



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

"Comunicación Interna y su Influencia en el Clima laboral del Hospital

Daniel Alcides Carrión – Callao 2018”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO DE ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

Alex Fernando Santillan Salazar

ASESOR:

Mg. Calderón Coello, Luis Alberto

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERU

2018



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ACTA DE SUSTENTACIÓN N° 0172-2018-DPI /UCV/DA-EP-ADM-FL-C

El Jurado encargado de evaluar el Trabajo de Investigación, presentado en la modalidad de **Desarrollo de Proyecto de Investigación**.

Presentado por Don:

SANTILLAN SALAZAR, ALEX FERNANDO

Cuyo Título es:

"COMUNICACIÓN INTERNA Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA LABORAL DEL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRION - CALLAO 2018".

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de:

NÚMERO	LETRAS	CONDICIÓN
16	DIECISEIS	APROBADO POR UNANIMIDAD

DESAPROBADO	00-10 PUNTOS ()
APROBAR POR MAYORIA	11-13 PUNTOS ()
APROBADO POR UNANIMIDAD	14-17 PUNTOS (X)
APROBADO POR EXCELENCIA	18-20 PUNTOS ()

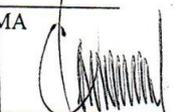
PRESIDENTE : Dr. LESSNER LEON ESPINOZA


FIRMA

SECRETARIO : Mgtr. LOPEZ LANDAURO RAFAEL ARTURO

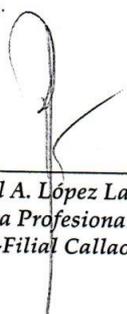

FIRMA

VOCAL : Mgtr. ALBERTO CALDERON COELLO


FIRMA

Nota: En el caso de que haya nuevas observaciones en el informe, el estudiante debe levantar las observaciones para dar el pase a Resolución.

Callao, 18 de Diciembre del 2018.


Mgtr. Rafael A. López Landauro
Coordinador de la Carrera Profesional de Administración
UCV-Filial Callao

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

DEDICATORIA

Esta tesis va dedicado a mis padres Teobaldo Santillan Ángeles y Edelmira Salazar de Santillan que gracias a ellos llegue hasta aquí, por darme las fuerzas necesarias para seguir y cumplir mi meta de llegar a ser profesional.

AGRADECIMIENTO

Agradecer a mi asesor por el gran aporte que genero hacia mi persona, por brindarme sus conocimientos y a Dios, que sin el no llegaría a cumplir este propósito.

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo, ALEX FERNANDO SANTILLAN SALAZAR identificado con DNI N°72719836, a manera de cumplir con la disposición a base del Reglamento de la Universidad Privada Cesar Vallejo, sede Callao, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, manifiesto que toda la información contenida en la investigación es fidedigna y es de mi autoría.

Así mismo, manifiesto bajo juramento que todos los datos que se muestra en la presente tesis es auténtico y veraz.

En consiguiente asumo toda responsabilidad que se presente ante cualquier falsedad, de datos o información brindada, me someto al proceso disciplinario que presente la Universidad Cesar Vallejo.

Callao, Diciembre del 2018



Alex Fernando Santillan Salazar

DNI: 72719836

PRESENTACION

Señores miembros del Jurado:

En conocimiento a las normas del reglamento de elaboración y sustentación de tesis de la Universidad Privada César Vallejo, presento ante usted la tesis titulada “Comunicación interna y su influencia en el clima laboral del Hospital Daniel Alcides Carrión – Callao 2018”, la investigación tiene como fin determinar el grado de correlación entre las variables Comunicación interna y Clima laboral.

En tal sentido miembros del jurado me someto a vuestra consideración que la investigación se ajuste a las exigencias establecidas, a fin de su aprobación para obtener el título profesional de licenciado en Administración.

Alex Fernando Santillan Salazar.

ÍNDICE

PÁGINAS PRELIMINARES

RESUMEN

ABSTRAC

I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad problemática	11
1.2. Trabajos previos	13
1.3. Teorías relacionadas al tema	18
1.3.1. Variable Independiente: Comunicación Interna	18
1.3.2. Variable Dependiente: Clima Laboral	19
1.4. Formulación del problema	21
1.4.1. General	21
1.4.2. Específicos	21
1.5. Justificación del estudio	21
1.6. Hipótesis	22
1.6.1. General	22
1.6.2. Específicas	22
1.7. Objetivos	23
1.7.1. General	23
1.7.2. Específicos	23
II. MÉTODO	23
2.1. Diseño de investigación	23
2.1.1. Enfoque de investigación	23
2.1.2. Método de investigación	24
2.1.3. Tipo de investigación	24
2.1.4. Nivel de investigación	24
2.2. Variables, operacionalización	24
2.2.1. Operacionalización de variables	24
2.2.2. Matriz de Operacionalización	27
2.3. Población y muestra	28
2.3.1. Población	28
2.3.2. Muestra	28

2.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	28
2.4.1.	Técnicas de recolección de datos	28
2.4.2.	Instrumentos de recolección de datos	28
2.4.3.	Validez	29
2.4.4.	Confiabilidad	29
2.5.	Métodos de análisis de datos	31
2.6.	Aspectos éticos	31
III.	RESULTADOS	33
3.1.	Análisis descriptivo	33
3.1.1.	Resultado de dimensiones	33
3.2.	Contrastación de hipótesis	38
3.3.	Prueba de hipótesis	38
3.3.1.	Hipótesis general	38
3.3.2.	Hipótesis específica 1	40
3.3.3.	Hipótesis específica 2	42
3.3.4.	Hipótesis específica 3	43
IV.	DISCUSIÓN	46
4.1.	Discusión – hipótesis general	46
4.2.	Discusión – hipótesis específica 1	46
4.3.	Discusión – hipótesis específica 2	47
4.4.	Discusión – hipótesis específica 3	48
V.	CONCLUSIONES	49
VI.	RECOMENDACIONES	50
VII.	REFERENCIAS	51
VIII.	ANEXOS	54

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Estadístico de fiabilidad de la variable Independiente: Comunicación Interna	30
Tabla 2: Estadístico de fiabilidad de la variable Dependiente: Clima Laboral	30
Tabla 3: Variable Comunicación Interna	33
Tabla 4: Dimensión Estado de ánimo	34
Tabla 5: Dimensión Trabajo en equipo	35
Tabla 6: Dimensión Cumplimientos de objetivos	36
Tabla 7: Variable Clima Laboral	37
Tabla 8: Coeficiente de relación	38
Tabla 9: Correlación de variables de hipótesis general	39
Tabla 10: Resumen de modelo – Regresión Lineal y R^2	39
Tabla 11: Prueba de ANOVA	40
Tabla 12: Correlación hipótesis específica 1	40
Tabla 13: Resumen de modelo – Regresión Lineal y R^2	41
Tabla 14: Prueba de ANOVA	41
Tabla 15: Correlación hipótesis específica 2	42
Tabla 16: Resumen de modelo – Regresión Lineal y R^2	43
Tabla 17: Prueba de ANOVA	43
Tabla 18: Correlación hipótesis específica 3	44
Tabla 19: Resumen de modelo – Regresión Lineal y R^2	44
Tabla 20: Prueba de ANOVA	45

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general determinar el grado de influencia que existe entre las variables comunicación interna y clima laboral del hospital Daniel Alcides Carrión, Callao – 2018, se tuvo que examinar diversas fuentes de información a fin de realizar la investigación. El diseño que se utilizó fue no experimental – de corte transversal, el tipo de investigación fue aplicada, con un nivel explicativo causal, el enfoque cuantitativo y de método hipotético deductivo. La muestra estuvo constituida de 36 trabajadores de las diversas oficinas del área de recursos humanos del hospital Daniel Alcides Carrión, 2018. Como instrumento de medición se planteó un cuestionario, que fue establecido por 20 preguntas con una escala de Likert, para después se llegase a procesar todos los datos obtenidos mediante el programa estadístico SPSS v.24 y para después llegar a interpretarlos. Asimismo, se determinó el nivel de influencia que existía entre la variable independiente y la variable dependiente con un porcentaje de 91.8%, también se obtuvo un nivel de significancia fue de 0.000 por lo que se acepta la hipótesis h1, con lo que se llegó a determinar que la comunicación interna sí influye en el clima laboral del hospital Daniel Alcides Carrión, Callao 2018.

Palabras claves: Comunicación Interna y Clima Laboral.

ABSTRACT

The main objective of the research was to determine the degree of influence that exists between the internal communication and work climate variables of the Daniel Alcides Carrión Hospital, Callao - 2018, and several sources of information had to be examined in order to carry out the research. The design that was used was not experimental - of cross section, the type of research was applied, with a causal explanatory level, the quantitative approach and hypothetical deductive method. The sample consisted of 36 workers from the various offices of the human resources area of the Daniel Alcides Carrión Hospital, 2018. As a measuring instrument, a questionnaire was established, which was established by 20 questions with a Likert scale, and then arrived at process all the data obtained through the statistical program SPSS v.24 and then get to interpret them. Likewise, the level of influence that existed between the independent variable and the dependent variable with a percentage of 91.8% was determined, a level of significance was also obtained was 0.000, so the hypothesis h1 is accepted, which resulted in determine that internal communication does influence the work climate of the hospital Daniel Alcides Carrión, Callao 2018.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Señaris, L. (2016) Es un instrumento importante para la organización, que permite potenciar al trabajador a fin de generar un resultado óptimo en la empresa. (p.34)

En el ámbito internacional la comunicación interna toma un papel importante para las empresas, los trabajadores son una pieza clave para poder posicionarse en el mercado, siendo un asunto elemental el cual dará beneficio al empleado como a la organización, a base de la comunicación interna lograremos determinar las necesidades del personal de una organización, esto permitirá cumplir con el primer cliente que son nuestros trabajadores, dado que es el que lleva mayor tiempo posible en la organización por lo cual debemos velar por su comodidad, esto será reflejado en el rendimiento de los empleado. Solo un reducido porcentaje a nivel internacional ven valiosos que es la comunicación para crecimiento de sus empresas, lograr una buena comunicación con el trabajador es valioso ya que podremos crear un vínculo con el trabajador, esto permitirá trabajar juntos por los objetivos que se traza la organización, por otra parte, hay un gran porcentaje que no toman en consideración la comunicación interna, ven fundamental generar ingresos sin tomar en cuenta a la persona que laboran en la empresa, esto repercute bastante en el ambiente de los trabajadores que al pasar de los días logra ocasionar disgustos y como resultado de ello son los conflictos entre los trabajadores, el estado de ánimo, el rendimiento, las renunciadas, etc. María Cortina, directora de Comunicación de Siemens durante la sesión organizada por el Institute for Media and Entertainment (IME) del IESE nos dice:

Es esencial que las organizaciones implanten una comunicación abierta y transparente con los trabajadores, como procedimiento para elevar la competitividad, la productividad y participación de ellos. La consecuencia para estas compañías son la desconfianza de los empleados y la fuga de talentos que tiene dicha organización.

Para Cortina, es primordial que los trabajadores sientan que cuando logran algo también lo haga la empresa. “Si conseguimos esto, tendremos nuestro mejor representante para la organización” indico Cortina.

