el mayor porcentaje 57,1% opinaron que la comunicación operativa y el clima organizacional es regular. En el cuarto, el 42,9% refieren que la comunicación estratégica y el clima organizacional es regular. En el quinto el 50,0% opinaron que la comunicación estructural y el clima organizacional es regular. Conclusión: Existe relación de influencia significativa de la comunicación interna y el clima organizacional, con p-valor $< 0,05$.

PALABRAS CLAVES: Comunicación Interna, Clima Organizacional.

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship of internal communication with the organizational climate of the support staff of the Hospital de Apoyo, Recuay, 2020. Methodology: for its purpose it was applied, due to its correlational scope, the non-experimental design - cross-sectional, the population It was 42 healthcare personnel, and the census sample, the survey technique and the questionnaire instrument. Results: general objective, the highest percentage 52.4% believed that internal communication and the organizational climate is regular, showing that there is a significant influence relationship. Results of the specific objectives in which there was a significant relationship, it was demonstrated: in the first, 52.4% believed that the internal communication channel and the organizational climate is regular. In the second, the percentage 47.7% believed that essential communication and the organizational climate is regular. In the third, the highest percentage 57.1% believed that operational communication and the organizational climate is regular. In the fourth, 42.9% report that strategic communication and the organizational climate is regular. In the fifth, 50.0% believed that structural communication and the organizational climate is regular. In Summary: There is a significant influence relationship between internal communication and organizational climate, with p-value <0.05 .

KEY WORDS: Internal Communication, Organizational Climate.

INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas el avance tecnológico en el campo de la informática ha revolucionado en cualquier tipo de organización, ha esto se suma los nuevos paradigmas en torno a su uso y su funcionamiento de herramientas informáticas en los sistemas de comunicación lo que están afectando las relaciones interpersonales entre los integrantes de las organizaciones, y por ende afecta el clima organizacional.

Las instituciones prestadoras de salud sobre todo las públicas que son el soporte del Estado en el cuidado de la salud de las personas no están ajenas a esta realidad, pues vienen incorporando aunque paulatinamente Tecnología de Información y Comunicación (TIC's) en sus sistemas de gestión, con la finalidad de que la comunicación sea más fluida y eficaz en el nivel interno y al externo, pero investigaciones a nivel internacional y nacional referente a la relación de las TIC's como herramienta de comunicación y el clima organizacional en los sistemas de salud han demostrado que existe uso inadecuado que están afectando considerablemente el clima organizacional.

En consecuencia si consideramos la comunicación interna usando TIC es de vital importancia para una organización para el cumplimiento de metas y de sus objetivos por lo que dentro de este marco se realizó la investigación con el propósito de determinar de qué manera la comunicación interna se relaciona con el clima organizacional del personal asistencial en el Hospital de Apoyo de Recuay, durante el año 2021, por lo que, para el cumplimiento del propósito la investigación ésta se ha dividido en capítulos como establece el Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela

de Posgrado de la UNASAM como se detalla: en el Capítulo I, se trata el problema de investigación, en este acápite se hace el planteamiento del problema a investigar, así como se formula la interrogante del problema, de otro lado se propone los objetivos de la investigación que incluyen en primer lugar el objetivo general y en segundo lugar los objetivos específicos, además incluye la justificación de la investigación, y los aspectos que incluye la delimitación y las consideraciones éticas de la investigación. Seguidamente se formula el Segundo Capítulo en donde se propone el Marco Teórico, que incluye la presentación de los antecedentes de la investigación, se desarrolla las bases teóricas, se propone definición de términos, se formula la Hipótesis de investigación con sus respectivas variables que se han estudiado. el Capítulo III, comprende la metodología usada en la investigación: en la cual se propone el tipo de investigación, el diseño de investigación, la población y muestra, se formula la técnicas e instrumento(s) de recolección de datos, así como el plan de procesamiento y análisis estadístico de datos, en el Capítulo IV corresponde a los resultados, así como a la contrastación de la hipótesis y la estación de la discusión. Finalmente, como corolario de la investigación se describen las Conclusiones, se formulan las recomendaciones y presentan el listado de las referencias bibliográficas y como parte complementaria se presenta los anexos.

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento y formulación del problema

1.1.1. Planteamiento del problema

La comunicación interna (CI) dentro de las organizaciones cualquiera sea su naturaleza cumplen un rol importante en el marco de las relaciones interpersonales de sus integrantes, debido a que si los colaboradores conocen bien el interior de su organización y realizan un adecuado intercambio de sus experiencias de su desempeño podrán contribuir con su organización para ésta logre sus objetivos institucionales, entonces si se logra entender esta relación de la organización – colaborador teniendo como eje a la comunicación interna se entenderá la importancia de su rol como un sistema de integración del trabajo conjunto, en la formación de competencias, capacidades y destrezas de los trabajadores lo que permite un mejor desempeño en sus respectivos puestos de trabajo que repercute en beneficio de la población usuaria.

Existen conceptos y definiciones diversas de la comunicación interna como la de Sayazo (como se citó en Navarro y Santillán, 2007), que lo define como. “la convivencia de la comunicación interna con el clima organizacional permite tomar sentido a las funciones encomendadas, así como reconocer las capacidades individuales y colectivas de los trabajadores” (p.43).

Según Blasco (como se citó en Quequejana y Alipazaga, 2018) referente a la comunicación sostienen:

La manera de cómo se comunican y se relaciona los trabajadores que laboran dentro de una institución u organización, en particular en los hospitales, se denomina comunicación interna (CI), por lo que se convierte en una herramienta indispensable para el clima organizacional, que ayuda en la gestión a la Dirección y Gestión de los Recursos Humanos como en la Planificación Estratégica (p.14).

Investigaciones realizadas tanto a nivel internacional y nacional reportan que la comunicación interna es uno de los problemas más serios y mayor frecuencia que afectan al clima organizacional. Así lo demuestra la investigación realizada por Agudelo et al. (2017) referente al Clima organizacional en el hospital público de Quindío de Colombia, que reporta como resultados que:

Al medir el nivel del clima organizacional en dicha institución el promedio global fue de 69,81, y la calificación obtenida fue de 3,89 por lo que se catalogó como un nivel medio para el clima organizacional. Además, estadísticamente se demostró que existe relación positiva y altamente significativa del clima organizacional y las dimensiones de las relaciones interpersonales, así como de estas últimas con la coordinación externa con los usuarios del hospital (p.461).

A nivel nacional en nuestro país se ha realizado la investigación en el Hospital Nacional Dos de Mayo de Lima Perú, donde se analizó la relación de la estrategia de comunicación con la imagen que tiene la organización con sus usuarios, la investigación reportó:

El plan de comunicación del hospital logra su eficiencia porque se convierte en una hoja de ruta porque sirve de guía para el logro de los objetivos comunicacionales de la organización lo que se relaciona directamente con la imagen institucional cuyo grado de significancia es de 87,24% y un incremento de 0,38%, por lo que se sugiere que para lograr un incremento mayor y sea positivo para los trabajadores, se debe implementar un plan de mejora para la comunicación en la que los mensajes tengan contenidos entendibles para los trabajadores (Reyes, 2018. P. 112).

El Hospital de Apoyo Recuay es una entidad prestadora de servicios de salud que pertenece a la RED de salud Huaylas sur del Ministerio de Salud, está integrada por profesionales asistenciales de salud, personal técnico en salud y personal administrativo; de la realidad objetiva del trabajo diario se puede apreciar que en la dinámica organizacional actual hace que los trabajadores se sometan a situaciones cambiantes en la interacción de las relaciones interpersonales que interfieren directamente en la calidad de servicio que oferta, esto se ve reflejado en la insatisfacción de los trabajadores, lo que va en desmedro del logro de los objetivos institucionales, hecho que pueden ser atribuibles a los elementos del clima organizacional como las relaciones interpersonales, la comunicación (interna o externa), la calidad del trabajo, la toma de decisiones, el horizonte institucional, los procesos de cambio y tipo de liderazgo. Realidad que han motivado la realización de la investigación asumiendo a la comunicación interna como elemento principal para mejorar el clima organizacional del establecimiento de salud, con los resultados que se

obtengan los primeros beneficiarios serán los trabajadores del Hospital, así como la comunidad usuaria de los servicios de salud de la Provincia de Recuay.

1.1.2. Formulación del problema

Problema General

¿De qué manera la comunicación interna se relaciona con el clima organizacional del personal asistencial del Hospital de Apoyo, Recuay, 2020?

Problemas Específicos

- a. ¿Cómo los canales de la comunicación interna se relacionan con el clima organizacional del personal asistencial del Hospital de Apoyo de Recuay, 2020?
- b. ¿De qué manera la comunicación esencial se relaciona con el clima organizacional del personal asistencial del Hospital de Apoyo de Recuay, 2020?
- c. ¿Cómo la comunicación operativa se relaciona con el clima organizacional del personal asistencial del Hospital de Apoyo de Recuay, 2020?
- d. ¿De qué manera la comunicación estratégica se relaciona con el clima organizacional del personal asistencial del Hospital de Apoyo de Recuay, 2020?
- e. ¿Cómo los tipos de comunicación se relacionan con el clima organizacional del personal asistencial del Hospital de Apoyo de Recuay, 2019?

1.2. Objetivos

1.2.1. General

Determinar la relación de la comunicación interna con el clima organización del personal asistencial del Hospital de Apoyo, Recuay, 2020.

1.2.2. Específicos

- a. Analizar la relación de los canales de la comunicación interna con el clima organizacional del personal asistencial del Hospital de Apoyo, Recuay, 2020.
- b. Identificar la relación de la comunicación esencial con el clima organizacional del personal asistencial del Hospital de Apoyo, Recuay, 2020.
- c. Identificar la relación de la comunicación operativa con el clima organizacional del personal asistencial del Hospital de Apoyo, Recuay, 2020.
- d. Analizar la relación de la comunicación estratégica con el clima organizacional del personal asistencial del Hospital de Apoyo, Recuay, 2020.
- e. Identificar la comunicación estructural con el clima organizacional del personal asistencial del Hospital de Apoyo, Recuay, 2020.

1.3. Justificación

La investigación se desarrolló en el campo de los servicios de la salud cuyo propósito fue buscar la relación de la comunicación interna con el clima organizacional en el Hospital de Apoyo, Recuay, es por ello que se consideró importante medir esta relación por considerarlo que si existe un comunicación interna fluida entre los miembros de la organización esto repercute en un buen clima organizacional y por ende un buen desempeño de sus labores encomendadas, en consecuencia, a partir de los

resultados obtenidos como producto de la investigación y que será de conocimiento de las autoridades de la institución hospitalaria ha de permitir para éstas realicen propuestas de mejora en la comunicación interna para mejorar el clima organizacional para que de esta manera se cumpla con los objetivos institucionales, todo ello dentro de un marco teórico, práctico y metodológico que guiará todo el proceso de la investigación.

La investigación tuvo como justificación teórica porque se ha sistematizado un cumulo de conocimientos sobre la importancia que tiene la comunicación interna en los colaboradores de una organización lo que servirá para poner en práctica en el Hospital de Apoyo de Recuay con el propósito de optimizar el clima organizacional en esta institución hospitalaria. Asimismo, la información actualizada como producto de la investigación sustentada en un marco teórico con bases científicas debidamente comprobadas permitirá abrir camino al mejoramiento continuo de la comunicación interna entre los trabajadores y los directivos del referido Hospital, lo permitirá desarrollar un clima organizacional eficiente y eficaz.

La investigación tuvo la justificación práctica porque de la realidad empírica que se aprecia en la institución hospitalaria es que existe la necesidad de mejorar la comunicación interna de los trabajadores y directivos del Hospital de Apoyo de Recuay, usando para ello las teorías que nos proporciona las bases teóricas y ponerlos en práctica como parte de la gestión de los directivos.

La justificación metodológica de la investigación se traduce en que para la realización de la investigación y con ello la obtención de los datos que sustentan los resultados se han formulado instrumentos que han permitido medir adecuadamente las variables de la comunicación interna y clima organizacional en el Hospital de Apoyo de Recuay, así mismo se hizo el uso adecuado de la metodología de la investigación científica desde la formulación y ejecución de la investigación, por lo que servirá como referente para otros trabajos de investigación.

La investigación tiene relevancia social porque su realización ha permitido analizar el nivel de influencia de la comunicación interna en el clima organizacional en el Hospital de Apoyo de Recuay, cuyos resultados están a disposición de los directivos del Hospital para conocer las fortalezas y debilidades de esta relación y de esta manera generen alternativas de soluciones a las brechas diagnosticadas que permitan promover un crecimiento integral de las relaciones interpersonales y con ello mejorar el clima organizacional, que beneficiara al público usuario y por ende mejorara la percepción del público externo sobre la calidad de atención de la institución.

La investigación fue viable, porque se contó con el apoyo de los directivos de la institución hospitalaria donde se desarrolló la investigación. Asimismo, se ha dispuesto de una bibliografía actualizada, así como se contó con los recursos económicos, logísticos y tiempo necesario para la realización de la investigación.

1.4. Delimitación

1.4.1. Delimitación espacial

La investigación se desarrolló en los ambientes del Hospital de Apoyo de Recuay que pertenece a la RED de salud Huaylas sur del Ministerio de Salud y se encuentra ubicado en la Provincia de Recuay de la Región Ancash.

