

**UNIVERSIDAD JAIME BAUSATE Y MEZA**  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL  
**Escuela Profesional de Periodismo**



**TESIS**

*Comunicación interna y clima organizacional en los trabajadores del  
área administrativa del Hospital Militar Central. 2022*

**(Para optar el título profesional de Licenciada en Periodismo)**

**PRESENTADO POR:**

**Nicol Melisa Chamoli Magallanes**

**ASESOR (A):**

**Mario Rubén Gonzales Ríos**

**LIMA – PERÚ**

**2022**

**INFORME DE SIMILITUD DE LA  
TESIS DE NICOL MELISA CHAMOLI MAGALLANES**

<b>INFORME</b>	
Título de la tesis	<i>Comunicación interna y clima organizacional en los trabajadores del área administrativa del Hospital Militar Central, 2022</i>
Autor/a del trabajo de investigación (tesis)	Nicol Melisa Chamoli Magallanes DNI: 74777948
Asesor/a	Nombres y Apellidos: Mario Rubén Gonzales Ríos ORCID: <a href="https://orcid.org/0000-0003-4810-889X">https://orcid.org/0000-0003-4810-889X</a> DNI: 10492053
Grado/Título para obtener	Título Profesional de Licenciada en Periodismo
Fecha de la aplicación del software Turnitin	21 de diciembre de 2023
Índice de similitud	24%
Máximo permitido por la EPP de la UJBM	25 %
Responsable de la aplicación del Turnitin	Mg. Prisea G. Vilchez Samanez

**Resumen de coincidencias**

**24 %**

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4 %
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	3 %
3	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
4	repositorio.bausate.ed... Fuente de Internet	1 %
5	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
6	repositorio.unasam.ed... Fuente de Internet	1 %
7	revistas.uide.edu.ec Fuente de Internet	1 %

Nota: Ver informe de similitud completo

Lima, 23 de setiembre del 2024

Prisea G. Vilchez Samanez  
Jefe de Vigilancia de Originalidad del  
Instituto de Investigación de la UJBM

**Dedicatoria**

Dedicado a mi mamita Dulce y a mi tío Roger Magallanes

Franco quienes fueron mi inspiración en poder realizar

la presente investigación.

Desde el cielo me estuvieron guiando.

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por haberme otorgado unos padres maravillosos, ellos fueron los autores esenciales de mis sueños, agradezco por siempre estar ahí y creer en mí cada día. Gracias a mis profesores de la universidad que se cruzaron por mi camino de aprendizaje, me demostraron respeto, responsabilidad y dedicación. Asimismo, a mi asesor Mario Gonzales Ríos.

## **Presentación**

Distinguidos miembros del jurado y respetables asistentes presentes: Conforme a las disposiciones del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Jaime Bausate y Meza, tengo el honor de someter a su consideración la presente tesis titulada: *Comunicación interna y clima organizacional en los trabajadores del área administrativa del Hospital Militar Central. 2022*, la cual es presentada a ustedes con el propósito de garantizar el cumplimiento de los estándares requeridos para su respectiva aprobación.

## ÍNDICE

<i>Dedicatoria</i> .....	<i>iii</i>
<i>Agradecimiento</i> .....	<i>iv</i>
<i>Presentación</i> .....	<i>v</i>
<i>Índice</i> .....	<b><i>Error! Bookmark not defined.</i></b>
<i>Resumen</i> .....	<i>ix</i>
<i>Abstract</i> .....	<i>x</i>
<i>Introducción</i> .....	<i>xi</i>
<i>Capítulo I</i> .....	<i>13</i>
1. <i>Problema de Investigación</i> .....	<i>13</i>
1.1 <i>Descripción del problema de investigación</i> .....	<i>13</i>
1.2 <i>Formulación del problema</i> .....	<i>14</i>
1.2.1 <i>Problema General</i> .....	<i>14</i>
1.3 <i>Objetivos de la Investigación</i> .....	<i>15</i>
1.3.1 <i>Objetivo General</i> .....	<i>15</i>
1.3.2 <i>Objetivos Específicos</i> .....	<i>15</i>
1.4 <i>Justificación de la investigación</i> .....	<i>15</i>
1.4.1 <i>Justificación teórica</i> .....	<i>15</i>
1.4.2 <i>Justificación metodológica</i> .....	<i>16</i>
1.4.3 <i>Justificación de la investigación: Práctica</i> .....	<i>16</i>
1.5 <i>Delimitación de la Investigación</i> .....	<i>16</i>
1.5.1 <i>Marco temporal de la investigación</i> .....	<i>16</i>
1.5.2 <i>Marco espacial de la investigación</i> .....	<i>16</i>
1.5.3 <i>Marco social de la investigación</i> .....	<i>17</i>
<i>Capítulo II</i> .....	<i>18</i>
<i>Marco teórico</i> .....	<i>18</i>
2.1 <i>Marco Histórico</i> .....	<i>18</i>
<i>Clima organizacional</i> .....	<i>20</i>
2.2 <i>Antecedentes de la investigación</i> .....	<i>21</i>
2.2.1 <i>Antecedentes teóricos nacionales</i> .....	<i>21</i>
2.2.2 <i>Antecedentes teóricos internacionales</i> .....	<i>23</i>
2.3 <i>Bases teóricas</i> .....	<i>26</i>
2.3.1 <i>Comunicación interna</i> .....	<i>26</i>
2.3.1.1 <i>Obstáculos para el desarrollo de la comunicación en empresas</i> .....	<i>29</i>

2.3.1.2. Tipos la comunicación interna .....	30
2.3.1.3 Elementos de la comunicación interna de la empresa .....	31
2.3.1.4 Objetivos de la comunicación interna .....	32
2.3.1.5 Rol del comunicador interno .....	33
2.3.1.6 Estrategias de comunicación interna.....	34
2.3.1.7 Dimensiones de Comunicación Interna.....	35
2.3.2 Clima organizacional .....	35
2.3.2.1 Características del clima organizacional.....	37
2.3.2.2 Beneficios de un buen clima organizacional .....	38
2.3.2.3 Escalas del clima organizacional .....	39
2.3.2.4 Clima organizacional y comportamiento .....	40
3.3.2.5 Dimensiones de Clima Organizacional.....	40
2.4 Definición de Términos Básicos.....	41
Capítulo III .....	45
Metodología de la investigación.....	45
3.1 Hipótesis de investigación .....	45
3.1.1 Hipótesis general .....	45
3.1.2 Hipótesis específicas.....	45
3.2 Las variables y su operacionalización.....	45
3.2.1 Identificación de las variables y su definición.....	45
3.3 Método de investigación .....	49
3.4 Enfoque tipo y diseño de investigación .....	50
3.5 Población y muestra .....	51
3.5.1 Población .....	51
3.5.2 Muestra.....	51
3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	51
CAPÍTULO IV.....	54
RESULTADOS.....	54
4.1 Resultados descriptivos.....	54
4.2 Prueba de hipótesis general.....	66
CAPÍTULO V.....	71
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	71
5.1 Conclusiones.....	71
5.2 Recomendaciones.....	72

<i>Capítulo VI</i> .....	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
<i>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</i> .....	73
<i>ANEXOS</i> .....	80

## Resumen

La presente indagación tiene como propósito examinar la vinculación entre la comunicación interna y el clima organizacional en el área administrativa del Hospital Militar Central, 2022. Se plantea la pregunta: ¿Cómo influye la comunicación interna en el clima organizacional de los trabajadores? La premisa global, establece que la comunicación interna ejerce una influencia sustancial en el clima organizacional. Se analizan dos variables principales: La comunicación interna como independiente y el clima organizacional como dependiente.

El diseño metodológico es correlacional no experimental. Se seleccionó una muestra de 50 trabajadores, se tamizaron los instrumentos, se recolectaron y analizaron datos. La encuesta fue la técnica de recopilación, utilizando un cuestionario con 40 preguntas, 20 para cada variable. El propósito fue establecer si la comunicación interna afecta el clima organizacional en el área administrativa.

La metodología utilizada fue inductiva, utilizando premisas particulares para llegar a conclusiones generales. Los resultados revelan una influencia significativa a través de la comunicación interna y el clima organizacional. Se concluyó que una mayor comunicación interna está relacionada con un mejor clima organizacional.

En los resultados, el 70% considera que la comunicación interna es óptima y el 30% de forma regular. En el clima organizacional, el 62% indica un nivel regular en acción valorativa, el 68% ubica el desempeño en nivel óptimo y el 52% relaciona un nivel óptimo en acción valorativa con desempeño.

**Palabras claves:** Comunicación interna, clima organizacional.

## **Abstract**

The purpose of this research is to examine the link between internal communication and the organizational climate in the administrative area of the Central Military Hospital, 2022. The question arises: How does internal communication influence the organizational climate of the workers? The global premise establishes that internal communication exerts a substantial influence on the organizational climate. Two main variables are analyzed: internal communication as independent and organizational climate as dependent.

The methodological design is non-experimental correlational. A sample of 50 workers was selected, the instruments were examined, and the data were collected and analyzed. The collection technique was the survey, using a questionnaire with 40 questions, 20 for each variable. The purpose was to establish if internal communication affects the organizational climate in the administrative area.

The methodology used was inductive, using particular premises to reach general conclusions. The results reveal a significant influence through internal communication and organizational climate. It was concluded that greater internal communication is related to a better organizational climate.

In the results, 70% consider that internal communication is optimal and 30% consider it regular. In the organizational climate, 62% indicate a regular level of evaluative action, 68% place performance at an optimal level and 52% relate an optimal level of evaluative action to performance.

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

## **Introducción**

Esta indagación se concentra en investigar la comunicación interna y su influencia en el clima organizacional en los trabajadores del área administrativa en el Hospital Militar Central en el año 2022. Como resultado de este estudio se ha llegado a la conclusión que existe impacto significativo de la comunicación interna al clima organizacional. Las comunicaciones dentro de las organizaciones se consideran crucial y necesaria, debido a que permite a los colaboradores manifestar sus diversas necesidades y adaptarse a las demandas del entorno laboral. Según Fernández y Sánchez (2019) la comunicación interna se define como el proceso de coordinación entre la institución y su personal, con el objetivo de propiciar el logro de metas tanto para la organización como para los empleados.

La investigación consta de cuatro capítulos: El capítulo I: Se ejecuta el planteamiento del problema de investigación, que se centra en examinar cómo la comunicación interna influye en el clima organizacional en los trabajadores del área administrativa del Hospital Militar Central, periodo 2022, los antecedentes, es una revisión exhaustiva de los últimos 5 años de estudios previos relacionados con la comunicación interna y el clima organizacional. Se resumen los principales hallazgos y conclusiones de estas investigaciones anteriores, sus limitaciones y finalmente los objetivos generales y específicos. El objetivo general resume el propósito principal del estudio, que es puntualizar de qué manera la comunicación interna influye en el clima organizacional en los trabajadores del área administrativa del Hospital Militar Central, periodo 2022. Los objetivos específicos detallan las metas concretas que se pretenden alcanzar, como medir las dimensiones de comunicación interna en su aspecto intrapersonal, interpersonal y acción valorativa, como también las dimensiones de clima organizacional en su aspecto de liderazgo, trabajo en equipo y desempeño, para finalmente examinar la posible relación entre ambas variables y dimensiones.

Asimismo, en el capítulo II: se presenta el marco teórico, el cual se fundamenta en definiciones de conceptos clave relacionados a las variables: la comunicación interna y el clima organizacional, las dimensiones comunicación intrapersonal, interpersonal, acción valorativa, así como, liderazgo, trabajo en equipo y desempeño, correspondiente a las dimensiones de cada variable respectivamente. Se realizó una revisión exhaustiva de las teorías y modelos existentes que se vinculan con la comunicación interna y el clima organizacional. Además, se plantean las

hipótesis de investigación, las cuales establecen las relaciones esperadas entre la comunicación interna y el clima organizacional. Estas hipótesis se establecen en las teorías y evidencias previas revisadas en el marco teórico. Asimismo, se identifican y definen la variable independiente; comunicación interna y dependiente; clima organizacional, que fueron analizadas en el estudio.

El capítulo III: Engloba la metodología de la indagación, la cual comprende el diseño de la investigación, la población, muestra, técnicas e instrumentos, y la recolección de datos. Se explica el enfoque metodológico seleccionado, que en este caso es un enfoque cuantitativo, utilizando un método descriptivo correlacional. Se detalla la población objetivo del estudio, que son los colaboradores del área administrativa del Hospital Militar Central, periodo 2022. Se detalla el proceso de selección de la muestra de participantes y se justifica el tamaño de la misma, teniendo en cuenta consideraciones prácticas y estadísticas. Además, se describen las técnicas e instrumentos utilizados para recolectar los datos. En este caso, se empleó un cuestionario compuesto por 40 preguntas, basado en la escala de Likert. Se proporciona una descripción detallada de las preguntas incluidas en el cuestionario.

Por último, en el Capítulo IV: Se presentan los resultados junto con su análisis correspondiente. Se tabulan y organizan los datos recopilados a través del cuestionario, utilizando gráficos y tablas para facilitar la comprensión de los resultados. Se lleva a cabo el análisis de los resultados, interpretando y discutiendo los datos recopilados en relación con las hipótesis planteadas. Se examina la relación entre la comunicación interna y el clima organizacional en los trabajadores del área administrativa del Hospital Militar Central, periodo 2022. Se discuten los hallazgos encontrados y se analiza su relevancia para el tema de estudio, contrastándolos con los resultados de investigaciones anteriores revisadas en el marco teórico.

Finalmente, se examinan las implicaciones tanto de un contexto práctico como teórico de los hallazgos en relación a investigaciones previas afines. Además, se presentan las conclusiones obtenidas y se sugieren posibles medidas para la mejora de la comunicación interna y el entorno organizacional entre el personal del área administrativa del Hospital Militar Central durante el año 2022

## CAPÍTULO I

### 1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

#### *1.1 Descripción del problema de investigación*

En la actualidad, empresas de todo el mundo enfrentan transformaciones continuas en su entorno, requiriendo una capacidad de adaptación para asegurar su permanencia. La expansión de los mercados a nivel global y el progreso tecnológico en las comunicaciones han impulsado a las organizaciones a reorganizar tanto sus procesos de producción como sus funciones administrativas con el fin de optimizar su rendimiento. En este contexto, se hace necesario que las organizaciones sanitarias evalúen su comunicación interna y clima organizacional. Según Cuenca y Verazzi, (2020) La comunicación interna (CI) es un valor cada vez más fundamental para las organizaciones y Seema (2014) afirma que el clima organizacional es primordial para mejorar el desempeño laboral y la productividad en las instituciones. A menudo, los gerentes y directivos subestiman su relevancia.

En el área de la salud, las organizaciones sanitarias están incorporando cada vez más planes de comunicación interna donde es esencial para mejorar la calidad de los servicios. Sin embargo, su efectividad varía según factores como la cultura organizacional y la participación de los colaboradores. Evaluar el grado de implementación y los resultados óptimos requiere un análisis detallado de la adopción de políticas, la participación del personal y los indicadores del desempeño. Según Poccioni, (2020), en su estudio, reflexiones en el entorno a comunicación y organizaciones de salud en Argentina, concluye que la comunicación en las organizaciones de salud y los modelos de gestión existentes es crucial. Estos modelos reflejan cómo se organiza la atención médica, los recursos y las decisiones. La forma en que se entienda y aborde la comunicación interna tiene un impacto directo en el modelo de atención y gestión adoptado por las organizaciones de salud. La eficiente comunicación interna en un hospital resulta de vital importancia, dado que de esta variable depende el éxito o fracaso de los procedimientos que pueden incidir directamente en la calidad de vida de los pacientes. La realidad actual respecto al éxito o fracaso de los procedimientos médicos y su impacto en la calidad de vida de los pacientes, es compleja y variable. Factores como recursos disponibles, capacitación de colaboradores y cumplimiento del tratamiento influyen en ello. Comprender esta realidad requiere un análisis completo y un enfoque integral para mejorar la calidad de vida de los pacientes.

En el Perú, el asunto relacionado con la comunicación interna y el clima organizacional en los hospitales, aún no se valora lo suficiente. Según la investigación: La comunicación interna en los trabajadores administrativos del hospital de Chancay, 2022, se ha observado que existe una deficiencia en la interacción entre los colaboradores administrativos, lo cual afecta negativamente al funcionamiento eficiente del hospital (Velarde & Trinidad, 2023)

Según la investigación de García (2023) se determinó que el personal asistencial del hospital de apoyo de Recuay percibe que tanto la comunicación interna como el ambiente organizacional no alcanzan niveles óptimos, sino que se mantienen en un nivel regular. Además, los resultados de los análisis estadísticos de Chi-cuadrado mostraron una influencia significativa de la comunicación interna en el clima organizacional, con un nivel de error de  $p = 0,000$ . Esto evidencia una relación estrecha entre estos dos elementos.

En el ámbito de la salud pública, es indispensable comprender el valor de la comunicación interna en un hospital. Esta no solo impacta en la atención a los pacientes, sino también en la reputación institucional y en la eficiencia del personal. La evaluación se centra únicamente en el Hospital Militar Central, donde el nosocomio está influenciado por la calidad de su comunicación interna. Esta, a su vez, incide en el clima organizacional, el liderazgo de los colaboradores, el trabajo en equipo y en el desempeño del personal administrativo.

## **1.2 Formulación del problema**

### ***1.2.1 Problema General***

¿Cómo la comunicación interna influye en el clima organizacional en los trabajadores del área administrativa del Hospital Militar Central, periodo 2022?

### ***1.2.2 Problemas Específicos***

¿En qué medida la comunicación intrapersonal influye en el liderazgo de los trabajadores del área administrativa del Hospital Militar Central, periodo 2022?

¿De qué manera la comunicación interpersonal influye en el trabajo de equipo de los trabajadores del área administrativa del Hospital Militar Central, periodo 2022?

¿De qué manera la acción valorativa influye en el desempeño de los trabajadores del área administrativa del Hospital Militar Central, periodo 2022?

### ***1.3 Objetivos de la Investigación***

Los objetivos acostumbra a fijarse antes de la actividad, a consecuencia de que es beneficioso saber la dirección donde vamos de empezar a desplazarse, en otros términos, se podrá determinar el mejor camino hacia el éxito, solo si sabemos cuál es la meta que se propone. De esta forma, los objetivos forman parte de la planificación en cualquier ámbito.

#### ***1.3.1 Objetivo General***

Determinar de qué manera la comunicación interna influye en el clima organizacional de los trabajadores del área administrativa del Hospital Militar Central, periodo 2022.

#### ***1.3.2 Objetivos Específicos***

1. Identificar en qué medida la comunicación interpersonal influye en el liderazgo de los trabajadores del área administrativa del Hospital Militar Central, 2022.
2. Determinar en qué medida la comunicación interpersonal influye en el trabajo de equipo de los trabajadores del área administrativa del Hospital Central, 2022.
3. Determinar en qué medida la acción valorativa influye en el desempeño de los trabajadores del área administrativa del Hospital Central, 2022.

### ***1.4 Justificación de la investigación***

#### ***1.4.1 Justificación teórica***

La finalidad del presente trabajo de investigación, es dar a comprender la posible existencia de la comunicación interna y clima organizacional en el área administrativa del Hospital Militar Central, 2022.

La investigación ha revelado una brecha de conocimiento, confirmando que la comunicación interna no solo incide en el clima organizacional, si no también en el desempeño de los trabajadores.

#### ***1.4.2. Justificación metodológica***

De acuerdo con Cancela, y otros (2010) el presente trabajo, se ejecutará de manera correlacional, con la finalidad de elucidar las relaciones que prevalecen entre las variables de mayor relevancia, se recurre el empleo de los coeficientes de evaluación. Estos indicadores proporcionan información precisa acerca del grado, intensidad y orientación de la vinculación entre las variables. Dentro de las herramientas de este método son: Seleccionar el problema, elegir la muestra, escoger los instrumentos de evaluación, recopilar datos, analizar e interpretar la información.