Así mismo Alejandro Formanchuk presidente de la asociación argentina comunicación interna, especializado en comunicación organizacional indica que el 60% de los problemas en las organizaciones son por una mala comunicación, esto se inicia por el líder de la

organización si no tiene la capacidad de comunicarse con los trabajadores, generará un impacto negativo entre los trabajadores. Teniendo en cuenta lo tan significativo que es la comunicación interna para poseer un buen clima laboral en la organización, por ende, se tiene siempre que implantar la comunicación con el personal, con el fin de atender las necesidades de ellos para poder tener un buen ambiente de trabajo, así podremos tener contento a nuestro primer cliente que son nuestros trabajadores.

A nivel nacional, los organismos tienen diversos problemas internos con los trabajadores, pues no se tiene mucha comunicación con sus líderes inmediatos esto se refleja en el ambiente, esto no favorece a la organización pues genera inconveniente para desarrollar las actividades y deteriora el clima de los trabajadores u organismo, el personal siente que su criterio no es tomado en cuenta para apoyar a la institución generando que se disminuya el desempeño de cada personal e inculcando comportamientos perjudiciales con sus jefes y compañeros; es por ello que se tiene que escuchar al trabajador con el fin de poder cumplir sus necesidades y que tenga un ambiente propicio para ellos, por el bienestar del trabajador y jefe así como nos menciona el señor Miguel Antezana asesor de la universidad de ESAN:

Los problemas de las empresas peruanas es que no está bien desarrollado un patrón de comunicación interna en las organizaciones. Otra equivocación de las empresas peruanas es darle demasiada responsabilidad al área de recursos humanos, ya que no es un área que agrade mucho con el trabajador, pues no está preparada para tener una comunicación profunda con los trabajadores. En muchas organizaciones no hay un área de comunicación corporativa, en cambio esto en otros países ya está implantado puesto que ven a la comunicación primordial hasta hay vicepresidencias de comunicación, finalizo.

Asimismo, la directora de proyectos de comunicación interna de apoyo comunicación, Úrsula Franco nos dice:

Que en el Perú hay un 50% de organizaciones que llegan a fallar por un error de comunicación interna. Esto se da porque las decisiones se llegan a transmitir a los trabajadores a destiempo y esto tiene grave repercusión para los que transmiten la información y tiene una consecuencia en el objetivo de la organización

Para generar que la organización mejore, hay que darle más importancia a la comunicación con el equipo de trabajo esto para poder lograr compenetrarse, a fin de potenciar al máximo la integración de los compañeros de la organización.

Para finalizar, la comunicación en el Hospital Daniel Alcides Carrión no es la adecuada entre los miembros de la organización, esto al transcurrir de los meses ha ido empeorando y generando problemas entre las áreas y el personal, tiene como resultado los trabajos mal elaborados que generaron malestar entre los pacientes, trabajadores, médicos, etc. Una mala comunicación repercute mucho en las decisiones que se toma al momento de cada actividad, esto al transcurrir del tiempo va perjudicando a la institución y tiene como consecuencia el mal estado anímico del trabajador, etc. Esto ha logrado que el ambiente donde cumplen sus funciones no sea favorable para ellos y muchos decidan cambiarse de área, a fin de librarse de dichos problemas, esto tuvo gran repercusión al momento de desempeñar sus actividades, ya que no tienen muchas ganas hasta de llegar a laborar a la institución porque ya saben los problemas graves que existe allí. Por ende la investigación busca analizar la comunicación interna entre el personal de la institución; con el fin de poder determinar si hay relación con la variable clima laboral, esto nos dará las herramientas necesarias para poder dar solución a los problemas que se dan en la organización, dado que hasta hoy en día no mucho se toma de gran interés lo que es la comunicación interna, un componente fundamental para que la institución progrese, así también no conocen si de las variables mencionadas es el adecuado entre los miembros de la institución para ello buscaremos diagnosticar si hay una relación entre ambas variables ya mencionadas líneas más arriba, a fin de solucionar los percances en la institución. La investigación tiene como propósito estudiar las variables comunicación interna y clima laboral, para llegar a decidir la influencia entre estas variables y ver cómo logra colaborar para el desarrollo adecuado en los trabajadores del hospital Daniel Alcides Carrión y así llegar a los resultados que nos planteamos.

1.2.Trabajos Previos.

1.2.1. Antecedentes Internacionales.

Cardozo. (2013) em sua tese “*A importância da comunicação interna numa empresa – aplicada ao caso timewe*” O objetivo foi ver a importância da comunicação interna para a empresa aplicando o modelo timwe. A técnica de recolha de dados utilizada foi o questionário, via on-line, a través da plataforma Google Docs. Esta escolha deve-se ao facto

de ter sido necessário recolher a opinião do maior número possível de colaboradores da TIMWE, espalhados pelos 26 escritórios em diversos países, de maneira a conseguir-se analisar a situação atual da comunicação interna e propor melhorias. O questionário realizado para este estudo teve por base a bibliografia estudada e foi adaptado de forma a responder também aos interesses da área de comunicação da TIMWE, sendo validado pela diretora de comunicação, Dr. ^a Mariana Jordão. O mesmo é constituído por 26 perguntas com respostas de escolha múltipla, com escala de likert e apenas uma de resposta aberta. A escala escolhida foi a de 6 níveis de forma a evitar que os colaboradores optassem por uma posição neutra, obrigando-os a tomar uma posição positiva ou negativa em relação à pergunta. Numa fase inicial foi pedido apenas a algumas pessoas para responderem ao questionário de maneira a validar as perguntas e de seguida foi enviado para todos os colaboradores por e-mail em três idiomas, português, espanhol e inglês, e foi respondido durante uma semana (de 9 a 16 de Outubro de 2013). (Anexo 1) Dos 434 colaboradores da TIMWE foi possível recolher a opinião de 153, sendo esta a nossa amostra. Assim sendo, para um nível de confiança de 95% e com um erro amostral de 6,5%, pode dizer-se que a amostra é representativa da população e é possível extrapolar as conclusões deste estudo para a toda a população de colaboradores da TIMWE.

Barragal. (2014) em sua tese *“Qual é o efeito da comunicação interna e a avaliação do desempenho no desempenho precedido”*. O objetivo deste estudo, realizado com uma amostra de 525 pessoas, é verificar se existe alguma relação entre a importância dos sistemas de avaliação de desempenho, bem como das práticas de comunicação interna, sobre o desempenho percebido dos trabalhadores. Podemos concluir que o valor da correlação obtido entre Avaliação Desempenho e o Desempenho não é estatisticamente significativo ($r = 0,039$; $p = 0,375$), ou seja, neste estudo não se encontrou nenhuma relação entre a percepção da avaliação de desempenho sobre o desempenho percebido pelos trabalhadores. O valor da correlação obtido entre Comunicação Interna e o Desempenho não é estatisticamente significativo ($r = -0,022$; $p = 0,616$), ou seja, neste estudo não há relação entre as práticas de comunicação, sobre o desempenho percebido pelos trabalhadores

Aparicio. (2017) en su tesis *“Comunicación Organizacional Interna y Satisfacción Laboral en el personal del hospital Corazón de Jesús ciudad de El Alto”*. Tuvo como objetivo determinar la relación entre la comunicación organizacional interna y la satisfacción

laboral del personal médico, administrativo y de servicios del Hospital Corazón de Jesús de la ciudad de El Alto. El estudio es de tipo analítico, de corte transversal, y considera una muestra de 112 trabajadores del Hospital Corazón de Jesús (80 médicos y enfermeras, 12 administrativos y 20 trabajadores de servicios), en este estudio se encontró un nivel de Comunicación Organizacional global de 45.7% como óptimo y el 56.2% como deficiente; el grado de Satisfacción Laboral global fue de 11.6% como insatisfecho, el 58.9% indiferente y el 29.36% como satisfactorio. Finalmente, se realizó la Prueba de Chi cuadrado cuyo valor fue de ($X^2 = 0,12$). En la tabla de distribución de Chi² se observó que para 1 grado de libertad y un alfa de 0.05 corresponde un valor de 3.8, siendo el valor de ($X^2 = 0.12$) menor a 3.8 se acepta la hipótesis nula, que señala: no hay asociación entre la comunicación organizacional interna y la satisfacción laboral, es decir, la proporción del personal con comunicación organizacional deficiente u óptima no afecta a su satisfacción en el campo laboral. se ha probado la no asociación entre la comunicación organizacional interna y la satisfacción laboral del personal médico, administrativo y de servicios del Hospital Corazón de Jesús, la mayoría del personal manifiesta una comunicación organizacional interna deficiente con una satisfacción laboral es indiferente

Balarezo. (2014) en su tesis llamada "*La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive*". Tesis para obtener el grado de licenciatura en Ingeniería de Empresas, tuvo como objetivo estudiar la influencia de la comunicación organizacional interna deficiente en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive, el diseño que aplicó fue un no experimental de diseño correlacional descriptiva explicativo. La muestra estuvo conformada por 30 miembros de la organización, el instrumento que se aplicó fue una encuesta de 12 ítems en base a la escala de Likert desde "siempre" a "nunca". Los resultados determinaron que la comunicación organizacional interna existe una correlación de ($r = 0,790$) con un nivel de significancia del ($Sig. = 0,000$) en la empresa que ha influenciado y ha repercutido en el desarrollo de la empresa, ya que tiene una influencia directa sobre la baja productividad de la empresa, por ello se estableció que se debería mejorar la comunicación interna de la organización para así generar un mejor desarrollo empresarial.

Tessi. (2014) nos dice: En la actualidad el problema de comunicación se evidencia en el rendimiento de los trabajadores, para dar el primer paso hacia las metas trazadas por la organización es importante generar un vínculo con el trabajador y lograr una comunicación

abierta, libre de discrepancias hacia el trabajador. Uno de los problemas para una organización es dar solución rápida a los posibles problemas de comunicación sin ver las razones que originan dicho percance y tenga una consecuencia no buena para la organización y esto repercuta en el funcionamiento adecuado de la empresa y trabajadores en general.

1.3. Antecedentes Nacionales.

Caballero. (2016). *“Gestión institucional y comunicación interna en departamento de adulto y geronte del Hospital Hermilio Valdizán 2016”*. (Tesis para optar el grado académico de Magister en Gestión Pública). La investigación tuvo como objetivo general, ver la relación entre gestión institucional y comunicación interna en trabajadores del departamento de adulto y geronte del Hospital Hermilio Valdizán. La población fue de 51 trabajadores entre profesionales y técnicos. Se utilizó el estadístico no paramétrico de Rho de Spearman, donde se obtuvo un coeficiente de correlación alta de $r= 0.928$, con una $p=0.000$ ($p < .01$), con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se afirma que existe una correlación directa y muy significativa entre gestión institucional y comunicación interna en trabajadores del departamento de adulto y geronte del Hospital Hermilio Valdizán.

