

Cristina Rogelia Alvarado Garcia

ALVARADO GARCIA, CRISTINA ROGELIA-COMUNICACIÓN INTERNA Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN LOS TRABA...

 Quick Submit Quick Submit Universidad Politécnica del Perú

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::1:3165229124

Fecha de entrega

24 feb 2025, 8:12 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

24 feb 2025, 8:16 p.m. GMT-5

Nombre de archivo

CACI_N_INTERNA_Y_EL_CLIMA_ORGANIZACIONAL_SEG_N_LOS_TRABAJAD.docx

Tamaño de archivo

4.1 MB

79 Páginas

14,218 Palabras

83,094 Caracteres

20% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Coincidencias menores (menos de 20 palabras)

Fuentes principales

- 17%  Fuentes de Internet
- 0%  Publicaciones
- 12%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Fuentes principales

- 17% Fuentes de Internet
- 0% Publicaciones
- 12% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet	dspace.unitru.edu.pe:8080	6%
2	Internet	repositorio.uap.edu.pe	5%
3	Trabajos del estudiante	Universidad Politécnica del Perú	4%
4	Trabajos del estudiante	Universidad Alas Peruanas	2%
5	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo	1%
6	Internet	hdl.handle.net	<1%
7	Internet	repositorio.upla.edu.pe	<1%
8	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	<1%
9	Trabajos del estudiante	Universidad Tecnológica del Peru	<1%
10	Trabajos del estudiante	Universidad Privada del Norte	<1%
11	Internet	repositorio.uandina.edu.pe	<1%

12 Trabajos del
estudiante
Universidad Continental

<1%



**UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS
VICERRECTORADO ACADÉMICO
ESCUELA DE POSGRADO**

**COMUNICACIÓN INTERNA Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL
SEGÚN LOS TRABAJADORES DEL INSTITUTO NACIONAL DE
SALUD DE LIMA 2024**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN CON
MENCIÓN EN COMUNICACIÓN PARA EL DESARROLLO**

PRESENTADO POR:

**Bach: CRISTINA ROGELIA ALVARADO GARCÍA
CÓDIGO ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2627-5905>**

**Asesor : Mg. VÍCTOR DANIEL, HIJAR HERNÁNDEZ
Codigo orcid: <https://orcid.org/0000-0002-4926-052X>**

**LIMA – PERÚ
2024**

Dedicatoria

A mi familia por su apoyo constante para el logro de mis metas.

Agradecimiento

A todas aquellas personas que de alguna manera contribuyeron a desarrollo y culminación de mi proyecto de investigación.

Reconocimiento

A la Escuela de Posgrado de la Universidad Alas
Peruanas por permitir la Obtención de migrado
académico.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como propósito determinar el nivel de relación entre la comunicación interna y el clima organizacional según los trabajadores del Instituto Nacional de Salud, Lima 2024, presentando como hipótesis de investigación que existe relación significativa entre la comunicación interna y el clima organizacional según los trabajadores del Instituto Nacional de Salud, Lima 2024.

3 La metodología utilizada fue de enfoque cuantitativo, tipo básica, nivel descriptivo correlacional, método hipotético deductivo, diseño no experimental, la población y muestra estuvo constituida por el conjunto de personas pertenecientes al público interno el Instituto Nacional de Salud sede del distrito de Jesús María, compuesta por 92 trabajadores, los cuales se descomponen en nombrados, Contrato Administrativo y de servicios (CAS). Se aplicó como instrumento de recolección de datos dos cuestionarios con escala ordinal, los datos fueron procesados con el estadístico SPSS- 25, para obtener las conclusiones y redactar las recomendaciones pertinentes.

2 Conclusiones: Determinamos que existe relación significativa entre la comunicación interna y el clima organizacional según los trabajadores del Instituto Nacional de Salud, Lima 2024, según el estadístico de correlación Rho de Spearman $r = 0,331$ positiva baja y la $Sig = 0,001 < a 0,05$ es significativa en consecuencia, rechazamos la H_0 y aceptamos la hipótesis general H_G .

Palabras clave: comunicación interna, clima organizacional, potencial humano, diseño organizacional.

ABSTRAC

The purpose of this research work was to determine the level of relationship between internal communication and organizational climate according to the workers of the National Institute of Health, Lima 2024, presenting as a research hypothesis that there is a significant relationship between internal communication and the organizational climate according to the workers of the National Institute of Health, Lima 2024.

3 The methodology used was a quantitative approach, basic type, correlational descriptive level, hypothetical deductive method, non-experimental design, the population and sample was constituted by the set of people belonging to the internal public of the National Institute of Health headquarters of the district of Jesús María, composed of 92 workers, which are broken down into appointed, Administrative and Service Contract (CAS). Two questionnaires with an ordinal scale were applied as a data collection instrument, the data were processed with the SPSS-25 statistic, to obtain the conclusions and write the pertinent recommendations.

2 Conclusions: We determined that there is a significant relationship between internal communication and organizational climate according to the workers of the National Institute of Health, Lima 2024, according to Spearman's Rho correlation statistic $r = 0.331$ low positive and $\text{Sig} = 0.001 < 0.05$ is significant consequently, we reject H_0 and accept the general hypothesis H_G .

Keywords: internal communication, organizational climate, human potential, organizational design.

INDICE DE CONTENIDOS

Caratula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Reconocimiento.....	iv
Resumen.....	v
Abstrac.....	vi
Índice de contenidos.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS.....	x
INTRODUCCIÓN.....	xi
CAPÍTULO I.....	13
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	13
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	13
1.2. Delimitación de la investigación.....	16
1.3. Problemas de investigación.....	17
1.3.1. Problema general.....	17
1.3.2. Problemas específicos.....	17
1.4.1. Objetivo general.....	18
1.4.2. Objetivos específicos.....	18
1.5. Justificación e importancia de la investigación.....	18
1.6. Factibilidad de la investigación.....	19
1.7. Limitaciones del estudio.....	20
CAPÍTULO II.....	21
MARCO TEÓRICO.....	21
2.1. Antecedentes del problema.....	21
2.2. Bases teóricas científicas.....	25
2.2.1. Comunicación modelos y enfoques.....	25
2.2.2. Tipos de comunicación.....	28
2.2.3. Comunicación interna.....	29
2.2.3.1. Acciones de la comunicación interna.....	30

9	2.2.3.2. Dimensiones de la comunicación interna	30
	2.2.4. Clima Organizacional	32
	2.2.4.1. Modelos del clima organizacional	33
	2.2.4.2. Tipos de clima organizacional	35
	2.2.4.3. Dimensiones	36
2	2.3. Definición de términos básicos	37
	CAPÍTULO III	38
	HIPÓTESIS Y VARIABLES	38
	3.1. Hipótesis general	38
	3.2. Hipótesis específica.....	38
	3.3. Definición conceptual y operacional de las variables	39
	Definición conceptual de la Variable X: Comunicación interna.....	39
	Definición operacional	39
3	3.4. Cuadro de operacionalización de variables	40
	CAPÍTULO IV	41
	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	41
	4.1. Enfoque de la investigación	41
	4.2. Tipo y nivel de investigación	41
	4.2.1. Tipo de investigación.....	41
	4.2.2. Nivel de investigación.....	42
	4.3. Métodos y diseño de la investigación	42
	4.3.1. Métodos de investigación	42
	4.3.2. Diseño de la investigación	42
	4.4. Población y muestra de estudio	43
	4.4.1. Población	43
	4.4.2. Muestra	43
	4.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	44
	4.5.1. Técnica	44
4	4.5.3. Validez y confiabilidad.....	46
	4.5.4. Plan de análisis de datos	48
	4.5.5. Ética en la investigación.....	48
	CAPÍTULO V:	49
	RESULTADOS.....	49

5.1. Análisis Descriptivo	50
5.2. Análisis Inferencial	56
CAPÍTULO Vi:	60
DISCUSIÓN DE RESULTADOS	60
Conclusiones	62
Recomendaciones	63
Fuentes de información	73
Anexos	73

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Operacionalización de variables</i>	40
Tabla 2 <i>Juicio de Expertos</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabla 3 <i>Confiabilidad del Instrumento Comunicación Interna</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabla 4 <i>Confiabilidad del Instrumento clima organizacional</i>	Error! Bookmark not defined.

INTRODUCCIÓN

Los procesos de globalización de algún modo han desencadenado en empresas e instituciones nuevos mecanismos para garantizar un óptimo desarrollo de la productividad y la eficiencia. Para esto, el clima organizacional o institucional puede ser un factor determinante que logre maximizar la productividad y el desempeño que se asocian no solo a los resultados de la empresa o institución, en cuando a la calidad de servicio, sino a las experiencias de los trabajadores y su nivel de satisfacción en su experiencia laboral. En este escenario, como parte de un proceso de planificación, organización y ejecución de un plan gerencial, la comunicación interna tiene la finalidad de garantizar la claridad de los procesos comunicacionales internos que pueden coadyuvar a crear un mejor clima laboral.

Partiendo de lo anterior, la presente investigación pretende —primeramente—, conocer y describir cómo se maneja la comunicación interna y el clima organizacional dentro del Instituto Nacional de Salud (INS) del Ministerio de Salud para, posteriormente, determinar si existe una relación entre ambas variables de estudio. Es decir, poder precisar si el desarrollo de la comunicación interna tiene una relación directa con el tipo de clima organizacional en la institución.

Para lograr tal fin, se desarrollará una serie de pasos teóricos metodológicos como parte de un plan investigativo. Su aplicación permitirá estructurar la ruta según los parámetros de la Universidad y según los criterios científicos que validan la información como aporte científico comprobable; en tal sentido, la investigación contará con los siguientes capítulos:

- **Capítulo I:** contendrá toda la información relacionada con la problemática de estudio. Se abordará el cómo se han manejado las variables de estudio en diferentes ámbitos geográficos y conocer cómo se ha manifestado el problema para posteriormente decantar en la intención investigativa expresada en problemáticas, objetivos, justificación y su delimitación.

- **Capítulo II:** en este capítulo se expondrá la sustentación teórica de las variables comunicación interna y el clima organizacional. Su composición se disgrega por investigaciones que anteceden el presente estudio, luego la fundamentación de las bases

teóricas y los términos básicos relacionados con el estudio que permitirán dar peso científico a la investigación.

- **Capítulo III:** se desarrollarán las hipótesis que pretenden explicar el tipo de relación que existe entre la comunicación interna y el clima organizacional. Su intención será alcanzar explicaciones tentativas sobre las variables objeto de estudio y la explicación detallada de las variables en sus dimensiones.

- **Capítulo IV:** presentará la ruta metodológica que guiará el estudio en cuanto a la búsqueda de información, obtención de los resultados y los métodos estadísticos a aplicar en el desarrollo de la investigación.

- **Capítulo V:** Se desarrollará los resultados, análisis descriptivo, análisis inferencial.

- **Capítulo VI:** se presenta la discusión de resultados, conclusiones, recomendaciones, fuentes de información y los anexos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

La importancia de la comunicación a través de la historia ha estado determinada como eje central de los procesos sociales y culturales de la humanidad (Martín, 2019). La comunicación permite establecer vínculos que construyen realidades, significaciones para otorgar un sentido colectivo a la realidad según el contexto social que la determine (Herrera y Vega , 2018). De forma más práctica, la comunicación también representa un proceso que se desarrolla de diversas formas y recurre a diferentes recursos para lograr la interacción social. Dentro del ámbito laboral, la comunicación cumple un papel fundamental, ya que por medio de esta se logran establecer relaciones interpersonales que pueden representar un instrumento que coadyuve al desarrollo de procesos comunicativos, que creen un ambiente o clima dentro de la institución u organización, que se traiga beneficios tanto para la estructura organizativa y el logro de sus metas y para los trabajadores de la misma (Men y Yue, 2019).

Según Brockhaus & Zerfass (2021), a nivel mundial, el 45 % de las empresas otorgan gran relevancia a los procesos comunicativos internos con la intención de construir un perfil en el talento humano que sea beneficioso para la organización. De modo que, un trabajador con una actitud positiva y proactiva es un ser humano que traerá muchos beneficios a la

organización y disminuirá significativamente los climas de conflictividad dentro de las organizaciones. Sin embargo, también existen casos como en algunas empresas europeas, específicamente en España, en los que situaciones como el estrés por perder el trabajo —que denota de, algún modo—, el cómo se desarrolla la comunicación interna que no logra disminuir incertidumbres, afectan el clima dentro de la organización y, por ende, el desarrollo laboral de sus trabajadores (Caycho y Miñan, 2017). De tal modo que, una comunicación interna que logre crear un clima más óptimo dentro de las organizaciones es de suma importancia para obtener mejores resultados para ambas partes.

Así pues, en la actualidad, se observa una creciente competencia que ha llevado a diferentes empresas, instituciones y organizaciones en América Latina a considerar la percepción sobre la comunicación interna y el clima organizacional que tienen sus trabajadores sobre las motivaciones de su público interno. Su intención es alcanzar una mayor cohesión y compromiso entre sus trabajadores y la institución, empresa u organización (Adel y Espinoza, 2017). Relacionado a esto, según un artículo de revisión aplicada a 15 estudios en países como México, Colombia y Perú, la comunicación interna es un factor determinante dentro de los procesos gerenciales en los que se considera al público interno como factor determinante de la eficiencia en cuanto al logro de los objetivos de una organización (González et al., 2021).

En este orden de ideas, se asocia al contexto experimentado en el área laboral por la pandemia de COVID-19. Según informe de la “Coyuntura Laboral en América Latina y el Caribe”, presentado por la Organización Internacional del Trabajo y la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (Cepal-OIT, 2020), las prácticas de trabajo para mantener en actividad laboral estuvieron mediadas por los mecanismos de comunicación *online*. En este escenario, un 38 % de los trabajadores indicaron experimentar mayores exigencias. El clima organizacional se vio mediado por mayores demandas en sus funciones, además de la adaptación a nuevas prácticas comunicativas que desencadenaron en muchas instituciones la mejoraría de los procesos de comunicación interna para lograr resultados optimizados en el desempeño de sus trabajadores (Canales y López, 2021).

Así mismo, según encuesta realizada por Apoyo Comunicación (2020) con el objetivo de diagnosticar la comunicación interna en las empresas del Perú, los resultados mostraron que 38 % determinaron que la comunicación interna es abordada desde el área de los recursos humanos y 15 % de los encuestados —pertenecientes a empresas de hasta más de 1,000 empleados— señalaron no contar con un área de comunicación interna. Situación que refleja la necesidad de profundizar en cómo se maneja la comunicación interna en el país.