Conforme a Trespalcios, Vásquez y Bello (2005), las encuestas representan herramientas de investigación descriptiva que requieren, en primer lugar, identificar las preguntas a formular, selección de personas de una muestra representativa de una comunidad, definir las respuestas y establecer el método utilizado para recolectar el reporte obtenido.

#### ***1.4.3 Justificación de la investigación: Práctica***

Bernal (2010) considera que la justificación en el campo de la ciencia se trata de resolver problemas, una especie de vacío científico que debe ser rellenado en todo en parte, y que amerita argumentos fuertes para desarrollar.

Esta investigación se justifica de manera práctica porque se quiere demostrar que en la organización se fomenta una buena comunicación interna y clima organizacional. Es así que los resultados servirán para verificar si la organización mantiene un buen nivel.

### ***1.5 Delimitación de la Investigación***

#### ***1.5.1. Marco temporal de la investigación***

El presente estudio se realizó en el periodo abril 2022 - julio 2022, periodo en el que se realizó el planeamiento y la ejecución de la investigación.

#### ***1.5.2. Marco espacial de la investigación***

La delimitación geográfica del presente trabajo es en el departamento de Lima, Hospital Militar Central 2022, área administrativa.

### ***1.5.3. Marco social de la investigación***

El estudio comprende a los trabajadores del área administrativa del Hospital Militar Central 2022.

## **CAPÍTULO II**

### **2. MARCO TEÓRICO**

Según Daros (2002), El marco teórico es el elemento que delimita, engloba, sitúa y subraya el significado del problema en cuestión. La teoría, en la medida en que permite describir, comprender e interpretar. El marco es el eje integral de todo el desarrollo de investigación. Sin un marco teórico, el problema no tiene sentido y no podemos seguir desarrollando un diseño metodológico para la prueba de hipótesis.

#### **2.1 Marco Histórico**

##### **Comunicación interna**

Enfatiza Montenegro (2012), La comunicación interna es una herramienta que ejecuta un papel fundamental al garantizar un ambiente laboral favorable, la ejecución efectiva de las estrategias comerciales, altos niveles de satisfacción entre los trabajadores, la construcción de una identidad corporativa sólida y, además, influye directamente en el desarrollo del talento humano. En la década de 1940, las organizaciones concebían la información como su eje central. Bajo esta premisa, los profesionales de la comunicación se propusieron reforzar los sistemas de comunicación con el propósito de mantener a los miembros de la organización debidamente informados sobre cualquier mensaje. A raíz de estas iniciativas, se acuñó el término “era de información” para referirse a este periodo

Considera Guevara (2011), En los años 1950, se identificaron tres enfoques principales que guiaron las indagaciones en el campo de la comunicación organizacional. El primer enfoque se dedicó a examinar los impactos de las redes de comunicación dentro de grupos en el desarrollo de las organizaciones; el segundo abordó la relación entre el comportamiento del colaborador y su rendimiento en la organización; y el tercero se enfocó en superar la distorsión de la información en la aplicación de la comunicación ascendente. Estas investigaciones tenían como objetivo de fortalecer la importancia del flujo comunicación descendente, al mismo tiempo que reconocían el valor de la comunicación ascendente en el contexto organizacional.

Afirma Montenegro (2012), En la década de 1960, al igual que en la década precedente, los hallazgos científicos proporcionaron el fundamento sobre el cual los investigadores basaron sus estudios en el campo de la comunicación organizacional. Durante este lapso, se profundizó en el análisis de las estructuras de comunicación y se abordó la temática ambiente laboral las instituciones. Estas iniciativas llevaron a los expertos a definir un nuevo rol en la estructura organizativa de las organizaciones, que está directamente relacionado con el ámbito de la comunicación. Este rol corresponde al supervisor eficiente, cuyo cometido diario incluye de la comunicación, contribuyendo así a la creación de entornos laborales más saludables.

Sostiene Guevara (2011), Otro de los resultados relevantes de las indagaciones efectuadas en este periodo, se relaciona con la manera en que el colaborador percibe su integración en la organización mediante su participación en el proceso de toma de decisiones, comúnmente conocido como PDM, siglas que proviene del término e inglés “Participation in Decision Making”. Estos estudios contribuyeron a revelar a los líderes de las organizaciones que cuando se valora y se escucha al trabajador, este siente motivado. Además, esto conlleva un aumento en su rendimiento para alcanzar los objetivos organizacionales.

Plantea Montenegro (2012), En la década de 1970, las investigaciones se enfocaron en diversos aspectos relevantes. Por un lado, se dedicaron a comprender a fondo el entorno laboral, así como la comunicación ascendente, particularmente bajo la supervisión eficiente. También se exploró el impacto que tiene en los grupos de trabajo la probabilidad de sostener una comunicación abierta. Además, se estableció una conexión entre la retroalimentación y el nivel de satisfacción laboral.

Enfatiza Guevara (2011), En la década de 1980, los estudios se centraron en un enfoque integral de las empresas, abordando como los miembros atribuyen significado a los elementos institucionales y la comunicación como un desarrollo organizacional. Se retomaron las indagaciones sobre el clima laboral, las relaciones entre los colaboradores y se profundizó en el análisis continuo. Asimismo, se subrayó la importancia de considerar la comunicación como un fenómeno intersubjetivo, cuya medición está directamente relacionada con la percepción de los colaboradores.

Según Contreras y Garibay (2020), En la década de 1990, se incorpora al ámbito empresarial, el rol del director de comunicación, conocido como “Dircom”. Algunos expertos consideran que este cargo representa una evolución del rol previo del supervisor eficiente, que se encargaba parcialmente de la gestión organizacional. La llegada del Dircom marca un rumbo definido hacia una gestión adecuada de la comunicación propicia la evolución de este elemento, convirtiéndolo en un implemento fundamental para la administración efectiva de cualquier entidad, independiente de su tamaño, sector de actividad, naturaleza, cultura organizacional, entre otros factores.

### **Clima organizacional**

Según Uribe Padro (2015:39), el análisis y estudio del clima organizacional ha estado en evolución desde mediados del siglo XIX. En tiempos contemporáneos, la indagación en este campo ha sido amplia y variada.

Como afirma Brunet (1999.24), A fines de los años 30, el concepto de “clima laboral” nace a través de la teoría de Kurt Lewin, esta teoría se distingue por establecer el papel que desempeñan en los individuos su relación con el entorno, donde cada persona evalúa lo que sucede a su alrededor, formando así una valoración subjetiva de su realidad y patrón de comportamiento.

Como señala Hernández y Rodríguez (1994,139) En el año 1950, se dio origen a la teoría del comportamiento sobre las Relaciones Humanas. Esta perspectiva, enfocada en la psicología organizacional aplicada a la gestión, destaca la importancia del impulso motivacional en los colaboradores y considera que la organización funciona como un sistema de toma decisiones, el cual los trabajadores actúan de forma lógica basándose en la información disponible en su entorno laboral.

Sostiene Méndez Álvarez (2006), En la actualidad, la valoración del clima organizacional ha adquirido una gran relevancia en las organizaciones, ya que representa un componente crucial en el desarrollo de la estrategia planificada de la organización. Proporciona a los directivos una perspectiva futura de la entidad y sirve como herramienta de diagnóstico de la dinámica cambiante del entorno. Esto posibilita la identificación de las necesidades reales de la institución con el futuro deseado, permitiendo así la formulación de acciones concretas para alcanzar la visión del porvenir concebido para la organización.

## **2.2 Antecedentes de la investigación**

Para desarrollar el presente propósito de la tesis, se estudiaron diversas tesis de autores tanto nacionales como internacionales para comparar su enfoque con su investigación. En este contexto se investigaron distintas tesis, nacionales e internacionales.

### **2.2.1. Antecedentes teóricos nacionales**

Zavaleta (2020) afirma que el estudio se realizó para determinar si existe una vinculación en la forma en que se comunican los trabajadores en las instituciones educativas adventistas de Trujillo 2020. El tipo de estudio fue descriptivo correlacional con un diseño no experimental. La muestra está constituida por 35 empleados de instituciones educativas adventistas de Trujillo.

El instrumento utilizado consistió en dos partes, la variable comunicación interna está constituido por 33 ítems, y la variable clima organizacional formada por 50 ítems. La confiabilidad del instrumento se midió por el análisis de Alfa de Cronbach y se utilizó el coeficiente de Pearson para determinar la correlación de variables. Los resultados del estudio mostraron que la comunicación interna se encuentra en un nivel promedio de 97.1 %, mientras que el clima organizacional es de 54.3%.

La conclusión principal de la investigación es que la comunicación interna y el clima organizacional se vinculan de manera significativa, directa y positiva, lo que sugiere que cuanto más efectiva sea la comunicación interna, mejor será el clima organizacional.

Torres (2020) asevera que la indagación se efectuó para trazar un plan de comunicación con el objetivo de mejorar el clima laboral en la institución Educativa. El tipo de exploración fue aplicada y con un enfoque cualitativo, por tanto, para obtener la información requerida se obtuvo como muestra un total de 36 participantes.

La entrevista se utilizó como técnica, elaborando un formulario de 17 a 13 preguntas acorde al individuo. Asimismo, se empleó una guía de observación y un focus group para la investigación. Los resultados del estudio surgieron que un plan de comunicación interna representa tan solo un elemento contribuyente para la mejora del entorno laboral, pero no constituye la solución

definitiva. Por tanto, es esencial diseñar alternativas que incorporen elementos culturales y aborden la histórica desigualdad que enfrentan los profesores en instituciones estatales.

La conclusión principal del estudio indica de la situación del clima laboral en la institución, requiere más que simplemente un plan de comunicación interna. La relación entre los profesores se percibe como tensa y se evidencia una rivalidad entre los grupos que han surgido en la situación.

Torres (2021) sostiene que el presente estudio tiene como propósito comprender la relación entre la comunicación interna y el clima organizacional de una institución estatal, enfocada en la educación superior artística y humanitaria; en relación con el problema de salud causado por la pandemia de Covid-19.

El estudio se ejecutó mediante un método cuantitativo, de un nivel correlacional y utilizando un diseño no experimental.

La unidad primaria de análisis fue conformada por los empleados no aprendices de la institución educativa investigada; en el área de la investigación se utilizaron técnicas de comunicación existentes; en respuesta a una crisis sanitaria.

El instrumento de recolección de datos, los sujetos fueron agrupados en siete dimensiones: Avance de la autoimagen, sentido de pertenencia y lugar de ocupación. El trabajo analítico permitió comprender la relación entre las variables y la relación causa-efecto del fenómeno.

Los resultados se expresan como porcentajes de participación según las opciones elegidas en las técnicas de comunicación utilizadas. La conclusión principal de la investigación fue que existe una relación entre la comunicación interna y el clima organizacional en la Facultad de Letras y Ciencias Humanas de la Universidad Nacional de Mayor de San Marcos en el año 2021. Finalmente, las recomendaciones se dividen en: Teóricas, metodológicas y prácticas.

Huaricacha (2021) asegura que el propósito general de este estudio fue investigar la relación entre el clima organizacional y el desempeño de los colaboradores en la Dirección

General de Electrificación Rural, 2021. El estudio fue cuantitativo, descriptivo correlacional. La muestra estuvo constituida por 45 trabajadores.

En cuanto al método utilizado fue un estudio no experimental y transversal; muestreo no probabilístico, la herramienta utilizada para la correlación de datos fue un cuestionario, mediante la encuesta Google Forms. El resultado es una intensidad positiva significativa con un coeficiente Rho de 0,679. Este estudio demostró que el ambiente laboral está ligado al desempeño de los colaboradores de la Dirección General de Electrificación Rural.

Pérez (2022) asegura lo siguiente: El estudio tuvo como finalidad identificar la relación que existe en la comunicación interna y el clima organizacional del Instituto Geofísico del Perú en el contexto del Sars-Cov-2, 2021. Se planteó llevar a cabo una investigación con enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal y nivel descriptivo correlacional; con una muestra de 85 servidores y una población base de 108.

Se aplicó la encuesta como técnica para recopilar datos. Se ejecutaron 35 elementos para medir la variable de comunicación interna y 50 elementos para medir la variable de clima organizacional. Se aplicó la escala de Likert como instrumento de medición.

Los resultados del estudio muestran que existe una relación positiva entre ambas variables en base al análisis de consistencia interna según el nivel de confiabilidad donde el alfa de Cronbach que identifica la comunicación interna de 0.927 y del clima organizacional, obtenido mediante SPSS es de 0.972. La conclusión a la que se llegó es que existe una relación moderadamente positiva entre la comunicación interna y clima organizacional.

### ***2.2.2 Antecedentes teóricos internacionales***

Castro y Diaz (2020) sostiene que la finalidad general, es estudiar la conformación de las áreas de comunicación interna de las empresas.

En este contexto, caracterizado por mejorar la experiencia de los colaboradores, incentivar su participación y permitir realizar mejoras en la organización, las nociones de felicidad y bienestar de la fuerza laboral se han incorporado a las organizaciones.

Este artículo examina la relación entre la comunicación interna, la felicidad y el bienestar de los colaboradores a través de un cuestionario enviado a 82 empresas españolas responsables de comunicación interna por la consultora Great Place to Work y el Centro de Seguimiento de la comunicación interna.

La investigación reveló que existe una sólida fortaleza entre la felicidad y la comunicación interna, a pesar de que el ámbito de gestión de la felicidad se encuentra escaso en las instituciones españolas y suele depender en su mayoría del departamento de recursos humanos. La principal conclusión extraída del estudio resalta las prácticas ejemplares que actualmente caracterizan el entorno empresarial en España, siendo la muestra compuesta por organizaciones previamente reconocidas por su favorable ambiente laboral, eficaz comunicación y atención a su personal.

Orellana (2020) sintetiza que la investigación tuvo como finalidad estudiar el desarrollo de la gestión de la comunicación interna de Splendor y su incidencia en el clima laboral de los colaboradores en la ciudad de Guayaquil, 2020. El estudio fue tipo descriptivo con un diseño experimental y la muestra no probabilística con una población mínima a 100 y se divide a 30 trabajadores del área operativa y 20 trabajadores del área administrativa. Los resultados exponen que los colaboradores de Splendor necesitan un sistema de comunicación más igualitaria. En definitiva, se aprecia que descartan los puntos de vista de la mayoría de los colaboradores.

Pico (2022) afirma que el propósito de la investigación fue identificar la relación entre el clima organizacional y el desempeño del personal administrativo en el gobierno autónomo descentralizado del Cantón de Montecristi. Este estudio requirió un análisis del trabajo realizado por el personal administrativo, permitiéndoles conocer sus debilidades. La investigación se realizó con enfoque cuantitativo a nivel descriptivo y correlacional, de diseño no experimental de corte transversal, apoyado en métodos deductivos, inductivos, analíticos, sintéticos, bibliográficos y estadísticos. La muestra está constituida por 63 funcionarios.

La recopilación de datos se llevó a cabo aplicando encuestas al personal administrativo del gobierno autónomo descentralizado del Cantón de Montecristi, utilizando un cuestionario de seis dimensiones, empleando el método de escala Likert. El resultado demuestra que el clima organizacional y sus dimensiones están bien conectados dentro de la institución. Se llegó a la conclusión que existe una vinculación entre el apoyo y el desempeño laboral entre los

colaboradores ya que en su totalidad se proporciona un soporte institucional y dirección administrativa en el transcurso de una circunstancia laboral ya que se encuentran gozosos con el salario que perciben dentro de la institución.

Mayor (2022) asevera que el objetivo de la investigación es establecer la influencia de la comunicación interna en el clima organizacional, en el estudio se realizó la correlación de Spearman, con un resultado de correlación de 0.35, el cual expresa la relación promedio entre ambas variables, lo cual nos indica que si una organización presenta una buena comunicación interna esta repercutirá igualmente en el clima organizacional. Cabe destacar que no se ejecutaron muestras ni muestreos, debido a que la población es limitada, solo constó de 4 empleados.

En la recopilación de datos se emplearon técnicas como la encuesta, verificación documental, entrevista con funcionarios y verificación de libro, con la finalidad de obtener información que cumpla los objetivos que se trazaron. En conclusión, se determinó que la comunicación interna dispone una influencia significativa en el clima organizacional de los trabajadores de la Federación Nacional de Cultivadores de Cereales y Leguminosas.

Garcés (2021) argumenta que el propósito de esta investigación es identificar los elementos de la comunicación interna en el departamento de negocios de una entidad financiera en la ciudad de Guayaquil, con el fin de mejorar el ambiente laboral de los colaboradores a través de un estudio de campo. Esta investigación adoptó un enfoque descriptivo con un método cualitativo, utilizando en el estudio técnicas analítico-sintéticas. Para esta exploración, se emplearon entrevistas, recopilación de datos y revisión documental. Debido a la disponibilidad limitada de participantes (30 en total), se optó por trabajar con la población completa del departamento de negocios de la institución en lugar de obtener una muestra.

En conclusión, se enfatizó que el entorno laboral no progresa de manera apropiada, los trabajadores no cuentan con incentivos, se observa una satisfacción insuficiente y un sentimiento de pertenencia limitado. Estos aspectos no solo afectan el cumplimiento de los objetivos de la organización, sino también las condiciones ideales para el desempeño efectivo de las tareas por parte de los colaboradores.

### **2.3 Bases teóricas**

Bavaresco (2006), afirma que las bases teóricas están relacionadas con aquellas teorías que brindan al investigador un soporte primario dentro del objeto de investigación, vale decir que cada problema tiene algún referente teórico, lo que denota, que el indagador tiene dificultad para conceptualizar por la desinformación, excepto que sus estudios se sostengan en investigaciones puras o bien explorativas.

Sin embargo, los estudios de enfoque descriptivo, experimental, documental, histórico, etnográfico, predictivo u otros donde la presencia de marcos de referencia es fundamental y que alientan al investigador a buscar conexiones con teorías previas o buscar nuevas teorías como producto de nuevo conocimiento (p.51).

#### **2.3.1 Comunicación interna**

El propósito de la comunicación interna es fomentar el adecuado flujo comunicativo entre los trabajadores que conforman una organización. Su origen está directamente ligado a la intención de fomentar el diálogo entre los integrantes que elaboran un negocio y alentarlos a realizar sus tareas de manera eficiente. Sin embargo, la finalidad de la comunicación interna es escuchar las recomendaciones de los colaboradores y crear una comunicación efectiva.

Un modelo teórico utilizado en el ámbito de la comunicación interna es el modelo de David K. Berlo, quien adoptó su modelo de comunicación general para explicarlo específicamente en el contexto organizacional. Aunque Berlo es más conocido por su trabajo en comunicación interpersonal, su modelo puede ser útil para comprender la dinámica de la comunicación interna en las organizaciones.

El modelo de comunicación Interna de Berlo se basa en cuatro elementos principales:

1. Fuente (Emisor): El individuo o grupo que inicia el proceso de comunicación, como líderes organizacionales, gerentes o equipos de comunicación interna.
2. Mensaje: La información que se transmite dentro de la organización, que pueden ser diferentes formas, como anuncios, correos electrónicos, reuniones, documentos escritos, etc.
3. Canal: El medio a través del cual se transmite el mensaje. Puede incluir medios impresos, correo electrónico, redes sociales internas, reuniones cara a cara, entre otros.
4. Receptor: Los destinatarios del mensaje, que pueden ser empleados individuales, equipos, departamentos o toda la organización.

Este modelo enfatiza la importancia de la claridad en la comunicación, la comprensión del

público objetivo y la selección del canal adecuado para transmitir el mensaje de manera efectiva.

El Hospital Militar Central muestra los elementos de Berlo en un entorno organizacional específico, destacando la importancia de una comunicación clara y efectiva para mejorar el clima organizacional y el desempeño laboral.