Carrasco. (2017). *“La relación de la Comunicación Interna y la Identidad corporativa en los trabajadores del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa- Miraflores - 2017”*. (Tesis para obtener el título profesional de Licenciado de Ciencias de la Comunicación). La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación de la comunicación interna y la identidad corporativa en los trabajadores del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa – Miraflores-2017. Se encuestó a 236 personas del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa. Se utilizó dos cuestionarios, uno para la variable “Comunicación Interna” y la otra para la variable “Identidad Corporativa”. La comprobación de la hipótesis general se realizó con análisis estadístico del Chi² de Pearson en la que se identificó la relación de la comunicación interna y la identidad corporativa en los trabajadores del Hospital de emergencias “José Casimiro Ulloa”, al observarse que el valor de $\text{sig} = 0,000 < = 0,05$, con un valor de 95% de confianza y 0,05 de error. Se obtuvo para los valores de $X^2_c=134,048$ y $X^2_t = 9.4877$ donde el resultado es que si existe una relación significativa en la comunicación interna y la identidad corporativa en los

trabajadores del Hospital de emergencias José Casimiro Ulloa. Esta investigación es Descriptiva- Correlacional, no experimental.

Valle. (2016) en su tesis titulada “*Auditoría de la Comunicación Interna y el clima organizacional en una empresa industrial de Lima*”; para obtener el grado de licenciatura en Psicología. Tuvo como objetivo analizar la relación que se genera entre el resultado de una auditoría de la comunicación interna y el clima organizacional de una empresa. La muestra estuvo conformada por 100 personas, el instrumento utilizado para recolectar los datos consta de dos encuestas. Los resultados arrojaron que el coeficiente de correlación de Spearman obtenido fue ($r = 0,680$; Sig. = 0,000) mostraron que existe una correlación moderada positiva; asimismo es estadísticamente significativo; delimitándose que existe una relación entre ambas variables de estudio; por ello una adecuada comunicación y un adecuado clima ayuda en la prosperidad del desarrollo laboral de los empleados con la empresa.

Robles. (2017) en su tesis nominada “*Influencia del trabajo en equipo en el desempeño laboral de la Clínica San Gabriel del distrito de San Miguel – 2017*”. Tuvo como objetivo determinar la influencia que tiene el trabajo en equipo en el desempeño laboral de la Clínica San Gabriel en el año 2017. La muestra de estudio fueron 260 personas de diversas áreas de la institución. como resultados estadísticos se demostró que con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, existe relación entre variables, es decir “ $0.000 < 0.05$ ”. Además, que, ambas variables poseen una correlación de 0.989, lo cual indica una relación positiva muy fuerte, donde el valor del coeficiente de determinación $R^2 = 0.977$, es decir, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna indicando que si existe influencia del trabajo en equipo en el desempeño laboral de la Clínica San Gabriel del distrito de San Miguel en el año 2017.

Pérez y Rivera (2015) en su tesis nominada “*Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, período 2013*”. Tesis para obtener el grado de maestría en Gestión Empresarial. Tuvi como objetivo estudiar si existiría una relación entre la variable del clima organizacional y la variable de la satisfacción laboral en los trabajadores del instituto. La muestra de estudio fueron 107 trabajadores de las diversas áreas del instituto, donde utilizaron un cuestionario por cada variable. Los resultados ($r = 0,907$; Sig. = 0,000) mostraron que sí existía una

relación significativa entre la variable del clima organizacional y el variable de satisfacción laboral en los empleados del instituto.

Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Comunicación Interna.

Es un instrumento importante para la organización, que permite potenciar al trabajador a fin de generar un resultado óptimo en la empresa. (Señaris, L. 2016, p.34)

Son acciones que permite generar conocimientos, posturas dentro del trabajador, a fin lograr objetivos trazados en la organización. (Señaris, L. 2016, p.36)

La comunicación interna es un prototipo de mensajes que se da por medio del trabajador de la organización. (Según Kreps ciado por Morales, F. 2015p.28).

1.3.2 Bases teóricas de la comunicación interna.

Teoría de las relaciones humanas

La teoría nació de un experimento en una fábrica de western electric company, se dividió en 7 conclusiones las cuales se presenta a continuación

El nivel de producción es resultado de la integración social: El rendimiento no está definido por aptitudes del trabajador, sino por un reglamento grupal. Mientras más unificado este socialmente el grupo de trabajo, mejor será la disponibilidad a producir en la organización.

Comportamiento social de los empleados: La conducta del trabajador se basa en el grupo del trabajo. El trabajador no actúa individualmente, sino tiene que tener el apoyo del grupo de trabajo.

Recompensas y sanciones sociales: La conducta del empleado está estipulado por una normativa social. A fin de promover al trabajador a que pueda cumplir con los objetivos trazado por la empresa.

Grupos informales: Los grupos de trabajo tienen establecido su conducta en la organización, sus retribuciones, propósitos, convicción esto con el fin de que el trabajador asimile e integre a su actitud y a su estilo.

Relaciones humanas: El comportamiento del empleado en la empresa, se basa en aptitudes que desarrolla cuando entra en contacto con los grupos de trabajo. Cada individuo tiene una identidad y distinta a las demás que repercute en el comportamiento de otros trabajadores.

Importancia de contenido de cargo: Se centra en el método eficaz de dividir el trabajo, el trabajador cambia constantemente de actividades para evitar el aburrimiento, esto perjudica negativamente la postura del trabajador, influye en su rendimiento y eficiencia en la organización.

Énfasis en los aspectos emocionales: Se basa en los aspectos emocionales no previsto del trabajador que se merecen una atención especial. (Chiavenato, I.2014, p.79 y p.80).

1.3.3 Clima laboral.

Son características que observa el trabajador a fin de poder calificar a una empresa y diferenciarla. (Forehand y Gilmer citado por Felipe, U. 2015 p.40)

Son atributos que se observa de una empresa, busca impulsar que el entorno sea adecuado para el trabajador. (Campbell, Dunnette, Lawler y Weick citado por Felipe, U. 2015 p.40)

Son particularidades que tiene un sector y que es observado por los trabajadores de la organización, interviniendo directamente en su comportamiento. (Chiavenato, I. 2015, p.55)

1.3.4 Bases teóricas del Clima Laboral

Teoría de los dos factores de Herzberg

Está conformado en dos factores uno que es el Factor higiénico y el otro factor motivacional.

Factores higiénicos: Nos habla del entorno que rodea al personal en la organización; y todo que viene implementado como el sueldo, el beneficio social, el ambiente y el vínculo entre la directiva y los trabajadores, etc.

La expresión higiene plasma la conducta preventiva del trabajador, si este factor higiénico es óptimo, lograra evitar el malestar solo por un tiempo, ya que el trabajador refleja el ambiente en la cual desarrolla sus actividades.

Entre los elementos que logra generar malestar al personal son los siguientes:

La calidad de trabajo que realiza y el bienestar

El vínculo con sus jefes inmediatos

El sueldo

Sentirse seguro en su zona de trabajo

Vínculo con sus compañeros.

Lo mencionado anteriormente puede repercutir en que el personal este cansado de su centro laboral, puesto que no se llega a cumplir con mantener al trabajador en un ambiente optimo y adecuado.

Factores motivacionales: Gira en torno al puesto y las actividades que se desarrolla en la organización, llega a generar una satisfacción y esto influye mucho en el rendimiento a gran nivel del trabajador.

La terminación de motivación esté ligado al crecimiento en la organización como trabajador esto primordialmente se basa en el desarrollo adecuado de actividades en la empresa. El factor motivacional comprende lo siguiente:

Confianza en expresar sus ideas al momento de realizar sus actividades

Dar responsabilidad a otros

Probabilidad de subir de puesto

Crecimiento del puesto en la organización

Desarrollo adecuado de las habilidades de cada persona.

Lo primordial de esta teoría es contenido en general de la empresa y como las actividades influyen al trabajador a seguir luchando por lo que quiere en la organización.

Para que se genere mayor motivación en la organización Herzberg plantea que es importante el enriquecimiento de las labores, el expandirse en los objetivos que tiene la organización, esto permitirá sacar gran provecho al desempeño en la empresa y así cumplir con lo trazado por la organización. (Herzberg. citado por Chiavenato, I. 2011 p.45 y 46).

1.4. Formulación al problema

1.4.1 Problema general.

¿Cómo influye la comunicación interna en el clima laboral del hospital Daniel Alcides Carrión, Callao – 2018?

1.4.2 Problemas específicos.

Problema específico 1

¿Cómo influye el estado de ánimo con el clima laboral del Hospital Daniel Alcides Carrión, Callao – 2018?

Problema específico 2

¿Cómo influye el trabajo en equipo en el clima laboral del Hospital Daniel Alcides Carrión, Callao – 2018?

Problema específico 3

¿Cómo influye el cumplimiento de objetivos en el clima laboral del Hospital Daniel Alcides Carrión, Callao – 2018?

1.5 Justificación de la investigación

La justificación señala la razón de la investigación. Mediante la justificación mostraremos que la investigación es importante y necesario. (Sampieri, R. (2014, p.40).

Se llega a determinar lo conveniente de la investigación, a fin de aportar más adelante a trabajos futuros de investigación que busquen seguir estudiando la relación entre la comunicación interna y clima laboral.

La investigación brindará una relevancia social ya que ofrecerá las herramientas necesarias a las instituciones, para poder prevenir cualquier problema que se de en la empresa, esto permitirá tener un ambiente óptimo en donde los trabajadores puedan desenvolverse frente a cualquier imprevisto que se de en la organización.

La investigación realizada beneficiará al personal de la organización en su totalidad, ya que se logrará escuchar las opiniones y serán tomadas en cuenta para las acciones que se

realice en la organización, con el fin generar un vínculo fuerte como institución, previniendo problemas que se presenten en una organización, esto permitirá desarrollar adecuadamente las labores en la institución unidos con un solo objetivo en común que es el crecimiento de la institución.

La investigación contó con dos aportes teóricos de distintos autores a fin de lograr contribuir con diferentes posiciones sobre administración, con el aporte que brindaron en la investigación, permitiendo a la organización tener las herramientas necesarias para resolver los inconvenientes, que a largo plazo será beneficioso para el crecimiento como organización y también dando la facilidad a otras personas a seguir con el estudio planteado en la investigación.

La investigación realizada logrará aportar diversos procedimientos metodológicos a otras organizaciones que recién estén iniciando en el mercado, a fin de poder lograr prever futuros inconvenientes que se llegue a presentar en otras empresas, esto permitirá cuidar la integridad del personal que son parte importante para lograr metas que se traza la organización.

1.6 Hipótesis.

1.6.1 Hipótesis general.

La comunicación interna influyo en el clima laboral del Hospital Daniel Alcides Carrión, Callao – 2018.