1.4.2. Delimitación temporal

La investigación se realizó por el tiempo de 36 meses

Inicio: setiembre del 2019.

Termino: febrero del 2021.

1.4.3. Delimitación social

En la investigación participaron la autora de la tesis, el asesor de la tesis, los trabajadores del Hospital de Apoyo Recuay, integrada por profesionales de salud, técnicos en salud y personal administrativo.

1.4.4. Delimitación teórica

La investigación tuvo como finalidad estudiar las variables: Comunicación interna y el Clima organizacional.

1.5. Ética de la investigación

La investigación en todo su contexto está basado en los principios fundamentales de veracidad y la autenticidad, pero además se han considerado los aspectos éticos para la realización de trabajos de investigación que se practican en nuestro país, así como también principios éticos de normas internacionales y los

principios éticos que se contemplan en la norma de los derechos universales que rigen al ser humano, como se detallan a continuación:

Criterios éticos nacionales

- Respeto por la Ley Universitaria, el estatuto de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo (UNASAM), el Reglamento General de Investigación de la UNASAM y la normatividad de la Escuela de Posgrado de la UNASAM.
- La normatividad vigente del Ministerio de Salud (MINSA), directivas y normatividad de la Red Sur Huaylas y del Hospital de Apoyo de Recuay.
- Se conservará el anonimato de las unidades de análisis que voluntariamente decidieron participar de la investigación brindando la información requerida.

Criterios éticos internacionales:

- Las normas APA en lo que respecta al respeto por el derecho de autor.
- A fin de no generar cuestionamientos se contó con el consentimiento informado de los participantes en la encuesta.
- Se respetó el anonimato y la identidad de los encuestados
- Se respetó la autenticidad de los datos.

Principios éticos universales:

- Beneficencia.
- No maleficencia.
- Autonomía.
- Justicia.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de Investigación

Antecedentes internacionales

Vizcaya, T. et al. (2017), en el artículo científico, cuyo objetivo fue analizar la comunicación interna y su relación con el clima organizacional en la gestión de las instituciones sanitarias de **Venezuela**, la metodología usada fue la revisión sistemática de artículos científicos relacionadas con el tema de investigación, diseñando un plan en el que se tuvo en cuenta la coherencia temática, actualidad de fuentes que cumplan con ser indexadas, se usó fuentes primarias usando para ello la base de datos disponibles. La conclusión del análisis determinó que la gestión aunada al clima organizacional y relacionada a la comunicación permite que existe interacción, intercambio y diálogo entre sus miembros con lo cual se orienta los procesos lo que hace que determine el comportamiento colectivo en la organización.

Sagredo, A. et al. (2017). En el artículo científico cuyo objetivo fue la descripción de la comunicación como dimensión para el estudio del clima organizacional y las categorías que permitan su uso en la salud pública. El material y métodos usados fue el análisis de contenido bibliográfico de artículos referentes al trabajo de investigación, usando así mismo 13 expertos, especialistas en el campo de la salud pública y en la dirección de la salud. Los resultados demostraron que para la dimensión comunicación son cuatro categorías a través de las cuales se describe el comportamiento de estas dimensiones en el clima organizacional, siendo estas el

estímulo del desarrollo organizacional, aporte a la cultura organizacional, el proceso de realimentación y estilos de comunicación. Concluyen que los estudios del clima organizacional aportan información valiosa que permite un adecuado cambio, debido que permiten realizar el análisis de los trabajadores que integran la organización desde un enfoque sistémico. Así mismo se concluye del análisis que los autores consideran que las categorías de la dimensión comunicación contribuyen a validar los estudios del clima organizacional en salud pública, porque permite orientar estudios que generen desarrollo para las buenas prácticas de las relaciones interpersonales y la imagen de la organización.

Rivera, LL. (2019). Realizo la tesis de maestría en la Universidad de Nueva León en **México** realizada en el hospital la Carlota en Montemorelos, cuyo objetivo fue determinar la relación de la Comunicación interna con el desempeño laboral de los empleados del referido hospital. Resultados: el grado de comunicación interna explicó el 19.6% de variabilidad respecto al desempeño laboral. Conclusión la Comunicación interna tiene una relación lineal positiva y significativa de grado moderado con respecto al desempeño laboral, siendo corroborado por la prueba $F=22,393$ y $p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$ y el valor $R^2 = 0,196$.

Antecedentes Nacionales

Charry, H. (2017). Realizo la tesis de maestría en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en **Lima**, Perú, siendo el objetivo determinar la relación de la gestión de la comunicación interna con el clima organizacional. Resultados la investigación demostró la existencia de una correlación significativa de las variables

con un coeficiente de correlación $r = 0,959$. Demostrándose de otro lado que correlación significativa de la comunicación interna con las dimensiones: autonomía individual; el grado de estructura y su influencia en el cargo; consideraciones, entusiasmo y apoyo; orientaciones hacia el desarrollo y promoción en el trabajo.

Bello, P., (2017). Presento la tesis de maestría en la Universidad San Ignacio de Loyola en **Lima**, Perú, proponiendo como objetivo determinar la Influencia de la comunicación interna sobre el clima laboral del personal de la gerencia de operaciones aeroportuarias. Resultados: se demostró que la influencia de comunicación de área (50,7%), organizacional (44,9%) y de la comunicación horizontal (16%), se hace en forma independiente sobre el clima laboral. Estos resultados permiten recomendar trabajar con el personal supervisor y coordinador de tal manera que existe mayor comunicación que podrían ser a través de reuniones diarias.

Guerrero, F. & Herrera, E. (2017). En la Universidad César Vallejo sede **Lima** Perú, presento la tesis de Maestría realizada en el centro materno infantil Juan Pablo II siendo el objetivo determinar el clima organizacional del personal de dicho centro. Resultados: el Clima organizacional es favorable en opinión del 66% y el 34% opinaron que es desfavorable. Los resultados por dimensión: en la identidad 60% sostienen que es favorable y el 40% desfavorable; en la estructura el 64% es favorable y el 36% opinaron que es desfavorable; en la responsabilidad 68% opinaron que es favorable y el 32% opinaron que es desfavorable; en el riesgo el 76% opinaron favorablemente y el 24% dijeron que es desfavorable; en las demás dimensiones la opinión del personal opinión fue favorablemente siendo en menor proporción la opinión fue desfavorable.

Cuba, P. (2018). Formulo la tesis de maestría en la Universidad César Vallejo realizada con los trabajadores del CLAS San Juan Bautista en **Ayacucho**, formulándose como objetivo determinar la relación de la Comunicación Interna con la Satisfacción laboral. Resultados refieren que el 50% son indiferentes a la satisfacción y el 33,3% opinaron insatisfacción. Referente a la comunicación interna es considerado irregular por 56,7% y el 13,3% opinan que es deficiente. Conclusión, se ha demostrado la existencia directa y significativa de la comunicación interna con la satisfacción laboral con el coeficiente $Rho = 0,601$ y $p. valor = 0,000$.

Vilcachagua, E. (2018). En su tesis de Maestría presentado en la Universidad Mayor de San Marcos realizada en un hospital de **Lima** Metropolitana, cuyo objetivo fue determinar la relación de la Comunicación interna con la salud ocupacional: como parte del análisis de la estrategia de prevención de la TBC. Resultado: Los trabajadores sostienen que la comunicación referente a la prevención de la tuberculosis 77,6% ayuda a la identificación, el 64,9% refieren que aporta a la integración, el 53,3% manifiestan que fortalece la imagen del programa, el 52,3% opinan que la comunicación aporta a la calidad de la institución o formación, mientras que el 48,5% opinaron que mejora la calidad de la información. Concluye que la satisfacción en torno a la comunicación interna en prevención de la TBC no a logrado el estándar de aprobación.

2.2. Bases teóricas

2.2.1 La Comunicación Interna

Conceptos de la comunicación interna

Lucas, (1997) define a la comunicación interna como: “un proceso mediante el cual un conjunto de significados asume la forma de mensaje y se traslada a una o grupo de personas, de tal forma que su significado equivale a los indicadores que se intenta transmitir” (p.33).

La comunicación es lo más valioso y significativo que tiene el ser humano, entonces para estudiarlo hay que hacerlo a partir de su evolución y definiciones a través del tiempo y de sus autores clásicos como: Shannon y Weaver (1949), Gerbner (1956), Laswell (1948), Newcomb (1953), Westley y MacLean (1957), Jakobson (1958), quienes coinciden que para estudiar debe hacerse como un proceso, así como un sistema estructurado.

a. **La comunicación como proceso:** Fiske (1984) establece que:

La comunicación como proceso se caracteriza porque la transferencia de los mensajes se hace entre dos puntos que pueden ser de A a B, considerando los elementos más importantes son el medio, el canal, el transmisor, el receptor, la transferencia y la retroalimentación, los cuales están relacionados en el momento de enviar el mensaje (p.33).

De acuerdo a lo que señala Fiske la comunicación se debe entender como un modelo que va más allá de un simple envío y recepción de mensajes, debe verse como una generación de significados, por lo tanto, la comunicación debe entenderse que tiene

una serie de etapas los cuales deben recorrer todo el mensaje en la que interactúa el que lo emite y el que lo receptiona.

- b. La comunicación como Teoría:** García (2006), señala que “las teorías comunicativas nos recuerdan que la conectividad y desconectividad con otros sujetos es parte de nuestra conformación como sujetos que puede ser individual o colectivo. Por lo que el espacio inter es decisivo en la comunicación” (p.26).
- c. La comunicación como sistema:** dentro de esta teoría se ubica la escuela *semiótica* (estudio de los sistemas de comunicación en las sociedades humanas), cuya característica de esta teoría es que el receptor tiene un rol más activo, la respecto Fiske (1984). Respecto a esta teoría refiere:

El termino “lector” que incluye a la fotografía o pintura, está dirigido al receptor, porque implica un mayor grado de actividad porque es algo que se aprende hacer y está determinado por la experiencia la cultura del lector, que a su vez crea el significado del texto aportando para ello su experiencia, sus actitudes y emociones (p.34).

La Semiótica o semiología trata del estudio de los signos y su funcionamiento, para ello considera tres áreas de estudios:

- i. El signo mismo.** Trata del estudio los diferentes tipos de signos, de su significado y la manera de relacionarse de quienes los usan.
- ii. Códigos o la organización de los sistemas de los signos.** Estudia la manera como se han desarrollado la variedad de códigos con el propósito

se satisfacer las necesidades de la sociedad o de una cultura o la manera de explorar los canales de comunicación disponible para su emisión.

iii. Códigos y signos que operan dentro de la cultura: Esta tercera área para su existencia depende del uso adecuado de los códigos y signos.

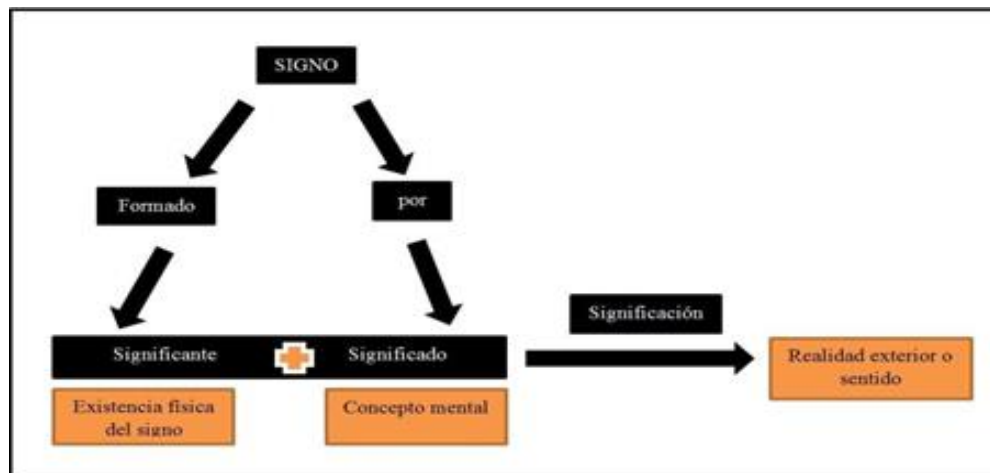
Signos y Significado de la comunicación

Para Peirce y Ferdinand de Saussure (1995), cuando se refieren al referirse a los significados de la comunicación consideran que cualquier modelo existente a tres elementos importantes como son: el signo, a lo que se refiere el signo y a los usuarios del signo:

- a. El signo:** se refiere a lo físico, lo que se percibe con los sentidos; es decir que se refiere a algo diferente de sí mismo el cual debe ser reconocido por los usuarios como signo. Pero además de ser una forma física es un concepto mental que está asociado al signo el cual es asociado a una aprehensión de la realidad externa. En conclusión, el signo se relaciona con la realidad a través del concepto que las personas lo utilizan.
- b. El significado:** se refiere a la imagen del signo tal como lo percibimos, por ejemplo, las marcas que se aprecia en un papel o los sonidos que se encuentran en el aire. Por lo tanto, el significado se refiere al concepto mental al cual se refiere el signo. Generalmente este concepto mental es compartido por todos los miembros de una misma cultura que comparten el mismo lenguaje. En la figura 1, que se propone se aprecian los elementos del significado:

Figura 1

Elementos del significado de la comunicación



Nota. La figura muestra los elementos del significado de la comunicación propuesta por John Fiske 1n 1984, en su obra introducción al estudio de la comunicación

La Comunicación Interna en las Organizaciones

La comunicación dentro de una organización cobra relevancia, debido a que en las últimas décadas su rol dentro de ella se convierte en un área funcional de la empresa, por lo que merece ser estudiada como tal.