**Fuente (Emisor):** En este caso, los líderes organizacionales y los equipos de comunicación interna dentro del nosocomio actúan como emisores de mensaje.

**Mensaje:** Los mensajes dentro del nosocomio pueden incluir información sobre políticas, procedimientos, actualizaciones de personal, instrucciones médicas entre otros. Estos mensajes pueden ser transmitidos a través de diferentes formas como anuncios, correos electrónicos, reuniones, documentos escritos, etc.

**Canal:** Los canales de comunicación utilizados pueden variar, desde medios impresos y electrónicos hasta reuniones.

**Receptor:** Los receptores de los mensajes son los colaboradores individuales, equipos, departamentos o toda la organización en el hospital Militar Central. Es crucial comprender las necesidades y características del público objetivo para garantizar una comunicación clara efectiva.

Fonseca, (2000), asegura que informar es llegar a distribuir un aporte de uno mismo. Es una cualidad racional y emocional característica de las personas que nace de la necesidad de conectarse con las personas para intercambiar ideas que adquieren sentido o importancia conforme con vivencias previas comunes. (p.4)

Capriotti, (1998) asegura que la comunicación en una organización se caracteriza por ser informacional, debido a que busca comunicar a los colaboradores de las novedades que acontece en la institución. El propósito es difundir información, sin necesidad de tener la intervención de los integrantes de la empresa. La noción de la comunicación interna tiene una clara tonalidad dirigista, en donde la comunicación es descendente, a partir de los directivos hacia los subalternos

Cuenca, & Verrazzi (2019) señalan que, debido a ser una disciplina relativamente joven que aún está en proceso de definición, no resulta sencillo llegar a un consenso sobre la definición de comunicación interna. Sin embargo, hay un punto en el que todos los académicos y profesionales están de acuerdo: su enfoque en el público interno. Una posible definición sería el conjunto de actividades llevadas a cabo por una institución, con el propósito de establecer y mantener

relaciones solidas entre los miembros, a través del uso de diversas técnicas e herramientas de comunicación, con el fin de mantenerlos informados, integrados y motivados para alcanzar los objetivos y metas organizacionales.

Oyarvide-Ramírez, Reyes-Sarria, & Montaña-Colorado, (2017) afirman que la comunicación interna representa una de las acciones fundamentales de la organización, ya que impulsa las iniciativas principales que otorgan sentido a la institución, lleva a cabo tareas, implementa cambios, guía las interacciones interpersonales y da forma a los valores de la cultura organizacional.

Brandolini, González Frigoli y Hopkins (2009) sostienen que, en la concepción actual de la organización, se considera a la comunicación interna como un recurso indispensable para lograr una mayor competitividad, responsabilidad y consenso en la configuración de la estructura organizativa.

De este modo se resalta que una comunicación interna efectiva emerge como un elemento estratégico crucial para las instituciones, siendo clave para fomentar una mayor productividad y un ambiente laboral armonioso. En este contexto, el profesional de la comunicación debe poner a disposición sus capacidades en favor de la gestión organizacional de la empresa, desarrollando planes exhaustivos y estratégicos que orienten hacia la transformación, el perfeccionamiento y la optimización de las prácticas comunicativas existentes.

Ordóñez, (2014) argumenta que la comunicación interna dentro de una organización, facilita la coordinación entre diferentes áreas, promoviendo la interacción y contribuyendo al logro de los objetivos estratégicos, al mismo tiempo que minimiza tensiones y conflictos en las relaciones interpersonales.

Además, la comunicación juega un papel crucial al asegurar que los colaboradores estén al tanto de las decisiones destinadas a mejorar la organización, permitiéndoles expresar sus puntos de vista a través de los canales designados.

Para lograr el objetivo establecidos en el Hospital Militar Central se emplearon mensajes activos y participativos que implicaron a los colaboradores en el proceso de mejora organizacional.

Gracias a la estructura y procesos de la comunicación interna, los trabajadores se mantienen informados sobre las normativas que afectan a sus labores diarias, así como sus responsabilidades y atribuciones. También reciben información acerca de los beneficios sociales y oportunidades de desarrollo profesional, y tienen acceso a las perspectivas y opiniones de los líderes de la institución en asuntos que les incumben directamente.

### ***2.3.1.1 Obstáculos para el desarrollo de la comunicación en empresas***

Los obstáculos de la comunicación son los enemigos de las relaciones sociales, de acuerdo a Ana María Andrade de la Universidad Americana de Europa (UNADE). Según la autora las barreras de la comunicación limitan el intercambio de la información en la empresa.

Para esta investigación se van a clasificar los obstáculos para el desarrollo de la comunicación en cinco tipos:

#### **✓ Obstáculos semánticos:**

Son intercambio de informaciones en las cuales el receptor no entiende el significado de las palabras transmitidas por el emisor. Por lo tanto, se generará un problema en las dos partes.

#### **✓ Obstáculos psicológicos:**

El obstáculo psicológico está relacionado al estado anímico tanto del emisor como del receptor. El desarrollo de la comunicación entre ambas partes se ve afectado por el estado emocional y el tipo de relación que mantienen.

#### **✓ Obstáculos fisiológicos:**

La condición física influye en el desarrollo de la comunicación, de esta manera, se producirá una alteración en el intercambio de información si la persona no cuenta con un buen estado físico. Por ejemplo: Una persona en estado etílico no logrará transmitir el mensaje correcto a una persona que se encuentra sobria.

#### **✓ Obstáculos físicos:**

Son aquellos aspectos externos que afectan al intercambio de la información. Por ejemplo: La mala conexión en el internet y el ruido.

✓ **Obstáculos Administrativos:**

A diferencia de la anteriores, este tiene gran relevancia, tiene que ver con la forma como se administra la comunicación. Ejemplo: La falta de planificación para desarrollar los pendientes que puedan ser una mejoría en la organización.

**2.3.1.2. Tipos la comunicación interna**

**Comunicación descendente:**

Según Peiró, Consultora de marketing digital y redactora de Economipedia, señala que con este tipo de comunicación, los puestos de mayor relieve intentan dar información y coordinar las actividades pertinentes para el correcto funcionamiento de la organización. Esta comunicación puede realizarse a través de reuniones, correos electrónicos o boletines elaborados por la propia empresa.

**Razones por las que la comunicación descendente es muy importante:**

- ✓ Los gerentes y los colaboradores que ocupan puestos de confianza pueden informar a los trabajadores sobre los objetivos, la misión y los valores de la compañía, de tal manera que estarán enterados de las políticas.
- ✓ Interacción a programas informáticos proporcionados por la empresa para que los colaboradores puedan tener acceso a dichas informaciones, como la creación de un grupo en WhatsApp.
- ✓ La comunicación ayuda a los supervisores de la institución a identificar las virtudes y debilidades de una persona, de esta forma delegarles funciones de acuerdo a su experiencia laboral.
- ✓ Comunicación eficaz y eficiente, debido que proviene de la persona responsable y brinda información veraz y valiosa para desarrollar un trabajo óptimo.

**Comunicación ascendente:**

Este tipo de comunicación ascendente proporciona información valiosa sobre las necesidades, percepciones y opiniones de los colaboradores. Ayuda a las instituciones adaptar, seleccionar sus programas y políticas, satisfaciendo las necesidades de los trabajadores. Por otra parte, permite a los gerentes motivar a los colaboradores mediante la planificación de objetivos lo

que les facilita definir los pasos necesarios para lograr sus propósitos.

El tipo ascendente juega un desempeño primordial en la consecución del éxito de todo programa o política de la empresa y es la base para desarrollar prácticas laborales positivas, emprendedoras y positivas.

**Comunicación horizontal:**

Esta forma de comunicación se caracteriza por ser un intercambio de información entre individuos dentro de la organización que comparten el mismo nivel jerárquico, sin depender necesariamente de la intervención de la autoridad y con la posibilidad de generar resultados positivos en un periodo breve.

**Cinco beneficios del flujo horizontal:**

- ✓ En la organización promueve un ambiente de confianza, crea un ambiente de trabajo agradable, colaboradores satisfechos y motivados.
- ✓ Se crea un flujo de procesos más directo y rápido e influyendo positivamente en los resultados.
- ✓ Herramienta que permite recolectar y procesar información de manera directa y rápida, evitando su distorsión y entrega incompleta.
- ✓ Permite una mejor coordinación entre equipos, áreas o departamentos, lo que facilita o mejora la toma de decisiones.
- ✓ Crea más dinamismo en el trabajo, impulsando la cooperación y fortalece los esfuerzos de los elementos individualmente y como grupo.

***2.3.1.3 Elementos de la comunicación interna de la empresa***

De acuerdo con la docente del Máster en Dirección de Comunicación Empresarial y Corporativa, Stefanu. Los elementos que se deben integrar a la comunicación interna son:

**Relación empresarial:** En términos de administración de los procedimientos, la

comunicación interna debe facilitar a cada miembro del equipo, el entendimiento claro de su rol dentro de la organización.

**Humanista:** La comunicación interna debe ayudar a los trabajadores a sentirse notados e importantes.

**Cultura:** Promover el sentido de pertenencia, la integración y participación en un proyecto común.

**Social:** La comunicación interna facilita el traslado de la identidad de la organización, los trabajadores deben conocer y compartir esta identidad, es fundamental ya que lo trasladarán al exterior de la empresa en todas las relaciones y contactos que establezcan.

**Institucional:** En este punto, la institución constituye relaciones con otras organizaciones en las cuales la comunicación no es externa ni interna, queda en un punto medio y este debe permitir una consolidación de la relación. Los trabajadores deben ser partícipes de las acciones que realiza su organización de manera conjunta con las demás empresas.

La aplicación de los elementos de la comunicación interna se observa durante la reunión de trabajo, donde cada integrante del equipo administrativo tiene la oportunidad de expresar sus puntos de vista sobre los temas en discusión.

#### **2.3.1.4 Objetivos de la comunicación interna**

Según Ortiz, Tamson y Ramírez (2020), señalan que la comunicación interna se plantea los siguientes objetivos

La comunicación interna se plantea los siguientes objetivos:

- ✓ Planificar y establecer los mecanismos a través de los cuales se lleva a cabo el intercambio de información entre áreas: Esto permite que las áreas trabajen

de manera conjunta.

- ✓ Fomentar un ambiente de trabajo donde los trabajadores sepan su perfil como profesional.
- ✓ Crear una identidad de la organización: La comunicación interna debe promover la idea de pertenencia a un grupo de colaboradores y promover el compañerismo para un entorno de trabajo saludable.
- ✓ Promover la participación entre los colaboradores: Realizar reuniones donde se fomente el intercambio de ideas, contacto social, dialogo y debate, para proporcionar información elemental.

#### ***2.3.1.5 Rol del comunicador interno***

Cada profesional dedicado a la comunicación interna tiene como función en el desarrollo de estrategias integrales y la identificación de conflictos en la comunicación entre los trabajadores de la institución y los puestos de trabajo cuando realizan sus actividades. En virtud de ello, se efectúa cuatro pasos principales: diagnóstico, planificación, desarrollo del plan y su monitoreo.

Todo comunicador interno también debe tener ciertas cualidades y competencias en su función:

- ✓ Capacidad de construir relaciones efectivas (inspira seguridad y respeto)
- ✓ Tiene una mirada general en la organización y gestiona todas las comunicaciones.
- ✓ Habilidades para escribir y hablar.
- ✓ Prestar atención a las opiniones de los demás.
- ✓ Novedoso e ingenioso.
- ✓ Distinguir líderes e iniciadores de la comunicación entre los trabajadores de la organización.
- ✓ Capacidad para analizar la realidad.
- ✓ Debe conocer la realidad de la organización.

### **2.3.1.6 Estrategias de comunicación interna**

#### **✓ Investigación y análisis de la situación actual:**

El diagnóstico es la base de la comunicación interna. Desde este campo de trabajo es necesario comprender el entorno organizacional, el clima interno y el estado de comunicación interna, con el objetivo de tener una radiografía de la salud laboral y de la situación de la empresa.

#### **✓ Objetivos claros y coherentes:**

Los objetivos de la comunicación interna deben formularse de manera clara y específica, para estar alineados con los objetivos generales de la organización. La consistencia es esencial para generar compromiso.

#### **✓ Identificar las audiencias, mensajes y canales:**

Se debe identificar los públicos objetivos, oportunidades de investigación, prioridades de comunicación y preparar los mensajes claves para entregar a diferentes audiencias. Los mensajes deben ser oportunos, relevantes e interesantes para cada audiencia y deben distribuirse a través de los canales apropiados.

#### **✓ Implicar a los directivos de la organización:**

En toda estrategia de comunicación es importante que el gerente general, la alta gerencia, los mandos medios y diversos gerentes estén involucrados y comprometidos con el plan estratégico de comunicación interna. La responsabilidad de la comunicación debe ser distribuida con todos.

#### **✓ Instaurar un calendario con sus responsabilidades:**

El programa anual de actividades, el plan de medios, las oportunidades de información, la audiencia y los mensajes clave a entregar en un periodo específico son algunos de los elementos que se estructuran en un plan estratégico de comunicación interna.

#### **✓ Evaluar y medir:**

Si el objetivo final es mejorar el diálogo interno para lograr un mejor compromiso y promover un buen desempeño individual y colectivo, el impacto de los mensajes debe medirse y evaluarse periódicamente para realizar mejoras adecuadas.

### **2.3.1.7 Dimensiones de Comunicación Interna**

#### **Comunicación intrapersonal**

Blas, L. (2019) La comunicación intrapersonal en la comunicación interna de las organizaciones es la comunicación interna y reflexiva que ocurre dentro de un individuo. La comunicación intrapersonal implica la reflexión interna, la toma de decisiones personales y el procesamiento de información interna, lo que influye en la forma en que un individuo se comunica y se desempeña en su entorno laboral.

Según Blas (2019) la comunicación intrapersonal, es la forma en que una persona se comunica y se relaciona con su propio ser y en las organizaciones se manifiesta en el comportamiento de un colaborador en su entorno laboral y se refiere a cómo se comunica con sus compañeros de trabajo y demás personas en su entorno laboral.

#### **Comunicación Interpersonal**

Zavaleta, (2020) La comunicación interpersonal en la comunicación interna de las organizaciones busca fortalecer las interacciones directas y personales entre los miembros del equipo, esencial para establecer relaciones sólidas y fomentar un ambiente de trabajo efectivo. La comunicación interpersonal promueve la interacción en todos los estratos del esquema organizativo, ya sea en sentido descendente u horizontal, cubriendo de esta manera todas las jerarquías presentes en la organización. (Peter Drucker, Teoría Neoclásica citado en Zavaleta 2020).

#### **Comunicación de acción valorativa**

Sandoval-Padilla, (2017) La acción valorativa en la comunicación interna de las instituciones busca transmitir y promover los valores de la empresa entre los empleados, fomentando su adhesión y alineación con ellos. Según Sandoval, (2017) la transmisión de la misión y valores de una organización es esencial, ello requiere mantener el estímulo y la motivación en las tareas diarias y esta dinámica resulta en una mayor satisfacción personal y en mejoras en la productividad y el rendimiento.

### **2.3.2 Clima organizacional**

El clima organizacional se relaciona a las personas que están designadas para ser encargados de la supervisión hacia los colaboradores de forma directa o indirectamente para influenciar en su

motivación y comportamiento. El ambiente laboral se define como un grupo de las políticas, prácticas y procedimientos de la organización relacionados con la experiencia del trabajador.

Según Chiavenato (2000), el clima organizacional se puede describir como las particulares o normativas del entorno laboral que son percibidas o experimentadas por los miembros de la organización, y que asimismo influyen directamente en el comportamiento de los colaboradores. Por lo tanto, es importante que exista un ambiente agradable en la institución para que se reflejen experiencias positivas, asimismo, permitiendo cumplir metas a favor de la empresa para llegar a un buen posicionamiento en el mundo competitivo.

Gan Bustos, Triginé y Prats (2013) aseguran que el clima organizacional es una idea con extensa costumbre en los estudios e investigaciones sobre el factor humano en instituciones. Por lo cual, el clima organizacional es un señalizador esencial de la vida institucional, condicionado por diversas interrogaciones, a partir de las reglas internas de funcionamiento, las circunstancias que se encuentra el ambiente de trabajo y equipamiento, recorriendo por los comportamientos de las personas que constituyen el equipo, el estilo de dirección de líderes, jefes y las remuneraciones, incluso la identificación y agrado de cada individuo con el trabajo que desempeña.

Schneider (1983) establece que el avance que un colaborador experimenta en una institución destaca principalmente por la interacción social. En este sentido, busca y elige otros individuos. El segundo aspecto se relaciona con los sentimientos de atracción o cercanía que se desarrollan en la organización. Por último, se refiere a la formación de un vínculo afectivo o de interés al sentirse parte de la institución.

Méndez (1985) sostiene que el clima organizacional se basa en los aspectos que delinean tanto la estructura formal como la informal de la organización. La percepción que tiene el trabajador de estos elementos influye en su comportamiento y, en particular, en sus niveles de motivación. Por lo tanto, su investigación se centra en el nivel de percepción que el trabajador tiene con respecto a las circunstancias, creencias y conductas en relación con los eventos, individuos y situaciones que caracterizan a la institución.

Tagiuri (1968) fundamenta que el clima es una característica relativamente constante del entorno que los individuos experimentan, la cual influye en su comportamiento y puede ser relacionada en términos de los fundamentos de un conjunto específico de atributos del ambiente.

Anzola (2003) el clima se refiere, que cada colaborador tiene sus propias percepciones e interpretaciones con respecto a su organización, al mismo tiempo impacta en el comportamiento de los colaboradores, diferenciando una institución de otra.

### **2.3.2.1 Características del clima organizacional**

El clima organizacional se caracteriza por varias dimensiones que son importantes para su análisis o reestructuración:

✓ **Espacio físico:**

Espacio que se ubica la organización y donde las personas realizan sus actividades laborales.

✓ **Estructura:**

Esquema en el que se sitúa los trabajadores de la organización conforme a sus actividades, obligaciones y horario de empleo.

✓ **Responsabilidad:**

Compromiso para desempeñar las tareas asignadas, demostrando habilidad para tomar decisiones.

✓ **Identidad:**

La sensación de pertenencia que los colaboradores deben experimentar hacia su lugar de trabajo.

✓ **Comunicación:**

La comunicación y el intercambio de información son esenciales para el funcionamiento óptimo de las operaciones de la organización. Una comunicación limitada puede representar un obstáculo importante para el avance en las tareas de los colaboradores.

✓ **Capacitación:**

Actividades para generar interés a los trabajadores de la organización para moldear el perfil profesional y un crecimiento personal.

✓ **Liderazgo:**

Encargados de la gestión con capacidad para influenciar, motivar y organizar. Deben ser personas responsables, dedicadas y competentes para motivar y alentar a los colaboradores para cumplir las expectativas de la organización.

✓ **Motivación:**

Una faceta integral de la cultura organizacional implica fomentar el bienestar y la motivación del equipo mediante diversas estrategias, como proporcionar un entorno de trabajo limpio y bien iluminado, ofrecer incentivos especiales para impulsar la productividad y respetar los días no laborales o periodos de descanso.

### **2.3.2.2 Beneficios de un buen clima organizacional**

Un buen entorno laboral elimina la angustia y el desánimo en los colaboradores. Por otro lado, aumenta la concentración y la capacidad de aprendizaje de los trabajadores, dando como resultado:

**Aumento de la productividad:**

Se fortalece la confianza entre el empleador y el colaborador, de esta manera, habrá una mayor flexibilidad y se desarrollará una autonomía laboral orientada a los resultados, no a los tiempos.

**Disminución a la rotación voluntaria:**

Establecer horarios flexibles para que colaboradores puedan acomodar sus tiempos, de esta manera logran un balance laboral y personal.