1.6.2 Hipótesis específicas.

Hipótesis específica 1

El estado de ánimo influyo en el clima laboral del Hospital Daniel Alcides Carrión, Callao – 2018

Hipótesis específica 2

El trabajo en equipo influyo en el clima laboral del Hospital Daniel Alcides Carrión, Callao – 2018

Hipótesis Específica 3

El cumplimiento de objetivos influyo en el clima laboral del Hospital Daniel Alcides Carrión, Callao – 2018

1.7 Objetivos de la investigación

1.7.1 Objetivo general.

Determinar de qué manera influye la comunicación interna en el clima laboral del Hospital Daniel Alcides Carrión, Callao – 2018

1.7.2 Objetivos específicos.

Objetivo específico 1

Determinar de qué manera influye el estado de ánimo en el clima laboral del Hospital Daniel Alcides Carrión, Callao – 2018

Objetivo específico 2

Determinar de qué manera influye el trabajo en equipo en el clima laboral del Hospital Daniel Alcides Carrión, Callao – 2018

Objetivo específico 3

Determinar de qué manera influye el cumplimiento de objetivos en el clima laboral del Hospital Daniel Alcides Carrión, Callao – 2018

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

2.1.1. Diseño

La investigación es de Diseño No-experimentar transversal, menciona que el diseño no experimental es el estudio que se llega a realizar sin alterar la variable, solo contemplaremos el fenómeno en su entorno para estudiarlo. (Sampieri, R. (2014, p.152).

El diseño transversal, es cuando se recoge los datos en un tiempo estipulado, a fin de poder detallar las variables y examinar su incidencia e interrelación en un tiempo estipulado. (Sampieri, R. 2014, p.155).

2.1.2 Enfoque

La investigación tuvo un planteamiento cuantitativo, respecto a eso menciona que el enfoque cuantitativo está basado en recolectar datos para poder justificar la hipótesis, a base

de cálculo numérico, a fin de establecer un patrón de conducta y así certificar teorías. (Sampieri, R. 2014, p. 130)

2.1.3 Método de investigación

La investigación tiene un método hipotético deductivo. Bernal (2016) nos dice que se desarrolla desde la demostración de la hipótesis, que puede negarse o refutar, así llegando a presentar los resultados a base de hechos. (Bernal 2016, p.59)

2.1.4 Tipo.

La investigación es de tipo Aplicada, La investigación aplicada depende mucho de los hallazgos y la aportación de las teorías para dar solución a los problemas. (Valderrama 2013, p.34).

2.1.5. Nivel de Investigación.

Tuvo un nivel explicativo causal, La investigación explicativa causal intenta instaurar los motivos de los acontecimientos o fenómenos que se estudia. (Sampieri, R. 2014, p.95).

2.2. Variables, operacionalización

2.2.1 Definición conceptual

Variable 1: Comunicación Interna

Es un sistema de toda organización que busca generar un estado de ánimo adecuado a base de trabajo en equipo, para el cumplimiento de objetivos que implanta la organización. (Señaris, L. 2016, p.34)

La comunicación interna está caracterizada por las siguientes dimensiones: estado de ánimo, trabajo en equipo y cumplimiento de objetivos, las cuales se detalla a continuación:

Dimensión 1:

Estado de ánimo. – Postura que toma el trabajador en una situación determinada sea por circunstancias personales o laborales. (Señaris, L. 2016, p.38)

Indicadores:

Circunstancias personales: Condición que rodea a la persona e influye en ella. (Vallejo, O. 2011, p.178)

Circunstancias laborales: Condición que rodea a la persona en la organización (Vallejo, O. 2011, p.179)

Dimensión 2:

Trabajo en equipo. - Conjunto de trabajadores que contribuyen sus conocimientos, a fin de cumplir las metas en la empresa. (Señaris, L. 2016 p.40).

Indicadores:

Metas en el trabajo: Aspiraciones que desea cumplir la organización. (Bryan Tracy citado por Astudillo, M. 2012, p.121 p.41)

Conocimientos: Aptitud adquirida por la persona mediante la experiencia (Muñoz y Riverola citado por Señaris, L. 2016 p.41).

Dimensión 3:

Cumplimiento de objetivos: Procesos que se llegan a cumplir a base de compromiso y apoyo de los trabajadores en la organización (Señaris, L. 2016 p.42).

Indicadores:

Apoyo en el trabajo: Cooperación para alcanzar de objetivos en la empresa (Robbins y Coulter 2014, p.117).

Compromiso en el trabajo: Disposición que tiene el trabajador en la empresa de seguir formando parte de ella. (Vallejo, O. 2011, p.173).

Variable 2: Clima Laboral

Son las condiciones laborales que tiene una empresa, la cual busca generar motivación laboral a los empleados a fin de poder lograr el reconocimiento laboral de cada uno de ellos. (Forehand y Gilmer citado por Felipe, U. 2015 p.40)

El clima laboral está caracterizado por presentar las siguientes dimensiones: condiciones laborales, motivación laboral y reconocimiento laboral las cuales se definen a continuación:

Dimensión 1:

Condiciones laborales. – Instalaciones de una organización donde se encuentra el personal, que busca adaptarse a su ambiente del centro laboral. (Forehand y Gilmer citado por Felipe U. 2015, p. 99).

Indicadores:

Ambiente laboral: Es el entorno que rodea al personal de la organización. (Acevedo. 2013, p.5).

Satisfacción de instalaciones: Actitud que toma el trabajador frente al entorno que lo rodea. (Uribe, F. 2015, p.149).

Dimensión 2:

Motivación laboral: Instrumento que permite un desarrollo apropiado del empleado, a fin de generar satisfacción a los empleados de la organización. (Forehand y Gilmer citado por Felipe U. 2015, p. 49)

Indicadores:

Desarrollo personal: Aspecto que obtiene o pretende mejorar un trabajador a fin de poder cumplir un objetivo. (Cano, A. citado por Felipe U. 2015, p. 97).

Satisfacción remunerativa: Grado de aceptación o placer cuando se ha cubierto una exigencia o aspiración. (Vallejo, O. 2011, p.175).

Dimensión 3:

Reconocimiento laboral: Incentivos que recibe el empleado a por el desempeño optimo en la empresa sea económico o laboral. (Forehand y Gilmer citado por Felipe U. 2015, p.49).

Indicadores:

Incentivos: Compensación que tiene un aspecto económico y no económico brindado al empleado. (Robbins y Coulter 2014, p.121)

Desempeño laboral: Conducta que tiene el empleado e influye en las metas de la organización. (Robbins y Coulter 2014, (p.119)

VARIABLE	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	ESCALA
COMUNICACIÓN INTERNA	Es una estructura que busca generar un estado de ánimo adecuado a base de trabajo en equipo, que permitirá el cumplimiento de objetivos que implanta la empresa. (Señaris, L. 2016, p.34).	Estado de animo	Circunstancias personales	1,2	ORDINAL Según Hernández, Fernández y Baptista (2014). Tiene un rango establecido que viene de mayor a menor. (p.215)
			Circunstancias laborales	3,4	
		Trabajo en equipo	Metas en el trabajo	5	
			Conocimientos	6	
		Cumplimiento de objetivos	Apoyo en el trabajo	7,8	
			Compromiso en el trabajo	9,10	
CLIMA LABORAL	Son las condiciones laborales de una empresa, que busca generar motivación laboral a los empleados a fin de poder lograr el reconocimiento laboral de cada uno de ellos. (Forehand y Gilmer citado por Felipe, U. 2015p.40)	Condiciones laborales	Ambiente laboral	11,12	RAZÓN
			Satisfacción de instalaciones	13,14	Según Hernández, Fernández y Baptista (2014).
		Motivación laboral	Desarrollo personal	15	Es una escala que tiene las mismas cualidades que las otras. Permite cotejar la distancia correcta de los intervalos. (p.216).
			Satisfacción remunerativa	16	
		Reconocimiento laboral	Incentivos	17,18	
			Desempeño laboral	19,20	

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

Es una agrupación limitada o incontable de componentes con características similares para así llegar a la conclusión de la investigación. La población total son 40 trabajadores del área de recursos humanos del hospital Daniel Alcides Carrión (Arias, F. 2012, p. 81)

2.3.2 Muestra

Es un conjunto de elementos una misma característica y limitado que sale de una población. (Arias. F. 2012, p.83).

Para determinar la muestra se usó la forma correspondiente

$$N = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(40)}{(0.05)^2(40 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)} = 36$$

El total de la muestra de la investigación es de 36 trabajadores del hospital Daniel Alcides Carrión.

La investigación realizó una muestra de la población que tuvo como resultado de 36 miembros el área de recursos humanos los cuales son personal mixto que trabaja en el Hospital Daniel Alcides Carrión por lo que la investigación tuvo carácter censal.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

2.4.1 Técnica.

La técnica a utilizar en este proyecto es la “encuesta”, Es la técnica que intenta conseguir datos el cual provee un conjunto de sujetos, en relación de un asunto en específico. Arias, F. (2012, p. 67)

2.4.2 Instrumento de recolección de datos.

Es una forma de sondeo que se utiliza de una manera escrita mediante un diseño en papel con determinadas interrogantes. Se denomina cuestionario porque tiene que ser completado por la persona, sin la intromisión del encuestador, que está establecido con 20

preguntas, que sales de la separación de 6 dimensiones y consta con 5 alternativas a opción del participante. (Arias, F. 2012, p.74.)

Variables	Técnicas	Instrumentos
Comunicación Interna	Encuesta	Cuestionario sobre Comunicación Interna
Clima Laboral	Encuesta	Cuestionario sobre Clima laboral

2.4.3 Validez de los instrumentos.

El Instrumento fue validado mediante la validez de contenido a través del juicio de expertos, cuyo resultado se muestran a continuación.

VALIDADOR	GRADO	RESULTADO
Barrutia Barreto, Israel	Doctor	Aplicable
López Landauro, Rafael	Magister	Aplicable
Otárola Chávez, Maribel	Magister	Aplicable
	Promedio	Aplicable

Según la validación por juicio de expertos, el instrumento es aplicable para la investigación, ya que se halla en el rubro “Bueno” y lo que el instrumento de cada variable: Comunicación interna y Clima laboral, es válido para calcular.

2.4.4 Confiabilidad de los instrumentos.

La confiabilidad para el instrumento que se obtuvo en la investigación con el coeficiente de confiabilidad del Alfa de Cronbach, con un resultado de 0.954 para el cuestionario de comunicación interna y el 0.912 para el de clima laboral lo que señala de

confiable para medir la influencia de la comunicación interna en el clima laboral de los trabajadores en el Hospital Daniel Alcides Carrión. Se planteo una prueba piloto para hallar la confiabilidad del instrumento y se eligió a 20 individuos teniendo como resultado lo siguiente:

TABLA N° 1 Estadístico de fiabilidad de: Comunicación Interna

En lo que respecta a la variable Comunicación Interna se obtuvo una confiabilidad de 95.4%

Estadísticas de fiabilidad		Resumen de procesamiento de casos			
			N	%	
Alfa de Cronbach	N de elementos	Casos	Válido	36	100,0
,954	10		Excluido	0	,0
			Total	36	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Según la tabla N° 1 nivel de fiabilidad de la “Comunicación Interna” (X) indica un porcentaje muy alto, proporcionando un valor de 0.954. Podemos decir que el porcentaje de los datos obtenidos mediante el instrumento es muy alto

TABLA N° 2 Estadístico de fiabilidad de: Clima Laboral

Estadísticas de fiabilidad		Resumen de procesamiento de casos			
			N	%	
Alfa de Cronbach	N de elementos	Casos	Válido	36	100,0
,912	10		Excluido	0	,0
			Total	36	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Según la tabla N° 2 el nivel de fiabilidad de “Clima Laboral” (Y) indica un porcentaje muy alto, proporcionando un valor de 0.912. Podemos decir que el porcentaje de los datos obtenidos mediante el instrumento es muy alto

Fiabilidad de Comunicación Interna y Clima Laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,966	20

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	36	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	36	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Así se confirmaría lo antes señalado teniendo en cuenta el coeficiente obtenido el cual queda detallado a continuación:

Coeficientes de Alfa de Cronbach	
Coeficiente alfa > .9	Es excelente
Coeficiente alfa > .8	Es bueno
Coeficiente alfa > .7	Es aceptable
Coeficiente alfa > .6	Es cuestionable
Coeficiente alfa > .5	Es nula

2.5 Métodos de análisis de datos

Se examinó los datos de la investigación se trabajó mediante el Software Estadístico SPSS V.24.