Por otro lado, en cuanto al clima organizacional en Perú, existen evidencias que apuntan a demostrar que, mientras más positivo sea el clima organizacional, mejores resultados en el logro de los objetivos de la empresa (Urbano, 2018). En Perú existe una orientación dirigida al desarrollo de estrategias para mejorar el clima organizacional tanto en el sector público como privado. Esto implica —en gran medida— cambios de paradigmas que deben superar la gestión desde el autoritarismo con procesos comunicativos internos pocos favorables a procesos de gestión más humanos que apunten a mejorar el clima dentro de la organización y, por ende, optimar el rendimiento de sus trabajadores (Caycho y Miñan, 2017).

De modo que, partiendo de esta realidad, el presente estudio se cimienta en la inquietud de investigar la realidad más puntual del Instituto Nacional de Salud para conocer cómo se desarrolla la comunicación interna. Así como también, identificar cómo perciben sus trabajadores el clima organizacional dentro de la institución, para posteriormente indagar si existe una relación significativa entre la comunicación interna y el clima organizacional del Instituto Nacional de Salud.

Este proyecto no solo permitirá profundizar en los estudios sobre las variables objeto de investigación, sino que también pretende generar aportes específicos que servirán de diagnóstico de la realidad sobre cómo se desarrolla la comunicación interna y el clima organizacional en el Instituto Nacional de Salud. Así, coadyuvar a mejorar los procesos en aras de ofrecer mejores resultados en sus servicios. Esta labor se ejecutará partiendo de la hipótesis que sustenta la existencia de una relación significativa entre ambas variables. Es decir, a mejores procesos de comunicación interna, mejor la percepción del clima organizacional.

1.2. Delimitación de la investigación

1.2.1. Delimitación espacial.

La investigación se desarrollará en el Instituto Nacional de Salud, en su sede del distrito de Jesús María.

Figura 1

Instituto Nacional de Salud



1.2.2. Delimitación social.

El estudio contará con unidades de análisis al equipo de gestión (presidente ejecutivo y directores) y los trabajadores (administrativos, técnicos, auxiliares, profesionales de salud, profesionales en general) del Instituto Nacional de Salud sin diferenciación de condición laboral: contratado, nombrado y destacado.

1.2.3. Delimitación temporal.

La investigación se desarrolla durante los meses noviembre del 2023 hasta noviembre del 2024 la información será recabada durante el periodo.

1.2.4. Delimitación conceptual.

En el estudio se abordarán y desarrollaran teóricamente y conceptualmente la variable comunicación interna compuesta por las dimensiones: flujos, canales y mensajes, seguidamente se abordará la variable clima organizacional con sus dimensiones: potencial humano, diseño organizacional y cultura de la organización. De fuentes de información nacionales e internacionales.

1.3. Problemas de investigación

1.3.1. Problema general

¿Cuál es el nivel de relación entre la comunicación interna y el clima organizacional según los trabajadores del Instituto Nacional de Salud, Lima 2024?

1.3.2. Problemas específicos

¿Cuál es el nivel de relación entre la comunicación interna y el potencial humano según los trabajadores del Instituto Nacional de Salud, Lima 2024?

¿Cuál es el nivel de relación entre la comunicación interna y el diseño organizacional según los trabajadores del Instituto Nacional de Salud, Lima 2024?

¿Cuál es el nivel de relación entre la comunicación interna y la cultura de la organización según los trabajadores del Instituto Nacional de Salud, Lima 2024?

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Determinar el nivel de relación entre la comunicación interna y el clima organizacional según los trabajadores del Instituto Nacional de Salud, Lima 2024

1.4.2. Objetivos específicos

Identificar el nivel de relación entre la comunicación interna y el potencial humano según los trabajadores del Instituto Nacional de Salud, Lima 2024.

Establecer el nivel de relación entre la comunicación interna y el diseño organizacional según los trabajadores del Instituto Nacional de Salud, Lima 2024.

Precisar el nivel de relación entre la comunicación interna y la cultura de la organización según los trabajadores del Instituto Nacional de Salud, Lima 2024.

1.5. Justificación e importancia de la investigación

1.5.1. Justificación

Justificación Teórica, se pretende generar aportes sobre las bases teóricas que sustentan las dimensiones objeto de la investigación mediante su análisis y reflexión. Esta acción servirá de referente para futuras investigaciones en el área que permitirá, a su vez, precisar la importancia de este tipo de estudios para mejorar en la práctica de procesos internos organizacionales en el sector público. Según Pacheco et al. (2018), los estudios que aborden el clima organizacional coadyuvan a obtener información valiosa sobre su percepción dentro de las organizaciones. De igual modo, los estudios que abarcan la comunicación interna se caracterizan por explorar los procesos de interacción entre los trabajadores y la institución. Así, se determinarán las formas como

se establecen las relaciones, las normas y todas las estructuras organizativas del público interno ayudando a un mejor desarrollo del mismo (Cuenca y Verazzi, 2018).

Justificación práctica, el estudio pretende abonar al mejoramiento de los procesos internos del Instituto Nacional de Salud (INS), desde una mirada puntual sobre cómo se desarrollan sus procesos de comunicación interna y las percepciones del clima organizacional. Este proceso se ejerce en aras de verse reflejadas, de algún modo, no solo a nivel interno de la institución, sino en las prácticas de atención al público externo.

Por último, la investigación pretenderá aportar una ruta metodológica para el abordaje del estudio que sirva de referente para otras investigaciones. De igual modo, se detallarán los procedimientos estadísticos que permitirán la obtención de resultados.

1.5.2. Importancia

La importancia del presente estudio radicará esencialmente en el abordaje a una institución tan importante para la investigación y generación de evidencias en salud que desarrolla investigación científica para comprender dinámicamente la situación de la salud y para promover el desarrollo de intervenciones tecnológicas que atiendan eficaz y oportunamente las necesidades y demandas de salud pública de la población, como parte del trabajo de Ministerio de Salud, y conocer y describir la comunicación interna y el clima organizacional. Este estudio no solo se ejecuta para coadyuvar a mejorar los procesos internos de la institución, sino que para optimarlos se infiere que los métodos de intención los perfeccionarán significativamente (Redrobán, 2017). De modo que, en primera instancia, la población beneficiada serán los trabajadores del instituto y, a largo plazo, el público externo en búsqueda de un servicio de salud.

1.6. Factibilidad de la investigación

Según Hernández-Sampieri et al. (2014), para desarrollar un proyecto de investigación es importante la factibilidad del mismo. En este sentido, para el presente estudio se contarán con los recursos humanos indispensables como investigador, tutor de la investigación y acceso a los participantes. Por otro lado, a nivel financiero, la investigación contará con recursos básicos que permitan su desarrollo al igual que materiales como ordenador, papelería, lápices, impresora entre otros.

1.7. Limitaciones del estudio.

Según Hernández-Sampieri et al. (2014), otro de los aspectos importantes a la hora del desarrollo de una investigación son los referidos a contemplar las posibles dificultades que se presenten. En tal sentido, desde este estudio se identifican varios elementos:

- Oleada de COVID-19 u otras variantes que imposibiliten el desarrollo del estudio.
- Situación política del país que imposibilite el traslado o acceso al lugar donde se aplicará el estudio.
- Situación de salud del investigador que imposibilite la realización del estudio en la fecha propuesta.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del problema

Antecedentes Internacionales.

8 Barrera. (2021) en su tesis de maestría se propuso como objetivo de su investigación determinar la relación entre la comunicación interna y el clima organizacional en una compañía de alimentos en Cartagena de Indias, Colombia. La metodología del estudio optó por un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental y transeccional. Para la recolección de la información aplicó el cuestionario de comunicación interna de GF asesores adaptado en el 2005 por Di Nardo. Para medir la variable clima organizacional la Escala del clima laboral CL-SPC de Palma (2004). La población se constituyó con 284 trabajadores de la compañía. Los resultados reflejaron que existe una relación entre la comunicación interna y el clima organizacional ($r=0,576$; $p = 0,56$). A modo de conclusión, evidenciaron que existe un ambiente de trabajo favorable y una comunicación interna medianamente efectiva que se proyecta en el ambiente de trabajo.

Iñaguazo. (2020), en su artículo de investigación, se propuso conocer la relación entre la comunicación interna y el clima laboral en una institución educativa en Ecuador. A nivel metodológico aplicó el enfoque cuantitativo, con un alcance correlacional de tipo no

experimental, transaccional. La población se conformó con 30 docentes de la institución. Para la obtención de la información se aplicó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados mostraron que un 35% identificó como “a veces” favorable el clima de trabajo y la comunicación interna y un 53% considera que casi siempre hay una relación entre el clima laboral y la comunicación interna. La prueba de hipótesis permitió comprobar una correlación positiva con relación moderada y fuerte ($p=0.05$). Así, se concluyó que, a mayor satisfacción de comunicación interna, mejor percepción del clima laboral.

1 González y Morales. (2020) como objetivo de su investigación formularon determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los servidores públicos del servicio de una institución pública en Ecuador. La metodología se basó en el enfoque cuantitativo, de tipo exploratorio y correlacional. La muestra estuvo conformada por 128 trabajadores pertenecientes al SRI de Ambato. Para recolectar la información de la variable clima organizacional aplicaron el instrumento propuesto por Chiang, Salazar y Núñez (2007) y para la variable desempeño laboral aplicaron un instrumento propuesto por Fuentes (2012). Los resultados evidenciaron que existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la institución objeto de estudio (0,959 $p<0.05$). Finalmente, la investigación concluyó que, mientras aumenta el clima organizacional en el SRI, mayores son los resultados en los niveles del desempeño laboral.

Saavedra y Vivas. (2019) publicaron un artículo cuyo objetivo consistía en determinar la relación entre la comunicación interna y la calidad de la gestión administrativa en un instituto tecnológico venezolano. El estudio se desarrolló desde el enfoque cuantitativo a nivel explicativo con un diseño no experimental transversal. La muestra se conformó con 75 profesores de la institución objeto de estudio. Para la recolección de la información se aplicó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento para medir ambas variables. Los resultados mostraron que existe una correlación de Ch^2 con un índice de 0.953, que indica que ambas variables se relacionan. A modo de conclusión,

el estudio determinó estadísticamente que existe una relación entre la calidad de la interna.

Castaño et al. (2018) en su artículo de investigación se propusieron como objetivo central el determinar la correlación entre la comunicación interna y los niveles de satisfacción laboral en una empresa en Colombia. La metodología del estudio se abordó desde el enfoque cuantitativo de tipo correlacional de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 42 de 45 trabajadores de la empresa. Para la recolección de la información de la variable comunicación interna, aplicaron el instrumento de Hernández (2008) quien adaptó la versión de Smidts, Pruyn y Van Rieal (2001) y, para medir la variable nivel de satisfacción laboral, aplicaron el cuestionario de Milia y Periro (1989). Los resultados evidenciaron que un 53% de los encuestados perciben un buen clima de comunicación interna y un 43% la percibe como aceptable. En cuanto a la satisfacción laboral, 42% manifestó sentirse satisfecho y 51% manifestó sentirse satisfecho en algunos aspectos de su trabajo. En cuanto a la correlación, se encontró una correlación de Pearson entre el clima de comunicación interna y las dimensiones relaciones interpersonales (0,039), la supervisión y participación (0,010) y satisfacción intrínseca (0,045). Así, se coligió que el clima de comunicación interna se correlaciona de manera significativa con tres de las dimensiones del nivel de satisfacción laboral.

Antecedentes Nacionales

Ayala et al. (2021) presentaron un artículo de investigación cuyo propósito principal fue determinar el tipo de relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral en los trabajadores del sector sanitario en el Perú durante el COVID-19. La metodología del estudio se abordó desde el enfoque cuantitativo con un nivel descriptivo y correlacional. La población se integró con 60 trabajadores del sector salud en un hospital Materno Infantil. Para la recolección de información, aplicaron cuestionarios en línea mediante Google. Los resultados mostraron un 51% en nivel alto para el desempeño laboral y, para la comunicación interna, 57%. Finalmente, determinaron que ambas variables se relacionan ($r=0,276$). A modo de conclusión, se evidenció que, mientras

mejores condiciones en la comunicación interna, mejores resultados en el desempeño laboral.

Araujo (2020) en su trabajo de maestría se propuso como objetivo central determinar la relación entre el clima organizacional y la comunicación interna en una institución educativa. A nivel metodológico el estudio se abordó desde el enfoque cuantitativo, diseño no experimental, transversal de tipo descriptivo y correlacional. La población se conformó por 25 docentes de la institución. Para la recolección de datos, se aplicó el cuestionario. Los resultados indicaron que un 47% de los docentes encuestados indicaron un ambiente aceptable y un 40% indicó una comunicación interna regular. De igual modo, se encontró un nivel de correlación moderado, directo y significativo ($r=0,692$, $p=0,000$). A modo de conclusión, se precisó que ambas variables se correlacionan.

Castillo (2019) en su trabajo de maestría formuló determinar la relación de la comunicación interna y el clima organizacional en el público interno de una biblioteca de una universidad pública de Perú. A nivel metodológico, se empleó el enfoque cuantitativo de tipo básico, con diseño no experimental y transversal de corte descriptivo y correlacional. La muestra se integró con 45 trabajadores, rango máximo de 6 meses laborando dentro de la institución. Los resultados evidenciaron una relación significativa entre la comunicación interna y el clima organizacional con un coeficiente de correlación alta (0.906434). Se concluyó resaltando la importancia de un óptimo desarrollo de la comunicación interna para maximizar un buen clima organizacional.

Charry (2018) en su artículo de investigación se enfocó en determinar la correlación entre la comunicación interna y el clima organizacional en una institución educativa en Lima. A nivel metodológico, el estudio fue abordado desde el enfoque cuantitativo bajo un diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por 200 trabajadores de la institución. Para la recolección de data, aplicaron la encuesta (elaborada por el investigador) de las variables comunicación interna y, para el clima institucional, se aplicó la encuesta estandarizada de Great Place To Work. Los resultados evidenciaron que existe una correlación alta y significativa entre la comunicación interna y el clima

organizacional ($r=0.959$). Las conclusiones del estudio indican que la gestión de la comunicación interna es un determinante significativo para la percepción del clima organizacional en la institución objeto de estudio.

Socorro (2018) en su trabajo de investigación se centró en determinar la relación entre la comunicación interna y el clima organizacional en una institución educativa en Perú. A nivel metodológico, se abordó desde un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y correlacional con un diseño no experimental y transversal. La muestra estuvo conformada por 60 trabajadores de la IA. Para la búsqueda de datos, se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados mostraron que existe una relación entre la comunicación interna y el clima organizacional ($p=0.002$). En conclusión, se comprobó estadísticamente la relación entre ambas variables.