**Cumplimiento de metas:**

Un buen ambiente laboral enriquece el trabajo en equipo de los trabajadores. De tal modo, habrá mejoras en la institución.

### ***2.3.2.3 Escalas del clima organizacional***

Litwin y Stringer, (1968) aseguran que estas son las escalas del clima organizacional:

✓ **Estructura:**

Escala que representa las percepciones de los trabajadores de la institución sobre las normas, procesos, tramitación, estándares, barreras.

✓ **Responsabilidad:**

Se refiere a la apreciación que los integrantes de la organización tienen de su autonomía en la toma de decisiones vinculadas a sus labores. Esto significa, se trata de sentirse como su propio líder y tener claridad sobre su función y responsabilidad dentro de la empresa.

✓ **Recompensa:**

Se refiere a la percepción que los colaboradores tienen respecto a la compensación que reciben por la labor satisfactoriamente completada. Se trata de la medida en que una organización recurra a recompensas en lugar de sanciones. Esta dimensión puede establecer un entorno propicio en el ámbito laboral.

✓ **Desafío:**

Aborda los objetivos que los integrantes de la entidad persiguen respecto a las metas planteadas o los posibles riesgos que puedan surgir durante su labor. En la medida en que una empresa promueva la disposición de asumir riesgos meditados para alcanzar los objetivos predefinidos, los desafíos contribuirán al mantenimiento de la esencial competitividad en cualquier ámbito organizacional.

✓ **Relaciones:**

Es la apreciación de los empleadores tienen de un ambiente de trabajo favorable y relaciones sociales positivas entre colegas y superiores. Estas relaciones se originan tanto dentro como fuera de la entidad, y pueden clasificarse en dos categorías: grupos informales, que se generan a partir de la amistad entre los colaboradores de la organización, y grupos formales, que están integrados en la estructura jerárquica de la entidad.

✓ **Cooperación:**

Se enfatiza el trabajo en conjunto para la mejoría de la empresa.

✓ **Estándares:**

Este aspecto representa como los trabajadores de la organización captan los propósitos establecidos para la productividad organizacional.

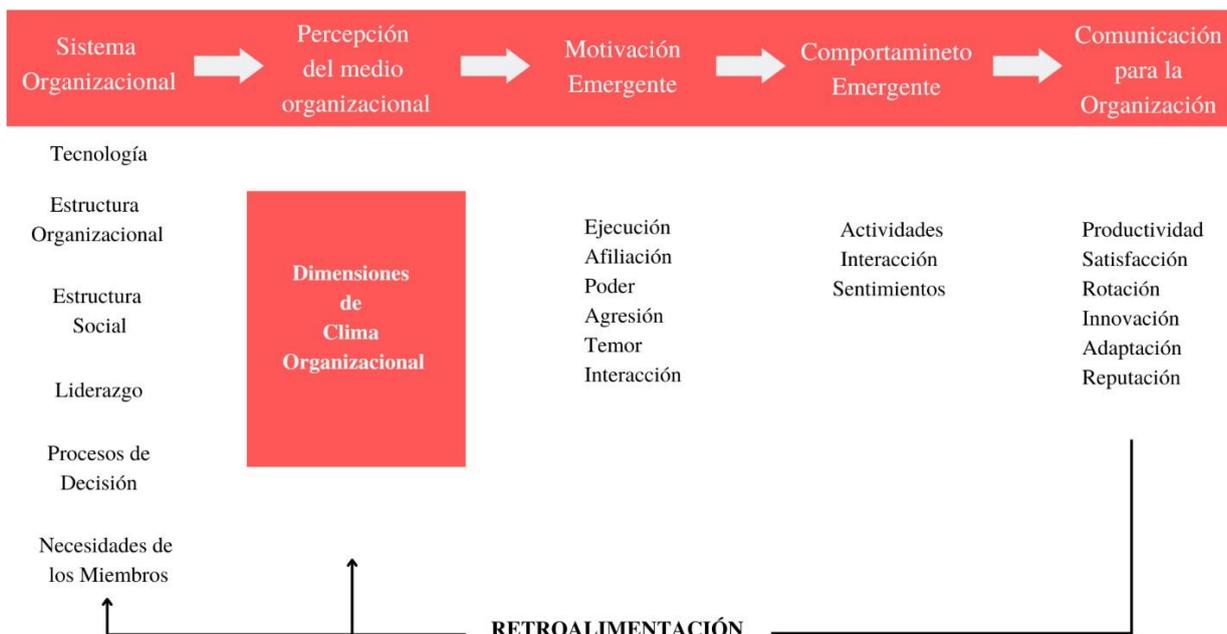
**2.3.2.4 Clima organizacional y comportamiento**

El comportamiento organizacional es la formación del comportamiento humano dentro de una institución, se clasifica en tres niveles: Trabajadores en las organizaciones, grupos de trabajo y el comportamiento de las organizaciones.

Litwin y Stringer (1968), puntualizan que el ambiente organizacional es como un conjunto de características medibles del entorno laboral, son de forma directa o indirectamente percibidas por los trabajadores de una empresa, contribuyendo en su motivación y comportamiento.

En este cuadro se puede ver la relación que existe entre organización, clima organizacional y comportamiento:

**3.3.2.5 Dimensiones de Clima Organizacional**



Castillo, E.; Medina, M.; Bernardo, J.; Reyes, C. y Ayala, C. (2019) El liderazgo se define como un procedimiento mediante el cual un individuo o una colectividad ejerce su influencia sobre terceros con el fin de alcanzar el logro de metas y estimular a sus pares para colaborar con entusiasmo en la consecución de objetivos compartidos. Este tipo de liderazgo encuentra su origen en el contexto interno de la organización.

En el contexto del Hospital Militar Central, según los hallazgos del estudio, no se encontró una relación significativa entre la comunicación intrapersonal y el liderazgo en el área. Esto lleva a la aceptación de la hipótesis nula, indicando que otros factores pueden influir más en el liderazgo que la comunicación intrapersonal.

Enríquez, (2016) El trabajo en equipo debe estar en consecuente monitoreo porque es una pieza esencial en la mayoría de las instituciones, posibilita que los trabajadores se sientan cómodos en su lugar de trabajo y desarrollen las actividades de una mejor manera.

Olivera-Garay, Leyva-Cubillas, & Napán-Yactayo, (2021) El rendimiento laboral se caracteriza por la aptitud de un individuo para llevar a cabo, con menor dedicación y en un tiempo reducido, la producción y conclusión de actividades con una calidad superior. A lo largo del tiempo, también se han evaluado las competencias de cada colaborador al desempeñar labores o tareas en el ámbito institucional.

#### **2.4 Definición de Términos Básicos**

**Cooperación:** Conjunto de acciones y esfuerzos que se realiza junto a un grupo de personas para lograr un objetivo.

Espinoza (1999), sostiene que la cooperación se define como un enfoque mediante el cual dos o más organizaciones sociales pueden conseguir acuerdos formales o informales, con el propósito de compartir la gestión apoyando a los riesgos que puedan surgir a un ambiente de confianza mutua.

**Estándares:** Son especificadores de cómo se debe realizar una tarea o función en particular y se basan en acuerdos entre una o más unidades o un grupo de personas.

**Conflicto:** Ocurre cuando una parte intenta interferir en lograr los propósitos establecidos.

El conflicto conlleva la aplicación del poder en situaciones de confrontación, es decir, en disputas relacionadas con intereses en oposición. Es esencial gestionarlo adecuadamente, ya que de lo contrario pueden tener un impacto perjudicial en las operaciones de la organización.

**Comunicación:** Es parte de las características de los seres pensantes; requiere el uso de los signos lingüísticos, posibilita el uso del sentido, el uso del pensamiento, razonamiento, voluntad y libertad.

**Clima laboral:** Es la percepción que cada miembro del equipo tiene del entorno laboral en su organización. Este juicio está influenciado por diversos elementos, que abarcan tanto aspectos físicos como emocionales, entre los que se incluyen la relación con los colegas, el nivel de motivación y el grado de compromiso.

**Estrategias de comunicación:** Las tácticas de comunicación son instrumentos empresariales que asisten a una compañía en la elaboración, planificación y difusión eficaz de sus mensajes, utilizando diversos canales y dirigidos a cualquier audiencia.

**Liderazgo:** Es una tarea realizada por un individuo que se distingue por su capacidad para tomar decisiones acertadas en beneficios del grupo.

**Trabajo en equipo:** Grupo de personas con diferentes habilidades que están comprometidas en cumplir un propósito para satisfacer las necesidades de la corporación.

**Empatía:** El objetivo es comprender el estado emocional de otra persona, lo que significa ponerse en su lugar y sentir realmente lo que la otra persona está experimentando, especialmente cuando está pasando por un mal momento.

**Proactividad:** Se refiere a la actitud de ciertas personas para controlar situaciones o tareas, liderazgo y alta responsabilidad.

**Responsabilidad:** Es el cumplimiento de las ocupaciones. Se considera un valor y una cualidad positiva de las personas por lo cual son capaces de participar y actuar correctamente.

**Comportamiento organizacional:** Consiste en las dinámicas de comportamiento que se dan entre grupos e individuos en el ambiente de trabajo.

**Reputación corporativa:** Es la suma de aspectos percibidos por la sociedad, como la honestidad, los servicios prestados, apariencia corporativa, ética empresarial o las relaciones laborales.

**Adaptación en el trabajo:** Es la capacidad del profesional para adaptarse rápidamente en su centro de labores. Los colaboradores más buscados son aquellos que van a la vanguardia con la organización. Son profesionales que están preparados para asumir nuevos retos y salir de su zona de confort.

**Comunicación intrapersonal:** En esta categoría de comunicación el procedimiento completo se efectúa en la misma persona, escucha lo que piensa, lee lo que escribe, piensa y actúa consigo misma. Los expertos teóricos de la comunicación han destacado en una buena parte del proceso, la forma como las personas aprenden. En consecuencia, es oportuno debatir, examinar brevemente en esta categoría de comunicación en el proceso de aprendizaje.

**La comunicación intrapersonal:** Corresponde a la comunicación del individuo consigo mismo, lo que implica un planteamiento de un mensaje, es decir, la acción de pensar. Esta comunicación es un método cerrado, no obstante, sin el mismo es difícil la comunicación con los demás, a causa de que no se logra mantener una comunicación hacia fuera si no se mantiene una con destino hacia dentro, con uno mismo.

**Autoestima:** Es una estructura cognitiva de vivencia evaluativa existente o anhelo que la persona hace de sí mismo, condicionada socialmente en su educación y expresión, lo que implica una evaluación interna y externa del yo. Interna en tanto al valor que le asignamos a nuestro yo y externa apunta al valor que consideramos que otros nos dan.

**Dialogo:** La plática de los personajes reflexiona por tres vías bien diferenciados: Lo que se manifiesta a los demás, lo que se plantea uno mismo y lo que se explica al lector o al espectador.

**Ideas:** Es la primera **acción de la comprensión** de una persona, que se determina al entendimiento de algo. Es una **representación intelectual** que puede estar vinculada con peculiaridades existentes o ficticios, materiales o inmateriales, concretos o abstractos.

**Eficaz:** Se menciona a los resultados vinculados con los propósitos y cumplimiento de los propósitos institucionales. Para ser eficaz se debe dar prioridad a las actividades y efectuar ordenadamente aquellas que posibilitan alcanzarlos mejor y más. Es el nivel en que un método o servicio alcanza a conseguir el máximo resultado posible.

**Empatía:** Es la capacidad de comprender y distribuir el estado emotivo de otras personas y constituye un progreso esencial para constituir interacciones personales positivas.

**Motivación:** Es un procedimiento auto energético de la persona que desempeña un interés hacia una finalidad que supone una actividad por parte del individuo y admite aceptar el empeño requerido para conseguirlo. La motivación está compuesta de obligaciones, sueños, angustias, incomodidades y perspectiva.

**Interdependencia:** No se relaciona únicamente a la vinculación entre niños y adultos, sino también a las relaciones entre distintos niveles de familiaridad, amistad, vecindad, camaradería, lazos laborales o provisión de servicios.

## CAPÍTULO III

### 3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1 *Hipótesis de investigación*

##### 3.1.1 *Hipótesis general*

La comunicación interna influye de manera significativa en el clima organizacional de los colaboradores del área administrativa del Hospital Militar Central, periodo 2022.

##### 3.1.2 *Hipótesis específicas*

La comunicación intrapersonal influye de manera significativa en el liderazgo de los trabajadores del área administrativa del Hospital Militar Central, periodo 2022.

La comunicación interpersonal influye de manera significativa en el trabajo en equipo de los trabajadores del área administrativa del Hospital Militar Central, periodo 2022.

La acción valorativa influye de manera significativa en el desempeño de los trabajadores del área administrativa del Hospital Militar Central, periodo 2022.

### 3.2 Las variables y su operacionalización

#### 3.2.1 *Identificación de las variables y su definición*

En la presente indagación se utilizó:

V. I. = Comunicación interna

V. D. = Clima organizacional

## Definición conceptual

### 3.2.2 Operacionalización de las variables

#### *Operacionalización de la variable:*

La variable de comunicación interna se desglosa en tres dimensiones distintas. La primera de ellas es la comunicación intrapersonal, que incluye indicadores como la autoestima, el diálogo interno y la generación de ideas. La segunda dimensión se refiere a la comunicación interpersonal, que abarca la eficacia en la comunicación y la capacidad de empatía. Finalmente, la tercera dimensión corresponde a la acción valorativa, que se evidencia a través de indicadores como la motivación y la capacidad de trabajo interdependiente.

**Tabla 1** Operacionalización de la variable X: Comunicación interna

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	ÍNDICE
Comunicación Intrapersonal	Autoestima	3	Escala Nominal  Si: 1 No: 0	Óptimo: 15-20 Regular: 8-14 Pésimo: 0-7
	Dialogo	2		
	Ideas	2		
Comunicación Interpersonal	Eficaz	3		
	Empatía	4		
Acción Valorativa	Motivación	3		
	Interdependencia	3		

La variable clima organizacional se compone de tres dimensiones, la primera de estas dimensiones es el liderazgo, que abarca habilidades de gestión, la capacidad de autoevaluación crítica y la habilidad de liderar proyectos con eficacia. La segunda dimensión se refiere al trabajo en equipo, donde se valoran aspectos como el establecimiento de metas claras, la confianza mutua entre los miembros y la promoción de honestidad en las interacciones. Por último, la tercera dimensión se centra en el desempeño, que se traduce en la honestidad, el compromiso con los objetivos de la organización y la productividad en el cumplimiento de responsabilidades.

**Tabla 2**

*Operacionalización de la variable Y: Clima organizacional*

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	ÍNDICE
Liderazgo	Habilidades	3	Escala Nominal Si: 1 No: 0	Óptimo: 15-20 Regular: 8-14 Pésimo: 0-7
	Autocrítico	2		
	Proyectos	2		
Trabajo en equipo	Metas	3		
	Confianza	4		
Desempeño	Honestidad	2		
	Compromiso	2		
	Productividad	2		

Como definición operacional de variable 1, tenemos lo siguiente:

### Comunicación Interna

Importante para integrar equipos y alinearse con los objetivos del negocio, mejorar el flujo de trabajo, crear un ambiente ameno y proactivo.

#### Dimensiones

Comunicación Intrapersonal

Comunicación Interpersonal

Acción Valorativa

#### Indicadores

Autoestima

Diálogo

Ideas

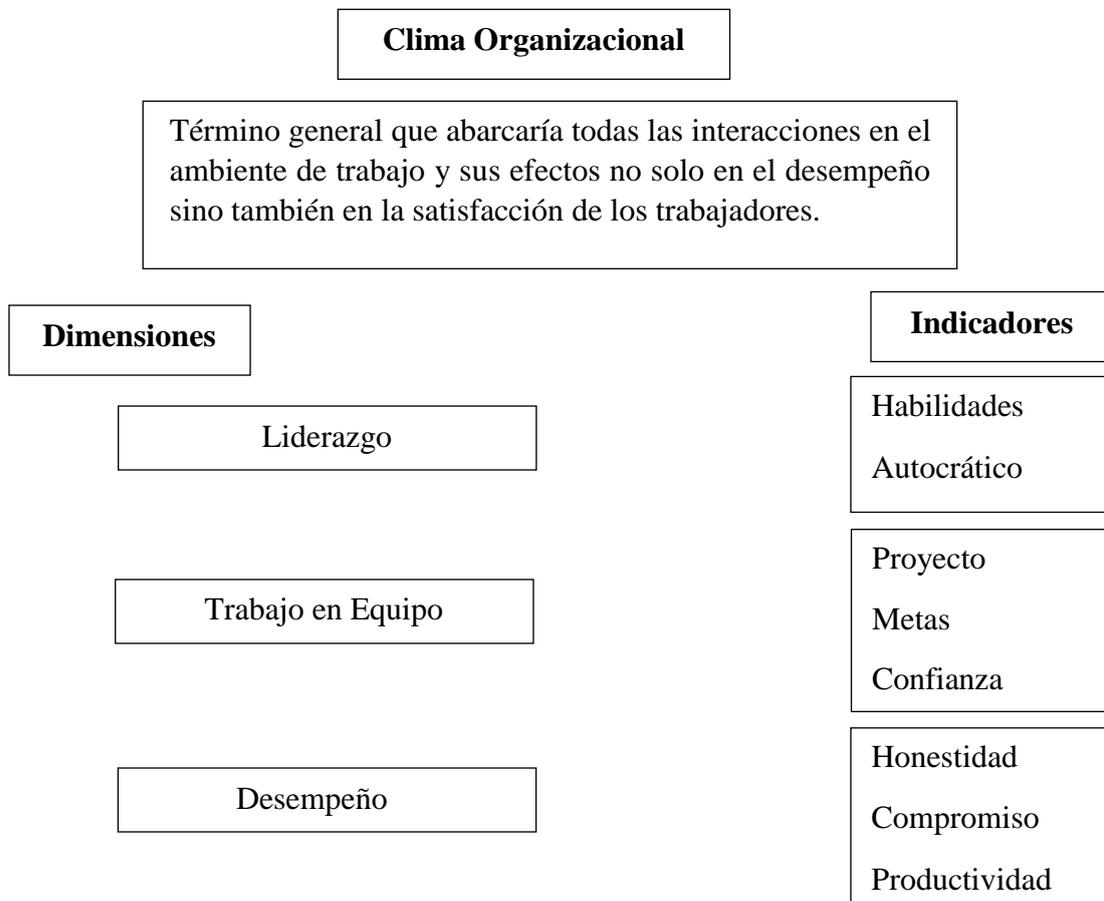
Eficaz

Empatía

Motivación

Interdependencia

Como definición operacional de variable 2, tenemos lo siguiente:



### ***3.3 Método de investigación***

Los métodos que se emplearon para la presente indagación fueron los siguientes:

**Analítico:** Las dos variables se estudiaron de forma independiente, además, tenían dimensiones e indicadores para favorecer la indagación.

**Sintético:** Terminado el proceso analítico de las variables, se continúa unificando los hallazgos para confirmar las hipótesis planteadas.

**Hipotético:** Se basa en la teoría de cada variable. Asimismo, con los resultados del estudio, se espera que se pueda fomentar una buena comunicación interna y clima organizacional.

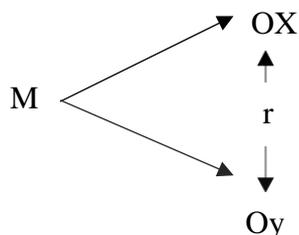
### 3.4 *Enfoque tipo y diseño de investigación*

Enfoque es tipo cuantitativo, la selección de una muestra no probabilística, la técnica de recojo de información fue encuestas que sirvió para la medición de variables, se utilizó la técnica estadística. Según Hernández (2003 p.121), manifiesta que la investigación correlacional es un tipo de formación ejemplar que tiene como finalidad de examinar la relación entre dos o más conceptos, categorías o variables. Cada variable se relaciona entre sí, midiendo y analizando la correlación. Tales correlaciones se manifiestan en hipótesis sometidas a verificación.