Existen diferentes modelos y tipos de comunicación dentro de las organizaciones las cuales que funcionan de acuerdo al tipo de empresa. Lucas (1985) hace la primera división considerando el tipo de transmisión siendo estas la lineal y la circular.

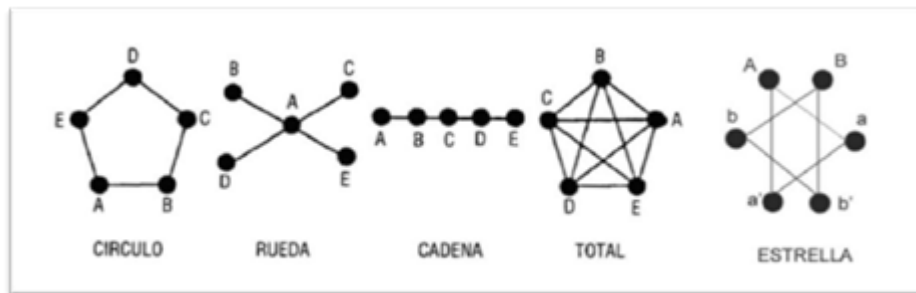
- a. **Trasmisión lineal:** este tipo de comunicación el transporte de la información se da desde el emisor al receptor, en donde el emisor es que toma la iniciativa por lo que lleva el mayor peso en este proceso inicial y el receptor tiene el papel pasivo.

b. **Trasmisión circular:** es un modelo que establece una relación de ida y vuelta del contenido del mensaje, pues rompe el esquema lineal del emisor y receptor, adaptando mejor las relaciones interpersonales llamada cara a cara (p.154)

Lucas (1985) propone otras categorizaciones de acuerdo con los modelos comunicativos como son: círculo, rueda, cadena y total, de acuerdo a la figura 2.

Figura 2

Categorización de los modelos de comunicación



Nota. La figura muestra la categorización de la comunicación según modelos tomados del libro comportamiento organizacional de Robbins en el 2013

La comunicación interna:

La comunicación interna dentro de las organizaciones consiste en un conjunto de pautas que determinan la relación entre sus trabajadores, en ese sentido La Porte (2001) lo define como:

La comunicación interna es un tipo de comunicación que permite favorecer o promover relaciones eficientes entre los trabajadores de una organización que permite generar confianza para la coordinación adecuada y en forma responsable del uso de los recursos disponibles para lograr la misión organizacional en forma compartida. Así mismo la

Comunicación interna tiene como objetivo mejorar la calidad del trabajo de la organización y realizar con mayor perfección los objetivos misionales (p.43).

Para Chiang (2012) la comunicación interna en las organizaciones “constituye un sistema central que permite articular las relaciones entre los diferentes sistemas de la organización y que para lograr esta articulación requiere del esfuerzo de los trabajadores” (p.87).

Así mismo la comunicación interna en las organizaciones según García (2011) “está orientada a los integrantes de una institución o que están vinculadas con ella y se producen de manera formal e informal”.

- a. Comunicación interna formal:** el contenido de este tipo de comunicación se refiere únicamente a aspectos laborales, en la que utiliza como único medio la escritura, su velocidad es muy lenta debido a los procedimientos burocráticos.
- b. Comunicación interna informal:** en este tipo de comunicación si bien es cierto está referido a aspectos laborales utiliza canales no oficiales como reuniones en estaciones fuera de lugares específicos de trabajo u otros lugares no apropiados para la organización.

Elementos de la comunicación en las Organizaciones

Según Berges (2011) denomina comunicación organizacional: “Al proceso mediante el cual se transmite la información entre dos elementos el emisor y el receptor afín a la organización”, los elementos que interviene en este proceso son:

- a) **Emisor:** Es el trasmite la información en forma individual o colectiva.

- b) **Receptor:** Es el individuo que en forma individual o colectiva o también un maquina recibe la información.
- c) **Código:** es el conjunto o un sistema de signos que es emitido por el emisor utiliza para codificar el mensaje.
- d) **Canal:** es el elemento físico que utiliza el emisor para enviar la información hacia el receptor quien capta usando los sentidos corporales. También denominamos canal al medio natural (aire, luz), al medio técnico que se usa (impresión, telegrafía, radio, teléfono, televisión, ordenador, etc.) o lo que es percibido por los sentidos del receptor (oído, vista, tacto, olfato y gusto).
- e) **Mensaje:** es la información que transmite el emisor.
- f) **Contexto:** se refiere a las circunstancias que pueden ser temporales, del espacio, así como las socioculturales que involucran al hecho o acto comunicativo de tal manera que se puede comprender el mensaje en toda su plenitud (p. 48)

Por su parte Martín (2010) considera que debe adicionar otros elementos que complementa a los de Berges como:

- a) **La Retroalimentación:** considerado como el elemento indicador si hubo éxito o no en el proceso de transmitir el mensaje. Es decir, mide si la información llegó de manera adecuada al receptor y si se obtiene respuesta del mismo a la información recibida.
- b) **Ruido:** es un elemento que se interpone en la comunicación (p.165).

La comunicación interna para Del Pulgar (2010), lo define como: “todo un proceso con la participación de un conjunto de elementos para que se realice con eficiencia”. Entre sus elementos tenemos.

- a) **Encodificación:** consiste en saber traducir una idea a comunicar en códigos, en palabras orales o escritas u otros símbolos que tengan un significado común y debe ser fácil de comprender para el receptor. Vale decir que hay que realizar una idea en un “lenguaje” adecuado de parte del que lo envía, así como el que lo recibe.
- b) **Decodificación:** es la que traduce los códigos a la idea propia de lo que quiso transmitir el emisor. Es en este estadio si los códigos y el medio son los adecuados para ser interpretados por receptor (p.132).

Ventajas de la comunicación interna

- a) Hacer de conocimiento de los colaboradores de la organización de las decisiones de sus proyecto e iniciativas, etc.
- b) Hacer partícipe a los colaboradores de todos los procesos y acciones.
- c) Conseguir la motivación de los colaboradores y recibir sus opiniones.
- d) Se tendrá mayor información para una toma de decisiones oportuna y eficiente.
- e) La trasmisión del sentido de pertinencia a los colaboradores creando unidad entre los equipos de trabajo y su entorno.
- f) Estar formados e informados para mejorar el desempeño laboral y poder participar en la organización para ser cada día más eficiente.
- g) Convertir a la organización en una entidad transparente.

h) Tener una organización con ética.

Inconvenientes de la falta de comunicación interna

- a) **Rumorología:** convertido en el llamado “radio patio” como líder de la audiencia.
- b) **Secretismo:** guardar la información sin hacer de conocimiento de los demás.
- c) **Desmotivación:** No involucrar a los colaboradores con la organización.
- d) **Apagafuegos:** se actúa cuando ocurre conflictos.
- e) **Conflictividad:** Genera malos entendidos y conflictos al no informar correctamente.
- f) **Exaltación o crítica:** se informa parcialmente y lo poco que se informa es para halagar o criticar al interlocutor.
- g) **Incoherencia:** es el mensaje que no corresponde a lo que se quiere informar.
- h) **Autobombo:** Es un mensaje en la que se magnifica o se informa solo lo bueno no así lo que se debe mejorar.

Importancia de la Comunicación Interna en las Organizaciones

La comunicación interna en una organización es importante porque cumple un rol preponderante porque integra a sus miembros como señala Rojas (2000):

Las empresas en la actualidad se encuentran inmersas en un proceso de transición porque se encuentran pasando de la producción en masa y de una economía de mercado a la sociedad del conocimiento, que toma como herramienta fundamental la información y la comunicación (p.56).

Según el autor la comunicación interna está en función a la eficacia y la efectividad:

a. Eficacia: en este aspecto la comunicación interna (CI) es un pilar muy importante para la organización porque está directamente relacionada con su funcionamiento de sus procesos básicos que incluye a la CI.

b. Efectividad: como proceso la comunicación interna es importante por lo siguiente:

- Porque desarrolla políticas de motivación, de liderazgo y de los equipos de trabajo, de tal manera que éstos se activan por el intercambio regular de información.
- Sirve para difundir o hacer conocer la misión, la historia de la empresa a todos los integrantes.

Finalmente podemos señalar que la comunicación interna según Álvarez (2000):

Para que las organizaciones pueden enfrentar con garantía sus funciones la comunicación interna se convierte en necesidad estratégica de la institución y con ello mejorar la gestión, potenciar la calidad de los procesos productivos y favorecer el clima de innovación. Por lo tanto, la imagen de la organización dependerá del trato que recibe sus colaboradores y su vinculación con la sociedad en donde desempeñan sus funciones. Entonces sin comunicación no hay crecimiento posible.

Dimensiones de la Comunicación Interna:

A. Canales de Comunicación

La existencia de una buena comunicación interna garantiza que la participación de los miembros de la organización y os grupos de interés participen plenamente y se cumpla con los objetivos organizacionales, es por ello que debe existir canales de comunicación óptimos y eficientes que llegue la información a todos los niveles de organización, entre los principales canales se tiene:

- a) **La comunicación directa y personal.** Es muy importante su uso y se debe hacerlo cada vez que sea posible porque tiene la ventaja porque permite conocer el conocimiento mutuo y la interacción del lenguaje no verbal.
- b) **Los Boletines.** Tienen por objeto mantener informados a los grupos de interés sobre el día a día de las acciones de nuestra empresa y también impulsándolos para que formen parte de la publicación con noticias, opiniones, etc. Su difusión puede ser quincenal, con el avance de las tecnologías ahora se conoce como boletines digitales lo que ha mejorado la difusión en tiempo real.
- c) **Revistas.** Su edición periódica e impresa hace que la información dure más tiempo y no tiene fecha de caducidad y pueden presentarse en forma impresa o digital
- d) **Correo electrónico.** Es un medio rápido y veloz que permite difundir comunicados urgentes a los integrantes de la organización, así como también el envío de boletines o revistas de interés de la institución, que permite ahorrar costes y también permite la obtención de respuesta inmediata.

e) **Correo postal.** Las cartas componen el medio de comunicación más común en las entidades, porque no todos tienen acceso a los medios informáticos.

f) **Teléfono.** Es un medio cuya comunicación se da con una persona cuando se requiere una respuesta inmediata y cuando no queremos que ésta sea por escrito.

B. Comunicación esencial

Según Formanchuk (2008), la organización nace a partir de una conversación en consecuencia las organizaciones es el resultado de un “compromiso conversacional”. Lo que significa, que todo comienza con un diálogo, con una palabra fundadora que pone a andar la rueda.

Según Formanchuk las organizaciones están compuestas por dos o más personas que se vinculan para alcanzar sus objetivos. Esta vinculación consiste en que los miembros coordinen sus actividades, tiempos, espacios, recursos y responsabilidades. La pregunta es ¿Cómo logran hacerlo? Estas actividades se realizan a través de la comunicación llamada esencial.

C. Comunicación operativa

Para Formanchuk (2008), la comunicación permite en primer lugar crear la organización y generar un acuerdo base de la organización. El siguiente paso es que los integrantes de la organización pongan en acción para alcanzar los objetivos planteados, es decir es la “hora de trabajar”. En esta etapa la comunicación interna juega un papel importante porque, si las acciones se

hacen correctamente se logrará que todos los integrantes de la organización sepan lo que tienen que hacer, por qué están ahí y qué se espera de ellos. Según el autor cuando se tienen que comunicar se debe hacer lo esencial, la parte operativa y lo más importante (esencial).

D. Comunicación estratégica

Para Formanchuk (2008), la comunicación estratégica se da cuando se han considerado acciones dentro del plan estratégico institucional, para que los trabajadores tomen conocimiento de lo que es lo que hacen y porque lo están haciendo. Entonces se espera obtener respuestas uniformes a una actividad determinada si ocurre lo contrario es porque existen diferentes comunicaciones estratégicas. En consecuencia, si existe una información correcta es por las siguientes razones:

- Porque orienta rumbo hacia dónde va la empresa, así como sus objetivos, su misión y visión.
- Los trabajadores se sienten comprometidos, porque saben sus objetivos personales y cómo son su esfuerzo les permite alcanzar sus metas.
- El trabajador se siente valorado porque se le explico la trascendencia de su trabajo.
- Los trabajadores se sienten motivados e integrados para un trabajo en equipo.

E. Comunicación de acuerdo a la estructura.

Según Goldhaber (1984) propone la siguiente clasificación:

- ✓ **Comunicación descendente.** – consiste en el envío de mensajes de los directivos hacia los subordinados con el propósito de impartir instrucciones necesarias y específicas sobre las actividades de la organización.
- ✓ **Comunicación ascendente.** Para Martínez de Velasco (1988) la comunicación ascendente es del subordinado al superior a través de los canales formales o informales, en las cuales se conoce la opinión sobre el clima organizacional de los trabajadores (p. 23). De la misma opinión es Hodgetts (1986), quien sostiene que la comunicación ascendente es la manera de conocer las necesidades del trabajador, para de esta manera tomar decisiones eficaces y oportunas respecto al trato con los subordinados.
- ✓ **Comunicación horizontal.** Para Martínez de Velasco (1988), la comunicación horizontal en una organización se da comúnmente entre trabajadores del mismo nivel jerárquico, cuyos mensajes tienen como finalidad la integración y de coordinación del personal. (p. 56).