2.2. Bases teóricas científicas

2.2.1. Comunicación modelos y enfoques

Sobre la comunicación como constructo teórico se puede clasificar un sinnúmero de corrientes o postulados que varían según el objeto de estudio que busque comprender. Es decir, base donde se haga más énfasis para vislumbrar la complejidad de este proceso. Esto podría ser la comunicación para informar o persuadir, reproducir información o patrones culturales, transformar percepciones o realidades, entre otros. Estos a su vez dependen en gran medida del enfoque desde donde se le aborda.

Pese a esta variedad, uno de los conceptos más comunes se suscribe al modelo de comunicación que describe el intercambio de información entre un emisor que envía el mensaje o información por medio de un canal y tendrá respuesta de un receptor. En este proceso también se identifica una codificación - interpretación - decodificación realizados por el emisor sobre la información transmitida y una decodificación - interpretación - codificación por parte del receptor en cuanto a la información recibida, y este proceso responde al modelo de Osgood y Schramm (Ladino, 2017).

Así pues, también existen concepciones que buscan la explicación más allá del proceso mecánico de transmitir información de un sujeto a otro y agregan un componente más persuasivo a la comunicación (Villareal et al., 2018). La esencia de este último se fundamenta más en la intencionalidad que se plantea en el proceso comunicativo con el arte de persuadir para modificar la percepción del receptor sobre alguna situación o tema en específico (Otero, 2019).

Por otro lado, de Martín (1982), citado en Baños et al. (2020), amplía el estudio sobre la comunicación y propone un modelo para el análisis sistémico de la comunicación como parte del sistema social. A su vez, detalla su regulación como proceso social del siguiente modo:

Producción de derechos y obligaciones que median la interacción social de los individuos y sus instituciones sociales. Proceso intervenido por la producción de bienes y servicios y sus mecanismos de distribución (Martín, 1982 [citado en Baños et al., 2020]).

El sistema comunicativo percibido como estructura que articula los diferentes patrones que permiten generar una amplia variedad de expresiones icónicas, audiovisuales y gráficas que son representaciones idóneas que permiten la interpretación del mensaje. A ello, se suman los diferentes signos y significados y generar la interacción social mediante la acción comunicativa (Martín, 1982 [citado en Baños et al., 2020]).

El sistema de apropiación y adaptación que refiere a la articulación de todos los eventos, sucesos en las que los sujetos otorgan un sentido y así poder identificar eventos positivos o negativos, disgustos o gustos sobre dichos eventos que le permita ir generando un tipo de criterio o punto de vista (Martín, 1982 [citado en Baños et al., 2020]).

Del último sistema, se desprenden otros sistemas con sentidos más generales que se vuelven referencia para los individuos (Martín, 1982 [citado en Baños et al., 2020]).

En este orden de ideas, Yang et al. (2016) describen cuatro componentes de este modelo:

Actores: refiere a individuos participantes en el acto comunicativo de forma particular o en representación de otros (personas, organizaciones o grupos) y generan interacción comunicativa con otros actores (Yang et al., 2016).

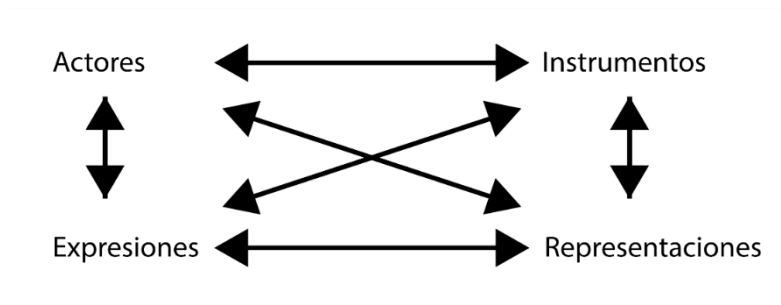
Instrumentos: refiere a herramientas que permiten la conexión o producción de procesos comunicativos como instrumentos tecnológicos o propios de la biología humana. Su finalidad es generar la producción simbólica, intercambio y formas de recepción del mensaje (Yang et al., 2016).

Expresiones: asignaciones expresivas que fijadas por los individuos a cualquier objeto o cosa propios de la naturaleza para otorgar un significado o alguna función (Yang et al., 2016).

Representaciones: proceso de organización de una gama amplia de datos que son producto del proceso comunicativo con la finalidad de dar sentido a la representación (Yang et al., 2016).

Figura 2

Modelo de comunicación dialéctica de Martín Serrano



Nota. Tomado de *Modelo de comunicación* (p. 168) por Yang et al., 2016., *Revista Universidad y Sociedad*.

Como se indicó en párrafos anteriores, la comunicación tiene una amplia gama de formas de ser estudiada, y todos dependen, en gran medida, sobre el punto de atención que se quiera conocer y abordar lo que distingue el objeto de estudio (Caffarel et al., 2017). Dado el objetivo central de la investigación, es interés enfocar o delimitar la comunicación que se desarrolla dentro de las organizaciones. Desde una visión más pragmática, este tipo de comunicación representa una herramienta importante dentro de las organizaciones y permite dinamizar la información y crear vínculos con la necesidades de todos sus públicos y los propios de la organización (Lema et al., 2017).

2.2.2. Tipos de comunicación

Según Lema et al., (2017) y Ramos (2018), la comunicación se suscribe en el desarrollo de una organización o institución y se identifican varios tipos de comunicación:

Comunicación directa: se desarrolla de forma personal entre el que emite y el que recibe sin ninguna mediación tecnológica u otra herramienta.

Comunicación indirecta: a diferencia de la comunicación directa, se desarrolla entre el emisor y el receptor mediada por la tecnología.

Comunicación verbal: la oralidad es la principal característica para establecer la comunicación.

- Comunicación escrita: realizada por la organización mediante la codificación de letras y signos que faciliten la comunicación.

2.2.3. Comunicación interna

La comunicación interna se enfoca en los procesos de interacción que se crean entre el trabajador y la organización. Este tipo de comunicación tal vez sea una de las actividades comunicativas que más es estudiada. Diversos autores sostienen que el oficio de la comunicación interna data desde el siglo IX, cuando se crearon los gremios (Carretón y Ramos, 2009, como se citó en Cuenca y Verazzi, 2018).

Una de las claves que permitió ir construyendo lo que hoy se conoce como comunicación interna se relaciona a la identificación de estos procesos y el nivel de importancia para lograr optimizar los procesos internos de una organización. Este fenómeno se puede contextualizar desde la tercera década del siglo pasado junto al desarrollo de teorías emergentes enfocadas en comprender las relaciones humanas. En el marco de esa realidad, muchas empresas y organizaciones empezaron a tomar en consideración el tipo de relaciones interpersonales que se construía entre los trabajadores y los estilos de cómo se planteaban las normativas y todo lo relacionado a la organización y funcionamiento en las que el elemento comunicacional representaba un eje transversal (Cuenca y Verazzi, 2018).

En Estados Unidos y Europa, para la década de los 70, se empieza a citar la comunicación interna propiamente. Esto propiciado mayormente por el enfoque humanista que puntualizaba la importancia de la comunicación como proceso flexible y abierto dentro de las organizaciones cuyo flujo de comunicación iba encaminado por diversos canales de comunicación (Carretón, 2007 [como se citó en Cuenca y Verazzi, 2018]).

Así pues, la gestión de la comunicación interna se concentró en tres aspectos fundamentales de la información: lo concerniente a los salarios y las condiciones de salario en lo operativo, así como también los objetivos operativos y, en lo organizacional, todo lo relacionado a los asuntos de protocolo, normativas, cultura interna de la institución. El objetivo principal radicaba en mantener relaciones interpersonales más fluidas entre los miembros de la organización y además movilizar y activar la información que pone en movimiento todos los actores internos de la organización (Cuenca y Verazzi, 2020).

Actualmente, como lo indican Sánchez y Albendaño (2020), una mayoría de empresas, organizaciones e instituciones enfocan el modelo de comunicación interna al fortalecer el liderazgo y tomar en consideración al público interno con la intencionalidad de motivarlos y crear sentido de pertenencia. Esta acción se verá reflejada en un óptimo desarrollo de los propósitos de la organización. De modo que, la comunicación interna va guiada hacia su público interno y esto conlleva, en la actualidad, poner suma atención a las necesidades internas de sus colaboradores y dar un sentido más humanizado de los procesos de gestión de la comunicación interna (Zapata, 2020).

2.2.3.1. Acciones de la comunicación interna

La comunicación interna dentro de las organizaciones representa un recurso u herramienta estratégica de alto valor que permite gestionar eficazmente su competitividad. La comunicación interna, partiendo de una planeación de la misma, mantiene primeramente informados a todos sus colaboradores sobre los aspectos de alta importancia como su visión, misión, estrategias de trabajo, objetivos y permite establecer vínculos entre los diferentes espacios o áreas laborales creando un clima laboral idóneo (Oyarvide et al., 2017).

De manera que, la comunicación interna hoy en día se genera como una respuesta a las múltiples necesidades de las organizaciones, empresas o instituciones a mantener motivados y comprometidos a todo el equipo humano perteneciente a organización a nivel interno, ya que se ha demostrado que son parte fundamental de la misma; un ambiente desfavorable de comunicación representa un obstáculo para el cumplimiento de los objetivos de la organización o institución (Pinto, 2017).

2.2.3.2. Dimensiones de la comunicación interna

Para estudiar la comunicación interna se puede delimitar en diferentes dimensiones; es decir, diversos elementos que en conjunto determinan las características esenciales que la constituyen. Desde esta investigación se delimitarán los siguientes elementos:

Flujo de comunicación

De acuerdo a Lema et al. (2017) y Oyarvide et al. (2017) el flujo de la comunicación ocurre de la siguiente manera:

Descendente: el proceso de comunicación fluye del nivel directivo hacia los trabajadores.

Ascendente: el proceso comunicativo que se ejecuta desde los trabajadores hacia el personal directivo.

Horizontal: la comunicación se vincula con la creación de grupos en los que participan varios en el proceso comunicativo sin distinción de cargos.

Mensaje

Refiere al proceso de compartir información dentro los diferentes miembros de la organización a lo interno mensajes (Lema et al, 2017; Oyarvide et al, 2017). Se pueden dar diferentes tipos de mensajes:

Tarea: cuando se realizan indicaciones sobre una acción inherente a la labor que desempeñan los trabajadores dentro de la empresa.

Procedimientos: se aplican para indicar las normas y procedimientos sobre cómo desarrollar los pasos para la ejecución de actividades, entre otros.

Humanos/ apoyo: refieren a los mensajes de apoyo que se generan dentro de la organización hacia sus colaboradores.

Estratégicos: contienen información sobre la organización en las que resalta la visión y misión o alguno otro dato que coadyuve a conocer y generar identidad y cultura.

Organizativos: destinados a la organización interna

Canales

Representan el vehículo que conducen los mensajes entre el emisor y el receptor (Lema et al, 2017; Oyarvide et al, 2017). Según Chiavenato (2017) existen dos tipos de canales:

Canales formales: se caracterizan por el flujo de comunicación: (a) desde la comunicación descendente y vertical los mensajes que se envían desde el personal directivo hasta los trabajadores en las que puede utilizar correos electrónicos, seminarios, llamadas, carta o manuales, reuniones, manuales y procedimientos; (b) desde la comunicación ascendente, los mensajes son dirigidos desde los trabajadores hacia el personal directivo y esencialmente se usan para informar sobre situaciones de conflicto, sugerencias entre otros y, para finalizar, (b) desde la comunicación horizontal, proceso desde el intercambio entre compañeros de trabajo, colegas, sin que el rango sea un determinante y tiene como objetivo la búsqueda de colaboración interdepartamental y el manejo de información, puede darse por correo electrónico, reuniones y otros.

Canales informales: su principal característica es la espontaneidad del momento y no siempre se rige a los niveles jerárquicos y pueden ser de dos tipos: por un lado, comunicación directa del directivo con los subordinados mientras se hace recorrido por las instalaciones y, por otro lado, rumores que se da entre todo el personal y los rumores que se pueden presentar en todos los niveles y se da sobre todo en situación de crisis, estrés o cambio dentro de la organización o empresa.

2.2.4. Clima Organizacional

1 El clima organizacional se conoce desde diferentes nombres: clima laboral, clima institucional, medio laboral, ambiente laboral, entre otros. Sin embargo, todas poseen características generales que las vinculan. Sobre el clima organizacional se ha estudiado con mayor precisión desde la segunda mitad del siglo pasado y es en la década de los 80 que toma mayor fuerza como constructo teórico. De este proceso han surgido diferentes concepciones que no son excluyentes entre sí. Entre ellos destaca el enfoque que describe el clima organizacional como resultado de la conexión de diferentes elementos propios de la organización y más las vivencias y experiencias de sus colaboradores (Iglesias y Torres, 2018).

1 De manera que, para percibir el clima organizacional de manera más efectiva, es importante considerar el ambiente interno de la organización o institución en función de las interacciones que genera sus colaboradores (Ledezma, 2022). Esto refiere al tipo de actitud o comportamiento que desarrollan los colaboradores dentro de la organización que está determinada por su percepción sobre las características y valores distintivos de la institución (Rojas, 2019). En este proceso también se distinguen las características y valores personales de cada trabajador: motivos, percepciones y valores. También median variables de carácter estructural propias de la entidad: tecnología, relaciones de liderazgo y las recompensas (García, 2020a).

2.2.4.1. Modelos del clima organizacional

Mejía (2018) y Bustamante et al. (2018) destacan varios modelos que tratan el clima organizacional:

1 Modelo de Katz y Kanhn: este modelo parte de la proposición que el clima organizacional es y debe ser influenciado por el tipo de liderazgo que desarrolle el líder con su equipo. Para alcanzar tal fin, destina una serie de actividades direccionadas a obtener resultados funcionales que permiten contribuir a conocer y trabajar en función de la satisfacción de las necesidades de sus miembros (Mejía, 2018; Bustamante et al, 2018).

1 Modelo de Likert: define que las actitudes de los colaboradores dependen en gran medida del comportamiento gerencial o administrativo y a las condiciones que preste la organización o institución a sus colaboradores. El resultado de este proceso depende mayormente de la percepción que desarrollen los individuos. Dentro de este modelo se identifican tres variables que interactúan para dar vida a este proceso: (a) variables causales, que son independientes y están orientadas a obtener resultados para la organización; (b) variables intermedias, que contribuyen con la organización y se orientan a la medición de los procesos internos de la organización en las que se identifican aspectos importantes como la toma de decisiones, motivación y el tipo de comunicación que se desarrolle y, para finalizar, c) variables finales, que representan la sumatoria de los dos procesos que incluye a las variables de tipo causal e intermedias y buscan obtener resultados (Mejía, 2018; Bustamante et al, 2018).