El método de indagación fue descriptivo, consistió en reunir información cuantificable para elaborar el análisis estadístico de la muestra de población.

El tipo de investigación es básico, porque se origina en el marco teórico y permanece en él. Su objetivo es comprender e incrementar los conocimientos sobre un fenómeno o campo específico. También se acepta como investigación pura o investigación fundamental. (Hernández-Sampieri, 2014)

El diseño es no experimental, correlacional y transversal. De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2010), la investigación no experimental consiste en estudios que se realizan sin manipulación intencional de variables y donde los fenómenos solo se observan en su entorno natural y se analizan posteriormente (p.149). La investigación es correlacional, en ese sentido se vincularon las variables estadísticamente. El esquema de diseño no experimental:



M: muestra de investigación

OX, Oy: observaciones de las variables x, y

R: relaciones entre variables

### **3.5 Población y muestra**

#### **3.5.1 Población**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), una población es una colección de todos los casos que cumplen con ciertas especificaciones. (p.17).

Arias (2012), define que la población es un conjunto finito o infinito de elementos que comparten características comunes y de la cual se extraen amplias conclusiones de un estudio. (p.18).

En tal sentido, la población del presente trabajo de investigación es de comunicación interna y clima organizacional del área administrativa del Hospital Central Militar. El tamaño fue de 50 colaboradores.

#### **3.5.2 Muestra**

Estuvo constituida por la totalidad de los integrantes de la población, que constaba de 50 colaboradores. El objetivo era evaluar la percepción y experiencia en relación con la gestión interna. Los pacientes no fueron incluidos en la muestra, ya que el enfoque del estudio se centró únicamente en los trabajadores del nosocomio.

### **3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.6.1 Técnica**

En la presente investigación, se empleó el método de encuesta, tal como señala Tamayo (2008, p. 24), quien define la encuesta como un medio que posibilita abordar cuestiones tanto descriptivas como de interrelación entre variables, mediante la recolección sistemática de datos según un diseño predefinido que garantiza la confiabilidad de la información recabada.

#### **3.6.2 Instrumento**

Fue el cuestionario, que para la presente investigación se elaboraron dos, uno para cada variable, conformado por 20 preguntas para medir las dimensiones e indicadores, las preguntas se construyeron con respuestas dicotómicas (sí – no).

### Validez

Se considera la validez del instrumento como “el nivel o grado en el cual mide efectivamente aquello que tiene la intención de medir o lograr ciertos objetivos”. Este atributo se cuantifica en niveles, no de manera absoluta, sino en términos de alta, moderada o baja validez, y debe ser respaldado y verificado mediante evidencia. (Arribas, 2004, p. 27).

**Tabla 3**

*Validez del juicio de expertos*

N°	Apellidos y nombres del experto	Puntaje	Valoración
1	Dávila Dávila, Mónica Rosanna	40	Válido, aplicar
2	Graham Rojas, Raúl	45	Válido, aplicar
3	Garay Peña, Luis Edilberto	41	Válido, aplicar
4	Lara Manchego, Karola	45	Válido, aplicar

El puntaje promedio de la validez de juicio de expertos es de 42.5 puntos, lo cual revela que el instrumento es válido para aplicar

### Confiabilidad

La confiabilidad indica hasta qué punto las variaciones individuales en las puntuaciones de una prueba se deben al azar en la medición y al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales (Hernández-Sampieri, 2014).

**Tabla 4**

*Confiabilidad del instrumento de la variable comunicación interna*

Kuder-Richardson 20	N° elementos
0.70	20

Fuente: Base de datos del estudio piloto

En la tabla 4 de estadísticas de confiabilidad comunicación interna aplicada a la prueba piloto, se puede observar que el coeficiente de Kuder Richardson - 20, es de (0.703) indica que el cuestionario tiene una excelente confiabilidad por lo que se aplicó a toda la muestra de estudio.

### **Tabla 5**

*Confiabilidad del instrumento de la variable clima organizacional*

Kuder-Richardson 20	Nº elementos
0.70	20

Fuente: Base de datos del estudio piloto

En la tabla 5 de estadísticas de confiabilidad de Clima Organizacional aplicada a la prueba piloto, se puede observar que el coeficiente de Kuder Richardson - 20, es de (0.765) indica que el cuestionario tiene una excelente confiabilidad por lo que se aplicó a toda la muestra de estudio

### **3.7 Técnicas de procesamiento de datos**

Se utilizó para la estadística descriptiva la presentación de tablas y figuras, como las frecuencias y porcentajes. Y para la contrastación de las hipótesis se empleó la prueba no paramétrica a través de Chi cuadrados ( $X^2$ )

## CAPÍTULO IV

### 4. RESULTADOS

#### 4.1 Resultados descriptivos

En este acápite se presentan las tablas con sus frecuencias y porcentajes de las variables y dimensiones respectivas.

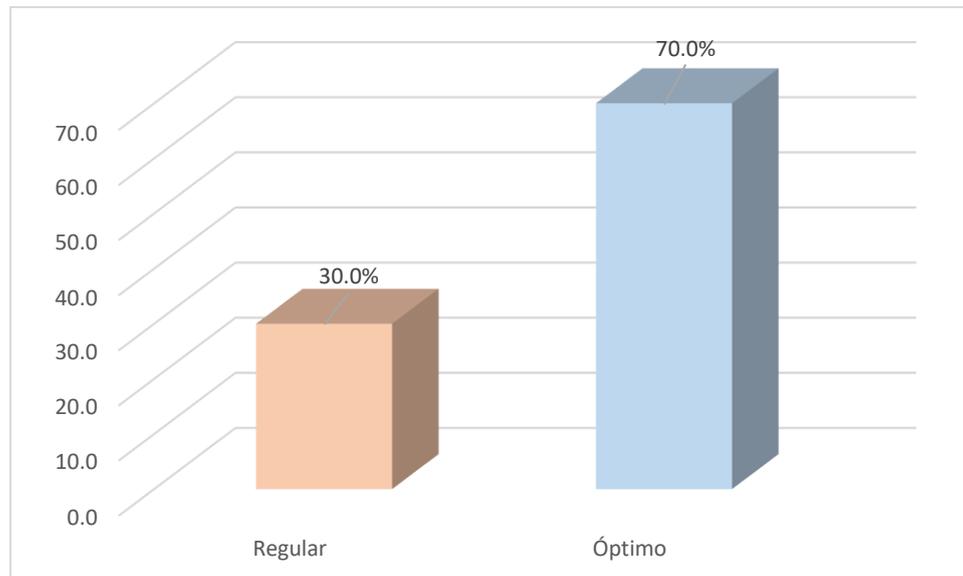
Tabla 6

*Distribución según la comunicación interna*

Niveles	fi	%
Regular	15	30.0
Óptimo	35	70.0
Total	50	100.0

*Figura 1*

Distribución según la comunicación interna



#### **Interpretación:**

De acuerdo con lo que se observa en la tabla 6 y la figura 1, el 70% de los integrantes de la muestra afirman que la comunicación interna presenta un nivel óptimo y el 30% un nivel regular.

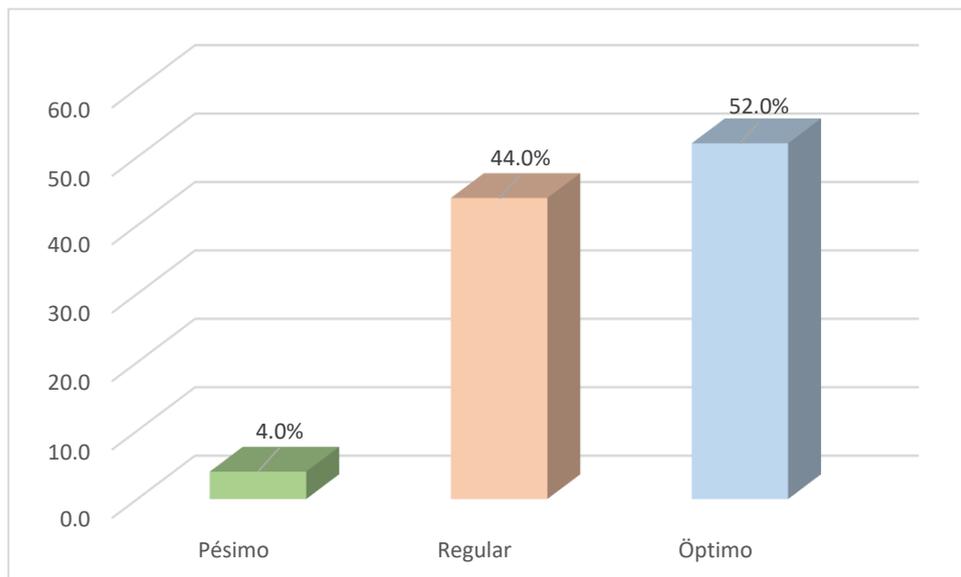
Tabla 7

*Distribución según la comunicación intrapersonal*

Niveles	fi	%
Pésimo	2	4.0
Regular	22	44.0
Óptimo	26	52.0
Total	50	100.0

Figura 2

Distribución según la comunicación intrapersonal



**Interpretación:**

Se distingue en la tabla 7 y la figura 2, el 52% de los integrantes de la muestra afirman que la comunicación intrapersonal muestra un nivel óptimo, el 44% un nivel regular y el 4% un nivel pésimo.

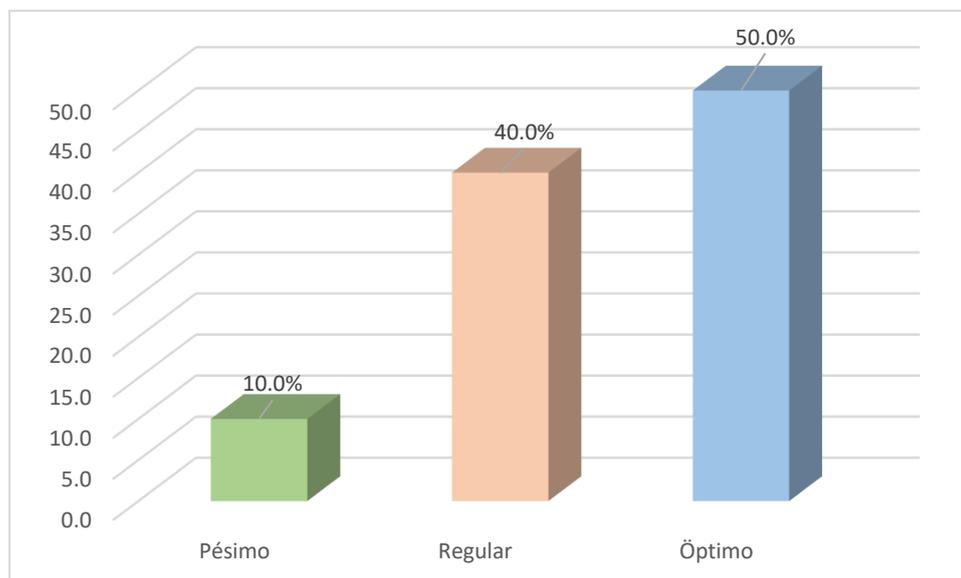
Tabla 8

*Distribución según la comunicación interpersonal*

<b>Niveles</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
Pésimo	5	10.0
Regular	20	40.0
Óptimo	25	50.0
Total	50	100.0

Figura 3

Distribución según la comunicación interpersonal

**Interpretación:**

La tabla 8 y la figura 3 muestran que el 50% de los integrantes de la muestra indican que la comunicación interpersonal muestra un nivel óptimo, el 40% un nivel regular y el 10% un nivel pésimo.

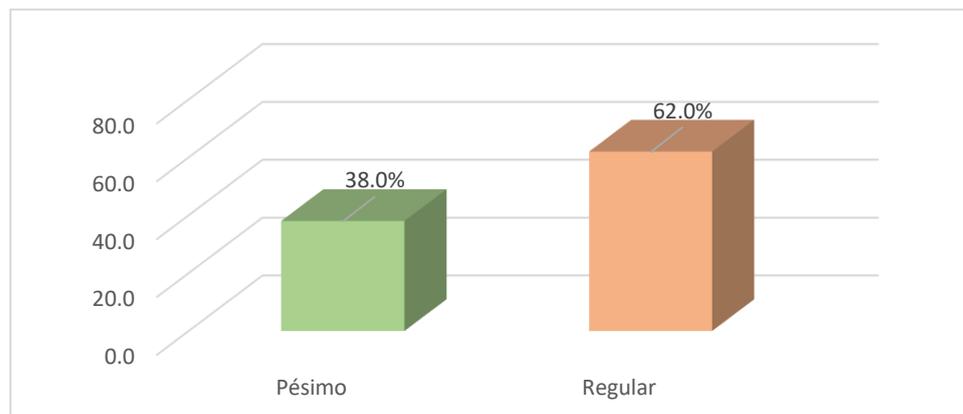
Tabla 9

*Distribución según el nivel de acción valorativa*

<b>Niveles</b>	<b>fi</b>	<b>s</b>
Pésimo	19	38.0
Regular	31	62.0
Total	50	100.0

Figura 4

Distribución según el nivel de acción valorativa



**Interpretación:**

La tabla 9 y la figura 4, el 62% de los integrantes de la muestra mencionan que la acción valorativa presenta un nivel regular, el 38% un nivel pésimo.

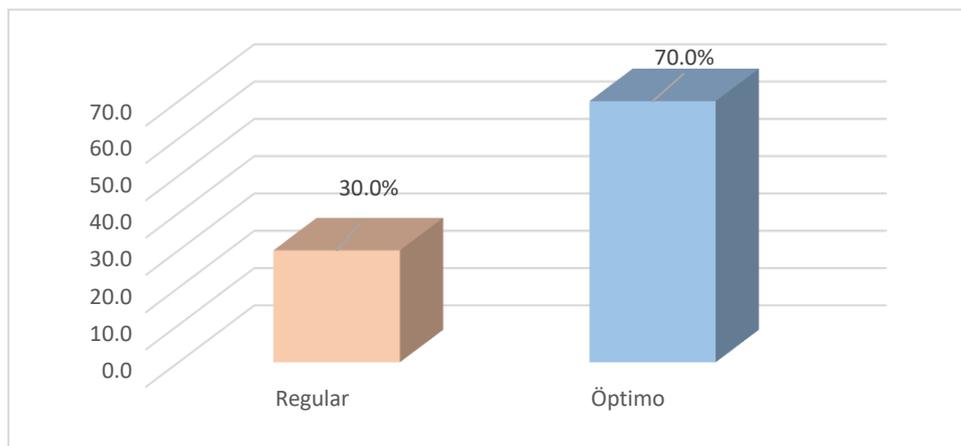
Tabla 10

*Distribución según el clima organizacional*

Niveles	fi	%
Regular	15	30.0
Óptimo	35	70.0
Total	50	100.0

Figura 5

Distribución según el clima organizacional

**Interpretación:**

En la tabla 10 y la figura 5, el 70.0% de los integrantes de la muestra, precisan que el clima organizacional muestra un nivel óptimo, el 30.0% un nivel regular.

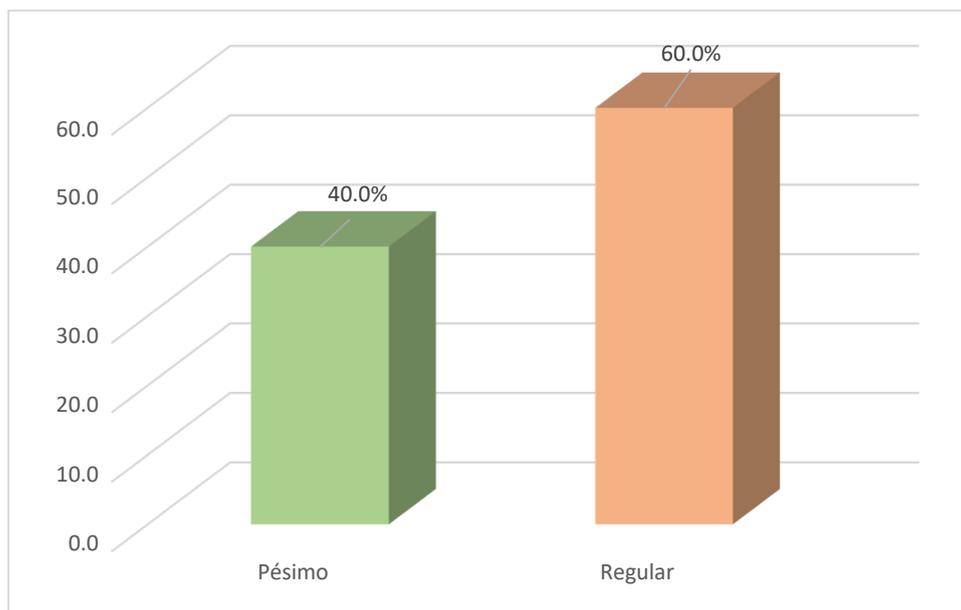
Tabla 11

*Distribución según liderazgo*

Niveles	fi	%
Pésimo	20	40.0
Regular	30	60.0
Total	50	100.0

Figura 6

Distribución según el liderazgo

**Interpretación:**

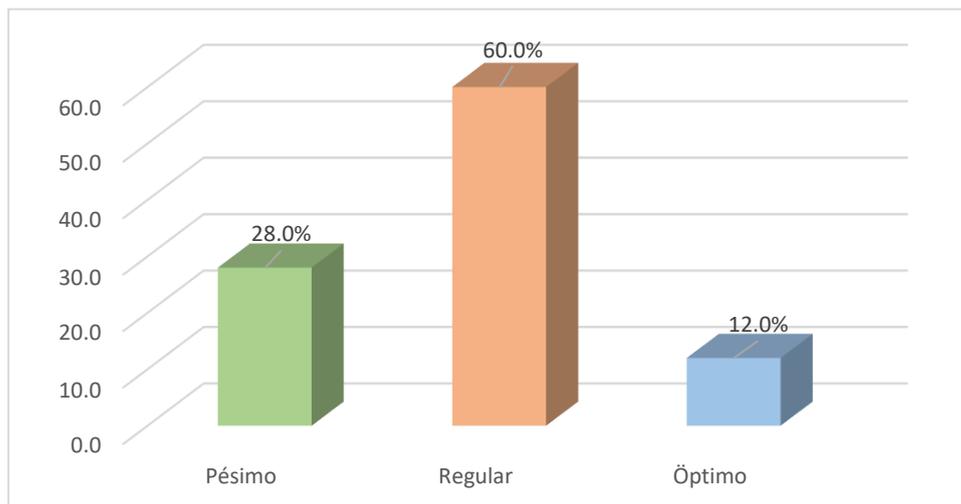
Se observa en la tabla 11 y la figura 6 que el 60.0% de los participantes del estudio indican que el liderazgo presenta un nivel regular, el 40.0% un nivel pésimo.

Tabla 12

*Distribución según el trabajo en equipo*

Niveles	fi	%
Pésimo	14	28.0
Regular	30	60.0
Óptimo	6	12.0
Total	50	100.0

Figura 7

*Distribución según el trabajo en equipo***Interpretación:**

De acuerdo con la tabla 12 y la figura 7, el 60.0% de los integrantes de la muestra indican que el trabajo en equipo muestra un nivel regular, el 28.0% un nivel pésimo y el 12.0% un nivel óptimo.