2.2.2. Clima Organizacional

El clima organizacional dentro de las empresas nace según Gan (2007), en el centro laboral de Elton Mayo durante 1927 a 1939, esto es las fábricas Hawthorne de propiedad de la compañía Western Electric, este hecho puede ser atribuido como el primer aporte al clima organizacional en las empresas, debido a que los experimentos que se realizó en dichos recintos ponen de manifiesto la importancia de las relaciones

humanas así como también la percepción de las condiciones de trabajo, los sentimientos de los colaboradores, el sentido de pertinencia así como también los intereses colectivos, todo ello como factores que van a determinar la productividad así como la satisfacción de los trabajadores, todos estos elementos forman parte del clima organizacional.

Después de estos primeros reconocimientos a las funciones del clima organizacional posteriormente, Lippitt y White (1939), consideran al clima organizacional como el vínculo de la persona con el ambiente; así mismo Argyris (1958), enfatiza que son las relaciones interpersonales como determinantes principales del clima organizacional. Luego Likert (1961), afirma que si existe un buen clima organizacional esto genera un mejor rendimiento de los trabajadores; finalmente se tiene las aportaciones sobre clima organizacional de Litwin y Stringer (1968), quienes enfatizan que la influencia que el contexto y su estructura institucional sobre el ambiente de trabajo.

En este seguimiento en el tiempo sobre la evolución del concepto del clima organizacional surge dos escuelas la de Gestalt y la funcionalista, ambas escuelas sostienen que el comportamiento de los integrantes de una organización está afectado por el medio que los rodea, lo que condiciona la percepción la percepción de los trabajadores sobre su área de trabajo, la relación con los demás integrantes y los directivos y general la percepción de toda la organización en la cual labora.

En la búsqueda de definiciones del clima organizacional encontramos la de Álvarez (2001), Segredo y Reyes (2004) y Méndez (2006), quienes consideran al clima organizacional como el conjunto de características que predominan en el ambiente interno de una institución, siendo estas características las que ejercen influencia sobre las conductas, creencias, valores y percepciones de los trabajadores, que son factores determinantes en su comportamiento y su satisfacción. Para Vega et al. (2006). Definen al clima organizacional como las acciones que enrola las particularidades del ambiente físico que definen la personalidad de la organización y se distingue de otras.

Por otra parte, Sandoval (2004) define al clima organizacional como: un conjunto de características objetivas y en ciertas ocasiones perdurables para la organización y de tal forma que pueden intervenir en aspectos laborales de: comportamiento individual, de los estilos de dirección, sobre las normas, sobre las políticas y, de forma general, en los sistemas organizacionales de la empresa (p. 78).

En esa misma perspectiva, Astuquipan (2011) sostiene el clima laboral es una herramienta de gestión que permite cuantificar o medir el nivel de satisfacción de los trabajadores respecto a lo que le otorga la institución donde desempeña sus labores desde un punto de vista subjetivo (emocional) y no desde una perspectiva racional (p. 13).

El clásico de la administración Chiavenato (2000), define al clima organizacional como la propiedad o cualidad de la organización lo cual es percibido por los trabajadores y esto influye en su comportamiento individual o colectivo (p.120).

Al buscar un concepto sobre clima organizacional adquiere diferentes connotaciones, por ejemplo. El clima laboral es considerado como el conjunto de elementos que caracterizan a la organización por lo que lo distingue de otras organizaciones; y si estos elementos permanecen en el tiempo van influir inexorablemente en la conducta de los trabajadores. (Robles, Dierssen, Martínez, Herrera, Díaz, & Llorca, 2005, p.127).

De todas las definiciones anteriores podemos señalar que el clima organizacional dentro de una empresa está relacionado a los ambientes físicos, su estructura, sus relaciones interpersonales, el comportamiento de los trabajadores y la actuación organizacional es por ello que el clima organizacional puede ser calificado como la interacción entre las características de los trabajadores y las particularidades de la organización.

Medición del clima organizacional

El clima organizacional puede ser medido desde el punto de vista de los activos intangibles lo que consiste en determinar hasta qué punto estos activos están en sintonía con las estrategias de la organización, en toda sus áreas o departamentos. Para ello se debe realizar a través una encuesta en una muestra representativa de los empleados.

Cultura Organizacional o Clima Organizacional.

Las diferencias de estas dos definiciones los presentamos en la siguiente tabla:

Tabla 1:

Diferencias entre la cultura organizacional y clima organizacional.

Cultura organizacional	Clima organizacional
Es un constructo colectivo que comparten las personas sobre características de pensar y hacer las cosas	Es un constructo que se forma de las percepciones individuales que resultan del proceso de interacción social
Es el resultado de la conciencia (inconciencia) colectiva que orientan el comportamiento de las personas	Es el resultado de percepciones que produce el individuo y que influye en el comportamiento.
Tienen permanencia relativa en el tiempo	Es susceptible de cambios a corto plazo.
Se describe, las percepciones de las características, no el hecho que les guste o no. Es un segundo instante evalúa, premia innovación, suaviza los conflictos	Se mide, puede ser calificado y recibe adjetivos de bueno, satisfactorio.
Establece el marco que regula las relaciones sociales.	Son consecuencias de la calidad de las relaciones sociales

Nota. La tabla muestra las diferencias de la cultura y clima organizacional, propuesta por Jauregui de la Universidad ESAN en el 2015. y

Enfoques del Clima Organizacional

Forehand y Gilmer citado por Dessler (1999), señalan tres enfoques para diferenciar al clima organizacional:

- **Enfoque Objetivo o Estructuralista:** Este enfoque señala que el clima organizacional agrupa características particulares y permanentes que describe a la institución, que lo diferencia de otras instituciones lo que influye totalmente en el comportamiento de sus empleados.
- **Enfoque Subjetivo:** este enfoque sustentado por Halpin y Crofts, consideran que la opinión de los trabajadores tiene mucho valor, así mismo sostienen que

la percepción del ambiente organizacional está en relación con el nivel de satisfacción de sus necesidades y la productividad.

- **Enfoque Integrador:** es el enfoque que integra a los dos anteriores y considera dos partes la objetiva que agrupa a: la estructura, estilo de liderazgo, comunicación y otros factores, y en la parte subjetiva esta relacionado con la productividad y la satisfacción laboral de los empleados.

Modelos para el desarrollo del clima organizacional:

James y Jones citados por Brunet, (2011), proponen tres modelos para el clima organizacional:

1. **Atributos múltiples organizacionales:** son las características organizacionales, las que deben mantenerse en el tiempo las que van hacer que se diferencie de otras organizaciones y además deben influir en el comportamiento del trabajador.
2. **Características individuales:** son un conjunto de elementos individuales de los trabajadores que están relacionados al comportamiento y objetivos personales de los trabajadores. Es por ello que se hace necesario medir estos elementos a través de cuestionarios que midan la satisfacción de los trabajadores, o usando otros medios que permita esta medición.
3. **La perceptiva de atributos de la organización:** es un enfoque integral porque incluye la percepción del medio externo sobre las características de la organización y de las área o unidades que los compone, y esta medida origina la percepción también de los trabajadores.

Características del Clima Organizacional

Tagiuri (como se citó en Brunet, 2011), considera como características del clima organizacional:

- La continuidad: como la cultura que debe permanecer en el tiempo y solo debe variar con una intervención particular.
- El clima organizacional se define por las características, el comportamiento, así como de las expectativas de sus empleados y de otro lado por parte de la organización su realidad sociológica y la cultura.
- El trabajador debe ser el agente que contribuye a la identidad de la organización.
- La realidad externa desde la perspectiva del trabajador debe ser elemento para mejorar el clima laboral.

Dimensiones de Clima Organizacional

a. Liderazgo

El liderazgo es un elemento del clima organizacional pues su rol es importante para alcanzar los objetivos institucionales al respecto Cerezo (2014) considera que:

El líder es un facilitador, que construye al crecimiento de la organización, su rol es clave porque está aportando constantemente con herramientas, pero a su vez considera las ideas de otro trabajador y sabe escuchar, así mismo tiene la capacidad de brindar oportunidades para el cambio del trabajador y lo acompaña no solo

en el ámbito laboral, sino que también lo hace en el ámbito personal (p. 1).

Ser líder en una organización para Contreras, Juárez, Barbosa y Uribe (2010), es el que:

Es la persona encargada de articular la opinión de cada uno de los miembros de, en consecuencia, el clima de la organización debe estar relacionado con las características del líder, que a su vez puede ejercer un gran efecto sobre éste. Además, si la personalidad del líder tiene las características de afable, rectitud, es sociable y confiables repercutirá en los valores de toda la institución.

El liderazgo Chiavenato (1993) lo define como: " la influencia que se ejerce sobre una situación que está dirigida a través de la comunicación para lograr los objetivos organizacionales".

Estilos de Liderazgo.

El líder en una organización desarrolla un patrón de conducta que es percibida por los demás miembros de la organización, clasificándose en uno de los estilos que clasifica Collao (2000) que basando en el uso de autoridad del líder sobre los subordinados los clasifica en:

- **Autocrático:** este estilo es en el que el líder ordena y los empleados cumplen órdenes. Establece un estilo vertical autoritario, pero es útil en situaciones que permita resolver situaciones emergentes o en situaciones en la que los trabajadores demuestran inmadurez laboral y emocional.

- **Democrático o participativo:** acá el rol líder es consultar y persuadir a los trabajadores y los alienta a involucrarse con los objetivos, la misión y visión de la organización, su actuación es como uno más de la organización, crea ambientes de amistad, confianza y dialogo entre sus integrantes.
- **Liberal o permisivo:** es el tipo de liderazgo en la que los trabajadores tienen un alto grado de independencia para su desempeño laboral, en la que el líder tiene poco poder. Es útil cuando los trabajadores han logrado un alto índice de madurez.

Tipos de Liderazgo:

Al igual que los estilos de liderazgo también existen los tipos de liderazgo que se practica dentro de las organizaciones tal como señala Gil (1998), quien distingue los siguientes tipos de liderazgo:

- **Anárquico o Laissez Faire (Enrique VIII):** este tipo de liderazgo es en la que los trabajadores tienen máxima libertad para que planifiquen sus actividades y su rol del líder orienta el trabajo cuando le piden consejos directamente, se caracteriza por *dejar que las cosas sigan su cauce*.
- **Autocrático (Hitler)** este tipo de líder se caracteriza porque depende del poder, caracterizándose por: toma decisiones y solo imparte ordenes; asigna tareas y propicia movimientos del personal; mantiene distancia con los miembros de la organización; impone pautas de trabajo; impone decisiones condicionando a los trabajadores aceptar sin discusión.

- **Democrático (J. f. Kennedy)** es este tipo de líder que toda organización desea tener porque se caracteriza por: las actividades de la organización son el fruto de las decisiones colectivas donde participa el líder; los trabajadores trabajan con quienes se siente a más a gusto y la asignación de tareas se determina como división del trabajo, existe gran participación de los trabajadores en la toma de división.

b. Motivación

Existe muchas definiciones referentes a la motivación y el papel que juega en las organizaciones, Chiavenato (2009) señala que “a pesar de la importancia de la motivación, resulta difícil definir y que exista consenso al respecto, haciendo difícil aplicar los conceptos en el quehacer diario de las organizaciones. Utilizando términos como necesidades, deseos, voluntad, metas, objetivos, impulsos, motivos e incentivos” (p.236).

Robibins (2004), define a la motivación como: “los procesos que dan cuenta de la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo por conseguir una meta” (p.155) considerando además tres elementos principales:

- **Intensidad:** que consiste en la medida de esfuerzo que la persona utiliza para lograr su objetivo.
- **El esfuerzo:** deberá canalizarse en la dirección de la meta deseada.
- **La persistencia:** se refiere a la medida tiempo en que una persona sostiene dicho esfuerzo.

Según Daft & Marcic (2011) la motivación se “refiere a las fuerzas, ya sea dentro o fuera de la persona que despiertan el entusiasmo y la persistencia para buscar un determinado curso de acción” (p.444).

c. Coordinación y funciones

Fernández y Tejada (2009), señalan que la coordinación de las acciones entre los integrantes de la organización y entre los puestos de trabajo y cuando una persona inicia la jornada laboral no deja fuera ninguno de los problemas, aspiraciones y frustraciones, esto se logra en base a las relaciones interpersonales. En consecuencia, si se establece un buen clima dentro de la organización este contribuirá de forma positiva a eliminar posibles roces y tensiones que se producen en todas las relaciones humanas, así como el poder, sirve para eliminar conflictos en la organización, las buenas relaciones contribuyen a evitar que dichos conflictos aparezcan.

Las funciones que cumple cada trabajador en un puesto de trabajo es importante porque se determina las responsabilidades que cumplen de acuerdo a un perfil determinado al respecto Dessler y Valera (2010) señalan que:

Las organizaciones están compuestas por puestos de trabajo los cuales son ocupados por seres humanos, entonces el análisis de puestos de cada puesto de trabajo es el procedimiento para determinar las responsabilidades de las funciones que deben cumplir los trabajadores, así como también se determinara los perfiles que debe tener el trabajador para poder cubrir o acceder al puesto de trabajo.