1 Modelo de Litwin y Stinger: este modelo ubica al clima organizacional según su relación con las dimensiones como tecnologías, estructuración de la organización, tipo de liderazgo dentro de la organización y prácticas que se desarrollen desde la organización. Estas dimensiones coadyuvan a construir un mejor ambiente de motivación que se verá posteriormente reflejados en el crecimiento de la organización (Mejía, 2018; Bustamante et al, 2018).

1 Modelo de Litwin y Stinger: desde este modelo, los autores ubican que el clima organizacional depende de las dimensiones tecnologías, estructura de la organización, el tipo de liderazgo que se despliegue dentro de la organización, las prácticas que se empleen desde la organización. Estas dimensiones trabajan para construir un tipo de ambiente que genere motivación y se vea posteriormente reflejados en el crecimiento de la organización (Mejía, 2018; Bustamante et al, 2018).

1 Modelo de eficacia directiva de Campell: desde este modelo, se propusieron 4 dimensiones: (a) detalles sobre los contrastes que se toman en cuenta para la selección de los directivos; (b) programas para impulsar el mejoramiento y desarrollo profesional; (c) recompensas que se otorgan dentro de la organización y, por último, d) concluyentes o situaciones ambientales (Mejía, 2018; Bustamante et al, 2018).

Modelo de Schnider y Hall: desde esta perspectiva, el clima organizacional depende únicamente de la percepción que tengan los colaboradores sobre la organización (Mejía, 2018).

Modelo de Robinson: desde estos modelos, la percepción de los colaboradores no depende del tipo de comportamiento, sino que son el resultado de las interacciones, actividades y las experiencias de cada individuo dentro de la organización (Mejía, 2018 y Bustamante et al, 2018).

Modelo de Gibson y Colbs: este modelo plantea que, al realizar intercambios entre variables como la conducta, procesos internos de la organización se puede conectar con el desempeño laboral de los colaboradores (Mejía, 2018; Bustamante et al, 2018).

Modelo de Bris: en este modelo se propone la interacción entre todas las dimensiones del ambiente desde la teoría general de los sistemas y el cómo se relaciona con el clima (Mejía, 2018; Bustamante et al, 2018).

2.2.4.2. Tipos de clima organizacional

Dentro de la tipología del clima organizacional, se encuentran los siguientes:

Clima autoritario: autoritarismo-explotador. Refiere al clima en las que los lideres no depositan confianza en sus colaboradores y no los incluye en la toma de decisiones u otras acciones importantes. El clima que perciben los colaboradores no es el más favorable (García, 2020b).

Clima de tipo autoritario: autoritario-paternalista. Desde este tipo de clima, quienes desarrollan el liderazgo pueden llegar a desarrollar una confianza complaciente. Ellos toman

las decisiones, pero pueden darse los casos en que pueden ser delegados a otras personas encargadas de diferentes dependencias. Los premios o castigos suelen ser el principal mecanismo de motivación (Paz, 2018).

Clima participativo: consultivo. Su principal característica es ser bastante dinámico. En este clima la directiva muestra confianza en sus colaboradores y, aunque la mayoría de las decisiones son tomadas por la directiva, se generan espacios para poder delegar la responsabilidad a otros integrantes sobre algunas decisiones importantes. La motivación principal es el ofrecimiento de satisfacción y prestigio que sirvan para elevar la estima de los colaboradores. (Gonzáles et al., 2021).

Clima participativo: en grupo. Desde tipo de climas también se manifiesta confianza con sus trabajadores y la toma de decisiones es más participativa puesto que no se centra en los directivos. Desde este clima se crean espacios para otorgar participación de los colaboradores en la toma de decisiones. Se destaca también por la forma de organización los cuales recurre a la conformación de equipos de trabajos con el objetivo de cumplir las metas producto de la planeación estratégica (Villalón, 2018).

2.2.4.3. Dimensiones

Las dimensiones que se tomarán de referencia para la investigación suscribirán a las establecidas por el Ministerio de Salud de Perú en su *Manual para el Estudio del Clima Organizacional* (Minsa, 2012), ya que el estudio se desarrollará en el ámbito de salud, competencia del ente antes suscrito:

Potencial humano: se constituye por el sistema interno de la institución de salud, y se integra por todos los colaboradores que ahí hacen vida. Desde esta dimensión se evalúa el liderazgo, la innovación, las recompensas y el confort.

1 **Diseño organizacional:** hace referencia a la organización de la institución en las que se identifica la coordinación actividades orientadas al cumplimiento de objetivos comunes dentro de la institución. También se observa la distribución del trabajo y cómo se establecen las jerarquías. De esta dimensión se evalúa más detalladamente la estructura organizativa, la toma de decisiones, la comunicación organizacional y la remuneración.

Cultura de la organización: refiere más detalladamente al ambiente en el que se desarrollan todas las relaciones, las normativas de la institución y el tipo de comportamiento que se desarrolla dentro de la misma que van dando forma a la cultura característica de esa institución. De esta dimensión se evaluará la identidad, la motivación y el conflicto y la colaboración.

2.3. Definición de términos básicos

Comunicar: refiere al proceso de hacer partícipe o hacer saber a otros algo referente a una información, es decir, es el ejercicio de transmitir o consultar información de cualquier índole (León, 2017).

Código: variedad de signos que en conjunto forman sentido y comprensión para el emisor y para el receptor en el acto comunicativo (León, 2017).

Emisor: es quién envía la información (Cavallucci, 2017)

Percepción: refiere al conocimiento o idea que constituye un individuo sobre algún hecho, situación o persona (Alvarez et al., 2020)

Público interno: Todos los colaboradores, accionistas, proveedores y toda la persona que se encuentre vinculado con la organización (Zapata, 2020).

Receptor: destinatario de la información que envía el receptor (Cavallucci, 2017)

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis general

5 H0: No existe relación significativa entre la comunicación interna y el clima organizacional según los trabajadores del Instituto Nacional de Salud, Lima 2024.

HG: Existe relación significativa entre la comunicación interna y el clima organizacional según los trabajadores del Instituto Nacional de Salud, Lima 2024.

3.2. Hipótesis específica

He1: Existe relación significativa entre la comunicación interna y el potencial humano según los trabajadores del Instituto Nacional de Salud, Lima 2024.

5 He2: Existe relación significativa entre la comunicación interna y el diseño organizacional según los trabajadores del Instituto Nacional de Salud, Lima 2024.

He3: Existe relación significativa entre la comunicación interna y la cultura de la organización según los trabajadores del Instituto Nacional de Salud, Lima 2024.

3.3. Definición conceptual y operacional de las variables

Definición conceptual de la Variable X: Comunicación interna

Comunicación interna: serie de acciones comunicativas desplegadas por una empresa u organización con la finalidad de orientar, crear y sostener buenas relaciones con y entre sus colaboradores, mediante el desarrollo de diversas técnicas evocadas a mantener informados, motivados e integrados al público interno y que a su vez sirva para alcanzar los objetivos de la organización (Cuenca, 2018 como se citó en Cuenca y Verazzi, 2019).

Definición operacional

Comunicación interna: refiere al conjunto de acciones producto de una planificación en el área de comunicación orientadas al buen desarrollo de relaciones, mantener informados en todos los aspectos relevantes de la organización.

Definición conceptual de la Variable Y: Clima organizacional:

Clima organizacional: refiere a las percepciones que comparten los diferentes miembros de una organización relacionados al ambiente y el tipo de las relaciones interpersonales que ahí se presentan (MINSA, 2012).

Definición operacional

Clima organizacional: opinión que se genera producto de las experiencias y vivencias de los trabajadores sobre el tipo de clima organizacional que experimentan en su trabajo.

3.4. Cuadro de operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Comunicación Interna	Flujo de comunicación	Comunicación descendente	Del 1 al 5	Escala de Likert 1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre
		Comunicación ascendente		
		Horizontal		
	Mensajes de comunicación	Tarea	Del 6 al 10	
		Procedimientos		
		Humanos		
		Estratégicos		
		Organizativos		
	Canales de comunicación	Formales	Del 11 al 15	
		Informales		
Clima organizacional	Potencial Humano	Liderazgo	Del 16 al 20	
		Innovación		
		Recompensas		
		Confort		
	Diseño Organizacional	Toma de decisiones	Del 21 al 25	
		Comunicación organizacional		
		Remuneración		
		Estructura		
	Cultura de la organización	Identidad	Del 25 al 30	
		Contacto y cooperación		
Motivación				

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Enfoque de la investigación

En concordancia con el objetivo central de la investigación que se encargará de determinar el tipo de relación entre la comunicación interna y el clima organizacional del Instituto Nacional de Salud de Perú, 2024, se elegirá el enfoque cuantitativo. Según López y Facelli (2015), este enfoque permite un acercamiento a la realidad que se quiere estudiar y sus medidas serán valoraciones numéricas con la finalidad de obtener explicaciones contrastadas desde basamentos estadísticos. Este enfoque permitirá en primera instancia conocer la realidad descriptiva de cada variable y, posteriormente, determinar el grado de relación entre comunicación interna y el clima organizacional en el instituto objeto de estudio.

4.2. Tipo y nivel de investigación

4.2.1. Tipo de investigación

El trabajo de investigación, por su finalidad es básica, también denominada investigación pura, teórica o dogmática. Se caracteriza porque parte de un marco teórico y permanece en él; la finalidad radica en formular nuevas teorías o modificar las existentes, en incrementar los conocimientos, alguna problemática en particular (Ñaupas et al., 2018). Desde esta

investigación se pretende generar aportes desde las sugerencias direccionadas al instituto de salud en cuestión. En otras palabras, por medio de la realización de este estudio, la institución recurrirá a nuevas medidas que puedan solventar la problemática encontrada.

4.2.2. Nivel de investigación

Descriptivo, puesto que pretende describir la realidad planificada y ordenadamente en las que se desarrollan diversas acciones que permitan una descripción más profunda y detallada del problema de investigación (López y Facelli, 2015)

Correlacional, dado que la finalidad del estudio será determinar la relación entre las variables comunicación interna y el clima organizacional del Instituto Nacional de Salud de Perú, 2023 (Cortez y Neill, 2017).

4.3. Métodos y diseño de la investigación

4.3.1. Métodos de investigación

El método será hipotético-deductivo, puesto que este procedimiento inicia desde la observación de la realidad a investigar y, además, permite plantear hipótesis sobre una posible explicación de la situación (Cortez y Neill, 2017). Asimismo, mediante la deducción, se determinarán las posibles consecuencias que serán posteriormente verificadas (Cortez y Neill, 2017).

Método **estadístico**; es decir, es la estructura o forma que se utiliza para recoger, calibrar y desentrañar datos numéricos a través de la búsqueda de los mismos, así como su consecuente afiliación, examen e interpretación de los datos. (Reynaga, 2010, p. 17).

4.3.2. Diseño de la investigación

El diseño será no experimental, pues no se pretende manipular la naturaleza de las variables (Hernández-Sampieri et al, 2014) y transversal, pues su medición se dará en un solo momento (Cortez y Neill, 2017). En este sentido, la recopilación de datos corresponderá a la información vertida con relación a las variables escogidas de la institución de salud en cuestión durante el presente año.

4.4. Población y muestra de estudio

4.4.1. Población

Partiendo de la definición de Hernández-Sampieri et al (2014), la población se refiere a un conjunto finito o infinito de unidades que comparten algunas propiedades en común que le conceden cierta homogeneidad. La población del presente estudio fue el conjunto de personas pertenecientes al público interno se desarrollará en el Instituto Nacional de Salud, en su sede del distrito de Jesús María, en el año 2024, 120 trabajadores, los cuales se descomponen en nombrados y por Contrato Administrativo de servicios (CAS).

4.4.2. Muestra

La muestra es un subconjunto de elementos que son parte de la población donde se desarrollará el estudio y como característica principal comparten las mismas características comunes que permiten obtener la información de manera mucho más expedita y brinda resultados con un nivel aceptable de representatividad (Hernández-Sampieri et al, 2014).

En este sentido, la selección de muestra será realizada considerando el tipo de muestreo probabilístico aleatorio. este procedimiento permite reconocer la probabilidad de la población para estimar la muestra. El procedimiento estadístico que se sigue es el observado a continuación:

Calculadora de Muestras

Margen de error: 5%

Nivel de confianza: 95%

Tamaño de Poblacion: 120

Margen: 5%

Nivel de confianza: 95%

Poblacion: 120

Tamaño de muestra: 92 trabajadores pertenecientes al público interno el Instituto Nacional de Salud sede del distrito de Jesús María los cuales se descomponen en nombrados, Contrato Administrativo y de servicios (CAS).

Ecuacion Estadistica para Proporciones poblacionales

$$n = \frac{z^2(p*q)}{e^2 + \frac{z^2(p*q)}{N}}$$

n= Tamaño de la muestra

Z= Nivel de confianza deseado

p= Proporcion de la poblacion con la caracteristica deseada (exito)

q=Proporcion de la poblacion sin la caracteristica deseada (fracaso)

e= Nivel de error dispuesto a cometer

N= Tamaño de la poblacion

4.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.5.1. Técnica

Como el conjunto de procedimientos y métodos que se utilizan durante el proceso de investigación, con el propósito de conseguir la información pertinente a los objetivos formulados en una investigación. (Arias, 2021, 81)

La encuesta, esta consiste en la indagación sobre la realidad que se pretende estudiar **mediada por un cuestionario el cual permite profundizar con mayor detalle**

características más distintiva —que son interés del investigador—, sobre el problema de estudio (Feria et al., 2020). Esto permitirá controlar con mayor atino la información que se quiere obtener sobre la comunicación interna y el clima organizacional del Instituto Nacional de Salud en el año 2023.

Escala de actitudes. - es una escala ordinal y como tal no mide en cuánto es más favorable o desfavorable una actitud, es decir que, si una persona obtiene una puntuación de 60 puntos en una escala, no significa esto que su actitud hacia el fenómeno medido sea doble que la de otro individuo que obtenga 30 puntos, pero sí nos informa que el que obtiene 60 puntos tiene una actitud más favorable que el que tiene 30. (Ñaupas, et al. 2018, p. 229)

4.5.2. Instrumento

El instrumento es una herramienta usada por el investigador con el objetivo de recolectar la información (Feria et al., 2020); para la investigación, se aplicará el cuestionario. Según Hernández-Sampieri et al. (2014), este instrumento estará integrado por un conjunto de preguntas acotadas de múltiples respuestas. Se optará por la aplicación de este instrumento por las ventajas que se obtienen en relación a la estructuración de la información en la recolección de la misma. Su medición corresponderá de 4 opciones de la escala Likert.

Ficha técnica del instrumento para la medición del clima organizacional

Nombre: Cuestionario del clima organizacional

Autores: Dirección de garantía de Calidad de Acreditación del MINSA (RM N° 468-2011/MINSA).

Dimensiones: potencial humano, diseño organizacional y cultura de la organización.