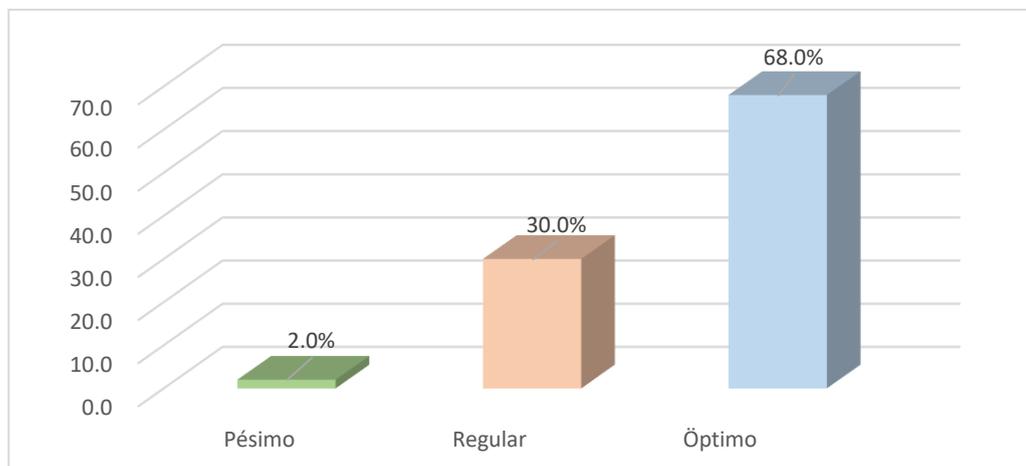
Tabla 13

*Distribución según el desempeño*

Niveles	fi	%
Pésimo	1	2.0
Regular	15	30.0
Óptimo	34	68.0
Total	50	100.0

Figura 8

Distribución según el desempeño

**Interpretación:**

En la tabla 13 y la figura 8, el 68.0% de los integrantes de la muestra, indican que el desempeño presenta un nivel óptimo, el 30.0% un nivel regular y el 2.0% un nivel pésimo.

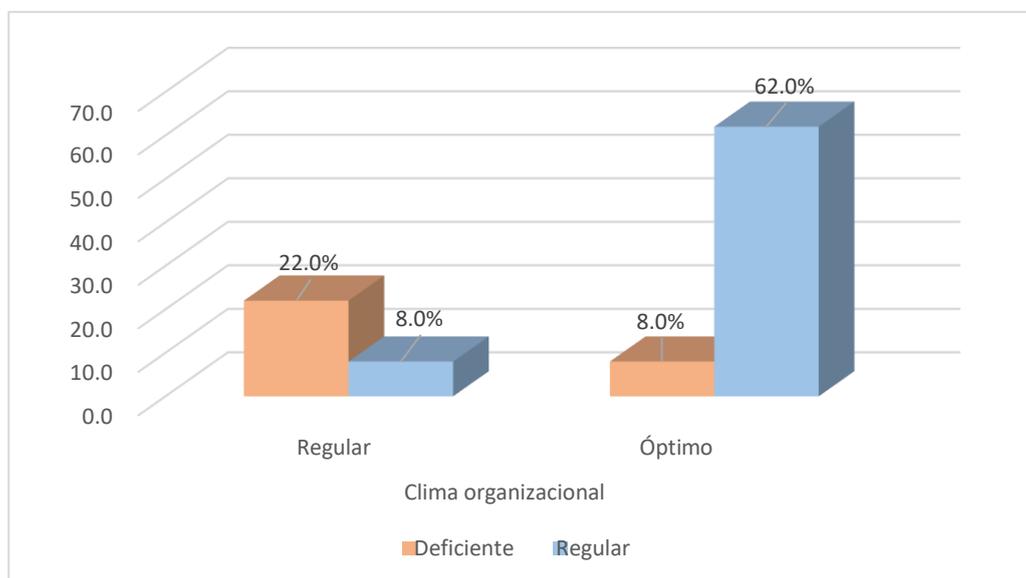
Tabla 14 (De contingencia)

*Distribución del clima organizacional según la comunicación interna*

Comunicación Interna	Clima organizacional					
	Regular		Optimo		Total	
	f	%	f	%	f	%
Regular	11	22.0	4	8.0	15	30.0
Óptimo	4	8.0	31	62.0	35	70.0
Total	15	30	35	70	50	100.0

*Figura 9*

Distribución del clima organizacional según la comunicación interna

**Interpretación:**

Conforme a esta evidencia en la tabla 14 y la figura 9, en cuanto a la comunicación interna el 70.0% de los integrantes de la muestra indican un nivel óptimo y el 30.0% un nivel regular.

En lo que respecta a la variable clima organizacional el 70% lo considera en un nivel óptimo y el 30% como regular.

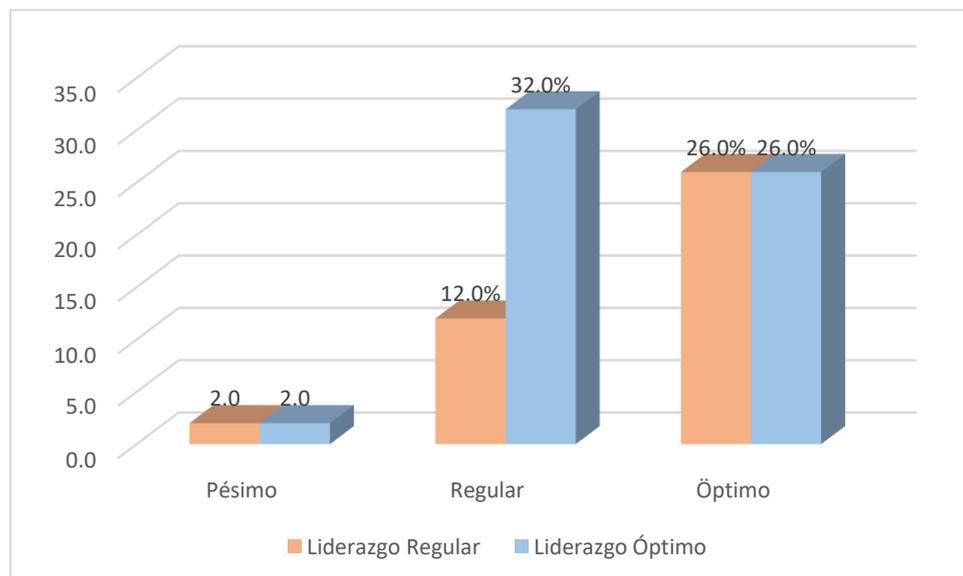
Relacionando el nivel óptimo de la comunicación interna con el clima organizacional se distingue que el 62.0% lo ubica en el nivel óptimo y el 8.0% en el nivel regular.

Tabla 15 (De contingencia)  
*Distribución del liderazgo según la comunicación intrapersonal*

Comunicación Intrapersonal	Liderazgo					
	Regular		Optimo		Total	
	f	%	f	%	f	%
Pésimo	1	2.0	1	2.0	2	4.0
Regular	6	12.0	16	32.0	22	44.0
Optimo	13	26.0	13	26.0	26	52.0
Total	20	40.0	30	60.0	50	100.0

*Figura 10*

Distribución del liderazgo según la comunicación intrapersonal



### **Interpretación:**

En la tabla 15 y la figura 10, relativo a la comunicación intrapersonal el 52.0% de los integrantes de la muestra indican un nivel óptimo, el 44.0% un nivel regular y el 4% de nivel pésimo.

En lo que respecta a la variable liderazgo el 60% lo considera en un nivel óptimo y el 40% en un nivel regular.

Relacionando el nivel óptimo de la comunicación intrapersonal con el liderazgo se observa que el 26.0% se ubica en el nivel óptimo y el otro 26.0% en el nivel regular.

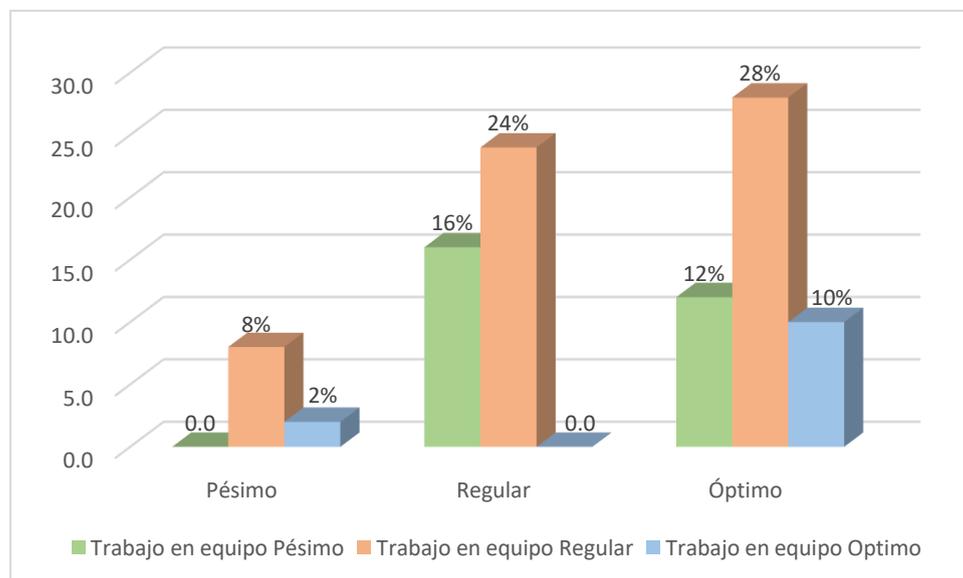
Tabla 16 (De contingencia)

*Distribución del trabajo en equipo según la comunicación interpersonal*

Comunicación Interpersonal	Trabajo en equipo						Total	
	Pésimo		Regular		Óptimo		f	%
	f	%	f	%	f	%		
Pésimo	0	0.0	4	8.0	1	2.0	5	10.0
Regular	8	16.0	12	24.0	0	0.0	20	40.0
Óptimo	6	12.0	14	28.0	5	10.0	25	50.0
Total	14	28.0	30	60.0	6	12.0	50	100.0

Figura 11

Distribución del liderazgo según la comunicación intrapersonal

**Interpretación:**

De acuerdo con la tabla 16 y la figura 11, respecto a la comunicación interpersonal el 50% de los integrantes de la muestra indican un nivel óptimo, el 40% un nivel regular y un 10% un nivel pésimo.

En lo que respecta a la dimensión trabajo en equipo el 60% lo considera en un nivel regular, el 28% en un nivel pésimo y 12% en un nivel óptimo.

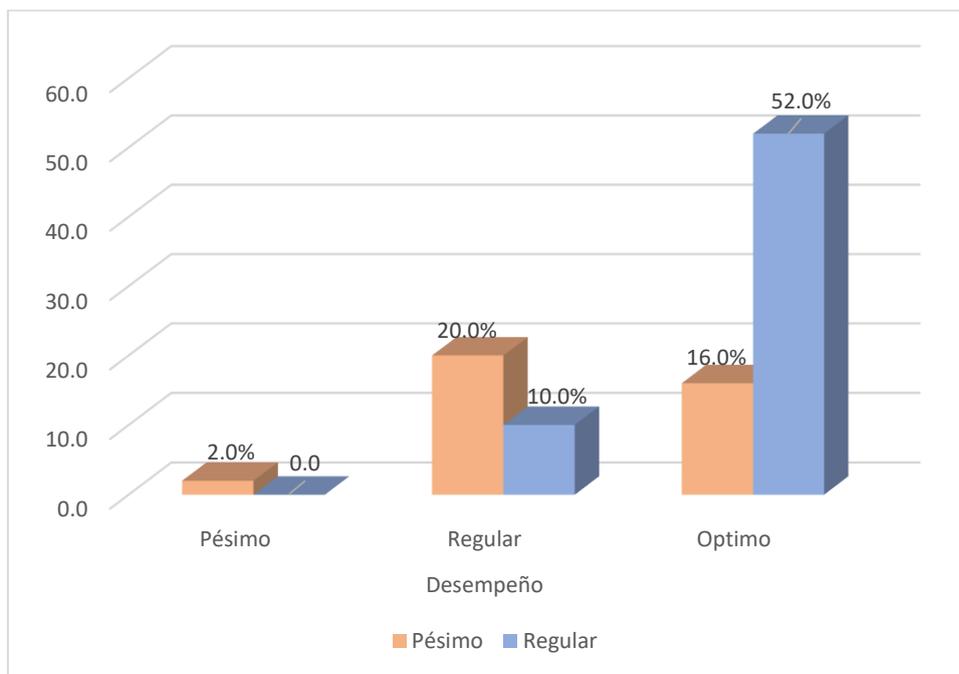
Relacionando el nivel óptimo de la comunicación interpersonal con el trabajo en equipo se observa que el 28% lo ubica en el nivel regular, un 12% en el nivel pésimo y el 10% en un nivel óptimo.

Tabla 17 (De contingencia)

*Distribución del desempeño según la acción valorativa*

Acción Valorativa	Desempeño						Total	
	Pésimo		Regular		Óptimo			
	f	%	f	%	f	%	f	%
Pésimo	1	2.0	10	20.0	8	16.0	19	38.0
Regular	0	0.0	5	10.0	26	52.0	31	62.0
Total	1	2.0	15	30.0	34	68.0	50	100.0

Figura 12

*Distribución del desempeño según la acción valorativa***Interpretación:**

De acuerdo con lo que se distingue en la tabla 17 y la figura 12, respecto de la acción valorativa el 62% de los integrantes de la muestra indican un nivel regular, el 38% un nivel pésimo.

En lo que respecta a la dimensión desempeño el 68% lo ubica en el nivel óptimo, el 30% en el nivel regular y 2% en un nivel pésimo.

Relacionando el nivel regular de la acción valorativa con el desempeño se observa que el 52% lo ubica en el nivel óptimo, un 10% en el nivel regular.

#### 4.2 Prueba de hipótesis general

- Ho La comunicación interna no influye de manera significativa en el clima organizacional de los trabajadores del área administrativa del Hospital Militar Central, período 2022.
- H<sub>1</sub> La comunicación interna influye de manera significativa en el clima organizacional de los trabajadores del área administrativa del Hospital Militar Central, período 2022.

Nivel de confianza: 5% ( $\alpha=0.05$ )

Pauta de decisión:

Si  $p < (\alpha=0.05)$ , se rechaza Ho

Si  $p \geq (\alpha=0.05)$ , se acepta Ho

Prueba estadística: Prueba de Chi-cuadrado de Pearson ( $X^2$ )

Tabla 18

*Asociación de la variable Clima Organizacional y Comunicación Interna*

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	19,161 <sup>a</sup>	1	.000
Corrección por continuidad <sup>b</sup>	16.327	1	.000
Razón de verosimilitudes	18.812	1	.000
Estadístico exacto de Fisher			
Asociación lineal por lineal	18.778	1	.000
N de casos válidos	50		

a. 1 casillas (25,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 4,50.

b. Calculado sólo para una tabla de 2x2.

De acuerdo con lo que se observa en la tabla 18, de la Prueba de Chi-cuadrado de Pearson ( $X^2$ ) hay un valor de 19,161 un grado de libertad ( $gl = 1$ ) y un  $p = ,000 < \alpha = ,050$  por lo que se acepta la hipótesis alterna, entonces: La comunicación interna influye de manera significativa en el clima organizacional de los trabajadores del área administrativa del Hospital Militar Central, período 2019

### Prueba de hipótesis específica 1

- Ho La comunicación intrapersonal no influye de manera significativa en el liderazgo de los trabajadores del área administrativa del Hospital Militar Central, período 2022.
- H<sub>1</sub> La comunicación intrapersonal influye de manera significativa en el liderazgo de los trabajadores del área administrativa del Hospital Militar Central, período 2022.

Tabla 19

*Asociación de la variable Liderazgo y Comunicación Intrapersonal*

#### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2,652a	2	,266
Razón de verosimilitudes	2,703	2	,259
Asociación lineal por lineal	1,427	1	,232
N de casos válidos	50		

a 2 casillas (33,3%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,80.

Conforme se distingue en la tabla 19, de la Prueba de Chi-cuadrado de Pearson ( $X^2$ ) hay un valor de 2,652 un grado de libertad ( $gl = 2$ ) y un  $p = ,266 > \alpha = ,050$  por lo que se acepta la hipótesis nula, entonces: La comunicación intrapersonal no influye de manera significativa en el liderazgo de los trabajadores del área administrativa del Hospital Militar Central, período 2019.

### Prueba de hipótesis específica 2

Ho La comunicación interpersonal no influye de manera significativa en el trabajo en equipo de los trabajadores del área administrativa del Hospital Militar Central, periodo 2022.

H<sub>1</sub> La comunicación interpersonal influye de manera significativa en el trabajo en equipo de los trabajadores del área administrativa del Hospital Militar Central, periodo 2022.

Tabla 20

*Asociación de la variable trabajo en equipo y Comunicación Interpersonal*

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	6,971 <sup>a</sup>	4	.137
Razón de verosimilitudes	10.357	4	.035
Asociación lineal por lineal	.171	1	.679
N de casos válidos	50		

a. 5 casillas (55,6%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,60.

Conforme se distingue en la tabla 20, de la Prueba de Chi-cuadrado de Pearson ( $X^2$ ) hay un valor de 6,971 un grado de libertad ( $gl = 4$ ) y un  $p = ,137 > \alpha = ,050$  por lo que se acepta la hipótesis nula, entonces: La comunicación interpersonal no influye de manera significativa en el trabajo en equipo de los trabajadores del área administrativa del Hospital Militar Central, periodo 2022.

### Prueba de hipótesis específica 3

Ho La acción valorativa de la comunicación interna no influye de manera significativa en el desempeño de los trabajadores del área administrativa del Hospital Militar Centra, periodo 2022.

H<sub>1</sub> La acción valorativa de la comunicación interna influye de manera significativa en el desempeño de los trabajadores del área administrativa del Hospital Militar Central, periodo 2022.

Tabla 21  
*Asociación de la acción valorativa y desempeño*

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	9,885 <sup>a</sup>	2	,007
Razón de verosimilitudes	10,211	2	,006
Asociación lineal por lineal	9,657	1	,002
N de casos válidos	50		

a. 2 casillas (33,3%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,38.

De acuerdo con lo observado en la tabla 21, de la Prueba de Chi-cuadrado de Pearson ( $X^2$ ) hay un valor de 9,885 un grado de libertad ( $gl = 2$ ) y un  $p = ,007 < \alpha = ,050$  por lo tanto se acepta la hipótesis alterna, entonces: La acción valorativa de la comunicación interna influye de manera significativa en el desempeño de los trabajadores del área administrativa del Hospital Militar Centra, periodo 2022.

## **CAPITULO V**

### **DISCUSIÓN**

A partir de los hallazgos encontrados, el estudio de Torres (2020), se observa una diferencia en cuanto a la influencia directa de la comunicación interna en el clima laboral. Mientras nuestra investigación concluye que existe una relación significativa entre ambas variables del Hospital Militar Central, Torres sugiere que un plan de comunicación interna por sí solo no es suficiente para mejorar el clima laboral. Esta diferencia resalta la importancia de considerar las particularidades de cada contexto organizacional al interpretar los resultados y aplicar estrategias de comunicación interna.

Asimismo, el estudio de Pérez (2022), se encuentra una similitud en la relación positiva entre la comunicación interna y el clima organizacional. Ambos estudios coinciden en resaltar la importancia de una comunicación interna efectiva para mejorar el ambiente laboral y el rendimiento de los colaboradores. Esta coincidencia refuerza la validez de nuestras conclusiones y subraya la relevancia de establecer prácticas de comunicación interna adecuadas en entornos organizacionales.

El estudio de Orellana (2020), identificamos una discrepancia en cuanto a la influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral. Mientras que nuestra investigación sugiere una influencia significativa de la comunicación interna en el Hospital Militar Central. Orellana concluye que los colaboradores necesitan un sistema de comunicación más igualitario en su empresa. Esta discrepancia resalta la importancia de considerar las diferentes realidades organizacionales al interpretar los resultados de la investigación.