Toda la información recolectada se procesará mediante el SPSS v.24; el mismo que almacenará datos, para así después desarrollar el cálculo correspondiente. Las respuestas que tendremos mediante el SPSS serán mediante la encuesta hecha a 36 trabajadores del Hospital Daniel Alcides Carrión a fin de obtener un buen resultado.

2.6 Aspectos éticos.

Por aspecto ético no mencionara los nombres de los estudiantes que componen la unidad de análisis de la investigación, también los nombres de los docentes responsables de la materia no se llegaron a mencionar.

Asimismo, importante tener los documentos donde indica el consentimiento del director de escuela de Posgrado, de los profesores y estudiante del X Ciclo, donde detallará

el conocimiento de la investigación; como el objetivo y también que usos de dará a los datos que se obtuvo.

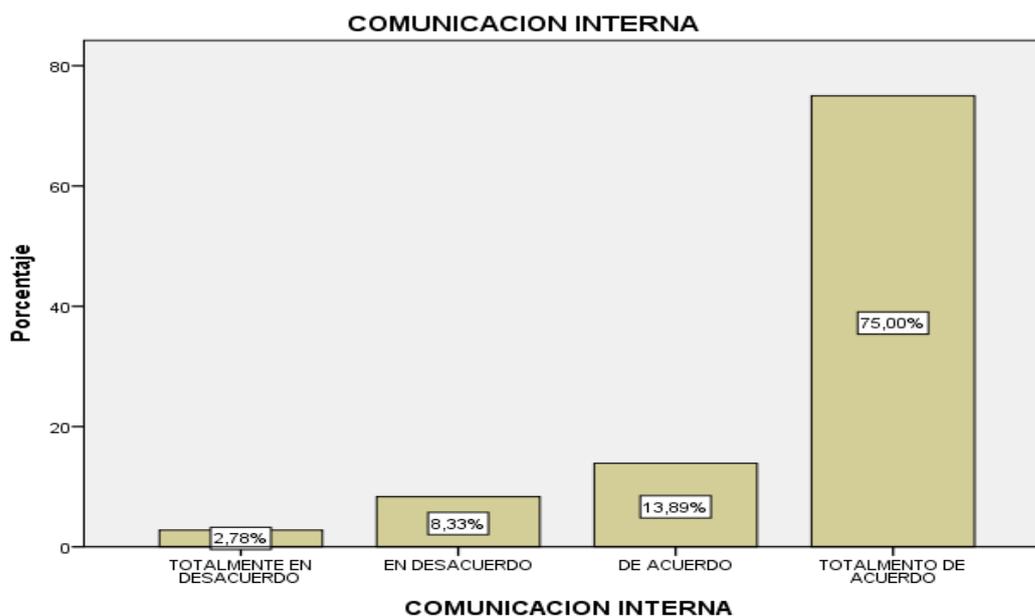
Para finalizar el trabajo de investigación tendrá un desenlace asimiento los resultados que se tendrá, el derecho de autor, como también el anonimato del encuestado.

III. RESULTADOS

3.1 Análisis descriptivo de los resultados

Tabla N° 3: Comunicación Interna

COMUNICACION INTERNA				
	Frecuencia	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	2,8	2,8	2,8
Válido EN DESACUERDO	3	8,3	8,3	11,1
DE ACUERDO	5	13,9	13,9	25,0
TOTALMENTO DE ACUERDO	27	75,0	75,0	100,0
Total	36	100,0	100,0	

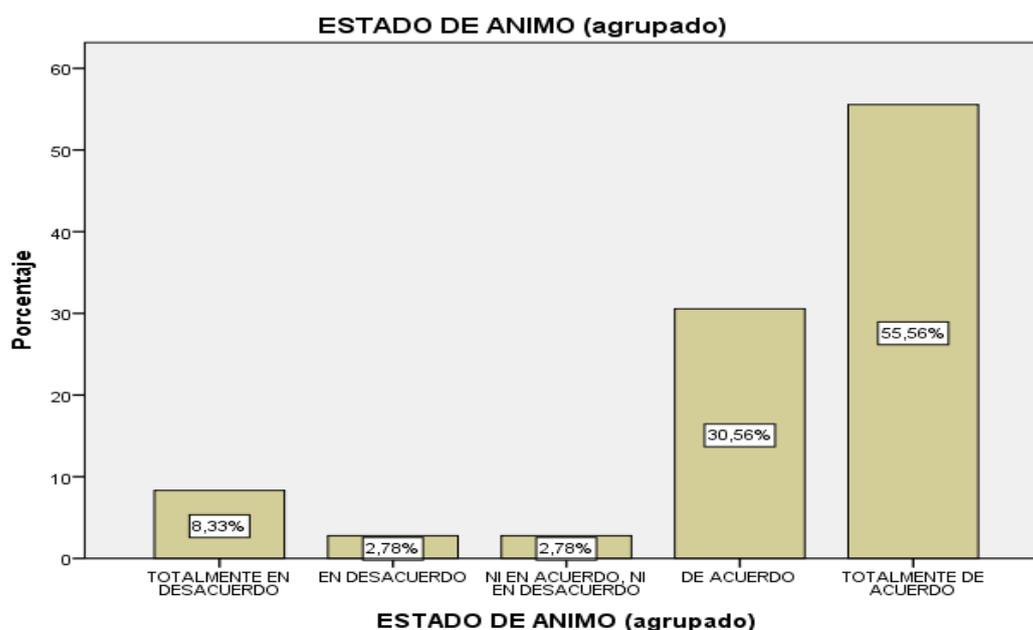


Explicación:

En la tabla 3, nos indica que el 75% del muestrario, constituido por el personal del área de recursos humanos del hospital Daniel Alcides Carrión respondieron que están totalmente de acuerdo, un 13.89% respondieron que están de acuerdo, también con un 8.33% respondieron que están en desacuerdo y un 2.78% respondieron totalmente en desacuerdo referente a la variable comunicación interna.

Tabla N° 4: Dimension (Estado de ánimo)

ESTADO DE ANIMO (agrupado)				
	Frecuencia		Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		Porcentaje		
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	3	8,3	8,3
	EN DESACUERDO	1	2,8	11,1
	NI EN ACUERDO, NI EN DESACUERDO	1	2,8	13,9
	DE ACUERDO	11	30,6	44,4
	TOTALMENTE DE ACUERDO	20	55,6	100,0
Total	36	100,0	100,0	



Explicación:

En la tabla 4, nos indica que el 55,56% del muestrario, constituido por el personal del área de recursos humanos del hospital Daniel Alcides Carrión respondieron que están totalmente de acuerdo, un 30,56% respondieron que están de acuerdo, también se observa que el 2,78% respondieron que esta ni en acuerdo ni en desacuerdo, también con un 2,78% respondieron que están en desacuerdo y un 8,33% respondió que está totalmente en desacuerdo referente a la dimensión estado de ánimo.

Tabla N° 5: Dimension (Trabajo en equipo)

TRABAJO EN EQUIPO (agrupado)				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	2,8	2,8
	EN DESACUERDO	1	2,8	5,6
Válido	NI EN ACUERDO, NI EN DESACUERDO	2	5,6	11,1
	DE ACUERDO	3	8,3	19,4
	TOTALMENTE DE ACUERDO	29	80,6	100,0
	Total	36	100,0	100,0

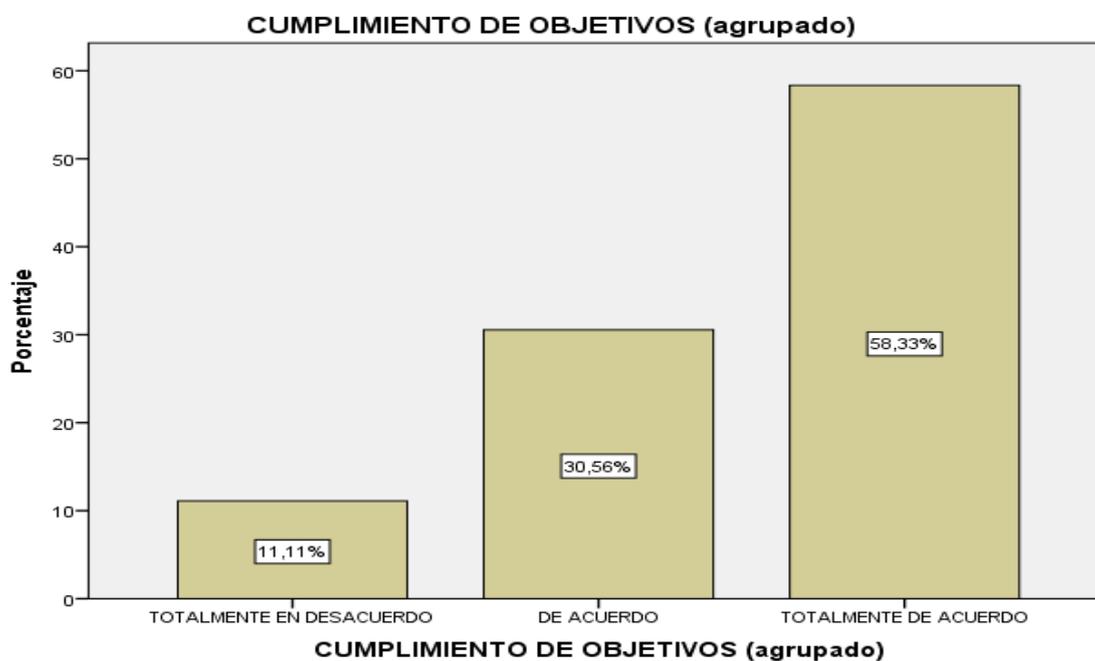


Explicación:

En los resultados de la tabla 5, nos indica que el 80,56% de la muestra, constituido por el personal el área de recursos humanos del hospital Daniel Alcides Carrión respondieron que están totalmente de acuerdo, un 8,33% respondieron que están de acuerdo, también se observa que el 5,56% respondieron que esta ni en acuerdo ni en desacuerdo, también con un 2,78% respondieron que están en desacuerdo y un 2,78% respondió que está totalmente en desacuerdo, referente a la dimensión trabajo en equipo.