Número de ítems: 15. Medición a escala de Likert de 5 opciones: nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5).

Ficha técnica del instrumento para la medición de la comunicación interna

Nombre del cuestionario: Cuestionario para medir la Comunicación Interna

Autor: elaboración propia

Dimensiones: flujo, canal y mensaje

Número de ítems: 15. Medición a escala de Likert de 5 opciones: nunca (1), casi nunca (2) a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5).

4.5.3. Validez y confiabilidad

Validez del instrumento.

“La validez de la investigación se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir. Para este estudio, los instrumentos fueron validados según la opinión o juicio de expertos”. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 200). El instrumento fue validado por 5 expertos utilizando el formato de juicio de expertos. El resultado fue un Coeficiente de concordancia mayor al 90 %.

Tabla 2

Juicio de Expertos

Nº	Apellidos y nombres	porcentaje	Opinión de Aplicabilidad
1	Solís Céspedes Pedro Aníbal	90 %	Aplicable
2	Cucho Puchuri, Richard Mariano	85 %	Aplicable
3	Ramírez Julca, Máximo	90 %	Aplicable
4	Hijar Hernández Víctor Daniel	80 %	Aplicable
5	Mauro Estrada Gamboa	90 %	Aplicable

Confiabilidad del instrumento

“se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales. Para la presente investigación, la confiabilidad del instrumento se obtuvo aplicando el coeficiente de Alfa de Cronbach”. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 200). Alfa de Cronbach de 0,99

6

Criterio de Confiabilidad, Valores

- No confiable -1 a 0
- Baja confiabilidad 1.01 a 0.49
- Moderada confiabilidad 0.5 a 0.75
- Fuerte confiabilidad 0.76 a 0.89
- Alta confiabilidad 0.9 a 1

Tabla 3

Confiabilidad del Instrumento Comunicación Interna

	<i>Estadística de Confiabilidad</i>	
Instrumento	Alpha Cronbach	Nº de Ítems
<i>Cuestionario</i>	<i>0,860</i>	<i>15</i>

Tabla 4

Confiabilidad del Instrumento clima organizacional

	<i>Estadística de Confiabilidad</i>	
Instrumento	Alpha Cronbach	Nº de Ítems
<i>Cuestionario</i>	<i>0,830</i>	<i>15</i>

4.5.4. Plan de análisis de datos

1 Para los resultados estadísticos se utilizará el Software Estadístico para las Ciencias Sociales (SPSS versión 25). Según Hernández-Sampieri et al (2014) este programa es de gran utilidad para el procesamiento de la información en investigaciones sociales. Este programa arrojará información detallada y organizada en forma numérica y gráfica de cada variable, para luego obtener el análisis estadístico e inferencial que permitirá establecer la correlación entre las variables y comprobar o rechazar las hipótesis planteadas en el estudio.

4.5.5. Ética en la investigación

El presente estudio se comprometerá a cumplir con los principios éticos de la investigación contemplados en la Universidad Alas Peruanas y resaltando primordialmente la autenticidad de la producción intelectual y la garantía de la correcta citación de las fuentes consultadas. Así, se evitará el plagio u otras actividades que desmejoren la producción intelectual. De igual modo, esta investigación se comprometerá en mantener la confidencialidad de los resultados y en informar a sus participantes sobre el único fin del estudio que es netamente académico.

3 La información que se desprenda del cuestionario será protegida, garantizando la confidencialidad y privacidad de la identidad de los sujetos participantes.

CAPÍTULO V:

RESULTADOS

En el Presente capitulo se muestras los resultados derivados de la recogida de datos, Análisis descriptivo, análisis inferencial, se empleó tablas y figuras con sus interpretaciones para arribar al as conclusiones y recomendaciones.

Tabla 5

Interpretación de los niveles de correlación Rho de Spearman

Valor de rho	Interpretación
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

5.1. Análisis Descriptivo

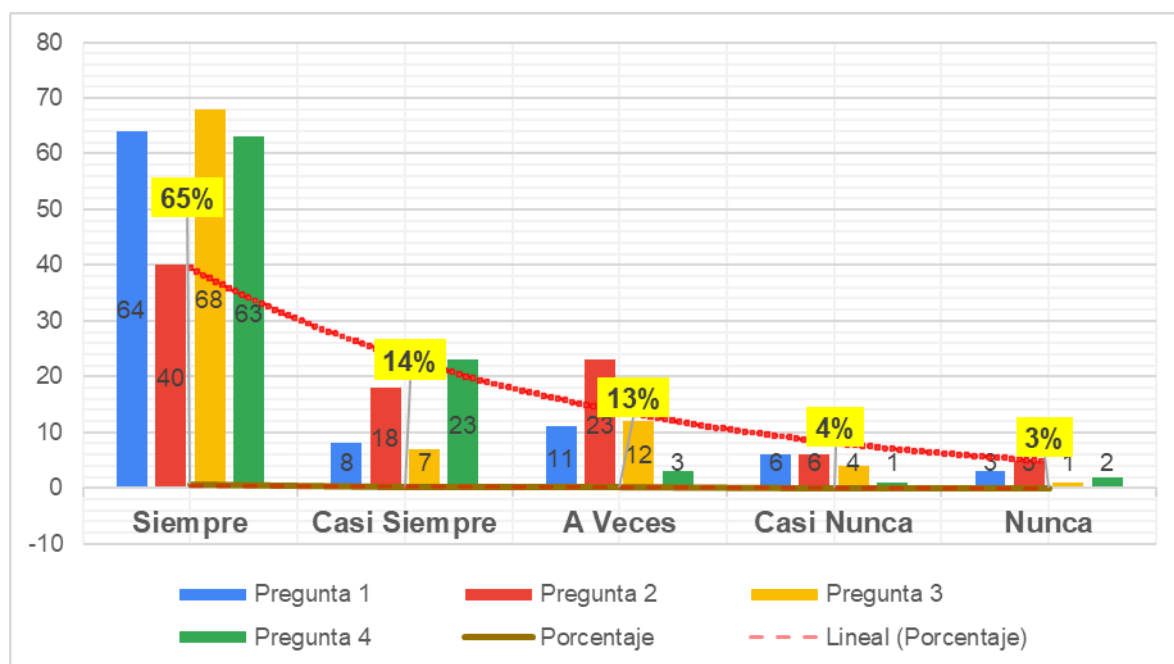
Variable X: Comunicación Interna

Tabla 6

Dimensión X1: Flujo de comunicación

ESCALA	Siempre	Casi Siempre	A Veces	Casi Nunca	Nunca	Total
Pregunta 1	64	8	11	6	3	92
Pregunta 2	40	18	23	6	5	92
Pregunta 3	68	7	12	4	1	92
Pregunta 4	63	23	3	1	2	92
Pregunta 5	65	10	11	3	3	92
TOTAL	300	66	60	20	14	460
Porcentaje	65%	14%	13%	4%	3%	100%

Figura 3



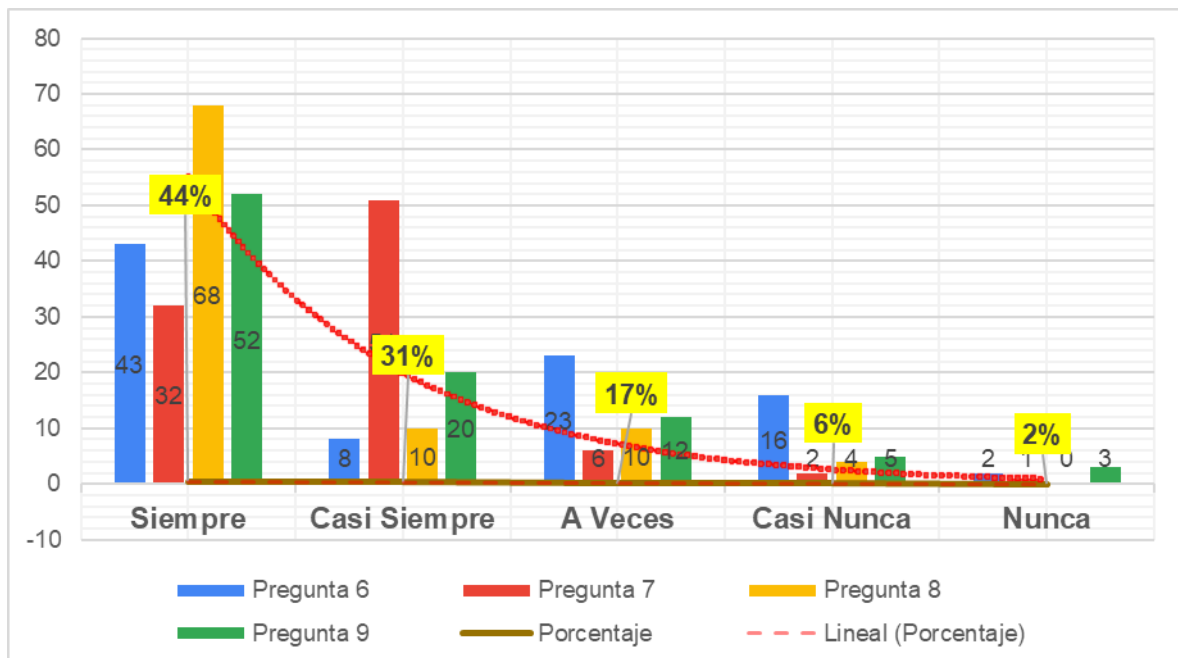
Observamos en la tabla 6 y figura 3 que del 100 % de los encuestados (92) respecto a la variable X comunicación interna, Dimensión X1: Flujo de comunicación, preguntas 1, 2, 3, 4, 5 respondieron el 65 % siempre, 14 % casi siempre, 13 % a veces, 4 % casi nunca y 3 % nunca lo que quiere decir que la mayoría de encuestados siempre está de acuerdo con la DX1.

Tabla 7

Dimensión X2: Mensajes de comunicación

ESCALA	Siempre	Casi Siempre	A Veces	Casi Nunca	Nunca	Total
Pregunta 6	43	8	23	16	2	92
Pregunta 7	32	51	6	2	1	92
Pregunta 8	68	10	10	4	0	92
Pregunta 9	52	20	12	5	3	92
Pregunta 10	7	54	26	2	3	92
TOTAL	202	143	77	29	9	460
Porcentaje	44%	31%	17%	6%	2%	100%

Figura 4



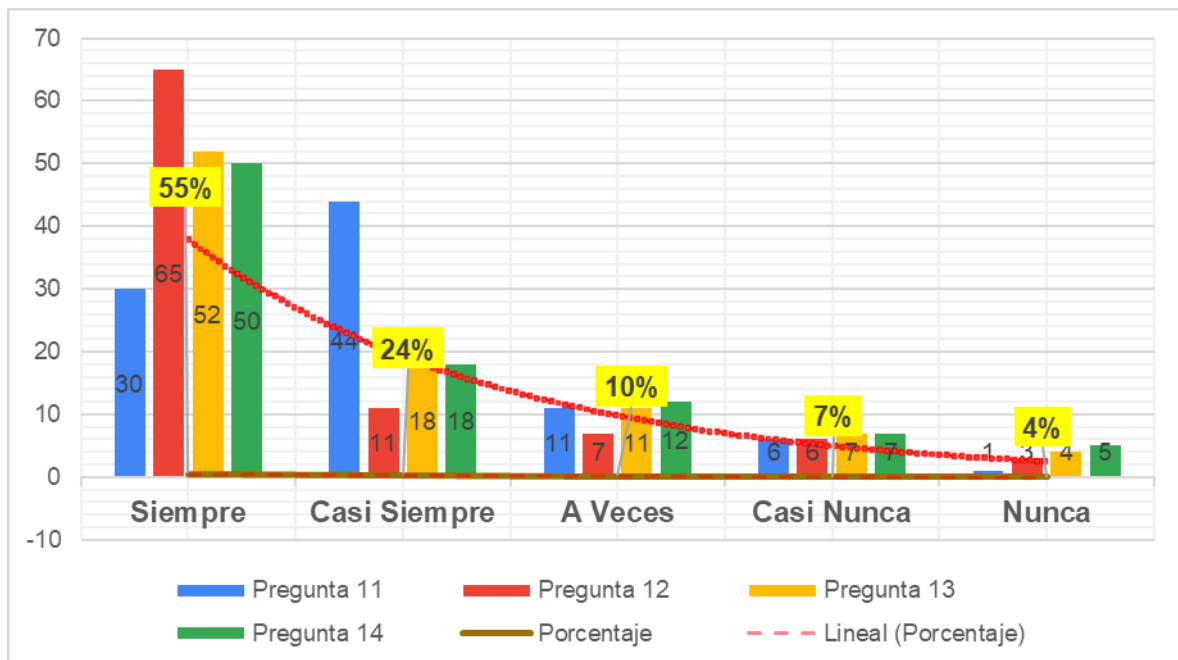
Observamos en la tabla 7 y figura 4 que del 100 % de los encuestados (92) respecto a la variable X comunicación interna, Dimensión X2: Mensajes de comunicación, preguntas 6,7,8,9,10, respondieron el 44 % siempre, 31 % casi siempre, 17 % a veces, 6 % casi nunca y 2 % nunca lo que quiere decir que la mayoría de encuestados siempre está de acuerdo con la DX2.

Tabla 8

Dimensión X3: Canales de comunicación

ESCALA	Siempre	Casi Siempre	A Veces	Casi Nunca	Nunca	Total
Pregunta 11	30	44	11	6	1	92
Pregunta 12	65	11	7	6	3	92
Pregunta 13	52	18	11	7	4	92
Pregunta 14	50	18	12	7	5	92
Pregunta 15	55	21	5	5	6	92
TOTAL	252	112	46	31	19	460
Porcentaje	55%	24%	10%	7%	4%	100%

Figura 5



Observamos en la tabla 8 y figura 5 que del 100 % de los encuestados (92) respecto a la variable X comunicación interna, Dimensión X3: Canales de comunicación, preguntas 11,12,13,14,15, respondieron el 55 % siempre, 24 % casi siempre, 10 % a veces, 7 % casi nunca y 4 % nunca lo que quiere decir que la mayoría de encuestados siempre está de acuerdo con la DX3.