Analizar la información de las actividades y los requisitos del puesto debe ser útil para describir los puestos de trabajo, así como las especificaciones del puesto de trabajo.

d. Normas – Capacitación – Seguimiento (Evaluación)

Sistema normativo organizacional:

Deloitte, gobierno corporativo, (2011). Sostiene que:

La normatividad como sistema permite que las organizaciones evolucionen sin que los directivos tengan que estar revisando constantemente sus acciones de tal manera que los órganos de dirección centran sus funciones en la gestión estratégica y vigilancia de la institución. Entonces si se tienen políticas claras y sean debidamente comunicadas al conjunto de los integrantes de la organización, solo se necesitaría un plan básico de gestión de seguimiento para que se los ajustes correspondientes. Entre los principales sistemas normativos son: políticas corporativas; manual de funciones y responsabilidad; manual de procedimientos; la estructura orgánica; manual de normas administrativas; lineamientos de contratación de personal y el código de ética o reglamento laboral.

e. La Capacitación

Autores como Barbazette (2006); Biech, (2005); Piskurick, (2002); Mager, (1999); Tobey, (2005), (como se citó en Medina, 2014), ven a la capacitación como:

La herramienta, que permite a partir de sus resultados mejorar su desempeño de los trabajadores, sus procesos y en general a toda la organización. La evaluación permite identificar las brechas referentes al conocimiento, las habilidades del personal. Pero hay que tener en cuenta que si el personal no quiere hacer el trabajo por motivación la capacitación no es la solución, por lo que se requiere otro tipo de intervención.

Seguimiento (evaluación):

Las organizaciones en estas últimas décadas han considerado que el factor clave que determina su éxito es la forma en que aprovechan el trabajo de sus empleados, constituyéndose en un recurso sumamente valioso. En base a lo cual ha surgido el término "recursos humanos", y con ello nació la necesidad de saber cómo están siendo administrados y si éstos están aportando a la organización con base a los objetivos institucionales entonces para resolver esta incógnita se hace necesario hacer un seguimiento a los trabajadores a través de la evaluación de su desempeño. Al respecto Dolan, Valle, Jackson y Schuler (2007) al referirse a la evaluación sostienen que: “consiste en procedimientos estructurales y sistemáticos con el propósito de evaluar que influyen en los atributos, en el comportamiento y los resultados del desempeño de los trabajadores que permita mejorar el rendimiento” (p. 229).

2.3. Definición de términos

a. **Clima organizacional**

Es considerado como el espacio o el ambiente en la cual los trabajadores se relacionan y se comunican. Siendo su principal característica es la influencia en la conducta de cada uno sus miembros, en el grado de responsabilidad, su motivación y el reconocimiento personal. (Chiavenato, 2007, p.14)

b. **Comunicaciones**

Es considerado como un pilar de las organizaciones para que exista un buen clima, de tal manera que cada integrante incremente su confianza en la organización. En consecuencia, si existe una buena comunicación genera una buena relación entre sus miembros (Gaspar, 2011, p.23).

c. **Comunicación interna**

La comunicación interna es la relación que se produce en el interior de la organización entre los colaboradores y los directivos, usando diversos medios para realizarlo de la mejor manera (García, 2007).

d. **Relaciones**

Representan las reglas que se manejan dentro de las organizaciones que permiten y facilitan el trabajo colaborativo (Valencia, 2012).

e. **Aptitudes y actitudes.**

Se considera a la capacidad que tiene las personas para realizar ciertas tareas o actividades con éxito, en donde desarrollan sus conocimientos y prácticas para generar un clima competitivo y su deseo de superación (Gaspar, 2011, p.21).

f. Relaciones interpersonales

Es la percepción de los miembros de una organización referente a los ambientes donde desempeñan sus labores y la relación con los jefes y subordinados (Gaspar, 2011, p. 23).

2.4. Hipótesis

2.4.1. General

La comunicación interna influye directa y significativamente en el clima organizacional en el Hospital de Apoyo de Recuay.

2.4.2. Específicos

- a. Los canales de la comunicación interna influye significativamente con el clima organizacional de personal asistencial del Hospital de Apoyo, Recuay.
- b. La comunicación esencial influye significativamente con el clima organizacional del personal asistencial del Hospital de Apoyo, Recuay.
- c. La comunicación operativa influye significativamente con el clima organizacional del personal asistencial del Hospital de Apoyo de Recuay.
- d. La comunicación estratégica influye significativamente con el clima organizacional del personal asistencial del Hospital de Apoyo, Recuay.
- e. La comunicación estructural influye significativamente con el clima organizacional del personal asistencial del Hospital de Apoyo, Recuay.

2.5. Variables

Variables 1: Comunicación interna

Variable 2: Clima organizacional.

Tabla 2

Operacionalización de Variables

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	CATEGORIAS	ESCALA MEDICION
Variable 1 Comunicación Interna	La comunicación interna es la relación que se produce en el interior de la organización entre los colaboradores y los directivos, usando diversos medios para realizarlo de la mejor manera (García, 2007).	<p>Canales de Comunicación</p> <p>Comunicación esencial</p> <p>Comunicación operativa</p> <p>Comunicación Estratégica</p> <p>Comunicación Estructural</p>	<p>- Oral</p> <p>- Escrita</p> <p>- TIC's</p> <p>- Sinceridad</p> <p>- Apertura diálogo</p> <p>- Capacidad de Negociación</p> <p>- Oportunidad</p> <p>- Capacidad de relación</p> <p>- Contacto físico</p> <p>- Amabilidad</p> <p>- Escucha</p> <p>- Descendente</p> <p>- Ascendente</p> <p>- Horizontal</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nunca ▪ Casi nunca ▪ Regularmente ▪ Casi siempre ▪ Siempre 	Ordinal
Variable 2 Clima Organizacional	Es considerado como el espacio o el ambiente en la cual los trabajadores se relacionan y se comunican. Siendo su principal característica es la influencia en la conducta de cada uno sus miembros, en el grado de responsabilidad, su motivación y el reconocimiento personal. (Chiavenato, 2007, p.14)	<p>Liderazgo</p> <p>Motivación</p> <p>Coordinación y funciones</p> <p>Normas/</p> <p>Capacitación/</p> <p>Seguimiento</p>	<p>- Toma de decisiones</p> <p>- Nivel de control</p> <p>- Capacitación</p> <p>- Promoción</p> <p>- Presión por producir</p> <p>- Relaciones interpersonales</p> <p>- Bienestar</p> <p>- Retribución al desempeño</p> <p>- Retroalimentación de desempeño</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nunca ▪ Casi nunca ▪ Regularmente ▪ Casi siempre ▪ Siempre 	Ordinal

Nota. La tabla muestra la operacionalización de las variables en estudio.



CAPITULO III

METODOLOGIA

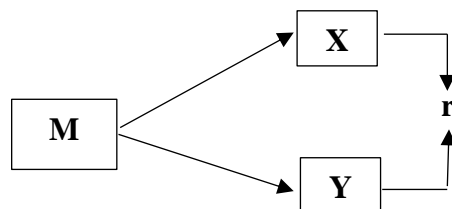
3.1. Tipo de Investigación

La investigación por su finalidad fue aplicada porque la investigación estuvo orientada a determinar la relación entre la comunicación interna con el clima organizacional en el Hospital de Apoyo de Recuay, respecto al tipo investigación aplicada, Sabino (1992) refiere que, las investigaciones aplicadas su finalidad es perseguir cambios, con fines directos e inmediatos (p.42).

La investigación por su alcance fue correlacional, debido a que buscó medir la relación de la comunicación interna sobre el clima organizacional en el Hospital de Apoyo de Recuay. Este tipo de investigaciones Hernández et al (2014) lo define como aquellas que tienden a conocer la relación o grado de asociación en un contexto determinado de dos o más conceptos, categorías o variables (p.93).

3.2. Diseño de investigación

El diseño de la Investigación fue no experimental, por lo que para la recolección de la información y el logro de los objetivos se usó un diseño específico de corte Transversal, esto porque la información se recolectó en un solo periodo de tiempo de acuerdo al cronograma propuesto (Hernández, 2014). Siguiendo el siguiente esquema:



Donde

M: Muestra

X: Variable independiente

Y; Variable dependiente

r: Prueba estadística de influencia

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población:

La investigación se realizó con el personal asistencial del el Hospital de Apoyo de Recuay, que hacen un total de 42, quienes cumplieron con los siguientes criterios de inclusión y exclusión.

Criterios de inclusión

- Personal asistencial que se encuentre en actividad durante el proceso de recolección de datos
- Personal asistencial con contrato por administración de servicios (CAS) mayor a tres meses.
- Personal asistencial que acepte voluntariamente responder el instrumento de recolección de datos y firmen el consentimiento informado.

Criterios de exclusión

- Personal administrativo con contrato por terceros
- Personal asistencial que labora como Servicio Rural Urbano Marginal (SERUM).
- Personal asistencial contratado por la Municipalidad de Recuay.
- Personal con licencia por más de tres meses.

3.3.2. Muestra

Para la investigación no fue necesario calcular una muestra debido al tamaño de la población, en consecuencia, se usó una muestra censal.

El muestreo fue no probabilístico porque no hubo selección de las unidades de análisis debido a que para la investigación se usó a todos los sujetos de la población.

3.3.3. Unidad de Análisis

Cada uno del personal asistencial que labora en el Hospital de Apoyo de Recuay.

3.4. Técnicas e Instrumento(s) de recolección de datos

Técnica: La encuesta

Instrumento: cuestionario (Anexo 1), distribuido de la siguiente manera:

I. Datos Generales del evaluado

II. Comunicación interna

2.1. Canales de comunicación	Contiene 05 ítems
2.2. Comunicación esencial	Contiene 05 ítems
2.3. Comunicación operativa	Contiene 05 ítems
2.4. Comunicación estratégica	Contiene 05 ítems
2.5. Tipos de comunicación	Contiene 05 ítems

Las respuestas para cada ítem será tipo escala de Licker

1. Nunca
2. Casi nunca
3. Regularmente
4. Casi siempre

5. Siempre

III. Clima organizacional

3.1. Liderazgo Contiene 05 ítems

3.2. Motivación Contiene 05 ítems

3.3. Coordinación y funciones Contiene 05 ítems

3.4. Normas/Capacitación/Seguimiento Contiene 05 ítems

Las respuestas para cada ítem será tipo escala de Licker

1. Nunca

2. Casi nunca

3. Regularmente

4. Casi siempre

5. Siempre

Validación

La validación del instrumento se realizó mediante el análisis de contenido basado en la opinión de juicio de expertos, para ello se solicitó opinión a 05 profesionales con Maestría en Gestión y Gerencia en los Servicios de Salud.

Los resultados de la opinión de los expertos que se muestran en los anexos N° 3, todos opinaron en el 100% de que el instrumento era válido en tanto guardaba relación con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.

Confiabilidad

Para la confiabilidad del instrumento se usó el Coeficiente Alfa de Crombach, para el efecto se tomó en cuenta una muestra piloto de 15 trabajadores asistenciales del Hospital Víctor Ramos Guardia, que cumplieron las mismas

condiciones de los trabajadores del Hospital de Apoyo Recuay, cuyos resultados se muestran en las siguientes tablas.

Variable: Comunicación Interna

Tabla 1: Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	15	100,0

Tabla 2: Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,835	25

Variable: Clima Organizacional

Tabla 3: Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	15	100,0

Tabla 4: Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,918	20

De los resultados obtenidos a través de coeficiente Alfa de Cronbach se puede concluir que el instrumento es confiable por lo que se procedió a su aplicación.

3.5. Plan de procesamiento y análisis estadístico de datos

a) **Análisis descriptivo:** Con los datos que se obtuvieron de las unidades de análisis se conformó una base de datos que se construyó en el programa estadístico SPSS versión 25. El análisis de la información se realizó mediante tablas estadísticas unidimensionales y bidimensionales, también se hizo uso de medidas estadísticas que respondan a los indicadores de las variables.

b) **Contrastación de hipótesis:** Se realizó mediante la prueba de hipótesis:

Ho: Hipótesis nula

Hi: Hipótesis alterna

α : Nivel de Significancia: 5%

Estadístico de prueba: $\chi^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$. $\rightarrow \chi^2$: Distribución Chi Cuadrado

Decisión: Si p valor > 0.05 No existe relación de influencia

Si p valor < 0.05 Existe relación de influencia

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Presentación de Resultados

Tabla 3

Comunicación interna con el clima organización del personal asistencial del Hospital de Apoyo, Recuay, 2020.

CLIMA ORGANIZACIONAL		COMUNICACION INTERNA			Total
		Mala	Regular	Buena	
Mal	N°	3	1	0	4
	%	7,1	2,4	0,0	9,5
Regular	N°	2	22	4	28
	%	4,8	52,4*	9,5	66,7
Buena	N°	0	3	7	10
	%	0,0	7,1	16,7	23,8
Total	N°	5	26	11	42
	%	11,9	64,3	23,8	100,0

Nota. Los datos fueron obtenidos de la encuesta al personal asistencial

*Los resultados que se muestran en la tabla se aprecian que el mayor porcentaje 52,4% del personal opinaron que la comunicación interna y el clima laboral fue regular.