Tabla N° 6: Dimension (Cumplimiento de Objetivos)

CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS (agrupado)				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOTALMENTE EN DESACUERDO	4	11,1	11,1	11,1
Válido DE ACUERDO	11	30,6	30,6	41,7
TOTALMENTE DE ACUERDO	21	58,3	58,3	100,0
Total	36	100,0	100,0	

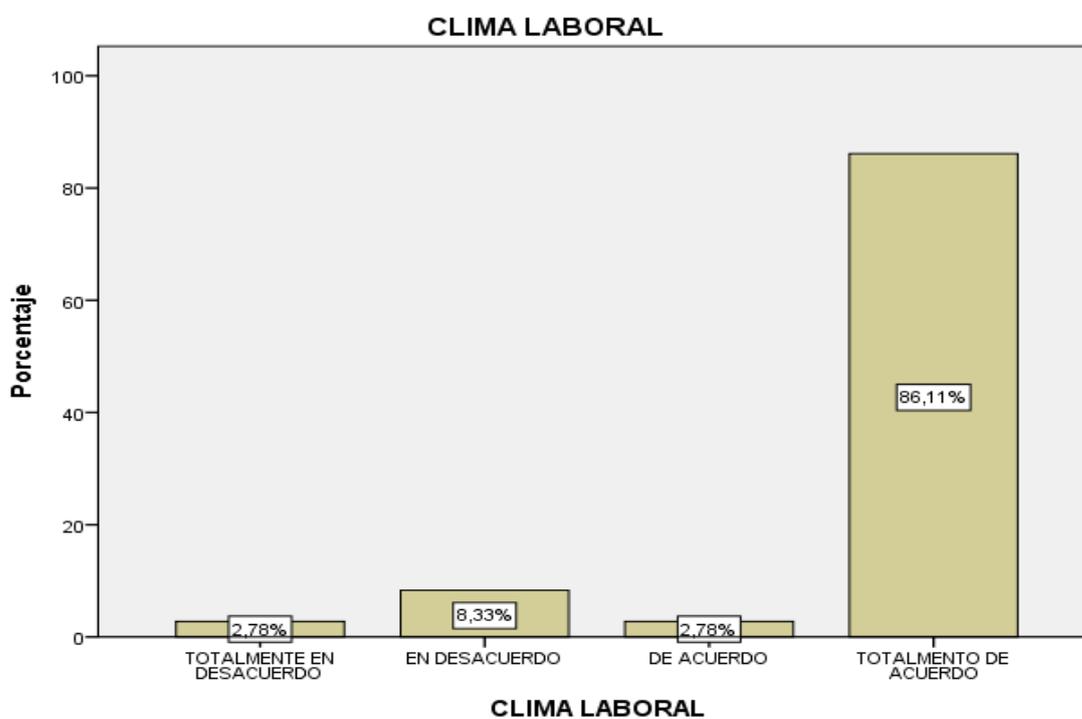


Explicación:

En la tabla 6, nos indica que el 58.33% de la muestra, constituido por el personal del área de recursos humanos del hospital Daniel Alcides Carrión respondieron que están totalmente de acuerdo, un 30,56% respondieron que están de acuerdo y un 11.11% del personal respondieron totalmente en desacuerdo, referente a la dimensión cumplimiento de objetivos.

Tabla N° 7: Variable Clima Laboral

CLIMA LABORAL					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		a	e		
Válid	TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	2,8	2,8	2,8
o	EN DESACUERDO	3	8,3	8,3	11,1
	DE ACUERDO	1	2,8	2,8	13,9
	TOTALMENTO DE ACUERDO	31	86,1	86,1	100,0
	Total	36	100,0	100,0	



Explicación:

En la tabla 7, nos indica que el 86.11% de la muestra, constituido por el personal del área de recursos humanos del hospital Daniel Alcides Carrión respondieron que están totalmente de acuerdo, un 2.78% respondieron que están de acuerdo, también con un 8.33% respondieron que están en desacuerdo y un 2.78% respondió que está totalmente en desacuerdo, referente a la variable clima laboral.

3.2 Contrastación de hipótesis

Tabla N° 8: Coeficiente de correlación

COEFICINETE	TIPO DE CORRELACION
-1.00	Correlación negativa perfecta
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
-0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
+0.10	Correlación positiva muy débil
+0.25	Correlación positiva débil

Hernández et al. (2014, p.305).

3.3 Prueba de hipótesis

3.3.1 Hipótesis general

Referente a las variables estudiadas, se plantea las siguientes hipótesis:

HG: La comunicación interna influye en el clima laboral del Hospital Daniel Alcides Carrión, Callao – 2018.

H0: La comunicación interna no influye en el clima laboral del Hospital Daniel Alcides Carrión, Callao – 2018.

H1: La comunicación interna si influye en el clima laboral del Hospital Daniel Alcides Carrión, Callao – 2018.

Regla de decisión:

- Si; Valor $p > 0.05$, se acepta la H0.
- Si; Valor $p < 0.05$, se rechaza la H0 y se acepta la H1.

Tabla N° 9: Correlación de variables de hipótesis general

		Correlaciones	
		VARIABLE1	VARIABLE2
Comunicación Interna	Correlación de Pearson	1	,918**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	36	36
Clima Laboral	Correlación de Pearson	,918**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	36	36

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Explicación: Respecto a la tabla 9 podemos decir que la correlación de las variables comunicación interna y clima laboral tiene un nivel positivo muy fuerte con un valor de 0.918. Así también la significancia que obtuvimos es de 0.000 que es menor a lo establecido 0.05 por lo tanto se rechaza la H0 y se acepta la hipótesis alterna H1, entonces podemos decir que La comunicación interna si influye en el clima laboral del Hospital Daniel Alcides Carrión, Callao – 2018.

Tabla N° 10: Tabla 10: Resumen de modelo – Regresión Lineal y R², según la variable independiente (Comunicación Interna) y dependiente (Clima Laboral)

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,918 ^a	,842	,838	2,863

a. Predictores: (Constante), Comunicación Interna

Explicación: Respecto a la tabla 10, se obtuvo una correlación positiva fuerte con un R=0,918 entre las variables Comunicación Interna y Clima Laboral. Así también el R²= 0,842 lo cual indica que el Clima laboral se encuentra explicado por la Comunicación Interna según el R².

Tabla N° 11: Prueba de ANOVA, según la variable independiente (Comunicación Interna) y dependiente (Clima laboral)

		ANOVA				
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	1488,984	1	1488,984	181,678	,000 ^b
	Residuo	278,655	34	8,196		
	Total	1767,639	35			

a. Variable dependiente: VARIABLE2

b. Predictores: (Constante), VARIABLE1

Explicación: Según la tabla 11, prueba ANOVA, se logró determinar la significancia con una cifra 0,000 menor al establecido 0,05, entonces se llega a conclusión que se rechaza la hipótesis nula H0 y se acepta la hipótesis alternativa H1, es equivalente a la hipótesis general de la investigación.

3.3.2 Hipótesis específica 1

Con respecto a la correlación de la variable específica 1 de estudio, se planteó las siguientes hipótesis:

HG: El estado de ánimo influyo en el clima laboral del Hospital Daniel Alcides Carrión, Callao – 2018

H0: El estado de ánimo no influyo en el clima laboral del Hospital Daniel Alcides Carrión, Callao – 2018

H1: El estado de ánimo si influyo en el clima laboral del Hospital Daniel Alcides Carrión, Callao – 2018

Tabla N° 12: Correlación hipótesis específica 1

		Correlaciones	
		VARIABLE2	DIM1
VARIABLE2	Correlación de Pearson	1	,899**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	36	36
DIM1	Correlación de Pearson	,899**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	36	36

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Explicación: Respecto a la tabla 12 podemos decir que la correlación entre Estado de ánimo (Dimensión 1) y Clima Laboral es de nivel positivo considerable con un valor de 0,899. Así también la significancia hallada es de 0.000 menor a lo establecido que es 0.05 por lo tanto se rechaza la H0 y se acepta la hipótesis alterna H1 El estado de ánimo si influyo en el clima laboral del Hospital Daniel Alcides Carrión, Callao – 2018

Tabla N° 13: Resumen de modelo – Regresión Lineal y R², según la dimensión 1 independiente (Estado de ánimo) y la variable dependiente (Clima Laboral)

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,899 ^a	,808	,802	3,163

a. Predictores: (Constante), Estado de ánimo

Explicación: Respecto a la tabla 13, se obtuvo una correlación positiva considerable con un R=0,899 entre el Estado de ánimo (Dimensión 1) y Clima laboral. Así también el R²=0,808 lo cual indica que el Clima laboral se encuentra explicado por el Estado de ánimo según el R².

Tabla N° 14: Prueba de ANOVA, según la dimensión 1 independiente (Estado de ánimo) y variable dependiente (Clima laboral)

ANOVA						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	1427,401	1	1427,401	142,640	,000 ^b
	Residuo	340,238	34	10,007		
	Total	1767,639	35			

a. Variable dependiente: Clima Laboral

b. Predictores: (Constante), Estado de Ánimo

Explicación: Respecto a la tabla, 14 prueba de ANOVA, se logró determinar la significancia con una cifra de 0,000 que es menor al establecido 0,05, entonces se rechaza la hipótesis

nula H0 y se acepta la hipótesis alternativa H1, es equivalente a la hipótesis específica 1 de la investigación.

3.3.3 Hipótesis específica 2

Con respecto a la correlación de la variable específica 2 de estudio, se planteó las siguientes hipótesis:

HG: El trabajo en equipo influyo en el clima laboral del Hospital Daniel Alcides Carrión, Callao – 2018

H0: El trabajo en equipo no influyo en el clima laboral del Hospital Daniel Alcides Carrión, Callao – 2018

H1: El trabajo en equipo si influyo en el clima laboral del Hospital Daniel Alcides Carrión, Callao – 2018.

Tabla N° 15: Correlación hipótesis específica 2

Correlaciones			
		VARIABLE2	DIM2
VARIABLE2	Correlación de Pearson	1	,851**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	36	36
DIM2	Correlación de Pearson	,851**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	36	36

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Explicación: Respecto a la tabla 15 podemos decir que la correlación entre la dimensión específica 2 (Trabajo en equipo) y clima laboral es de nivel positivo considerable con un valor de 0.851. Así también la significancia hallada es de 0.000 menor a lo establecido que es 0.05 por lo tanto se rechaza la H0 y se acepta la hipótesis alterna H1, entonces podemos decir que El trabajo en equipo si influyo en el clima laboral del Hospital Daniel Alcides Carrión, Callao – 2018.

Tabla N° 16: Resumen de modelo – Regresión Lineal y R², según la dimensión 2 independiente (Trabajo en equipo) y la variable dependiente (Clima Laboral)

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,851 ^a	,725	,717	3,783
a. Predictores: (Constante), Trabajo en equipo				

Explicación: Respecto a la tabla 16, se obtuvo una correlación positiva considerable de un R=0,851 entre el Trabajo en equipo (Dimensión 2) y Clima laboral. Así también el R²=0,725 lo cual indica que el Clima laboral se encuentra explicada por el Trabajo en equipo según el R².