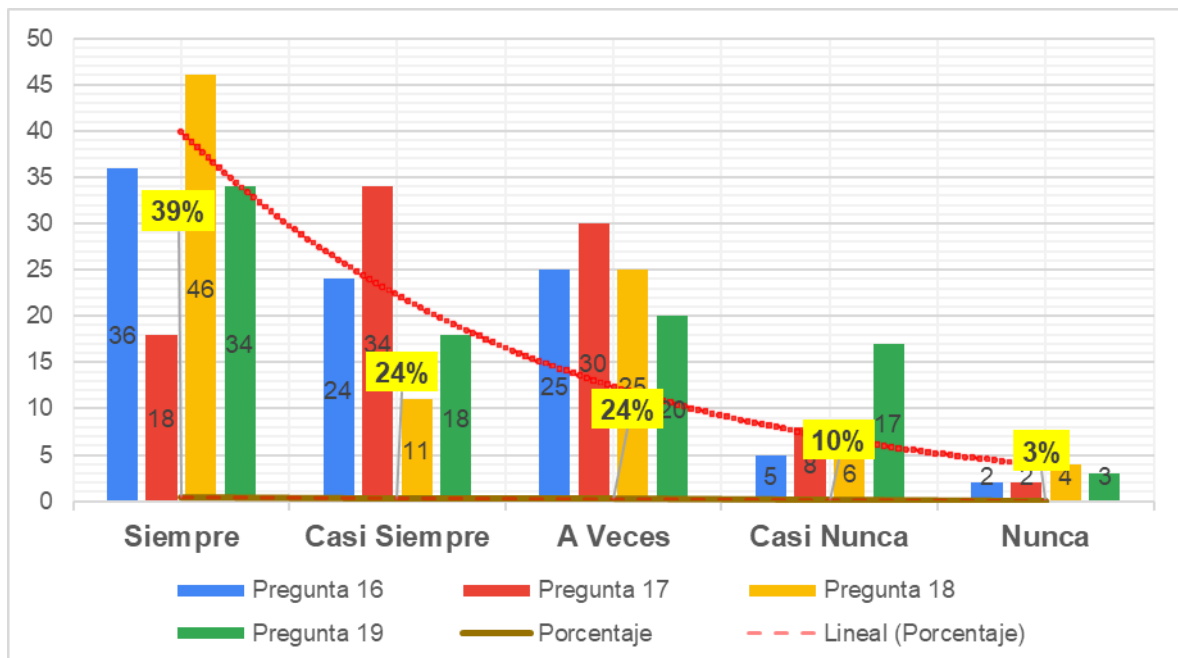
Variable Y: Clima organizacional

Tabla 9

Dimensión Y1: Potencial Humano

ESCALA	Siempre	Casi Siempre	A Veces	Casi Nunca	Nunca	Total
Pregunta 16	36	24	25	5	2	92
Pregunta 17	18	34	30	8	2	92
Pregunta 18	46	11	25	6	4	92
Pregunta 19	34	18	20	17	3	92
Pregunta 20	46	23	11	9	3	92
TOTAL	180	110	111	45	14	460
Porcentaje	39%	24%	24%	10%	3%	100%

Figura 6

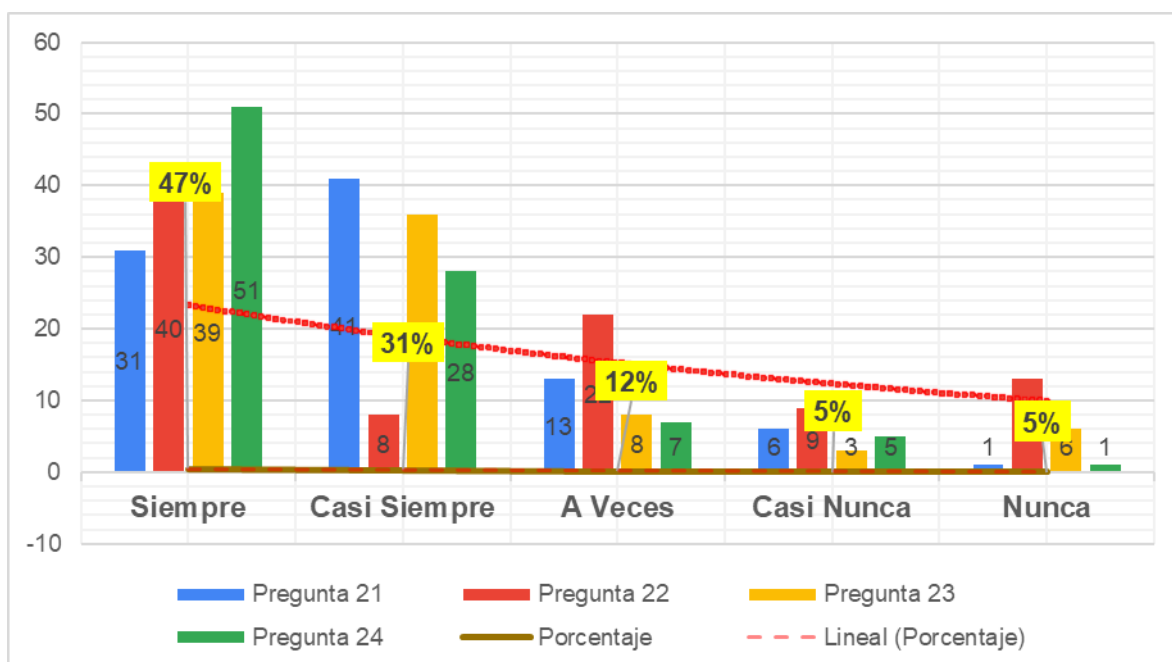


Observamos en la tabla 9 y figura 6 que del 100 % de los encuestados (92) respecto a la variable Y clima organizacional, Dimensión Y1: Potencial Humano, preguntas 16,17,18,19,20, respondieron el 39 % siempre, 24 % casi siempre, 24 % a veces, 10 % casi nunca y 3 % nunca lo que quiere decir que la mayoría de encuestados siempre está de acuerdo con la DY1.

Tabla 10

Dimensión Y2: Diseño Organizacional

ESCALA	Siempre	Casi Siempre	A Veces	Casi Nunca	Nunca	Total
Pregunta 21	31	41	13	6	1	92
Pregunta 22	40	8	22	9	13	92
Pregunta 23	39	36	8	3	6	92
Pregunta 24	51	28	7	5	1	92
Pregunta 25	54	28	7	2	1	92
TOTAL	215	141	57	25	22	460
Porcentaje	47%	31%	12%	5%	5%	100%

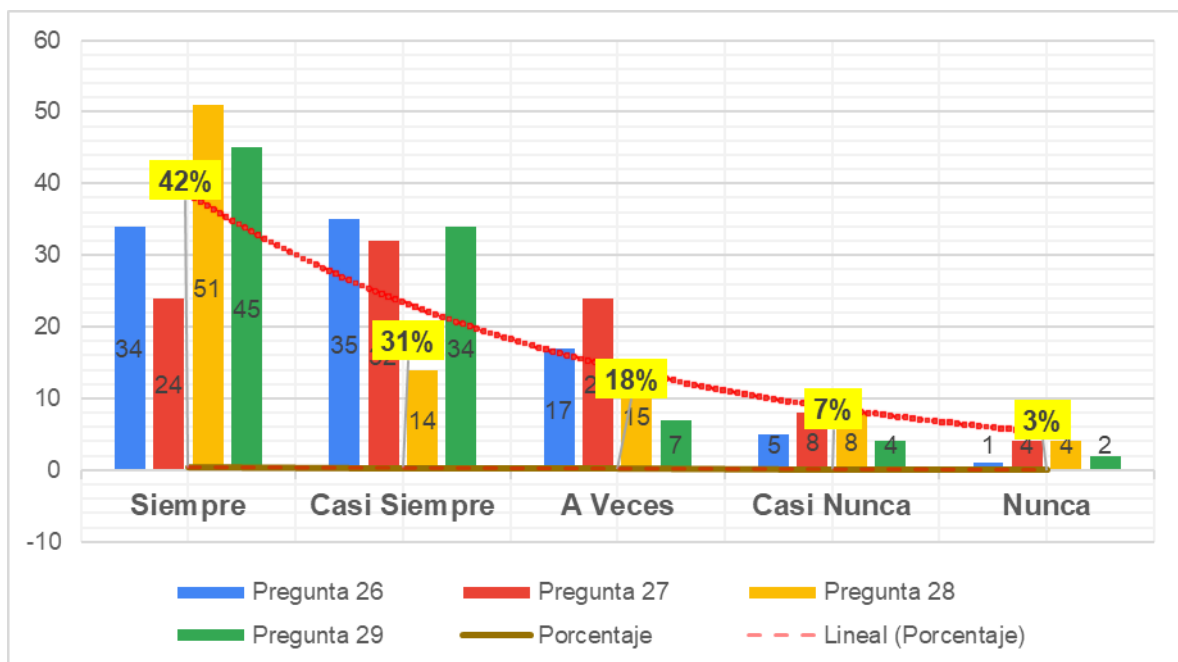
Figura 7

Observamos en la tabla 10 y figura 7 que del 100 % de los encuestados (92) respecto a la variable Y clima organizacional, Dimensión Y2: Diseño Organizacional, preguntas 21,22,23,24,25, respondieron el 47 % siempre, 31 % casi siempre, 12 % a veces, 5 % casi nunca y 5 % nunca lo que quiere decir que la mayoría de encuestados siempre está de acuerdo con la DY2.

Tabla 11

Dimensión Y3: Cultura de la organización

ESCALA	Siempre	Casi Siempre	A Veces	Casi Nunca	Nunca	Total
Pregunta 26	34	35	17	5	1	92
Pregunta 27	24	32	24	8	4	92
Pregunta 28	51	14	15	8	4	92
Pregunta 29	45	34	7	4	2	92
Pregunta 30	39	29	18	5	1	92
TOTAL	193	144	81	30	12	460
Porcentaje	42%	31%	18%	7%	3%	100%

Figura 8

Observamos en la tabla 11 y figura 8 que del 100 % de los encuestados (92) respecto a la variable Y clima organizacional, Dimensión Y3: Cultura de la organización, preguntas 26,27,28,29,30, respondieron el 47 % siempre, 31 % casi siempre, 12 % a veces, 5 % casi nunca y 5 % nunca lo que quiere decir que la mayoría de encuestados siempre está de acuerdo con la DY2.

5.2. Análisis Inferencial

Tabla 12

Resumen de procesamiento de datos

	Válido		Casos Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Comunicación Interna	92	100,0%	0	0,0%	92	100,0%
Clima organizacional	92	100,0%	0	0,0%	92	100,0%

Tabla 13

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación Interna	,272	92	,000	,797	92	,000
Clima organizacional	,142	92	,000	,898	92	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Hipótesis:

H0: Las variables de estudio provienen de una distribución normal

Ha: Las variables de estudio provienen de una distribución diferente a la normal

Nivel de confiabilidad: 95 %

Margen de error: 5 %

Conclusión: Según la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov, para muestras mayores A 50 unidades de análisis, las variables de estudio muestran una Sig = 0,000 y $0,000 < \alpha 0,05$, en consecuencia, rechazamos la H0 y aceptamos la Ha por lo tanto utilizamos un estadístico de correlación No paramétrico Rho de Spearman.

CONTRASTACIÓN DE LA HIPOTESIS GENERAL DE INVESTIGACIÓN

Hipótesis:

H0: No existe relación significativa entre la comunicación interna y el clima organizacional según los trabajadores del Instituto Nacional de Salud, Lima 2024.

HG: Existe relación significativa entre la comunicación interna y el clima organizacional según los trabajadores del Instituto Nacional de Salud, Lima 2024.

Tabla 14

Correlaciones entre la comunicación interna y el clima organizacional

			Comunicación Interna	Clima organizacional
Rho de Spearman	Comunicación Interna	Coefficiente de correlación	1,000	,331**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	92	92
	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	,331**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	92	92

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nivel de confiabilidad: 95 %

Margen de error: 5 %

Observamos en la tabla 14 según el estadístico de correlación Rho de Spearman $r = 0,331$ positiva baja y la Sig = 0,001 < a 0,05 es significativa en consecuencia, rechazamos la H0 y aceptamos la hipótesis general HG: Existe relación significativa entre la comunicación interna y el clima organizacional según los trabajadores del Instituto Nacional de Salud, Lima 2024.

CONTRASTACIÓN DE LA PRIMERA HIPOTESIS ESPECIFICA DE INVESTIGACIÓN

Hipótesis:

H01: No existe relación significativa entre la comunicación interna y el potencial humano según los trabajadores del Instituto Nacional de Salud, Lima 2024.

He1: Existe relación significativa entre la comunicación interna y el potencial humano según los trabajadores del Instituto Nacional de Salud, Lima 2024.

Tabla 15

Correlaciones entre la comunicación interna y el potencial humano

			Comunicación Interna	Potencial Humano
Rho de Spearman	Comunicación Interna	Coefficiente de correlación	1,000	,404**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	92	92
	Potencial Humano	Coefficiente de correlación	,404**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	92	92

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nivel de confiabilidad: 95 %

Margen de error: 5 %

Observamos en la tabla 15 según el estadístico de correlación Rho de Spearman $r = 0,404$ positiva moderada y la $Sig = 0,000 < 0,05$ es significativa en consecuencia, rechazamos la H_0 y aceptamos la primera hipótesis específica He_1 : Existe relación significativa entre la comunicación interna y el potencial humano según los trabajadores del Instituto Nacional de Salud, Lima 2024.

CONTRASTACIÓN DE LA SEGUNDA HIPOTESIS ESPECIFICA DE INVESTIGACIÓN

Hipótesis:

H02: No existe relación significativa entre la comunicación interna y el diseño organizacional según los trabajadores del Instituto Nacional de Salud, Lima 2024.

He2: Existe relación significativa entre la comunicación interna y el diseño organizacional según los trabajadores del Instituto Nacional de Salud, Lima 2024.

Tabla 16

Correlaciones entre la comunicación interna y el diseño organizacional

			Comunicación Interna	Diseño Organizacional
Rho de Spearman	Comunicación Interna	Coeficiente de correlación	1,000	,267
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	92	92
	Diseño Organizacional	Coeficiente de correlación	,267	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	92	92

Nivel de confiabilidad: 95 %

Margen de error: 5 %

Observamos en la tabla 16 según el estadístico de correlación Rho de Spearman $r = 0,267$ positiva baja y la Sig = $0,002 < 0,05$ es significativa en consecuencia, rechazamos la H0 y aceptamos la segunda hipótesis específica He2: Existe relación significativa entre la comunicación interna y el diseño organizacional según los trabajadores del Instituto Nacional de Salud, Lima 2024.

CONTRASTACIÓN DE LA TERCERA HIPOTESIS ESPECIFICA DE INVESTIGACIÓN

Hipótesis:

H03: No existe relación significativa entre la comunicación interna y la cultura de la organización según los trabajadores del Instituto Nacional de Salud, Lima 2024.

He3: Existe relación significativa entre la comunicación interna y la cultura de la organización según los trabajadores del Instituto Nacional de Salud, Lima 2024.