Tabla 4:

Canales de la comunicación interna con el clima organizacional del personal asistencial del Hospital de Apoyo, Recuay, 2020.

CLIMA ORGANIZACIONAL		CANALES DE COMUNICACION			Total
		Mala	Regular	Buena	
Mal	N°	3	1	0	4
	%	7,1	2,4	0,0	9,5
Regular	N°	2	22	4	28
	%	4,8	52,4*	9,5	66,7
Buena	N°	0	4	6	10
	%	0,0	9,5	14,3	23,8
Total	N°	5	27	10	42
	%	11,9	64,3	23,8	100,0

Nota. Los datos fueron obtenidos de la encuesta al personal asistencial

*Los resultados que se muestran en la tabla se aprecian que el mayor porcentaje 52,4% del personal asistencial opinaron que los canales de comunicación interna y el clima organizacional es regular.

Tabla 5:

Comunicación esencial con el clima organizacional del personal asistencial del Hospital de Apoyo, Recuay, 2020.

CLIMA ORGANIZACIONAL		COMUNICACION ESENCIAL			Total
		Mala	Regular	Buena	
Mal	N°	3	0	1	4
	%	7,1	0,0	2,4	9,5
Regular	N°	5	20	3	28
	%	11,9	47,7*	7,1	66,7
Buena	N°	1	6	3	10
	%	2,4	10,3	7,1	23,8
Total	N°	9	26	7	42
	%	21,4	70,0	16,6	100,0

Nota. Los datos fueron obtenidos de la encuesta al personal asistencial

*Los resultados que se muestran en la tabla se aprecian que el mayor porcentaje 47,7% del personal asistencial opinaron que la comunicación esencial de comunicación interna y el clima organizacional es regular.

Tabla 6:

Comunicación operativa con el clima organizacional del personal asistencial del Hospital de Apoyo, Recuay, 2020.

CLIMA ORGANIZACIONAL		COMUNICACION OPERATIVA			Total
		Mala	Regular	Buena	
Mal	N°	2	1	1	4
	%	4,8	2,4	2,4	9,5
Regular	N°	0	24	4	28
	%	0,0	57,1*	9,5	66,7
Buena	N°	1	3	6	10
	%	2,4	7,1	14,3	23,8
Total	N°	3	28	11	42
	%	7,1	66,7	26,2	100,0

Nota. Los datos fueron obtenidos de la encuesta al personal asistencial

*Los resultados que se muestran en la tabla se aprecian que el mayor porcentaje 57,1% del personal asistencial opinaron que la comunicación operativa de comunicación interna y el clima organizacional es regular.

Tabla 7:

Relación de la comunicación estratégica y el clima organizacional del personal asistencial del Hospital de Apoyo, Recuay, 2020.

CLIMA ORGANIZACIONAL		COMUNICACION ESTRATEGICA			Total
		Mala	Regular	Buena	
Mal	N°	1	3	0	4
	%	2,4	7,1	0,0	9,5
Regular	N°	1	18	9	28
	%	2,4	42,9*	21,4	66,7
Buena	N°	0	1	9	10
	%	0,0	2,4	21,4	23,8
Total	N°	2	22	18	42
	%	4,8	52,4	42,9	100,0

Nota. Los datos fueron obtenidos de la encuesta al personal asistencial

*Los resultados que se muestran en la tabla se aprecian que el mayor porcentaje 42,9% del personal asistencial opinaron que la comunicación estratégica de la comunicación interna y el clima organizacional es regular.

Tabla 8:

Comunicación estructural y el clima organizacional del personal asistencial del Hospital de Apoyo, Recuay, 2020.

CLIMA ORGANIZACIONAL		COMUNICACION ESTRUCTURAL			Total
		Mala	Regular	Buena	
Mal	N°	3	1	0	4
	%	7,1	2,4	0,0	9,5
Regular	N°	3	21	4	28
	%	7,1	50,0*	9,5	66,7
Buena	N°	0	2	8	10
	%	0,0	4,8	19,0	23,8
Total	N°	6	24	12	42
	%	14,3	57,1	28,6	100,0

Nota. Los datos fueron obtenidos de la encuesta al personal asistencial

*Los resultados que se muestran en la tabla se aprecian que el mayor porcentaje 50,0% del personal asistencial opinaron que la comunicación estructural de la comunicación interna y el clima organizacional es regular.

4.2 Prueba de hipótesis

a. Hipótesis

Ho: La comunicación interna no influye significativamente con el clima organizacional en el Hospital de Apoyo de Recuay, 2020.

Ha: La comunicación interna influye significativamente con el clima organizacional en el Hospital de Apoyo de Recuay, 2020

b. Nivel de significancia

$$\alpha = 5\% = 0,05$$

c. Estadístico de prueba

$$\chi^2 = \sum_i \frac{(\text{observada}_i - \text{teórica}_i)^2}{\text{teórica}_i}$$

Pruebas de Chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	28,772 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	22,245	4	,000
Asociación lineal por lineal	17,221	1	,000
N de casos válidos	42		

a. 6 casillas (66.7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .48.

d. Decisión

No rechazar Ha si p-valor < 0,05. Caso contrario se rechaza.

p-valor = 0,000 < 0,05 NO rechaza Ha.

e. Conclusión

La prueba estadística Chi-cuadro demuestra que existe relación de influencia significativa de la comunicación interna sobre el clima organizacional, con el nivel de error $p = 0,000 < p = 0,05$

Hipótesis específica N° 1.

a. Hipótesis

Ho: Los canales de la comunicación interna no influye significativamente con el clima organizacional en el Hospital de Apoyo de Recuay, 2020.

Ha: Los canales de la comunicación interna influye significativamente con el clima organizacional en el Hospital de Apoyo de Recuay, 2020

b. Nivel de significancia

$$\alpha = 5\% = 0,05$$

c. Estadístico de prueba

$$\chi^2 = \sum_i \frac{(\text{observada}_i - \text{teórica}_i)^2}{\text{teórica}_i}$$

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	25,387 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	19,149	4	,001
Asociación lineal por lineal	14,868	1	,000
N de casos válidos	42		

a. 6 casillas (66.7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .48.

d. Decisión

No rechazar Ha si p-valor < 0,05. Caso contrario se rechaza.

Resultado: p-valor = 0,000 < 0,05 NO rechaza Ha.

e. Conclusión

La prueba estadística Chi-cuadro demuestra que existe relación de influencia significativa de los canales de comunicación interna sobre el clima organizacional, con el nivel de error $p = 0,000 < p = 0,05$

Hipótesis específica N° 2.

a. Hipótesis

Ho: La comunicación esencial no influye significativamente con el clima organizacional en el Hospital de Apoyo de Recuay, 2020.

Ha: La comunicación esencial influye significativamente con el clima organizacional en el Hospital de Apoyo de Recuay, 2020

b. Nivel de significancia

$$\alpha = 5\% = 0,05$$

c. Estadístico de prueba

$$\chi^2 = \sum_i \frac{(\text{observada}_i - \text{teórica}_i)^2}{\text{teórica}_i}$$

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	24,728 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	20,790	4	,000
Asociación lineal por lineal	13,466	1	,000
N de casos válidos	42		

a. 6 casillas (66.7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .67.

d. Decisión

No rechazar Ha si p-valor < 0,05. Caso contrario se rechaza.

Resultado: p-valor = 0,000 < 0,05 NO rechaza Ha.

e. Conclusión

La prueba estadística Chi-cuadro demuestra que existe relación de influencia significativa del canal esencial de la comunicación interna sobre el clima organizacional, con el nivel de error $p = 0,000 < p = 0,05$

Hipótesis específica N° 3.

a. Hipótesis

Ho: La comunicación operativa no influye significativamente con el clima organizacional en el Hospital de Apoyo de Recuay, 2020.

Ha: La comunicación operativa influye significativamente con el clima organizacional en el Hospital de Apoyo de Recuay, 2020

b. Nivel de significancia

$$\alpha = 5\% = 0,05$$

c. Estadístico de prueba

$$\chi^2 = \sum_i \frac{(\text{observada}_i - \text{teórica}_i)^2}{\text{teórica}_i}$$

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	19,483 ^a	4	,001
Razón de verosimilitud	14,507	4	,006
Asociación lineal por lineal	11,757	1	,001
N de casos válidos	42		

a. 6 casillas (66.7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .29.

d. Decisión

No rechazar Ha si p-valor < 0,05. Caso contrario se rechaza.

Resultado: p-valor = 0,000 < 0,05 NO rechaza Ha.

e. Conclusión

La prueba estadística Chi-cuadro demuestra que existe relación de influencia significativa del canal de comunicación operativa de la comunicación interna sobre el clima organizacional, con el nivel de error $p = 0,001 < p = 0,05$

Hipótesis específica N° 4.

a. Hipótesis

Ho: La comunicación estratégica no influye significativamente con el clima organizacional en el Hospital de Apoyo de Recuay, 2020.

Ha: La comunicación estratégica influye significativamente con el clima organizacional en el Hospital de Apoyo de Recuay, 2020

b. Nivel de significancia

$$\alpha = 5\% = 0,05$$

c. Estadístico de prueba

$$\chi^2 = \sum_i \frac{(\text{observada}_i - \text{teórica}_i)^2}{\text{teórica}_i}$$

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	16,227 ^a	4	,003
Razón de verosimilitud	17,132	4	,002
Asociación lineal por lineal	13,351	1	,000
N de casos válidos	42		

a. 6 casillas (66.7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .19.

d. Decisión

No rechazar Ha si p-valor < 0,05. Caso contrario se rechaza.

Resultado: p-valor = 0,000 < 0,05 NO rechaza Ha.

e. Conclusión

La prueba estadística Chi-cuadro demuestra que existe relación de influencia significativa del canal de comunicación estratégica sobre el clima organizacional, con el nivel de error $p = 0,003 < p = 0,05$

Hipótesis específica N° 5:

a. Hipótesis

Ho: La comunicación estructural no influye significativamente con el clima organizacional en el Hospital de Apoyo de Recuay, 2020.

Ha: La comunicación estructural influye significativamente con el clima organizacional en el Hospital de Apoyo de Recuay, 2020

b. Nivel de significancia

$$\alpha = 5\% = 0,05$$

c. Estadístico de prueba

$$\chi^2 = \sum_i \frac{(\text{observada}_i - \text{teórica}_i)^2}{\text{teórica}_i}$$

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	29,100 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	24,721	4	,000
Asociación lineal por lineal	18,721	1	,000
N de casos válidos	42		

a. 6 casillas (66.7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .57.

d. Decisión

No rechazar Ha si p-valor < 0,05. Caso contrario se rechaza.

Resultado: p-valor = 0,000 < 0,05 NO rechaza Ha.

e. Conclusión

La prueba estadística Chi-cuadro demuestra que existe relación de influencia significativa del canal de comunicación estructural interna sobre el clima organizacional, con el nivel de error $p = 0,000 < p = 0,05$

4.3 Discusión

La investigación tuvo como propósito determinar de qué manera la comunicación interna influye en el clima organización del personal asistencial del Hospital de Apoyo, Recuay. En el entendido la comunicación en el interior de las organizaciones más aun si éstas son de salud juega un rol preponderante en las relaciones entre los trabajadores, generando confianza para desarrollar un trabajo coordinado y en equipo de forma responsable usando adecuadamente los recursos en el desempeño de sus funciones. Es por ello que La Porte (2001), refiere que el objeto de un sistema de comunicación consiste en mejorar la calidad del trabajo de los colaboradores con lo cual se debe cumplir con la misión de la organización.

Los resultados del objetivo general se muestran en la tabla 1, en la que se demuestra la relación la comunicación interna con el clima organización del personal asistencial del Hospital de Apoyo, Recuay, se demostró que el mayor porcentaje 52,4% opinaron que la comunicación interna y el clima organizacional es regular demostrándose que existe relación significativa de influencia entre las variables. Los resultados de la investigación son compatibles con los de Rivera, (2019), investigación realizada en el hospital de Carlota en Montemorelos de México quien demostró la existencia del 19,6%, de variabilidad de la comunicación interna sobre el desempeño laboral, así mismo concluye que existe relación lineal positiva de grado moderado de las variables estudiadas, los resultados coincidentes son atribuibles a que en ambas instituciones la relación de los componentes de la comunicación interna de la organización no logran impactar en los trabajadores puesto que el objetivo de la

comunicación es mejorar la calidad del trabajo, como señala La Ponte (2001) referente a la comunicación interna es un tipo de comunicación que favorece y promueve las relaciones de forma eficiente entre los trabajadores y los directivos de la organización.