Tabla N° 17: Prueba de ANOVA, según la dimensión 2 independiente (Trabajo en equipo) y variable dependiente (Clima laboral)

ANOVA						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	1281,113	1	1281,113	89,528	,000 ^b
	Residuo	486,526	34	14,310		
	Total	1767,639	35			
a. Variable dependiente: Clima Laboral						
b. Predictores: (Constante), Trabajo en equipo						

Explicación: Respecto a la tabla 17 Prueba de ANOVA, se logró determinar la significancia de 0,000 que es menor al establecido 0,05, entonces se rechaza la hipótesis nula H₀ y se acepta la hipótesis alternativa H₁, es equivalente a la hipótesis específica 2 de la investigación.

3.3.4 Hipótesis específica 3

Con respecto a la correlación de la variable específica 3 de estudio, se planteó las siguientes hipótesis:

HG: El cumplimiento de objetivos influyo en el clima laboral del Hospital Daniel Alcides Carrión, Callao – 2018

H0: El cumplimiento de objetivos no influyo en el clima laboral del Hospital Daniel Alcides Carrión, Callao – 2018

H1: El cumplimiento de objetivos si influyo en el clima laboral del Hospital Daniel Alcides Carrión, Callao – 2018

Tabla N° 18: Correlación hipótesis especifica 3

Correlaciones			
		VARIABLE2	DIM3
VARIABLE2	Correlación de Pearson	1	,885**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	36	36
DIM3	Correlación de Pearson	,885**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	36	36

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Explicación: Respecto a la tabla 18 podemos decir que la correlación entre Cumplimiento de objetivos (Dimensión 3) y clima Laboral es de nivel positivo considerable con un valor de 0,885. Así también la significancia hallada es de 0.000 que es menor a lo establecido que es 0.05 por lo tanto se rechaza la H0 y se acepta la hipótesis alterna H1 El cumplimiento de objetivos si influyo en el clima laboral del Hospital Daniel Alcides Carrión, Callao –2018

Tabla N° 19: Resumen de modelo – Regresión Lineal y R², según la dimensión 3 independiente (Cumplimiento de objetivos) y la variable dependiente (Clima Laboral)

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,885 ^a	,784	,777	3,355

a. Predictores: (Constante), Cumplimiento de objetivos

Explicación: Respecto a la tabla 19, se obtuvo una correlación positiva considerable de un R=0,885 entre el cumplimiento de objetivos (Dimensión 3) y Clima laboral. Así también el R²=0,784 lo cual indica que el Clima laboral se encuentra explicada por el cumplimiento de objetivos según el R².

Tabla N° 20: Prueba de ANOVA, según la dimensión 3 independiente (Cumplimiento de objetivos) y variable dependiente (Clima laboral)

ANOVA						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	1384,995	1	1384,995	123,064	,000 ^b
	Residuo	382,644	34	11,254		
	Total	1767,639	35			
a. Variable dependiente: Clima Laboral						
b. Predictores: (Constante), Cumplimiento de objetivos						

Explicación: Respecto a la tabla 20 Prueba de ANOVA, se logró determinar la significancia de 0,000 que es menor al establecido 0,05, entonces se rechaza la hipótesis nula H0 y se acepta la hipótesis alternativa H1, es equivalente a la hipótesis específica 3 de la investigación.

IV. DISCUSIÓN

4.1 Discusión Hipótesis General

De acuerdo a los resultados que obtuvimos en la presente investigación, se planteó como objetivo general Determinar de qué manera influye la comunicación interna en el clima laboral del Hospital Daniel Alcides Carrión, Bellavista Callao 2018. Se determinó mediante las respuestas de nuestros encuestados que existe una correlación positiva muy fuerte de un .918 entre las variables de estudio, Asimismo, el nivel de significancia obtenido es de 0.000 es menor a la significancia establecida en el trabajo que es 0,05. Esto a consecuencia implica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna H1, podemos decir entonces que la comunicación interna si influye en el clima laboral del hospital Daniel Alcides Carrión.

De acuerdo a la investigación realizada de Valle (2016). En su tesis “*Auditoría de la Comunicación Interna y el clima organizacional en una empresa industrial de Lima.*” Tuvo como objetivo analizar la relación que se genera entre el resultado de una auditoría de la comunicación interna y el clima organizacional de una empresa. Los resultados arrojaron que el coeficiente de correlación de Spearman obtenido fue ($r = 0,680$; Sig. = 0,000) mostraron que existe una correlación moderada positiva; asimismo en nuestra investigación se llegó a obtener una correlación de .918 con un nivel de significancia del .000

Asimismo, Chiavenato (2009) nos dice: El rendimiento no está definido por aptitudes del trabajador, sino por un reglamento grupal. Mientras más unificado este socialmente el grupo de trabajo, mejor será la disponibilidad a producir en la organización. (p.79 y p.80).

4.2 Hipótesis específica 1

Se propuso como primer objetivo específico Determinar de qué manera influye el estado de ánimo en el clima laboral del Hospital Daniel Alcides Carrión, distrito de Bellavista Callao – 2018. Se logró determinar que existe una correlación positiva considerable de un 0.899 entre la dimensión (estado de ánimo) de la variable independiente y la variable dependiente (Clima laboral). También se logró hallar el nivel de significancia que fue del 0.000 es menor a la significancia establecida que es un 0.05 lo que implica que se acepta la hipótesis alterna H1 y por ende el Estado de ánimo si se relaciona con el Clima laboral en el hospital Daniel Alcides Carrión, Bellavista Callao 2018.

De acuerdo con la investigación realizada por Carrasco (2017). “*La relación de la Comunicación Interna y la Identidad corporativa en los trabajadores del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa- Miraflores - 2017*” Tuvo como objetivo principal determinar la relación de la comunicación interna y la identidad corporativa en los trabajadores del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa – Miraflores-2017. El criterio para la comprobación de la hipótesis general se realizó con análisis estadístico del Chi² de Pearson al observarse que el valor de sig = 0,000 < = 0,05, con un valor de 95% de confianza y 0,05 de error. Se obtuvo para los valores de X²c=134,048 y X²t = 9.4877 donde el resultado es que si existe una relación significativa en la comunicación interna y la identidad corporativa en los trabajadores del Hospital de emergencias José Casimiro Ulloa.

Asimismo, Chiavenato dice: Se basa en los aspectos emocionales no imprevisto en el trabajador que se merecen una atención especial. (p.79 y p.80).

4.3 Hipótesis específica 2

Se propuso como segundo objetivo específico Determinar de qué manera influye el trabajo en equipo en el clima laboral del Hospital Daniel Alcides Carrión, Bellavista Callao – 2018. Se logro determinar que existe una correlación positiva considerable de 0.851 entre la dimensión (trabajo en equipo) de la variable independiente y la variable dependiente (Clima laboral). También se logró hallar el nivel de significancia que fue del 0.000 es menor a la significancia establecida que es un 0.05 lo que implica que se acepta la hipótesis alterna H1 y por ende el trabajo en equipo si se relaciona con el Clima laboral en el hospital Daniel Alcides Carrión, Bellavista Callao 2018.

De acuerdo a la investigación realizada por Robles (2017) en su tesis “*Influencia del trabajo en equipo en el desempeño laboral de la Clínica San Gabriel del distrito de San Miguel – 2017*”. Tuvo como objetivo Determinar la influencia que tiene el trabajo en equipo en el desempeño laboral de la Clínica San Gabriel en el año 2017. Se demostró que con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, existe relación entre variables, es decir “0.000 < 0.05”. Además, que, ambas variables poseen una correlación de 0.989, lo cual indica una relación positiva muy fuerte, donde el valor del coeficiente de determinación R²= 0.977, es decir, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Asimismo, Chiavenato nos dice: La conducta del trabajador se basa en el grupo del trabajo. El trabajador no actúa individualmente, sino tiene que tener el apoyo del grupo de trabajo. (p.79 y p.80).

4.4 Hipótesis específica 3

Se propuso como segundo objetivo específico Determinar de qué manera influye el cumplimiento de objetivos en el clima laboral del Hospital Daniel Alcides Carrión, Bellavista Callao – 2018. Se logro determinar que existe una correlación positiva considerable Se logro determinar que existe una correlación positiva considerable de 0.885 entre la dimensión (cumplimiento de objetivos) de la variable independiente y la variable dependiente (Clima laboral). También se logró hallar el nivel de significancia que fue del 0.000 es menor a la significancia establecida que es un 0.05 lo que implica que se acepta la hipótesis alterna H1 y por ende el trabajo en equipo si se relaciona con el Clima laboral en el hospital Daniel Alcides Carrión, Bellavista Callao 2018.

De acuerdo a la investigación realizada por Caballero (2016) “*Gestión institucional y comunicación interna en departamento de adulto y geronte del Hospital Hermilio Valdizán 2016*”. Tuvo como objetivo general, la relación entre gestión institucional y comunicación interna en trabajadores del departamento de adulto y gerente del Hospital Hermilio Valdizán, Con una población de 51 trabajadores profesionales y técnicos como muestra. Se utilizó el estadístico no paramétrico de Rho de Spearman, donde se obtuvo un coeficiente de correlación alta de $r= 0.928$, con una $p=0.000$ ($p < .01$), con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se puede afirmar que existe una correlación directa y muy significativa entre gestión institucional y comunicación interna en trabajadores del departamento de adulto y geronte del Hospital Hermilio Valdizán.

Asimismo, Chiavenato nos dice: La conducta del trabajador está estipulado por una normativa social. A fin de promover al trabajador a que pueda cumplir con los objetivos trazado por la empresa. (p.79 y p.80).

V. CONCLUSIONES

De acuerdo a los objetivos que se planteó en la presente investigación, a la los resultados de la hipótesis alcanzados, se llegó a estas conclusiones:

Primero: Se logro demostrar que la comunicación interna influye en el clima laboral, dado que se obtuvo buenos resultados con un nivel de correlación .918 y se llegó a alcanzar un nivel de 0.00 significancia al 0.05 establecido como barrera. Con esto podemos decir que a mayor comunicación interna que se ejerza en la organización se podrá generar un mejor clima laboral entre los trabajadores del hospital Daniel Alcides Carrión.

Segundo: Se logro demostrar que el estado de ánimo influye en el clima laboral dado que se obtuvo buenos resultados con un nivel de correlación .899 Conforme a ello y se llegó a alcanzar un nivel de 0.00 significancia al 0.05 establecido como barrera, se llegó a la conclusión que si impulsamos a tener un estado de ánimo optimo en la organización mejorara considerablemente el clima laboral en el hospital Daniel Alcides Carrión.

Tercero: Se logro demostrar que el trabajo en equipo influye en el clima laboral ya que se obtuvo buenos resultados con un nivel de correlación .851 Conforme a ello y se llegó a alcanzar un nivel de 0.00 significancia al 0.05 establecido como barrera, se llegó a la conclusión que si en la organización se llega a ejercer más el trabajo en equipo entre los compañeros de la organización se podrá mejorar considerablemente el clima laboral del hospital Daniel Alcides Carrión.

Cuarto: Se logro demostrar que el cumplimiento de objetivos influye en el clima laboral dado que se obtuvo buenos resultados con un nivel de correlación .885 Conforme a ello y se llegó a alcanzar un nivel de 0.00 significancia al 0.05 establecido como barrera, se llegó a la conclusión a más objetivos cumplidos en la organización mejorara considerablemente el clima laboral en el hospital Daniel Alcides Carrión.