Tabla 17

Correlaciones entre la comunicación interna y la cultura de la organización

		Comunicación Interna	Cultura de la organización
Comunicación Interna	Correlación de Pearson	1	,236 [*]
	Sig. (bilateral)		,023
	N	92	92
Cultura de la organización	Correlación de Pearson	,236 [*]	1
	Sig. (bilateral)	,023	
	N	92	92

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Nivel de confiabilidad: 95 %

Margen de error: 5 %

Observamos en la tabla 17 según el estadístico de correlación Rho de Spearman $r = 0,237$ positiva baja y la Sig = 0,023 < a 0,05 es significativa en consecuencia, rechazamos la H0 y aceptamos la tercera hipótesis específica He3: Existe relación significativa entre la comunicación interna y la cultura de la organización según los trabajadores del Instituto Nacional de Salud, Lima 2024.

CAPITULO VI

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Primera

Respecto al objetivo general de la investigación se hallaron los siguientes resultados, según el estadístico de correlación Rho de Spearman $r = 0,331$ la relación es positiva baja entre la comunicación interna y el clima organizacional según los trabajadores del Instituto Nacional de Salud, Lima 2024, en contrastación a ello citamos a Barrera. (2021) Los resultados reflejaron que existe una relación entre la comunicación interna y el clima organizacional ($r=0,576$; $p = 0,56$). A modo de conclusión, evidenciaron que existe un ambiente de trabajo favorable y una comunicación interna medianamente efectiva que se proyecta en el ambiente de trabajo.

Segunda

En razón al primer objetivo específico de la investigación se hallaron los siguientes resultados, según el estadístico de correlación Rho de Spearman $r = 0,404$ la relación es positiva moderada entre la comunicación interna y el potencial humano según los trabajadores del Instituto

Nacional de Salud, Lima 2024, en comparación a ello citamos los resultados de Ayala et al. (2021) Los resultados mostraron un 51% en nivel alto para el desempeño laboral y, para la comunicación interna, 57%. Finalmente, determinaron que ambas variables se relacionan ($r=0,276$). A modo de conclusión, se evidenció que, mientras mejores condiciones en la comunicación interna, mejores resultados en el desempeño laboral.

Tercera

Respecto al segundo objetivo específico de la investigación se hallaron los siguientes resultados, según el estadístico de correlación Rho de Spearman $r = 267$ la relación es positiva baja entre la comunicación interna y el diseño organizacional según los trabajadores del Instituto Nacional de Salud, Lima 2024, para comparar los resultados citamos a Castaño et al. (2018) Los resultados evidenciaron que un 53% de los encuestados perciben un buen clima de comunicación interna y un 43% la percibe como aceptable. En cuanto a la satisfacción laboral, 42% manifestó sentirse satisfecho y 51% manifestó sentirse satisfecho en algunos aspectos de su trabajo. En cuanto a la correlación, se encontró una correlación de Pearson entre el clima de comunicación interna y las dimensiones relaciones interpersonales (0,039), la supervisión y participación (0,010) y satisfacción intrínseca (0,045). Así, se coligió que el clima de comunicación interna se correlaciona de manera significativa con tres de las dimensiones del nivel de satisfacción laboral.

Cuarta

En razón al tercer objetivo específico de la investigación se hallaron los siguientes resultados, según el estadístico de correlación Rho de Spearman $r = 236$ la relación es positiva baja entre la comunicación interna y la cultura de la organización según los trabajadores del Instituto Nacional de Salud, Lima 2024, en contrastación a ello citamos a Castillo (2019). Los resultados evidenciaron una relación significativa entre la comunicación interna y el clima organizacional con un coeficiente de correlación alta (0.906434). Se concluyó resaltando la importancia de un óptimo desarrollo de la comunicación interna para maximizar un buen clima organizacional.

CONCLUSIONES

Primera

4 Determinamos que existe relación significativa entre la comunicación interna y el clima organizacional según los trabajadores del Instituto Nacional de Salud, Lima 2024, según el estadístico de correlación Rho de Spearman $r = 0,331$ positiva baja y la Sig = 0,001 < a 0,05 es significativa en consecuencia, rechazamos la H0 y aceptamos la hipótesis general HG.

Segunda

2 Identificamos que existe relación significativa entre la comunicación interna y el potencial humano según los trabajadores del Instituto Nacional de Salud, Lima 2024, según el estadístico de correlación Rho de Spearman $r = 0,404$ positiva moderada y la Sig = 0,000 < a 0,05 es significativa en consecuencia, rechazamos la H0 y aceptamos la primera hipótesis específica He1.

Tercera

2 Establecemos que existe relación significativa entre la comunicación interna y el diseño organizacional según los trabajadores del Instituto Nacional de Salud, Lima 2024, según el estadístico de correlación Rho de Spearman $r = 0,267$ positiva baja y la Sig = 0,002 < a 0,05 es significativa en consecuencia, rechazamos la H0 y aceptamos la segunda hipótesis específica He2,

Cuarta

4 Precisamos que existe relación significativa entre la comunicación interna y la cultura de la organización según los trabajadores del Instituto Nacional de Salud, Lima 2024, según el estadístico de correlación Rho de Spearman $r = 0,237$ positiva baja y la Sig = 0,023 < a 0,05 es significativa en consecuencia, rechazamos la H0 y aceptamos la tercera hipótesis específica He3.

RECOMENDACIONES

Primera

Se recomienda a las autoridades del Instituto Nacional de Salud, elaborar una estrategia como una plantilla, pensada en el recurso humano, que sirva de guía a los trabajadores y a los directivos en la que se reflejen el mensaje claramente debido a que cada área tiene sus propios problemas y necesidades, que permita una comunicación natural.

Segunda

A los jefes de área del Instituto Nacional de Salud, capacitar al personal sobre la correcta comunicación y sus características como la claridad, exposición de ideas, el mensaje para lograr una mejor comprensión y el interés de ambas partes tiene que realizarse a la persona idónea para que exista la canalización de la información.

Tercera

A los directivos Instituto Nacional de Salud, que las herramientas de comunicación como las redes sociales y las tecnológicas ya conocidas, en el entorno laboral es importante la comunicación verbal y si puede ser de manera presencial, cuando se traten ciertos temas con los trabajadores.

Cuarta

A los trabajadores y personal general del Instituto Nacional de Salud, para que la comunicación funcione en armonía con el clima institucional, es necesario el compromiso de ambas partes formando equipos de trabajo utilizando una comunicación clara concreta y sencilla, fomentando el sentimiento de pertinencia a la institución esta acción puede aumentar la confianza y mejorar los procesos.

5.4. FUENTES DE INFORMACIÓN

- Adel, I., y Espinoza, J. (2017). La relación entre la comunicación interna y el clima Laboral: Estudio de caso en PYMES de la Ciudad de Guayaquil. *PODIUM*, 65–77. <https://revistas.uees.edu.ec/index.php/Podium/article/view/79/78>
- Alvarez, C., Enriquez, M., Curioso, W., Garay, L., Huaytán, K., Huancahuari, N., Mejias, C., Moreno, A., y Rodriguez, F. (2020). Percepción de miedo o exageración que transmiten los medios de comunicación en la población peruana durante la pandemia de la COVID–19. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 39, 1–20. <http://scielo.sld.cu/pdf/ibi/v39n2/1561-3011-ibi-39-02-e698.pdf>
- Apoyo Comunicación. (2020). *Diagnóstico de la comunicación interna del Perú y los retos frente al COVID-19*. <https://www.apoyocomunicacion.com/repositorio/2020/Diagnostico-de-la-comunicacion-interna-en-el-Peru-y-los-retos-frente-al-COVID-19.pdf>
- Arias, J. (2021). *Diseño y metodología de la investigación, (1era. Ed.)*. Perú: Editorial Consulting Eirl.
- Arias, F. (2016). El proyecto de investigación. Editorial Episteme
- Araujo, R. (2020). *Relación entre el clima organizacional y la comunicación interna en la Unidad Educativa “Dr. Leónidas Ortega Moreira” de la Floresta Ecuador, 2019* [Tesis de Maestria, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/65376/Araujo_MRP-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Ayala, C., Castillo, E., Damian, J., Reyes, S., y Salas, R. (2021). Comunicación interna y desempeño laboral en profesionales sanitarios peruanos durante la pandemia COVID-19. *Medisur*, 19, 624–632. <http://scielo.sld.cu/pdf/ms/v19n4/1727-897X-ms-19-04-624.pdf>
- Baños, A., Díaz, N., y González, Y. (2020). Los modelo de Manuel Martín Serrano y su aplicación en Tunas Visión., programas del Telecentro. *Innovación Tecnológica*, 26, 1–5. <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/442/4422456002/4422456002.pdf>

- Barrera, E. (2021). *Comunicación interna y su relación con el clima organizacional en una compañía de alimentos en Cartagena de Indias* [Tesis de Maestría, Universidad Tecnológica de Bolívar]. <https://repositorio.utb.edu.co/handle/20.500.12585/10021>
- Bustamante, M., Lapo, M., Tello, M., y Nuñez, M. (2018). Origen, desarrollo y evolución del clima organizacional. *Revista Empresarial*, 12, 12–23. <https://doi.org/10.23878/empr.v12i46.122>
- Caffarel, C., Ortega, F., y Gautan, J. (2017). Investigación en comunicación en la universidad española en el período 2007-2014. *El profesional de la información*, 26(2), 218–227. <http://profesionaldelainformacion.com/contenidos/2017/mar/08.pdf>
- Canales, A., y López, J. (2021). Clima organizacional y el desempeño laboral durante el Covid-19. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, 6(1), 124–142. <https://dx.doi.org/10.35381/r.k.v6i1.1217>
- Castaño, E., Ocampo, D., y Valencia, N. (2018). La influencia del clima de comunicación interna en la satisfacción laboral de empleados de una empresa del sector servicios. *Revista Luciérnaga - Comunicación*, 10(20), 113–126. <https://doi.org/10.33571/revistaluciernaga.v10n20a7>
- Castillo, C. (2019). *Comunicación interna y clima organizacional en los públicos internos de la biblioteca de una Universidad del sector público, La Molina, 2018* [Tesis de Mestría, Universidad San Martín de Porras]. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5389/CASTILLO_CC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cavallucci, O. (2017). El reto de la comunicación: liderazgo comunicacional y herramientas negociadoras. *Estudios de La Gestión*, (1), 119–135. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8287024.pdf>
- Caycho, S., y Miñan, J. (2017). *Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral en la Sub Gerencias de Tesorería de la Municipalidad Distrital de Santa Anita, Lima - 2016* [Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana de las Américas]. [http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/189/Tesis 2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/189/Tesis%2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Cepal-OIT. (2020). *Coyuntura Laboral en América Latina y el Caribe. El trabajo en tiempos de pandemia: desafíos frente a la enfermedad por coronavirus (COVID-19)*. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45557/4/S2000307_es.pdf
- Cortez, L., y Neill, D. (2017). *Procesos y fundamentos de la investigación científica*. E. Utmach.
- Charry, O. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Comuni@cción*, 9(1), 25–34. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-71682018000100003&script=sci_arttext
- Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento Organizacional, la dinámica del éxito en las organizaciones*. Interamericana Editores.
- Cuenca, J., y Verazzi, L. (2018). *Guía fundamental de la comunicación interna*. Editorial UOC.
- Cuenca, J., y Verazzi, L. (2020). *Comunicación interna total: estrategias, prácticas y casos*. Editorial UOC.
- Feria, H., Matilla, M., y Mantecón, S. (2020). La entrevista y la encuesta: ¿métodos o técnicas de indagación empírica? *Revista Didasc@lia: Didáctica y Educación*, 11, 62- 69. <https://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalía/article/view/992/997>
- García, M. (2020a). Clima organizacional: algunas variables asociadas. En M. García, J. Vesga y C. Gómez (eds.), *Clima organizacional: Teoría y práctica* (pp. 37-50). Universidad Católica de Colombia. <https://doi.org/https://doi.org/10.14718/9789585133396.2020>
- García, M. (2020b). Múltiples climas. En M. García, J. Vesga y C. Gómez (eds.), *Clima organizacional: Teoría y práctica* (pp. 19-36). Universidad Católica de Colombia. <https://doi.org/https://doi.org/10.14718/9789585133396.2020>
- Gonzáles, J., Ramírez, R., Téran, N., y Palomino, G. (2021). Clima organizacional en el sector público Latinoamericano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1157-1170. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.3

- González, D., y Morales, D. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral de los servidores públicos del Servicio de Rentas Internas. *Digital Publisher*, 5(5), 79–93. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.5.245>
- Hernández-Sampieri, R., Fernandez, C., y Batista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6a ed.). McGraw-Hill / Interamericana Editores.
- Herrera, E., y Vega, J. (2018). Comunicación, ambiente y ecologías: prácticas locales, institucionales y periodísticas. *Chasqui. Revista Latinoamericana de Comunicación. Centro Internacional de Estudios Superiores de Comunicación Para América Latina Ecuador*, (136), 35–42. <https://doi.org/10.16921/chasqui.v0i136.3639>
- Iglesias, A., y Torres, J. (2018). Un acercamiento al clima organizacional. *Revista Cubana de Enfermería*, 34(1), 1–14. <http://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/1257/336>
- Iñaguazo, H. (2020). La relación entre la comunicación interna y el clima laboral en los docentes de la unidad educativa San Joaquín, de la parroquia Cumbe, en el periodo 2018. *Ciencia y Educación Revista Científica*, 1(2), 6–17. <https://doi.org/10.48169/Ecuatesis/0102202007>
- Ladino, P. (2017). *Teorías de la comunicación*. Fondo Editorial Areandino.
- Ledezma, D. (2022). Gestión de la comunicación y su relación con el clima organizacional. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 6(5), 4084-4094. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3376
- Lema, L., Ramos, W., Terán, P., y Paredes, M. (2017). *Comunicación Organizacional*. Grupo Compás.
- León, J. (2017). Etimología subversiva del verbo “comunicar.” *Quorum Académico*, 14(1), 114–125. <https://www.redalyc.org/pdf/1990/199053181005.pdf>
- López, P., y Facelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. C. C. U. de Barcelona.
- Martín, M. (2019). Cuando y cómo se hizo científica la Teoría de la Comunicación.