Los resultados de los objetivos específicos se muestran de la tabla 1 a la 6, los resultados del primer objetivo en la que se relacionó los canales de la comunicación interna con el clima organizacional se demostraron que el mayor porcentaje 52,4% del personal asistencial del Hospital de Apoyo de Recuay opinaron que los canales de comunicación interna y el clima organizacional es regular, demostrándose así mismo que existe relación significativa. Los resultados del objetivo específico tres en donde se relacionó la comunicación esencial con el clima organizacional se demostró que esta relación es regular en la opinión del 47,7%, demostrándose así mismo que existe relación significativa, respecto al objetivo tercero que propone la relación de la comunicación operativa con el clima organizacional, demostrándose que el mayor porcentaje 57,1% del personal opinaron que la comunicación operativa y el clima organizacional es regular, demostrándose así mismo que existe relación significativa. En el objetivo cuarto en la que se relación la comunicación estratégica con el clima organizacional los resultados demuestran que el mayor porcentaje 42,9% del personal asistencial opinaron que la comunicación estratégica y el clima organizacional es regular, y existe relación significativa entre ambas variables. En el objetivo sexto que relaciona la comunicación estructural con el clima organizacional del personal asistencial se demuestra que el mayor porcentaje 50,0% del personal asistencial del opinaron que la comunicación estructural y el clima organizacional es regular,

demostrándose que existe relación significativa entre ambas variables. Los resultados son similares a los de Cuba (2018) quien demostró que los trabajadores del CLAS San Juan Bautista de Ayacucho quien demostró que el 56,7% opinaron que la comunicación interna es irregular con una relación directa y significativa de la con la satisfacción liberal, peor diferentes a los Vilcachagua (2018), quien relaciono la comunicación interna con la salud ocupacional demostrando que el 77,6% refieren que ayuda a la identificación, el 64,)% ayuda a la integración el 52,3% manifestaron que la comunicación aporta a la calidad de la institución, concluyendo la comunicación interna a logrado los estándares de aprobación de la institución, respecto a la investigación alcanzo estos resultados debido a que la comunicación interna aun no alcanzado los niveles de eficiencia y efectividad que señala Rojas (2000), porque considera que el nivel de eficiencia de la Comunicación interna es un pilar importante porque está ligado directamente con los proceso básicos de la organización y es efectiva porque desarrolla políticas para la motivación, el liderazgo de los equipos de trabajo de la organización, es por ello que se hace necesario mejorara estos roles para mejorar la calidad de atención de la organización.

Conclusiones

De los resultados obtenidos se puede concluir que:

- a. Se ha demostrado que el mayor porcentaje del personal asistencial del Hospital de Apoyo de Recuay opinaron que la comunicación interna es regular, así como también el clima organizacional. La prueba estadística Chi-cuadro demuestra que existe relación de influencia significativa de la comunicación interna sobre el clima organizacional, con el nivel de error $p = 0,000 < p = 0,05$.
- b. Se ha analizado que el mayor porcentaje del personal asistencial del Hospital de Apoyo de Recuay opinaron que los canales de comunicación interna son regulares, así como también el clima organizacional. La prueba estadística Chi-cuadro demuestra que existe relación de influencia significativa de los canales de comunicación interna sobre el clima organizacional, con el nivel de error $p = 0,000 < p = 0,05$.
- c. Se ha demostrado que el mayor porcentaje del personal asistencial del Hospital de Apoyo de Recuay opinaron que la comunicación esencial de comunicación interna es regular, así como también el clima organizacional. La prueba estadística Chi-cuadro demuestra que existe relación de influencia significativa del canal esencial de la comunicación interna sobre el clima organizacional, con el nivel de error $p = 0,000 < p = 0,05$.
- d. Se ha demostrado que el mayor porcentaje del personal asistencial del Hospital de Apoyo de Recuay opinaron que la comunicación operativa de comunicación interna es regular, así como también del clima organizacional. La prueba estadística Chi-cuadro demuestra que existe relación de influencia significativa del canal de

- comunicación operativa de la comunicación interna sobre el clima organizacional, con el nivel de error $p = 0,001 < p = 0,05$
- e. Se ha demostrado que el mayor porcentaje del personal asistencial del Hospital de Apoyo de Recuay opinaron que la comunicación estratégica de la comunicación interna es regular, así como también del clima organizacional. La prueba estadística Chi-cuadro demuestra que existe relación de influencia significativa del canal de comunicación estratégica sobre el clima organizacional, con el nivel de error $p = 0,003 < p = 0,05$
- f. Se demostró que el mayor porcentaje 50,0% del personal asistencial del Hospital de Apoyo de Recuay opinaron que la comunicación estructural de la comunicación interna es regular, así como también del clima organizacional. La prueba estadística Chi-cuadro demuestra que existe relación de influencia significativa del canal de comunicación estructural interna sobre el clima organizacional, con el nivel de error $p = 0,000 < p = 0,05$

Recomendaciones

De acuerdo a las conclusiones obtenidas en el presente estudio se sugiere lo siguiente:

- a. Hacer accesible la información necesaria para tomar mejores decisiones y optimizar los procesos de trabajo en equipo. La información les proporciona seguridad y tranquilidad porque los trabajadores saben que serán informados de cualquier cambio sea positivo o negativo y que podrán preguntar, opinar y exponer sus argumentos. La dirección y jefaturas deben comunicar a los colaboradores del Hospital las metas anuales y compromisos cumplidos para hacerlo más transparente y que el trabajador se involucre.
- b. Implementar en el Hospital de Apoyo de Recuay un modelo de comunicación interna que involucre a todos los integrantes de la institución hospitalaria para mejorar las relaciones de los directivos y el personal.
- c. Generar espacios que le permita a los trabajadores puedan hacer llegar sus sugerencias, propuestas para mejorar la calidad de los servicios que presta el hospital.
- d. El equipo de gestión del Hospital de Apoyo Recuay debe proponer estrategias a fin de superar las brechas en los sistemas del clima organizacional a partir de la implementación de un sistema de comunicación interna que implica la satisfacción del personal.

Referencias bibliográficas

- Agudelo, R., et al. (2017). Clima organizacional en un hospital público de Quindío Colombia. *Cad. Bras. Ter. Ocup.*, São Carlos, v. 25, n. 3, p. 461-467, 2017.
<http://dx.doi.org/10.4322/2526-8910.ctoAO0989>.
- Armas, J. (2014). *Comunicación Interna y Clima Laboral*. [Tesis de Maestría]. Universidad Rafael Landívar.
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Armas-Jose.pdf>
- Blasco M. (2017). *Comunicación interna y Clima laboral en la Empresa*. [Tesis de Maestría]. Universidad a distancia de Madrid.
<http://www.udima.es/es/comunicacion-interna-clima-laboral-empresamaster.html>.
- Cerezo, D. (24 de noviembre 2014). *Liderazgo hoy: Ámbito Financiero*.
<http://www.ambito.com/diario/noticia.asp?id=768300>
- Charry, H., (2017). *Gestión de la comunicación interna y su relación con el clima organizacional*. [Tesis de Maestría]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. (2ª ed.). Mac Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. (8ª ed.). McGraw-Hill.
- Chiavenato I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. (2ª ed.). McGraw Hill.
- Contreras, F., Juarez, B., & Barbosa, D. (2013). Propiedades psicométricas del Test de Adjetivos de Pitcher para la evaluación del liderazgo. *International Journal of Psychological Research*.

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2011-20842013000200004

Collao, M. (2000), *Administración y Gestión Educativa*. (3ª. Ed.). Gráfica Educativa.

Daft R. y Marcic D. (2011). *Introducción a la Administración*. (6ª. ed.). Cengage.

Del Pulgar, L. (2010) *Comunicación de Empresa en Momentos Turbulentos*. (1ª. ed.).

ESIC.

Deloitte, (2011). *Sistema de Normatividad en las Organizaciones*.

<https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/risk/Gobierno-Corporativo/sistema-normatividad-otono11.pdf>

Dolan, S., Valle, R., Jackson, S. & Schuler, R. (2007). *La gestión de los recursos humanos*. (3ª. ed.). McGraw-Hill.

Gil, F. (1998). *El Liderazgo como una de las funciones de la Dirección*.

<https://www.doccity.com/es/tema-4-4-liderazgo-organizacional-gil/3342209/>

Hernández, J., Sánchez, G. y García, R. (2013). *Síndrome de burnout y clima organizacional: Relación y percepción en el personal médico que labora en los centros de salud. E-Book Análisis organizacional, política científica y desarrollo tecnológico*. [Tesis de Maestría]. Universidad Michoacana de San Nicolás Hidalgo.

Maldonado, A. (2019). *Impacto de la Comunicación Interna en el Clima Laboral del Instituto de Salud Pública*. [Tesis de Maestría]. Universidad Academia de Humanismo Cristiano.

Medina, F. (2014), *Diseño del plan de capacitación en base al modelo de retorno de inversión –ROI- para la planta central del ministerio de defensa nacional*,

- correspondiente al periodo fiscal 2013*. [Tesis de Maestría], Universidad Central del Ecuador.
- Navarro, R., Santillán, A. (2007). *Clima y compromiso organizacional*. <http://es.calamco.com/read/000383179af5baa121afd>.
- Quequejana, C. y Alipazaga, R. (2017). *Relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral en los profesionales de enfermería del servicio de nefrología del hospital Edgardo Rebagliati Martins*, [Tesis de Maestría] Universidad Privada Norbert Wiener.
- Reyes, J. (2018), *Relación de la estrategia de comunicación del hospital nacional dos de mayo y la imagen organizacional*, [Tesis de Maestría]. Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú.
- Rivera, L. (2019). *Comunicación Interna y Desempeño Laboral de los Empleados del Hospital la Carlota en Montemorelos*. [Tesis de Maestría]. Universidad de Montemorelos.
- Robibins S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. (10ª. ed.). Pearson Educación.
- Segredo, A. et al. (2017). Comunicación organizacional como dimensión necesaria para medir el clima en las organizaciones en salud pública. *Revista Horizonte sanitario* vol.16 no.1 Villahermosa ene./abr. 2017.
- Zurita, P. (2013) *Propuesta de Estrategia de Comunicación Interna en Diario El Universo*. [Tesis de Maestría]. Universidad Católica de Guayaquil.
- <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/1928/1/T-UCSG-POS-MCO-4.pdf>

Vizcaya, T. et al. (2017). La Comunicación interna y el clima organizacional en la gestión de las instituciones sanitarias. *Revista Venezolana de Salud Pública*, ISSN-e 2343-5534, ISSN 2343-5526, Vol. 5, N°. 1 (enero-junio (2017)), 2017, págs. 39-44



ANEXOS

Anexo 1

UNIVERSIDAD NACIONAL
Santiago Antúnez de Mayolo

Escuela de Post Grado

CUESTIONARIO

Estimado compañero de trabajo el presente cuestionario es parte de un trabajo de investigación titulado la relación de la comunicación interna y el clima organizacional en el Hospital de Apoyo de Recuay, los datos que Ud. proporcione son confidenciales y solo serán utilizados para fines de la investigación. Los Resultados servirán para proponer mejoras para nuestro Hospital, por lo que se le agradece su valiosa colaboración.

I. Datos Generales

Edad.....

Sexo: Femenino Masculino

Grado de Instrucción:

Primaria Secundaria

Técnico Superior

Años de laborar en el Hospital:

Servicio que labora en el trabajo:

Función que realiza

Asistencial Responsable de Servicio

II. Variable: Comunicación interna

Indicaciones:

A continuación, se le presenta un conjunto de enunciados. Marque con un aspa (X) la alternativa que Ud. considera pertinente, según como se detalla a continuación:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	Regularmente	Casi siempre	Siempre

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
Canales de comunicación						
01	En el Hospital el uso del canal de comunicación oral es oportuna entre el personal asistencial y los Directivos.					
02	El canal de comunicación escrita se usa como medio formal para transmitir la información oficial al personal asistencial.					
03	Se publica en forma periódica los logros del personal asistencial y de la organización.					
04	La comunicación oral y escrita permite la integración del personal asistencial.					
05	El uso de las TIC's. favorece la comunicación oral y escrita lo cual mejora la calidad del servicio asistencial.					
Comunicación esencial						
06	La comunicación entre los directivos y el personal asistencial es sincera, transparente y oportuna.					
07	Los Directivos del Hospital están dispuestos al diálogo para solucionar los conflictos y reclamos laborales del personal asistencial.					
08	Los Directivos del Hospital escuchan y atienden los planteamientos que hace el personal asistencial.					
09	Los Directivos del Hospital generan espacios para encuentros presenciales y virtuales con el personal asistencial que favorecen el dialogo.					
10	Se siente escuchado por los Directivos del Hospital y su opinión es tomada en cuenta.					
Comunicación operativa						
11	Los Directivos del Hospital se relacionan en forma frecuente con el personal asistencial.					
12	La comunicación entre el personal asistencial generalmente es directa (cara a cara), asertiva y con empatía.					
13	El personal asistencial identifica y valora el momento oportuno para conversar con los Directivos del Hospital.					
14	El personal asistencial comunica su disponibilidad para colaborar en las actividades del servicio donde labora.					