Finalmente, el estudio de Garcés (2021), evidenciamos discrepancia en cuanto a la percepción del entorno laboral y la efectividad de la comunicación interna. Mientras nuestra investigación sugiere una influencia positiva de la comunicación interna en el desempeño laboral en el Hospital Militar Central, Garcés destaca la insuficiencia de incentivos y la falta de satisfacción entre los trabajadores en una entidad financiera. Esta discrepancia resalta la importancia de considerar las distintas dinámicas organizacionales al aplicar estrategias de comunicación interna.

## CAPÍTULO VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### **5.1 Conclusiones**

Considerando el objetivo general se ha llegado las siguientes conclusiones:

**5.1.1** Tomando en cuenta el objetivo general, se afirma que existe una relación directamente proporcional entre “La comunicación interna y el clima organizacional en el área administrativa del Hospital Militar Central, periodo 2022”.

Lo cual quiere decir, a más clima organizacional, mejor comunicación interna.

**5.1.2** Conforme al primer objetivo específico, se comprueba que no hay una relación significativa entre la comunicación intrapersonal y el liderazgo de los trabajadores en el área de trabajo del Hospital Militar Central, periodo 2022. Siendo de esta manera aceptada la hipótesis Nula ( $H_0$ ).

**5.1.3** De acuerdo con el segundo objetivo específico de la investigación, se evidenció que la comunicación interpersonal no influye significativamente en el trabajo en equipo del personal administrativo del Hospital Militar Central, 2022. Siendo de esta manera aceptada la hipótesis Nula ( $H_0$ ).

**5.1.4** Considerando el tercer objetivo específico de este estudio, se confirmó que la comunicación interna influye de manera significativa en el desempeño de los trabajadores del área administrativa del hospital ya mencionado, 2022. Por lo cual, la hipótesis específica tres ( $H_i$ ) queda aceptada y se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ).

## **5.2 Recomendaciones**

**5.2.1** Incorporar al personal que labora del área administrativa en programas de desarrollo específicos destinados a mejorar la comunicación intrapersonal, con el fin de potenciar el clima organizacional entre los trabajadores del Hospital Militar Central. Estos programas deben enfocarse en el fortalecimiento de habilidades comunicativas, gestión de conflictos y un ambiente laboral comunicativo.

**5.2.2** Los responsables del departamento deben promover activamente entre los colaboradores la mejora de su comunicación interpersonal. De esta forma, podrán ejercer un liderazgo efectivo que contribuya al logro de los objetivos del nosocomio.

**5.2.3** Definir objetivos claros dentro del área para que los colaboradores puedan trabajar en equipo de manera efectiva, promoviendo una comunicación efectiva.

**5.2.4** Se sugiere que futuras investigaciones aborden las variables de estudio desde múltiples perspectivas, lo que permitirá obtener una comprensión más completa y profunda de los fenómenos analizados.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agencia especializada en marketing Comunicare Neuromarketers (2021). *Comunicación Ascendente* <https://www.comunicare.es/comunicacion-ascendente-ejemplos/>
- Amitai. (2021). *Comunicación horizontal: ¿Qué es y cómo mejorarla?* Amitai <https://www.amitai.com/es/comunicacion-horizontal-que-es/>
- Armenteros, A. L. I., & Esperón, J. M. T. (2018). *Un acercamiento al clima organizacional. Revista cubana de enfermería*, 34(1), 197-209. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192018000100016](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192018000100016)
- American Express. (2023). *Beneficios de un clima laboral positivo*. American Express <https://www.americanexpress.com/es-mx/negocios/trends-and-insights/articles/clima-laboral-positivo/>
- Asana (2023). *La colaboración en el trabajo: 11 opciones para mejorar el rendimiento del equipo*. <https://asana.com/es/resources/collaboration-in-the-workplace>
- Andrés, E. (2022) ¿Qué es responsabilidad? Significado.com. <https://www.significados.com/responsabilidad/>
- Brandolini, A y Gonzáles, F. (2009). *Comunicación Interna*. Buenos Aires. Editorial Dircom <file:///C:/Users/Melisa/Downloads/978-3-3193-1-10-20190104.pdf>
- Cervantes, I. (2017) ¿Qué es comunicación? Comunica y emprende. <https://www.comunicayemprende.com/que-es-comunicacion/>
- Equipo editorial, Etecé. De: Argentina. Para: *Concepto.de*. Disponible en: <https://concepto.de/objetivo/>. Última edición: 5 de agosto de 2021. <https://concepto.de/objetivo/#ixzz8Ceaw1wjq>
- Coelho, F (2011) Significado de Cooperación. Significados.

<https://www.significados.com/cooperacion/>

CoworkingFY. (2020). Trabajo en equipo; Qué es, características, beneficios, importancia, beneficios, importancia y más.

<https://coworkingfy.com/trabajo-en-equipo/>

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

<https://doi.org/10.3145/epi.2020.may.24>

Definición.xyz (2023) Comportamiento y clima organizacional. <https://definicion.xyz/comportamiento-y-clima-organizacional/>

EAE Business School (2022) Estrategias de comunicación: Definición, tipos y ejemplos reales. <https://retos-directivos.eae.es/ejemplos-de-empresas-con-buenas-estrategias-de-comunicacion/>

Endalia. (2021). *¿Cómo gestionar el talento humano en tu organización?*

<https://www.endalia.com/news/gestion-talento-humano/>

Enríquez, H. A. (2016). Trabajo en Equipo y Clima organizacional. *Guatemala: Universidad Rafael Landívar*.

Fernández, L. M. A., & Sánchez, J. C. V. (2019). Comunicación interna y productividad laboral en las empresas de Tarapoto. *Cientifi-k*, 7(1), 55-60.

Grupo Atico34 (2022) ¿Qué es la reputación corporativa y cómo gestionarla?

<https://protecciondatos-lopd.com/empresas/reputacion-corporativa/>

García Duran, P. (2023). Comunicación interna relacionada al clima organizacional del personal asistencial, Hospital de Apoyo, Recuay, 2020. Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo. Recuperado de

<http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/5552>

- Garcés, S. (2021). *Análisis de los factores de la comunicación interna que influye en el clima laboral del área de negocios de una entidad financiera de la ciudad de Guayaquil* 2021.
- Gestión (2018), *¿Por qué es importante trabajar en equipo?*  
<https://gestion.pe/economia/management-empleo/importancia-equipo-empresas-nnda-nnlt-251322-noticia/>
- Human Pull (2023) *¿Qué es el clima laboral en una empresa y cómo medirlo?*  
<https://www.humanpull.com/clima-laboral/>
- Huaricacha, L. M. (2022). *Clima organizacional y desempeño laboral del personal de la Dirección General de Electrificación Rural*, Lima 2021.
- Hernández, P. y Rodríguez, S. (1994). *Introducción a la administración. Un enfoque teórico práctico*. México: McGraw - Hill. [https://www.fcsh.espol.edu.ec/es/clima-organizacional-algunos-basamentos-hist%C3%B3ricos-y-conceptuales-para-la-reflexi%C3%B3n-por-francisco#:~:text=El%20clima%20organizacional%20nace%20de,entorno%20\(Garc%C3%ADa%2C%202009\).](https://www.fcsh.espol.edu.ec/es/clima-organizacional-algunos-basamentos-hist%C3%B3ricos-y-conceptuales-para-la-reflexi%C3%B3n-por-francisco#:~:text=El%20clima%20organizacional%20nace%20de,entorno%20(Garc%C3%ADa%2C%202009).)
- Jauregui, M. (2015) *¿Qué es un conflicto organizacional? Aprendiendo administración*.  
<https://aprendiendoadministracion.com/que-es-un-conflicto-organizacional/>
- Lamprea, J. A., & Gómez-Restrepo, C. (2007). Validez en la evaluación de escalas. *Revista Colombiana de psiquiatría*, 36(2), 340-348.  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0034-74502007000200013&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0034-74502007000200013&script=sci_arttext)
- MacNeil, C. (2022). *¿Por qué la participación de los empleados es clave para el éxito?*  
 Asana. <https://asana.com/es/resources/employee-engagement>.
- Mayor Durán, M. L. (2022). *La comunicación interna y su influencia en el clima*

*organizacional en la Federación Nacional de Cultivadores de Cereales y Leguminosas (FENALCE) Regional Valle del Cauca.* <http://hdl.handle.net/10893/22023>

Ortiz, A., Tamson, W. y Ramírez, N. (2020). *Propuesta de Comunicación y Mejoramiento del Clima Organizacional.* Scribd. <https://es.scribd.com/document/456226095/Actividad-Evaluativa-Eje4-Propuesta-de-Comunicacion-y-Mejoramiento-del-Clima-Organizacional>

Olivera-Garay, Y. J., Leyva-Cubillas, L. L., & Napán-Yactayo, A. C. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. *Revista Científica de la UCSA*, 8(2), 3-12.

Orellana Hasing, P. A. (2021). *Análisis de gestión de la comunicación interna y su incidencia en el clima laboral de los trabajadores de SPLENDOR en la ciudad de Guayaquil en el 2020* (Bachelor's thesis, Universidad de Guayaquil: Facultad de Comunicación Social). <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/54778>.

Pacheco-Rodríguez, M. G., & Alvarez-Avilés, E. A. (2022). La evolución de la comunicación organizacional y su impacto en las nuevas estructuras empresariales. [file:///C:/Users/Melisa/Downloads/DialnetLaEvolucionDeLaComunicacionOrganizacionalYSuImpact-8736845%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Melisa/Downloads/DialnetLaEvolucionDeLaComunicacionOrganizacionalYSuImpact-8736845%20(1).pdf)

Peiró, R. (2021). *Comunicación descendente.* Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/comunicacion-descendente.html>

Pouplana, T. (2022). *Estrategias de comunicación: qué son y 10 ejemplos.* Cyberclick. <https://www.cyberclick.es/numerical-blog/estrategias-de-comunicacion-que-son-y-ejemplos>

Peralta, R. (2023). *El Clima Organizacional.* Gestipolis. <https://www.gestipolis.com/el-clima-organizacional/>

Pérez Ames, K. P. (2022). *Comunicación interna y clima organizacional del Instituto*

*Geofísico del Perú en el marco del COVID-19, 2021.*  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/85427>

Pico delgado, y. m. (2022). *Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo del gobierno autónomo descentralizado*, Cantón montecristi (Bachelor's thesis). <http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/4532>

Poccioni, M. T. (2020). Reflexiones en torno a comunicación y organizaciones de salud. En D. Álvarez y M. Turkenich (Comp.). *Redes y territorios: aportes para planificar la política de salud en nuestra región* (pp.197-222). Universidad Nacional Arturo Jaureche. <http://repositoriocyt.unlam.edu.ar/handle/123456789/1398>

Pérez, J. y Gardey, A. (2008). *Qué es, definición, tipos e influencia*. Definición.  
<https://definicion.de/liderazgo/>

Prana Marketing Group (2020). Tipos de recompensas para empleados.  
<https://pranagroup.mx/blog/gratificacion-empresarial/tipos-de-recompensas-para-empleados-217/>

Proactividad (2023). Proactividad. <https://www.significados.com/proactividad/>

Pérez, M. (2021). Responsabilidad. <https://conceptodefinicion.de/responsabilidad/>  
 QuestionPro.<https://www.questionpro.com/blog/es/comportamiento-organizacional/>

Reidl-Martínez, L. M. (2013). Confiabilidad en la medición. *Investigación en educación médica*, 2(6), 107-111.  
[https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-50572013000200007](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572013000200007)

Sanari (2022). *La empatía*. <https://www.sanarai.com/blog/que-es-la-empatia-definicion-importancia-y-como-desarrollarla>

Sap Concur (2021). *Clima organizacional: ¿Qué es y cómo medirlo?* Sap Concur

<https://www.concur.pe/news-center/clima-organizacional-como-medirlo#:~:text=El%20clima%20organizacional%20es%20un,afectan%20su%20motivaci%C3%B3n%20y%20comportamiento.>

Seema, S. (2014). Human Resource Management. India: Vikas publishing house PVT Ltd. 4

Sumba, R. Moreno, P y Villafuerte, N. (2022). Dom. Cien., Vol. 8, núm. 1, Febrero Especial, 2022, pp. 234- 261

file:///C:/Users/Melisa/Downloads/Dialnet-

ClimaOrganizacionalComoFactorDelDesempenoLaboralEn-8383360.pdf

Stefanu, Y. (2016). *Elementos de la comunicación interna de la empresa*. Building Talent.

<https://www.il3.ub.edu/blog/5-elementos-comunicacion-interna-empresa/>

Software Delsol. (2023). La importancia de la comunicación interna en la empresa.

<https://www.sdelsol.com/blog/pymes/comunicacion-interna-en-la-empresa/>

Torres Pretel, F. C. (2021). *Relación de la comunicación interna con el clima organizacional* en la Facultad de Letras y Ciencias Humanas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en el año 2021.

<https://hdl.handle.net/20.500.12672/17208>

Torres, E. X. O. (2020). *Plan de comunicación digital interno y clima laboral en la Institución Educativa Ramiro Aurelio Ñique Espíritu en el distrito de Moche 2020*.

Universidad Americana de Europa (2020). *¿Cómo afectan las barreras de comunicación a la empresa?* <https://unade.edu.mx/barreras-de-comunicacion-en-la-empresa/>

Velásquez, A. (2023). *Comportamiento organizacional: ¿Qué es y cómo mejorarlo?*

Westricher (2020) Estándar. Economipedia. <https://definicion.xyz/comportamiento-y-clima-organizacional/>

Velarde, J.M. & Trinidad Salguero, J. A. (2023). *La comunicación interna en los colaboradores*

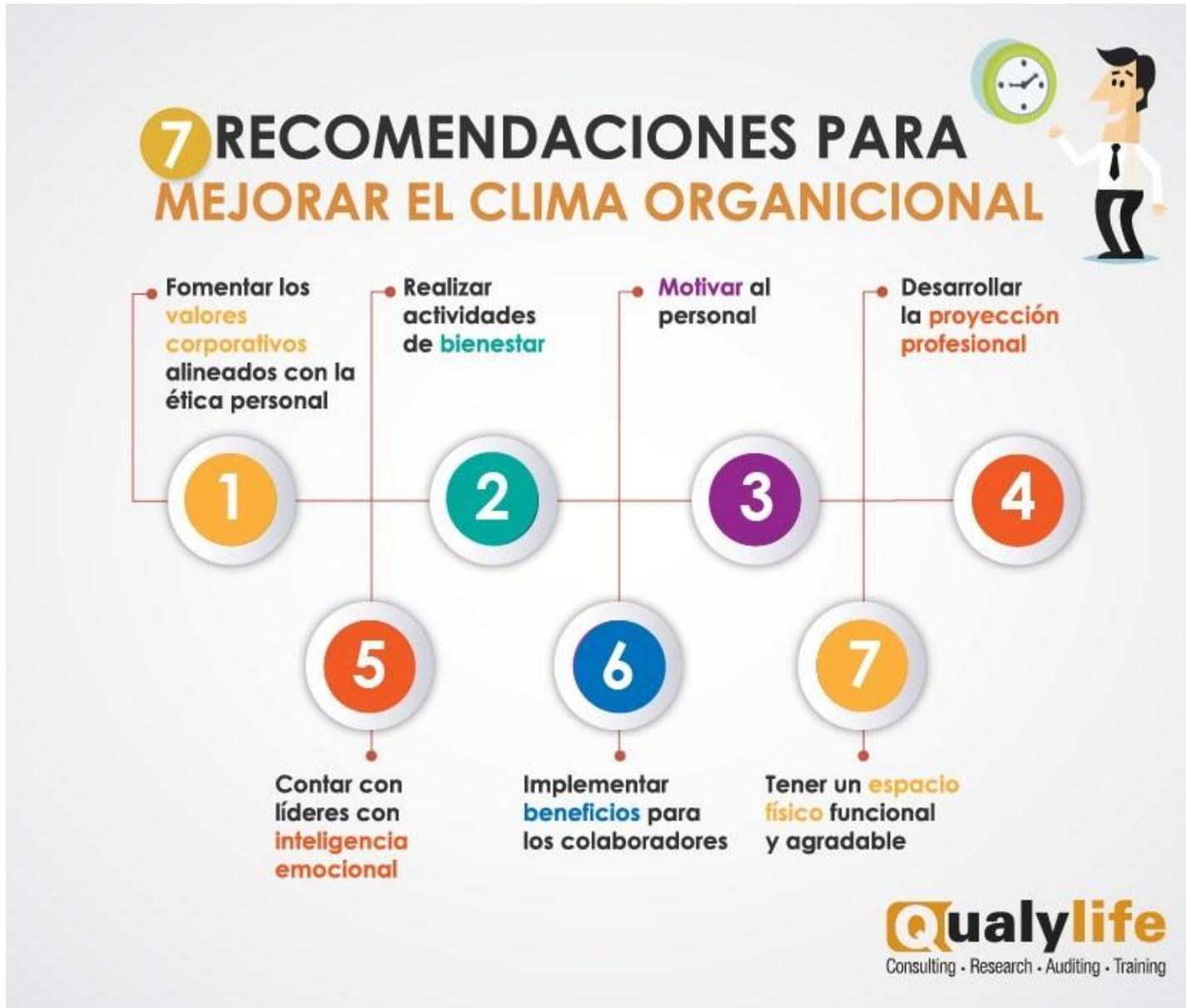
*administrativos del Hospital de Chancay, 2022* Recuperado de:  
<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/7391>

Zavaleta Rojas, C. D. (2020). *Comunicación interna y Clima organizacional del personal en una Institución Educativa Adventista de Trujillo, 2020.*  
<http://hdl.handle.net/20.500.12840/4669>

## ANEXOS



Fuente: Psicounidad tijuana



Fuente: Qualylife

**pswglobal**  
SOLUTIONS

**10 TIPS** para mejorar el Clima Laboral.

¿QUIERES SORPRENDER A TU PERSONAL Y MEJORAR TU CLIMA LABORAL?  
HAZLO CON ESTOS SENCILLOS TIPS.

- 1 Tener una cafetera.**
- 2 Ofrece un servicio de comedor.**
- 3 Armoniza tu espacio físico.**
- 4 Organiza actividades recreativas fuera y dentro de la oficina.**
- 5 Promueve una cultura de Responsabilidad Social.**
- 6 No prives a tus colegas de revisar sus redes sociales.**
- 7 Ofrece Horarios Flexibles.**
- 8 Realiza actividades que no estén relacionadas con el trabajo.**
- 9 Promueve un estilo de vida saludable.**
- 10 Comunicación Interna.**

Analytix | Una nueva herramienta para Clima Laboral. [www.pswglobal.com](http://www.pswglobal.com)

Fuente Analyti

## Cuál es la importancia de tener un buen clima laboral

Crear un ambiente de trabajo positivo dentro de las empresas es muy importante para que los colaboradores puedan desempeñar sus actividades con plena tranquilidad y motivación, y esto se traduzca en un mayor rendimiento dentro de los equipos.



**Fomenta un ambiente de**

- Armonía 
- Confianza 
- Compromiso 
- Motivación 
- Productividad 

## 4 acciones para lograr mejorar el ambiente laboral



### Tómalos en cuenta



Para los colaboradores es fundamental sentirse parte de la organización y participe de los proyectos que ahí se llevan a cabo, por lo que es necesario conocer su punto de vista antes de implementar cambios o presentar propuestas.

### Dales autonomía



Darles confianza a los trabajadores para que distribuyan su tiempo como más les acomode para cumplir con sus metas, los hace más productivos y genera una relación más sólida con la empresa.

### Conoce sus inquietudes



Saber las inquietudes del personal no solo ayuda a detectar las áreas que se pueden mejorar, sino también a conocer cómo se sienten dentro de la organización.

### Reconoce los logros



Celebrar y reconocer el trabajo bien hecho es un aliciente para que el colaborador continúe con un buen nivel de productividad. También, es una forma de mantener motivado al equipo para plantearse nuevos retos que beneficien a todos.