- Comunicación y Sociedad*, 16, 1–23. <https://doi.org/10.32870/cys.v2019i0.7477>
- Mejía, A. (2018). Revisión de la literatura de clima organizacional, estado del arte. *Tecnociencia Chihuahua*, 12(3), 170–181. <https://doi.org/10.54167/tch.v12i3.191>
- Ministerio de Salud (Minsa). (2012). *Metodología para el Estudio del Clima organizacional*. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/2112.pdf>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa – cualitativa y redacción de la tesis* (5ª ed.). Ediciones de la U – Carrera.
- Otero, E. (2019). *Teorías de la comunicación*. Centro de Publicaciones PUCE.
- Oyarvide, H., Reyes, E., y Montaña, M. (2017). La comunicación interna como herramienta indispensable de la administración de empresas. *Revista Científica Dominio de La Ciencia*, 3(4), 296–309. <https://doi.org/10.23857/dc.v3i4.687>
- Pacheco, M., Alban, A., y García, Y. (2018). Clima institucional desde la perspectiva de estudiantes y profesores: el caso de la Universidad de Guayaquil. *Universidad y Sociedad*, 10(5), 184–189. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v10n5/2218-3620-rus-10-05-184.pdf>
- Paz, A. (2018). Centros generadores de conocimientos colombianos: Una revisión a su clima laboral. *Consensus Revista de Publicaciones Científicas y Académicas*, 2(2), 2–20. <http://pragmatika.cl/review/index.php/consensus/article/view/19/31>
- Pinto, A. (2017). La comunicación interna-externa como estrategia motivacional de las organizaciones. *Didasc@lia: Didáctica y Educación*, 8(3), 179–186. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6662628>
- Ramos, C. (2018). *Relación entre la comunicación interna y la identidad corporativa de la empresa Raizza Perú S.A.C, 2018*. [Tesis de Licenciatura, Universidad San Martín de Porras]. [https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/3919#:~:text=La muestra estuvo conformada por,570 y p %3C 0.05\).](https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/3919#:~:text=La muestra estuvo conformada por,570 y p %3C 0.05).)
- Redrobán, D. (2017). *Diagnóstico de la comunicación interna en las políticas institucionales del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Guano periodo agosto -*

- diciembre 2016 [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Chimborazo]. <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/4195/1/UNACH-EC-FCP-COM-SOC-2017-0034.pdf>
- Rojas, S. (2019). *Clima organizacional y desempeño laboral del personal de salud del Hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. <https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/5881>
- Saavedra, P., y Vivas, A. (2019). Comunicación interna en la calidad de la gestión administrativa Liceo Técnico Amelia Courbis, Talca 2018. *Revista Cientific*, 4, 116–135. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2019.4.E.7.116-135>
- Sánchez, L., y Albendaño, M. (2020). De la comunicación interna al diálogo organizacional. En R. Puertas-Hidalgo, M. Abendaño y C. Valdiviezo (eds.), *Comunicar: de la táctica a la estrategia* (p. 47-60). Cuadernos Artesanos de Comunicación.
- Sánchez, C. (2020). *Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de salud en tiempos del COVID-19. Hospital Distrital Santa Isabel-2020*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo] <https://hdl.handle.net/20.500.12692/51227>.
- Socorro, L. (2018). *La comunicación nterna y su relación con el clima laboral de la Unidad de Gestión Educativa Local -Ugel Morropon, 2018* [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Piura]. <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1706/ADM-YAH-HUA-2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Villalón, E. (2018). Factores y procesos organizacionales. *Revista Vinculando*. https://vinculando.org/educacion/factores-y-procesos-organizacionales.html?highlight=no-results%3A%7Bsearch_term%7D
- Villareal, J., Rosales, Y., y Rivera, A. (2018). The hermeneutic perspective and the sense of communication in the context of socioculture. *Anagramas Rumbos Sentidos Comunicación*, 16(32), 85-93. <https://doi.org/10.22395/angr.v16n32a5>
- Yang, Y., Saladrigas, H., y Torres, D. (2016). El proceso de la comunicación en la gestión del conocimiento. Un análisis teórico de su comportamiento a partir de dos modelos típicos.

Revista Universidad y Sociedad., 8(2), 165–173.
<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v8n2/rus21216.pdf>

Zapata, L. (2020). El plan estratégico de comunicación interna, herramienta para alinear al personal. En R. Puertas-Hidalgo, M. Abendaño y C. Valdiviezo (eds.), *Comunicar: de la táctica a la estrategia* (p. 29-46). Cuadernos Artesanos de Comunicación.

Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Metodología
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general		Flujos	Enfoque
¿Cuál es el nivel de relación entre la comunicación interna y el clima organizacional del Instituto Nacional de Salud, en el año 2024?	Determinar el nivel de relación entre la comunicación interna y el clima organizacional del Instituto Nacional de Salud, en el año 2023.	Existe relación significativa entre la comunicación interna y el clima organizacional del Instituto Nacional de Salud en el año 2024.	Comunicación interna	Mensaje	Cuantitativo
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		Canales	Tipo:
¿Cuál es el nivel de relación entre la comunicación interna y el potencial humano del Instituto Nacional de Salud, en el año 2024?	-Identificar el nivel de relación entre la comunicación interna y el potencial humano del Instituto Nacional de Salud en el año 2023.	-Existe relación significativa entre la comunicación interna y el potencial humano del Instituto Nacional de Salud en el año 2024.			Básica
¿Cuál es el nivel de relación entre la comunicación interna y el diseño organizacional del Instituto Nacional de Salud, en el año 2024?	-Precisar el nivel de relación entre la comunicación interna y el diseño organizacional del Instituto Nacional de Salud en el año 2023.	-Existe relación significativa entre la comunicación interna y el diseño organizacional del Instituto Nacional de Salud en el año 2024.		Potencial humano	Nivel:
¿Cuál es el nivel de relación entre la comunicación interna y la cultura de la organización del Instituto Nacional de Salud, en el año 2024?	-Conocer el nivel de relación entre la comunicación interna y la cultura de la organización del Instituto Nacional de Salud, en el año 2023.	-Existe relación significativa entre la comunicación interna y la cultura de la organización del Instituto Nacional de Salud año 2024.	Clima organizacional	Diseño organizacional	Descriptiva, correlacional
				Cultura de la organización	Diseño:
					No experimental
					Transeccional
					Método:
					Hipotético deductivo
					Muestra:
					Técnica:
					La encuesta
					Instrumento:
					Cuestionario

. Instrumentos

Vicerrectorado académico Escuela de Posgrado

Título: COMUNICACIÓN INTERNA Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN LOS TRABAJADORES DEL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DE LIMA 2024

La encuesta es anónima y se requiere la veracidad del caso en su repuesta. Para tal efecto usted podrá marcar la alternativa correspondiente con una equis “x” o con un aspa considerando la siguiente escala:

ESCALA DE LICKERT				
Siempre	Casi siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca

Dimensiones	VX: COMUNICACIÓN INTERNA	Valoración				
		N	CN	A V	CS	S
DX1: Flujo	1.- Con frecuencia recibo información del personal directivo.					
	2.- El personal directivo es el emisor más activo en el proceso de la comunicación interna					
	3.- Puedo comunicarme satisfactoriamente con el personal directivo					
	4.- Respondo y atiendo a la información emitida por la directiva					
	5.- A menudo se dan momentos de intercambio de información en las que participan varias personas.					
DX2: Mensajes	6.- La comunicación entre colegas y directivos es parte de la dinámica natural de la comunicación interna					
	7.- Recibo información precisa sobre las labores que debo desempeñar dentro de la institución					
	8.- Recibo información de forma clara sobre los diversos procedimientos y normativas internas de la institución.					
	9.- La institución suele comunicar su apoyo a los trabajadores					
	10.- Recibo información sobre la misión, visión y la cultura organizativa característica de la institución					
DX3: Canal	11.- Suelo notificar los problemas, inconvenientes o alguno otra sugerencia o inquietud a los directivos por los canales formales establecidos					
	12.- Participo en reuniones u otra actividad interdepartamental en las que se presenta colaboración y apoyo entre los trabajadores					
	13.- A menudo coincido con parte del personal directivo en espacios comunes e intercambiamos ideas e información inherente al funcionamiento de la institución					
	14.- Recibo información constante por medios no formales, como el rumor					
	15.- Los canales informales son predominantes en la institución					

Vicerrectorado académico
Escuela de Posgrado

Título: COMUNICACIÓN INTERNA Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN LOS TRABAJADORES DEL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DE LIMA 2024

La encuesta es anónima y se requiere la veracidad del caso en su repuesta. Para tal efecto usted podrá marcar la alternativa correspondiente con una equis “x” o con un aspa considerando la siguiente escala:

ESCALA DE LICKERT				
Siempre	Casi siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca

Dimensiones	VY: EL CLIMA ORGANIZACIONAL	Valoración				
		N	CN	AV	CS	S
DY1: Potencial Humano	1.- La innovación es característica de nuestra Organización.					
	2.- Mi institución es flexible y se adapta bien a los Cambios.					
	3.- Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.					
	4.- Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.					
	5.- Mi trabajo es evaluado en forma adecuada					
DY2: Diseño Organizacional	6.- Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.					
	7.- En mi organización participo en la toma de decisiones					
	8. Las tareas que desempeño corresponden a mi función					
	9. Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización					
	10. Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.					
DY2: Cultura de la organización	11. Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.					
	12. Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito.					
	13. Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.					
	14. Estoy comprometido con mi organización de salud					
	15. Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.					

**VICERRECTORADO ACADÉMICO
ESCUELA DE POST GRADO**

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Solís Céspedes Pedro Anibal
- 1.2 Grado académico: DOCTOR
- 1.3 Cargo e institución donde labora: DTC Universidad Alas Peruanas
- 1.4 Título de la Investigación COMUNICACIÓN INTERNA Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN LOS TRABAJADORES DEL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DE LIMA 2024
- 1.5 Autor del instrumento: Bach: Cristina Rogelia Alvarado García
- 1.6 Nombre del instrumento: Cuestionario

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					90 %
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					90 %
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					990 %
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					90 %
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					90 %
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					90 %
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					90 %
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					90 %
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.					90 %
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					90 %
SUB TOTAL						900
TOTAL						900

VALORACIÓN CUANTITATIVA (Total x 0.20) = 18

VALORACIÓN CUALITATIVA: Excelente

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable

Lugar y fecha: Lima noviembre del 2024

DR. SOLIS CESPEDES, PEDRO ANIBAL
DNI N° 26601922

**VICERRECTORADO ACADÉMICO
ESCUELA DE POST GRADO**

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

DATOS GENERALES

- I.1 Apellidos y nombres del experto: Cucho Puchuri, Richard Mariano
I.2 Grado académico: DOCTOR
I.3 Cargo e institución donde labora: Docente Universidad Cesar Vallejo
I.4 Título de la Investigación: COMUNICACIÓN INTERNA Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN LOS TRABAJADORES DEL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DE LIMA 2024
I.5 Autor del instrumento: Bach: Cristina Rogelia Alvarado García
I.6 Nombre del instrumento: Cuestionario

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					85%
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					85%
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					85%
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					85%
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					85%
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					85%
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					85%
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					85%
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.					85%
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					85%
SUB TOTAL						850
TOTAL						850

VALORACIÓN CUANTITATIVA (Total x 0.20): 17

VALORACIÓN CUALITATIVA: Excelente

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable

Lugar y fecha: Lima octubre del 2024


.....
Dr. Richard Mariano Cucho Puchuri

**VICERRECTORADO ACADÉMICO
ESCUELA DE POSGRADO**

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- I.1 Apellidos y nombres del experto: Ramírez Julca, Máximo
- I.2 Grado académico: Doctor
- I.3 Cargo e institución donde labora: DTC Universidad Alas Peruanas
- I.4 Título de la Investigación: COMUNICACIÓN INTERNA Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN LOS TRABAJADORES DEL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DE LIMA 2024
- I.5 Autor del instrumento: Bach: Cristina Rogelia Alvarado García
- I.6 Nombre del instrumento: Cuestionario

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					90%
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					90%
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					90%
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					90%
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					90%
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					90%
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					90%
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					90%
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.					90%
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					90%
SUB TOTAL						900
TOTAL						900

VALORACIÓN CUANTITATIVA (Total x 0.20): 18

VALORACIÓN CUALITATIVA: excelente

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable

Lugar y fecha: Lima octubre del 2024

Dr. Máximo Ramírez Julca
DNI N° 08 547 805

**VICERRECTORADO ACADÉMICO
ESCUELA DE POST GRADO**

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

II. DATOS GENERALES

- I.7 Apellidos y nombres del experto: Hajar Hernández Víctor Daniel
 I.8 Grado académico: Magister
 I.9 Cargo e institución donde labora: DTC Universidad Alas Peruanas
 I.10 Título de la Investigación: COMUNICACIÓN INTERNA Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN LOS TRABAJADORES DEL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DE LIMA 2024
 I.11 Autor del instrumento: Bach: Cristina Rogelia Alvarado García
 I.12 Nombre del instrumento: Cuestionario

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
11. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				80%	
12. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				80%	
13. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				80%	
14. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				80%	
15. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				80%	
16. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				80%	
17. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				80%	
18. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				80%	
19. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.				80%	
20. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				80%	
SUB TOTAL					800	
TOTAL					800	

VALORACIÓN CUANTITATIVA (Total x 0.20): 16

VALORACIÓN CUALITATIVA: Muy Bueno

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable

Lugar y fecha: Lima octubre del 2024

Mg Víctor Daniel Hajar Hernández
 D.N.I. Nº 09461497 COD:053086
 ASESOR / REVISOR

**VICERRECTORADO ACADÉMICO
ESCUELA DE POST GRADO**

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- I.1 Apellidos y nombres del experto: MAURO ESTRADA GAMBOA
- I.2 Grado académico: DOCTOR
- I.3 Cargo e institución donde labora: DTC Universidad Alas Peruanas
- I.4 Título de la Investigación: COMUNICACIÓN INTERNA Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN LOS TRABAJADORES DEL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DE LIMA 2024
- I.5 Autor del instrumento: Bach: Cristina Rogelia Alvarado García
- I.6 Nombre del instrumento: Cuestionario

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					90 %
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					90 %
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					90 %
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					90 %
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					90 %
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					90 %
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					90 %
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					90 %
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					90 %
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					90 %
SUB TOTAL						900
TOTAL						900

VALORACIÓN CUANTITATIVA: (Total x 0.20) 18

VALORACIÓN CUALITATIVA: Excelente

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable

Fecha: Lima octubre del 2024


 MAURO ESTRADA GAMBOA
 DNI. 09954766

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Por el presente documento, Yo, Bach Cristina Rogelia Alvarado García, identificado/a con DNI N° 10632465, egresada de la Maestría en Ciencias de la Comunicación con mención en Comunicación para el Desarrollo, con código de estudiante: 2013149416 informo que se realizó el Trabajo de Investigación denominado COMUNICACIÓN INTERNA Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN LOS TRABAJADORES DEL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DE LIMA 2024, para optar por el Grado Académico de Maestro, declaro que el presente trabajose realizó evitando en lo posible el plagio o similitud con otros trabajos. Todas las citas que se han tomado de otras están identificadas con claridad en todo el trabajo, sea como cita textual o parafraseadas, caso de no ser verdad asumimos responsablemente las consecuencias que acarreen de acuerdo a las normas académicas determinadas por la Universidad.

Lima, 14 de octubre de 2024



Cristina Rogelia Alvarado García

DNI N° 10632465