15	Los directivos del Hospital usan un lenguaje claro cuando imparten directivas al personal asistencial para desarrollar las actividades programadas del servicio donde labora.					
Comunicación estratégica						
16	El personal asistencial conoce y aplica la visión, misión y objetivos del Hospital.					
17	El saludo entre el personal asistencial es amable, sincero que favorece las relaciones laborales.					
18	Las relaciones interpersonales del personal asistencial son adecuadas que permiten el logro de los objetivos del Hospital.					
19	El trabajo en equipo que realiza el personal asistencial permite el logro de los objetivos del Hospital.					
20	Los Directivos del Hospital promueven reuniones informativas, para analizar el funcionamiento institucional y formular planes de mejora continua					
Comunicación estructural						
21	Los Directivos del Hospital comunican los objetivos institucionales que fomente una idea común de la misión e identidad entre los miembros del personal asistencial.					
22	Los Directivos del Hospital explican con claridad las funciones del puesto de trabajo y los límites de responsabilidades del personal asistencial.					
23	El personal asistencial usa las TIC's para una comunicación fluida dentro de los servicios, así como, con los Directivos del Hospital.					
24	El Hospital dispone procedimientos para la comunicación entre el personal asistencial y con otros servicios afines.					
25	El personal asistencial comparte funciones entre los diferentes servicios					

III. Variable: Clima Organizacional

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
Liderazgo						
01	Los Directivos del Hospital aplican la normatividad tal como están establecidas.					
02	Los Directivos del Hospital brindan soporte integral para dar solución a los problemas del personal asistencial.					
03	En el Hospital se cuenta con un modelo de gestión del talento humano orientado al personal asistencial.					
04	Cuando logro un buen resultado o realizo algo sobresaliente en mi Servicio, mi jefe inmediato reconoce mi aportación.					
05	Cuando llego a cometer algún error, mi jefe inmediato lo detecta en forma oportuna, luego me informa con asertividad.					
Motivación						
06	Los Directivos del Hospital promueven para que el personal asistencial genere nuevas ideas para el logro de los objetivos institucionales.					
07	Siente el respaldo de los Directivos del Hospital para poner en marcha sus iniciativas.					
08	Se siente satisfecho en el servicio donde labora.					
09	El sistema de compensación que realizan los Directivos del Hospital es justo para el trabajo que realiza.					
10	Se siente satisfecho con la remuneración que recibe por el trabajo que realiza en el Hospital.					
Coordinación y Funciones						
11	Existe apoyo mutuo entre el personal asistencial para mejorar la calidad de servicio.					
12	En el Hospital se aplican las buenas prácticas de coordinación a nivel del personal asistencial para mejorar la calidad de servicio.					
13	En el Hospital se realizan reuniones organizadas y productivas con el personal asistencial para analizar y tomar decisiones sobre la mejora continua.					
14	En el Hospital las funciones y responsabilidades del personal asistencial están claramente definidas					
15	La estructura organizacional del Hospital es claramente conocida por el personal asistencial.					
Normas/Capacitación/Seguimiento						

16	El personal asistencial conoce las políticas y normas desde que inició su relación laboral en el Hospital.					
17	En el servicio del personal asistencial se desarrolla un plan de trabajo considerando: objetivos, metas, responsables y tiempos.					
18	En el Hospital se realiza capacitaciones constantes para mejorar las capacidades y habilidades y destrezas del personal asistencial.					
19	Las capacitaciones que Ud. ha recibido han contribuido en el mejor desempeño de sus funciones.					
20	En el Hospital existen normas claras para el control y seguimiento del desempeño del personal asistencial.					

MUCHAS GRACIAS

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo.....acepto participar voluntariamente en el estudio de investigación titulado: **COMUNICACIÓN INTERNA Y SU RELACIÓN CON EL CLIMA ORGANIZACIÓN, HOSPITAL DE APOYO DE RECUAY, 2019**, por lo cual declaro que sido informado sobre el objetivo, justificación del estudio, así mismo he tenido la oportunidad de hacer preguntas sobre las dudas que tuve y todas ellas han sido absueltas con eficiencia, claridad y bien fundamentadas por el investigador

Mi participación consistirá en responder con veracidad a las preguntas formuladas, así mismo he sido informado que si decido en cualquier momento no continuar participando del estudio después de haber firmado el presente documento, estaré en la libertad de hacerlo sin ninguna represalia para mi persona.

El investigador se compromete a cumplir con los principios de la confidencialidad, anonimato referente a la información obtenida, los resultados se darán a conocer de forma general, guardando en reserva la identidad de cada informante. Asimismo, el investigador se compromete que luego de obtener los resultados se dedicará activamente a revertir los resultados negativos de ser el caso.

Habiendo recibido toda la información respecto a la presente investigación doy mi consentimiento informado y autorizo mi participación refrendando con mi firma el presente documento.

.....
D.N.I. N°.....

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

COMUNICACIÓN INTERNA RELACIONADA AL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL ASISTENCIAL, HOSPITAL DE APOYO, RECUAY, 2020

El instrumento para la recolección de datos de la investigación, será validado por jueces o expertos, la validación consta de ocho aspectos que se describen a continuación:

1. El instrumento persigue los fines de los objetivos generales
2. El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos
3. La hipótesis es atingente (atingencia: conexión, relación de una cosa con otra,) al problema y a los objetivos planteados
4. El número de los ítems que cubre cada dimensión es el correcto
5. Los ítems están redactados correctamente
6. Los ítems no despiertan ambigüedades
7. El instrumento que se va aplicar llega a la comprobación de la hipótesis
8. La (s) hipótesis está formulada correctamente

RESULTADOS DE LA VALIDACION

LEYENDA

PUNTUACIÓN

A: Adecuado

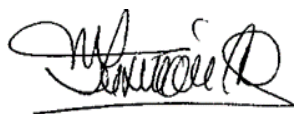
1

I: Inadecuado

0

Validez del Contenido:

JUEZ	Ítem	Ítem	Ítem	Ítem	Ítem	Ítem	Ítem	Ítem	TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	
Dra. Magna Guzmán Avalos	1	1	1	1	1	1	1	1	8
TOTAL									



.....
Dra. Magna Guzmán Avalos

COFP: 04443

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

COMUNICACIÓN INTERNA RELACIONADA AL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL ASISTENCIAL, HOSPITAL DE APOYO, RECUAY, 2020

El instrumento para la recolección de datos de la investigación, será validado por jueces o expertos, la validación consta de ocho aspectos que se describen a continuación:

1. El instrumento persigue los fines de los objetivos generales
2. El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos
3. La hipótesis es atingente (atingencia: conexión, relación de una cosa con otra,) al problema y a los objetivos planteados
4. El número de los ítems que cubre cada dimensión es el correcto
5. Los ítems están redactados correctamente
6. Los ítems no despiertan ambigüedades
7. El instrumento que se va aplicar llega a la comprobación de la hipótesis
8. La (s) hipótesis está formulada correctamente

RESULTADOS DE LA VALIDACION

LEYENDA

PUNTUACIÓN

A: Adecuado

1

I: Inadecuado

0

Validez del Contenido:

JUEZ	Ítem	Ítem	Ítem	Ítem	Ítem	Ítem	Ítem	Ítem	TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	
2. Mag. Magaly Giovana Javier Rosario	1	1	1	1	1	1	1	1	8
TOTAL									



.....
Mag. Magaly Giovana Javier Rosario
 CEP:60996

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

COMUNICACIÓN INTERNA RELACIONADA AL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL ASISTENCIAL, HOSPITAL DE APOYO, RECUAY, 2020

El instrumento para la recolección de datos de la investigación, será validado por jueces o expertos, la validación consta de ocho aspectos que se describen a continuación:

1. El instrumento persigue los fines de los objetivos generales
2. El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos
3. La hipótesis es atingente (atingencia: conexión, relación de una cosa con otra,) al problema y a los objetivos planteados
4. El número de los ítems que cubre cada dimensión es el correcto
5. Los ítems están redactados correctamente
6. Los ítems no despiertan ambigüedades
7. El instrumento que se va aplicar llega a la comprobación de la hipótesis
8. La (s) hipótesis está formulada correctamente

RESULTADOS DE LA VALIDACION

LEYENDA

PUNTUACIÓN

A: Adecuado

1

I: Inadecuado

0

Validez del Contenido:

JUEZ	Ítem	Ítem	Ítem	Ítem	Ítem	Ítem	Ítem	Ítem	TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	
Mag. Irma Patricia Mendoza Albornoz.	1	1	1	1	1	1	1	1	8
TOTAL									



MG. MENDOZA ALBORNOZ IRMA PATRICIA

COP: 23161

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

COMUNICACIÓN INTERNA RELACIONADA AL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL ASISTENCIAL, HOSPITAL DE APOYO, RECUAY, 2020

El instrumento para la recolección de datos de la investigación, será validado por jueces o expertos, la validación consta de ocho aspectos que se describen a continuación:

1. El instrumento persigue los fines de los objetivos generales
2. El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos
3. La hipótesis es atingente (atingencia: conexión, relación de una cosa con otra,) al problema y a los objetivos planteados
4. El número de los ítems que cubre cada dimensión es el correcto
5. Los ítems están redactados correctamente
6. Los ítems no despiertan ambigüedades
7. El instrumento que se va aplicar llega a la comprobación de la hipótesis
8. La (s) hipótesis está formulada correctamente

RESULTADOS DE LA VALIDACION

LEYENDA

PUNTUACIÓN

A: Adecuado

1

I: Inadecuado

0

Validez del Contenido:

JUEZ	Ítem	Ítem	Ítem	Ítem	Ítem	Ítem	Ítem	Ítem	TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	
Mag. Karinn Jaimes Neglia	1	1	1	1	1	1	1	1	8
TOTAL									

.....
Mag. Kárinñ Jaimes Neglia
 CEP. 44256

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

COMUNICACIÓN INTERNA RELACIONADA AL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL ASISTENCIAL, HOSPITAL DE APOYO, RECUAY, 2020

El instrumento para la recolección de datos de la investigación, será validado por jueces o expertos, la validación consta de ocho aspectos que se describen a continuación:

1. El instrumento persigue los fines de los objetivos generales
2. El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos
3. La hipótesis es atingente (atingencia: conexión, relación de una cosa con otra,) al problema y a los objetivos planteados.
4. El número de los ítems que cubre cada dimensión es el correcto.
5. Los ítems están redactados correctamente
6. Los ítems no despiertan ambigüedades
7. El instrumento que se va aplicar llega a la comprobación de la hipótesis
8. La (s) hipótesis está formulada correctamente

RESULTADOS DE LA VALIDACION

LEYENDA

PUNTUACIÓN

A: Adecuado

1

I: Inadecuado

0

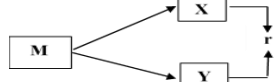
Validez del Contenido:

JUEZ	Ítem	Ítem	Ítem	Ítem	Ítem	Ítem	Ítem	Ítem	TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	
Mag. Alicia Rumuldo Torres	1	1	1	1	1	1	1	1	8
TOTAL									



.....
Mg. Alicia Rumaldo Torres
CEP 62338

6.4. Matriz de Consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>General ¿De qué manera la comunicación interna se relaciona con clima organizacional del personal asistencial del Hospital de Apoyo, Recuay, 2019?</p> <p>Específicos a. ¿Cómo los canales de la comunicación interna se relacionan con el clima organizacional del personal asistencial del Hospital de Apoyo, Recuay, 2019? b. ¿De qué manera la comunicación esencial se relaciona con el clima organizacional del personal asistencial del Hospital de Apoyo, Recuay, 2019? c. ¿Cómo la comunicación operativa se relaciona con el clima organizacional del personal asistencial del Hospital de Apoyo, Recuay, 2019? d. ¿De qué manera la comunicación estratégica se relaciona con el clima organizacional del personal asistencial del Hospital de Apoyo de Recuay, 2019? e. ¿Cómo los tipos de comunicación se relacionan con el clima organizacional del personal asistencial del Hospital de Apoyo, Recuay, 2019?</p>	<p>General Determinar la relación de la comunicación interna con el clima organizacional del personal asistencial del Hospital de Apoyo, Recuay, 2019.</p> <p>Específicos a. Analizar la relación de los canales de la comunicación interna con el clima organizacional del personal asistencial del Hospital de Apoyo, Recuay, 2019. b. Identificar la relación de la comunicación esencial con el clima organizacional del personal asistencial del Hospital de Apoyo, Recuay, 2019. c. Conocer la relación de la comunicación operativa con el clima organizacional del personal asistencial del Hospital de Apoyo, Recuay, 2019. d. Analizar la relación de la comunicación estratégica con el clima organizacional del personal asistencial del Hospital de Apoyo, Recuay, 2019. e. Conocer la relación de los tipos de comunicación con el clima organizacional del personal asistencial del Hospital de Apoyo, Recuay, 2019.</p>	<p>General La comunicación interna se relaciona significativamente con el clima organizacional del personal de apoyo del Hospital de Apoyo, Recuay, 2019.</p> <p>Específicos a. Los canales de la comunicación interna se relacionan significativamente con el clima organizacional del personal de apoyo del Hospital de Apoyo, Recuay, 2019. b. La comunicación esencial se relaciona significativamente con el clima organizacional del personal de apoyo del Hospital de Apoyo, Recuay, 2019. c. La comunicación operativa se relaciona significativamente con el clima organizacional del personal asistencial del Hospital de Apoyo de Recuay, 2019. d. La comunicación estratégica se relaciona significativamente con el clima organizacional del personal asistencial del Hospital de Apoyo, Recuay, 2019. e. Los tipos de comunicación se relacionan significativamente con el clima organizacional del personal asistencial del Hospital de Apoyo, Recuay, 2019.</p>	<p>Variable 1: Clima organizacional</p> <p>Variable 2: Clima organizacional</p>	<p>Tipo de Investigación Por su Nivel: Aplicada Por su alcance: Correlacional</p> <p>Diseño de Investigación No experimental Transversal</p>  <p>Población Hospital de apoyo 79 de Recuay</p> <p>Muestra Muestra censal No probabilística</p> <p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumento Cuestionario</p> <p>Prueba de Contraste $\chi^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$ χ^2: Distribución Chi Cuadrado</p>