Befective, es un software que permite a una empresa gestionar el tiempo de los colaboradores en sus actividades laborales, por lo que es una herramienta que facilita el trabajo a distancia.

<https://befective.com/>



Fuente: Psicounidad Tijuana

## Línea de investigación

Comunicación para el desarrollo	Comunicación y ciudadanía	Propiciar investigaciones que permitan establecer, a través de los medios de comunicación, el conocimiento de los derechos políticos del ciudadano como miembro activo del Estado peruano desde la sociedad civil, así como el compromiso a cumplir las leyes para fomentar el desarrollo social.
---------------------------------	---------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPOTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES DE V.I.	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	POBLACION Y MUESTRA
<b>Problema Principal:</b>  ¿Cómo la comunicación interna influye en el clima organizacional en los trabajadores del área administrativa del Hospital Militar Central, periodo 2022?	<b>Objetivo Principal:</b>  Determinar de qué manera la comunicación interna influye en el clima organizacional de los trabajadores del área administrativa del Hospital Militar Central, periodo 2022.	<b>Hipótesis Principal:</b>  <b>HI:</b> La comunicación interna influye de manera significativa en el clima organizacional de los colaboradores del área administrativa del Hospital Militar Central, periodo 2022.  <b>Ho:</b> La comunicación intrapersonal influye de manera significativa en el liderazgo de los trabajadores del área administrativa del Hospital Militar Central, periodo 2022.	VariableX			Diseño de Investigación: No experimental – Correlacional  Metodología inductiva	<b>Población</b>  50 trabajadores de en el área administrativa.  <b>Tamaño Muestra</b>  Muestro censal $N = n$ $50 = 50$  Tipo de muestreo: No Probabilístico
			Comunicación intrapersonal		Autoestima Dialogo Ideas		
			Comunicación interpersonal		Eficaz Empatía		
			Comunicación interna	Acción valorativa	Motivación Interdependencia		

				DIMENSIONES	INDICADORES DE V.I.		
<p>¿En qué medida la comunicación intrapersonal influye en el liderazgo de los trabajadores del área administrativa del Hospital Militar Central, periodo 2022?</p> <p>¿De qué manera la comunicación interpersonal influye en el trabajo de equipo de los trabajadores del área administrativa del Hospital Militar Central, periodo 2022?</p> <p>¿De qué manera la acción valorativa influye en el desempeño de los trabajadores del área administrativa del Hospital Militar Central, periodo 2022?</p>	<p>Identificar en qué medida la comunicación intrapersonal influye en el liderazgo de los trabajadores del área administrativa del Hospital Militar Central, 2022.</p> <p>Determinar en qué medida la comunicación interpersonal influye en el trabajo de equipo de los trabajadores del área administrativa del Hospital Militar Central, 2022.</p> <p>Determinar en qué medida la acción valorativa influye en el desempeño de los trabajadores del área administrativa del Hospital Militar Central, 2022.</p>	<p>La comunicación interpersonal influye de manera significativa en el trabajo en equipo de los trabajadores del área administrativa del Hospital Militar Central, periodo 2022.</p> <p>La acción valorativa influye de manera significativa en el desempeño de los trabajadores del área administrativa del Hospital Militar Central, periodo 2022.</p>	<p><b>Variable y</b></p> <p><b>Clima Organizacional</b></p>	Liderazgo	Habilidades Autocrático		
				Trabajo en Equipo	Proyecto Metas Confianza		
				Desempeño	Honestidad Compromiso Productividad		

## CUESTIONARIO

**Estimado colaborador (a) de la Dirección Administrativa,** agradeceré su cooperación para responder al siguiente cuestionario sobre: *Comunicación interna y clima organizacional en los trabajadores del área administrativa del Hospital Militar Central. 2022*

### Instrucciones

Para responder las preguntas tome en cuenta las alternativas que figuran en los casilleros, marcando con unaspa (x) en solo uno de ellos por pregunta.

La información que proporcione es estrictamente confidencial, es anónima, por lo que se necesita la verdad ensus respuestas.

- **Datos generales:**
- **Edad:** (.....)      **2) Sexo:**
  - Masculino
  - Femenino
- **3) Ocupación:**
- **4) Estado Civil:**
- **5) Nivel educativo:**

### • Preguntas sobre la variable COMUNICACIÓN INTERNA

N°	Ítems	SÍ	NO
<b>Dimensión 1. COMUNICACIÓN INTRAPERSONAL</b>			
1	¿Al comunicarte en el área de trabajo, lo haces con una alta autoestima?		
2	¿Tu autoestima ha repercutido en tu habilidad para comunicarte y lograr las metas laborables?		
3	¿La comunicación en el área de trabajo refleja la autoestima de los compañeros de trabajo?		
4	¿Sientes que el diálogo posibilita una mejor comunicación en el área de trabajo?		
5	¿Expresas tus puntos de vista durante las reuniones para mantener un buen diálogo?		
6	¿Consideras que la institución impulsa un entorno en el que se promueve la generación de nuevas ideas?		
7	¿Tus compañeros de área respetan tus ideas?		
<b>Dimensión 2. COMUNICACIÓN INTERPERSONAL</b>			
8	¿Consideras que el planeamiento de la comunicación en el área de trabajo contribuye a su eficacia?		
9	¿Sus compañeros de área logran realizar eficazmente las tareas asignadas?		
10	¿Tuviste la oportunidad de recomendar cambios para mejorar la eficacia en tu área de trabajo?		
11	¿Has notado que tus empleadores muestran interés en tu bienestar emocional?		
12	¿Consideras que la adecuada comunicación de tus compañeros de trabajo muestra su empatía?		
13	¿Crees que en el área de trabajo se fomenta la empatía?		

14	¿Consideras que los empleadores valoran tus logros de manera empática?		
<b>Dimensión 3. ACCIÓN VALORATIVA</b>			
15	¿Usted se siente motivado para ir su centro de trabajo todos los días?		
16	¿Consideras que los valores de la institución impactan en tu motivación laboral?		
17	¿Consideras que el reconocimiento impacta en tu nivel de motivación?		
18	¿Consideras que la interacción con tus compañeros de trabajo es principal para lograr las actividades laborales?		
19	¿Crees que el logro de las metas en el área de trabajo es resultado de la interdependencia de tus compañeros?		
20	¿Se establece interdependencia (relaciones recíprocas) por parte de los jefes de área hacia los trabajadores?		

**Preguntas sobre la variable CLIMA ORGANIZACIONAL**

N°	Ítems	SÍ	NO
<b>Dimensión 1. LIDERAZGO</b>			
21	¿Consideras que tus habilidades son adecuadas para lograr con tus pendientes laborales?		
22	¿Crees que la institución brinda oportunidades para mejorar tus habilidades?		
23	¿Sientes que tus habilidades son valoradas por tus empleadores?		
24	¿Consideras que la autocrítica contribuye a un entorno laboral más colaborativo?		
25	¿Usted considera que la autocrítica es importante para el crecimiento profesional?		
26	¿Consideras que el trabajo en equipo es fundamental para lograr los proyectos?		
27	¿Consideras que los plazos pactados para los proyectos son realistas?		
<b>DIMENSION 2. TRABAJO EN EQUIPO</b>			
28	¿Tienes claras las metas de tu área de trabajo?		
29	¿Consideras que las metas son establecidas según tus habilidades?		
30	¿Consideras que la metas te mantiene concentrado en los pendientes diarios?		
31	¿Consideras que la institución promueve un entorno basado en la confianza mutua?		
32	¿Consideras que tus empleadores confían en tus habilidades para realizar tus pendientes?		
33	¿Crees que la confianza es esencial en el trabajo en equipo?		
34	¿Consideras que la confianza influye en opinar cómodamente?		
<b>DIMENSION 3. DESEMPEÑO</b>			
35	¿Consideras que la institución fomenta un entorno en el que se valora la honestidad		
36	¿Sientes que tus empleadores y compañeros son honestos?		
37	¿Sientes que la institución reconoce el compromiso de sus colaboradores?		
38	¿Consideras que el compromiso contribuye positivamente en el entorno laboral?		
39	¿Crees que el planeamiento influye en tu nivel de productividad?		
40	¿Consideras que el trabajo en equipo influye en tu productividad en proyectos?		

## COMUNICACIÓN INTERNA

Nro. Orden	COMUNICACIÓN INTRA - PERSONAL								COMUNICACIÓN INTER PERSONAL							ACCION VALORATIVA				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1
5	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0
6	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	1	0	0	0	1	1
7	0	1	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	0	0	1	0	1
8	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1
9	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0
12	0	1	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1
13	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0
14	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	0	0
15	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1



	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
31	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	0
32	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0
33	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0
34	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1
35	0	0	0	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	0	0	0
36	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	0	0	1	1
37	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	0	1
38	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0
39	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1
40	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0
41	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0
42	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1
43	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	0	1
44	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0
45	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0
46	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1
47	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0
48	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0
49	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	0	1	0
50	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	0





**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN  
A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS (VALIDEZ DE CONTENIDO)**

**FICHA DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN JUICIO DE EXPERTOS**

**I. DATOS GENERALES**

- 1.1 **Apellidos y nombres del experto:** Mg. Monica Rossana Dávila Dávila
- 1.2 **Grado académico:** Magister
- 1.3 **Cargo e institución donde labora:** Jefa de Comunicaciones del INCOR de EsSalud
- 1.4 **Título de la investigación:** *Comunicación interna y clima organizacional en los trabajadores del área administrativa del Hospital Militar Central, 2022*
- 1.5 **Autor del instrumento:** Nicol Melisa Chamoli Magallanes
- 1.6 **Nombre del instrumento:** Cuestionario
- 1.7 **Criterios de aplicabilidad:**
  - 1) De 01 a 10 (no válido, reformular)
  - 2) De 11 a 20 (No válido, modificar)
  - 3) De 21 a 30 (válido, mejorar)
  - 4) De 31 a 40 (Válido, precisar)
  - 5) De 41 a 50 (válido, aplicar)

1. Muy poco	2. Poco	3. Regular	4. Aceptable	5. Muy aceptable
-------------	---------	------------	--------------	------------------

**II. ASPECTOS A EVALUAR**

INDICADORES	CRITERIOS	Puntuación				
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Está formulado el instrumento con un lenguaje apropiado				X	
2. OBJETIVIDAD	El instrumento evidencia recojo de conducta observables.				X	
3. ACTUALIDAD	El instrumento se adecúa al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	El instrumento tiene una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Son suficientes en cantidad y calidad las proposiciones que conforman el instrumento.				X	
6. INTENCIONALISMO	Adecuado para valorar los aspectos del estudio.				X	
7. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico de las ciencias de la comunicación.				X	
8. COHERENCIA	Hay coherencia entre las variables, dimensiones, indicadores e ítems.				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.				X	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías				X	
<b>Sub Total</b>					40	
Total		40				

**PROMEDIO DE VALORACIÓN 40**  
**OPINIÓN DE APLICABILIDAD** (Válido, precisar)



Lima, 14 diciembre 2022

MG. . MÓNICA ROSSANA DÁVILA DÁVILA - DNI No. 0982066

**FICHA DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN JUICIO DE EXPERTOS**

**I. DATOS GENERALES**

- 1.1 **Apellidos y nombres del experto:** Raúl Graham Rojas
- 1.2 **Grado académico:** Magister
- 1.4 **Cargo e institución donde labora**
- 1.5 **Título de la investigación** *La Comunicación Interna Y Clima Organizacional en el Área Administrativa del Hospital Militar Central, 2022*
- 1.6 **Autor del instrumento** Nicol Melisa Chamoli Magallanes
- 1.7 **Nombre del instrumento** Cuestionario
- 1.8 **Criterios de aplicabilidad:**
- 1) De 01 a 10 (no válido, reformular)                      2) De 11 a 20 (No válido, modificar)
- 3) De 21 a 30 (válido, mejorar)                                4) De 31 a 40 (Válido, precisar)
- 5) De 41 a 50 (válido, aplicar)

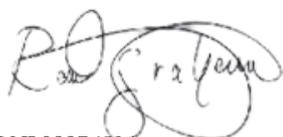
1. Muy poco	2. Poco	3. Regular	4. Aceptable	5. Muy aceptable
-------------	---------	------------	--------------	------------------

**II. ASPECTOS A EVALUAR**

INDICADORES	CRITERIOS	Puntuación				
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Está formulado el instrumento con un lenguaje apropiado				x	
2. OBJETIVIDAD	El instrumento evidencia recojo de conducta observables.				x	
3. ACTUALIDAD	El instrumento se adecúa al avance de la ciencia y tecnología.				x	
4. ORGANIZACIÓN	El instrumento tiene una organización lógica.					x
5. SUFICIENCIA	Son suficientes en cantidad y calidad las proposiciones que conforman el instrumento.				x	
6. INTENCIONALISMO	Adecuado para valorar los aspectos del estudio.				x	
7. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico de las ciencias de la comunicación.				x	
8. COHERENCIA	Hay coherencia entre las variables, dimensiones, indicadores e ítems.				x	
					x	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.				x	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías				x	
<b>Sub Total:</b>						
<b>Total: 45</b>						

**PROMEDIO DE VALORACIÓN: 45**

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD (Válido, aplicar)**



DNI 08876594

Lima, 14 de agosto de 2023

## FICHA DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN JUICIO DE EXPERTOS

### I. DATOS GENERALES

- 1.4 Apellidos y nombres del experto: **Luis Edilberto Garay Peña**
- 1.5 Grado académico: **Doctor**
- 1.6 Cargo e institución donde labora: **Docente investigador- UJBM**
- 1.7 Título de la investigación:  
*Comunicación interna y clima organizacional en los trabajadores del área administrativa del Hospital Militar Central. 2022*
- 1.8 Autor del instrumento: Nicol Melisa Chamoli Magallanes
- 1.9 Nombre del instrumento: Cuestionario
- 1.10 Criterios de aplicabilidad:
- |                                       |                                      |
|---------------------------------------|--------------------------------------|
| 1) De 01 a 10 (no válido, reformular) | 2) De 11 a 20 (No válido, modificar) |
| 3) De 21 a 30 (válido, mejorar)       | 4) De 31 a 40 (Válido, precisar)     |
| 5) De 41 a 50 (válido, aplicar)       |                                      |

1. Muy poco	2. Poco	3. Regular	4. Aceptable	5. Muy aceptable
-------------	---------	------------	--------------	------------------

### II. ASPECTOS A EVALUAR

INDICADORES	CRITERIOS	Puntuación				
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Está formulado el instrumento con un lenguaje apropiado				X	
2. OBJETIVIDAD	El instrumento evidencia recojo de conducta observables.				X	
3. ACTUALIDAD	El instrumento se adecúa al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	El instrumento tiene una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Son suficientes en cantidad y calidad las proposiciones que conforman el instrumento.				X	
6. INTENCIONALISMO	Adecuado para valorar los aspectos del estudio.				X	
7. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico de las ciencias de la comunicación.					X
8. COHERENCIA	Hay coherencia entre las variables, dimensiones, indicadores e ítems.				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación				X	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías				X	
Subtotal					36	5
Total						41

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 41 puntos  
OPINIÓN DE APLICABILIDAD (Válido, aplicar)

Lima, 14 diciembre 2022



## FICHA DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN JUICIO DE EXPERTOS

### I. DATOS GENERALES

1.8 **Apellidos y nombres del experto:** Karola Lara Manchego

1.9 **Grado académico:** Doctora

1.10 **Cargo e institución donde labora:**

1.11 **Título de la investigación:**

*Comunicación interna y clima organizacional en los trabajadores del área administrativa del Hospital Militar Central. 2022*

1.11 **Autor del instrumento:** Nicol Melisa Chamoli Magallanes

1.12 **Nombre del instrumento:** Cuestionario

1.13 **Criterios de aplicabilidad:**

1) De 01 a 10 (no válido, reformular)                      2) De 11 a 20 (No válido, modificar)

3) De 21 a 30 (válido, mejorar)                              4) De 31 a 40 (Válido, precisar)

5) De 41 a 50 (válido, aplicar)

1. Muy poco	2. Poco	3. Regular	4. Aceptable	5. Muy aceptable
-------------	---------	------------	--------------	------------------

### II. ASPECTOS A EVALUAR

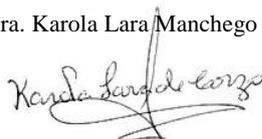
INDICADORES	CRITERIOS	Puntuación				
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Está formulado el instrumento con un lenguaje apropiado					x
2. OBJETIVIDAD	El instrumento evidencia recojo de conducta observables.					x
3. ACTUALIDAD	El instrumento se adecúa al avance de la ciencia y tecnología.				x	
4. ORGANIZACIÓN	El instrumento tiene una organización lógica.					x
5. SUFICIENCIA	Son suficientes en cantidad y calidad las proposiciones que conforman el instrumento.					x
6. INTENCIONALISMO	Adecuado para valorar los aspectos del estudio.					x
7. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico de las ciencias de la comunicación.				x	
8. COHERENCIA	Hay coherencia entre las variables, dimensiones, indicadores e ítems.				x	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.				x	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías				x	
<b>Sub Total</b>					45	
<b>Total 45</b>						

**PROMEDIO DE VALORACIÓN: 45 PUNTOS**

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD (Válido, aplicar)**

Arequipa, 16 de agosto del 2023

Dra. Karola Lara Manchego



Comunicación interna																					
N°	Comunicación intrapersonal			Comunicación interpersonal				Aprendizaje			Valorativa		Motivacional			Operativa					
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	
1	0	0	0	1	1	1	1	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	12	
2	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	12	
3	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	0	0	1	1	1	1	0	1	14	
4	0	0	0	0	1	0	1	0	1	1	0	0	0	1	1	0	1	0	0	7	
5	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	15	
6	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	12	
7	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	13	
RC	2	1	1	5	7	5	7	2	6	6	1	0	3	7	7	6	7	4	3	5	5.551

p	0.2857	0.14286	0.1429	0.714	1	0.714	1	0.286	0.857	0.857	0.143	0	0.429	1	1	0.857	1	0.571		
q	0.7143	0.85714	0.8571	0.286	0	0.286	0	0.714	0.143	0.143	0.857	1	0.571	0	0	0.143	0	0.429		
E <sub>pq</sub>	0.2041	0.12245	0.1224	0.204	0	0.204	0	0.204	0.122	0.122	0.122	0	0.245	0	0	0.122	0	0.245		2.0408
V	4																			

EPQ	2.04082
V	5.55102
k	10

$$KR-20 = \frac{k}{k-1} \frac{1-E_{pq}}{V_t} \quad KR20 = 0.703$$

Clima organizacional																				
Liderazgo		Trabajo en equipo			Transparencia			Aut.Toma de Decisiones			Motivacional laboral			Desempeño						
p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	
0	0	0	1	1	1	1	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	12
0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	12
1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	15
0	0	0	0	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	6
1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	15
0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	1	11
0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	1	13
2	1	1	5	7	5	7	2	6	6	1	1	3	6	6	5	7	4	4	5	8

0.2857 0.1429 0.1429 0.7143 1 0.7143 1 0.2857 0.8571 0.8571 0.1429 0.1429 0.4286 0.8571 0.8571 0.7143 1 0.5714  
 0.7143 0.8571 0.8571 0.2857 0 0.2857 0 0.7143 0.1429 0.1429 0.8571 0.8571 0.5714 0.1429 0.1429 0.2857 0 0.4286  
 0.2041 0.1224 0.1224 0.2041 0 0.2041 0 0.2041 0.1224 0.1224 0.1224 0.1224 0.2449 0.1224 0.1224 0.2041 0 0.2449

2.4898

4

EPQ 2.4898  
 V 8  
 k 10

**KR-20**  $\frac{k}{k-1} \frac{1-E_{pq}}{V_t}$

**KR20 0.7653**