VI. RECOMENDACIONES

Para finalizar después del análisis del resultado que se tuvo en la investigación se plantea las siguientes recomendaciones para el Hospital Daniel Alcides Carrión – 2018.

Primero: De acuerdo al resultado entre la Comunicación interna y su influencia en Clima laboral, se a determinar que la comunicación interna es una herramienta importante para la organización, por ello se recomienda a impulsar el desarrollo de feedbacks en la organización esto con el fin de que los trabajadores puedan impulsar la comunicación entre el personal a fin de poder mejorar las actividades diarias, con el fin de poder trabajar en conjunto para mejorar la organización.

Segundo: Con respecto a la dimensión estado de ánimo se recomienda realizar el buzón de sugerencias con los trabajadores con el fin de poder recolectar las sugerencias y percances que tienen en la organización, con el fin de poder mejorar su ambiente laboral y que se logre mejorar el estado de ánimo del trabajador que es de suma importancia al momento de la realización de las labores en la organización.

Tercero: Con respecto a la dimensión trabajo en equipo se recomienda a la organización aplicar el uso del dropbox herramienta en gestionar los archivos en las actividades diarias, a fin de poder impulsar el trabajo de las oficinas, esto permitirá a los miembros de la organización trabajar en equipo y lograr integrar al personal con el fin de poder mejorar las actividades diarias en la institución.

Cuarto: Con respecto a la dimensión cumplimiento de objetivos se recomienda a la organización marcar las metas de la institución para cada trabajo que llegue a la organización esto con el fin de poder impulsar a los trabajadores a cumplir con lo trazado en la empresa, que a la larga será una herramienta clave para el crecimiento de la organización.

VII. REFERENCIAS

- Antezana, M. (2013). Comunicación interna es la gran abandonada en las estrategias de la empresa: *Diario Gestión*. Recuperado de: <https://bit.ly/2zMkMhO>
- Aparicio, L. (2017) en su tesis “*Comunicación Organizacional Interna y Satisfacción Laboral en el personal del hospital Corazón de Jesús ciudad de El Alto, Gestión 2015*” Tesis para obtener el Título de Magíster en Salud pública. Recuperado de: <https://goo.gl/F9iJYa>
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica*. (6ª Ed.). Venezuela: Episteme. Recuperado de: <http://bit.do/exGKf>
- Astudillo, M. (2012) Fundamentos de la Economía. Coyoacán: México. Recuperado de: <https://bit.ly/2xGA3f6>
- Balarezo, B. (2014). “*La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa SAN MIGUEL DRIVE.*”. (Trabajo de Investigación previo a la obtención del Título de Ingeniero de Empresas). Recuperado de: <http://bit.do/exGKW>
- Barragal, A. (2014) em sua tese “*Qual é o efeito da comunicação interna e a avaliação do desempenho no desempenho precedido*”. Recuperado de: <https://bit.ly/2CknRoJ>
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación*. (4.ª ed). Colombia: Pearson.
- Caballero, C. (2016). “*Gestión institucional y comunicación interna en departamento de adulto y geronte del Hospital Hermilio Valdizán 2016*”. (Tesis para optar el grado académico de Magister en Gestión Pública). Recuperado de: <http://bit.do/exGLg>
- Cardozo, A (2013) em sua tese “*A importância da comunicação interna numa empresa – aplicada ao caso timewe*” O objetivo foi ver a importância da comunicação interna para a empresa aplicando o modelo timwe. Recuperado de: <https://bit.ly/2A34YVo>
- Carrasco, K. (2017). “*La relación de la Comunicación Interna y la Identidad corporativa en los trabajadores del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa- Miraflores – 2017*” (Tesis para obtener el título profesional de Licenciado de Ciencias de la Comunicación). Recuperado de: <http://bit.do/exGLr>

Chiavenato, I. (2014). Introducción a la teoría general de la administración. 8ª ed. México: McGraw-Hill / Interamericana. Recuperado de:

Chiavenato, I. (2011). Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones. 9ª ed. México: McGraw-Hill / Interamericana.

Chiavenato, I. (2015). Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito de las organizaciones, 2de Edición México: McGraw-Hill / Interamericana.

Coutler, R (2014). Administración, 12ed, México: Pearson.

Hernandez, R., Fernandez, C., Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación. (5ªed). Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. Recuperado de: <https://bit.ly/1SgDw7f>

Pérez y Rivera (2015) en su tesis nominada “*Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, período 2013*” para obtener el grado de maestría en Gestión Empresarial recuperado de: <https://bit.ly/2oB5dyG>

Robles, I. (2017) en su tesis nominada “*Influencia del trabajo en equipo en el desempeño laboral de la Clínica San Gabriel del distrito de San Miguel – 2017*”. (Trabajo de investigación para optar el título de licenciado en administración) recuperado de: <https://bit.ly/2R5SC8K>

Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª Ed). México: McGRAW- HILL / INTERAMERICADA EDITORES, S.A.

Señaris, L. (2016). *Comunicar en la empresa: Del por qué al cómo*. España: FADE (Federación Asturiana de Empresarios)

Tessi, M. (2014). Comunicación interna y externa: revista digital inflo capital interna recuperado de: <https://bit.ly/2BrU5ww>

Uribe, F. (2015). *Clima y ambiente organizacional: Trabajo, salud y factores psicosociales*. México: El Manual Moderno.

Valle, C. (2016) en su tesis titulada *Auditoría de la Comunicación Interna y el clima organizacional en una empresa industrial de Lima*; para obtener el grado de licenciatura en Psicología. Recuperado de: <http://bit.do/ezxhv>

Valderrama, S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica cuantitativa, cualitativa y mixta*. (2ª ed.). Lima: San Marcos

Vallejo, O. (2011) *Adaptación laboral: Factor Clave para el rendimiento y la satisfacción en el trabajo*. Artículo Recuperado de: <https://bit.ly/2BrUkHW>

VIII. ANEXOS

ANEXO 1

Cuestionario de las Variables:

COMUNICACIÓN INTERTA Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA LABORAL EN EL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRION – CALLAO 2018.

Señor trabajador sírvase responder el siguiente cuestionario en forma anónima

Marcando su respuesta, con 1 = Totalmente en desacuerdo, 2 = Desacuerdo, 3 = Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4 = De acuerdo, 5 = Totalmente de acuerdo

N°	Preguntas	1	2	3	4	5
1	El exceso de trabajo repercute en el personal al momento de realizar su labor					
2	Los problemas personales dificultan el desarrollo de actividades en la organización.					
3	Los problemas laborales crean tensión en el trabajo					
4	Para realizar una labor adecuada en el trabajo hay que tener una buena relación con los compañeros.					
5	Consideras que una buena comunicación permite cumplir los objetivos de la organización.					
6	Crees que la comunicación permite resolver problemas que se presentan en la organización					
7	Es importante el apoyo de los compañeros para el desarrollo de las actividades.					
8	El trabajo en equipo es importante para el crecimiento de la organización					
9	Consideras que tu trabajo tiene un impacto en el crecimiento de la organización.					
10	Los miembros de la organización se comprometen a hacer un trabajo de calidad.					
11	Consideras importante disponer de materiales para desarrollar adecuadamente tu trabajo					
12	Es importante brindar un ambiente seguro a los trabajadores de la organización					
13	La falta de mantenimiento de las instalaciones genera malestar a los trabajadores					
14	Las instalaciones de la organización generan motivación al trabajador.					
15	Es importante compartir conocimientos a fin de poder cumplir los objetivos en la organización.					
16	La remuneración que percibe logra satisfacer parte de sus necesidades					
17	Considera usted que puede lograr acceder a ascenso de puesto en el centro laboral					
18	Es importante realizar un buen trabajo para recibir un ascenso en la organización					
19	Consideras importante las capacitaciones para mejorar el desempeño del trabajador en la organización.					
20	Las jornadas laborales largas repercute en el desempeño del trabajador					

MATRIZ DE CONSISTENCIA

COMUNICACIÓN INTERNA Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA LABORAL EN EL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRION – CALLAO 2018

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGÍA
Problema Principal	Objetivo General	Hipótesis General	Variable 1	Circunstancias personales, circunstancias laborales, metas en el trabajo, conocimientos, apoyo en el trabajo, compromiso en el trabajo	Diseño de estudio: No experimental- Transversal Tipo: Aplicada Nivel: Explicativa Causal Población:
1) ¿Como influye la comunicación interna en el clima laboral del Hospital Daniel Alcides Carrión, Callao – 2018?	1) Determinar de qué manera influye la comunicación interna en el clima laboral del Hospital Daniel Alcides Carrión, Callao - 2018	1) La comunicación interna influyo en el clima laboral del Hospital Daniel Alcides Carrión, Callao – 2018.	Comunicación Interna		36 trabajadores (censal)
Problemas Secundarios	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	Variable 2	Ambiente laboral, satisfacción de instalaciones, desarrollo de personal, satisfacción remunerativa, incentivos, desempeño laboral.	Técnicas e instrumento de recolección de datos: <i>Técnica:</i> Encuesta <i>Instrumento:</i> <i>Cuestionario</i> de 20 enunciados <i>Validez:</i> <i>Por</i> juicio de expertos Confiability: Coeficiente de confiabilidad de Alfa de Cronbach 0.954 – comunicación interna y 0.912 - clima laboral Método de análisis de datos: Estadística Descriptiva
1) ¿Cómo influye el estado de ánimo con el clima laboral del Hospital Daniel Alcides Carrión, Callao – 2018?	1) Determinar de qué manera influye el estado de ánimo en el clima laboral del Hospital Daniel Alcides Carrión, Callao – 2018	1) El estado de ánimo influyo en el clima laboral del Hospital Daniel Alcides Carrión, Callao - 2018	Clima Laboral		
2) ¿Como influye el trabajo en equipo en el clima laboral del Hospital Daniel Alcides Carrión, Callao – 2018?	2) Determinar de qué manera influye el trabajo en equipo en el clima laboral del Hospital Daniel Alcides Carrión, Callao - 2018	2) El trabajo en equipo influyo en el clima laboral del Hospital Daniel Alcides Carrión, Callao – 2018			
3) ¿Como influye el cumplimiento de objetivos en el clima laboral del Hospital Daniel Alcides Carrión, Callao – 2018?	3) Determinar de qué manera influye el cumplimiento de objetivos en el clima laboral del Hospital Daniel Alcides Carrión, Bellavista Callao - 2018.	3) El cumplimiento de objetivos influyo en el clima laboral del Hospital Daniel Alcides Carrión, Callao - 2018			


UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA COMUNICACIÓN INTERNA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: ESTADO DE ANIMO								
1	El exceso de trabajo repercute en el personal al momento de realizar su labor	/		/		/		
2	Los problemas personales dificultan el desarrollo de actividades en la organización	/		/		/		
3	Los problemas laborales crean tensión en el trabajo	/		/		/		
4	Para realizar una labor adecuada en el trabajo hay que tener una buena relación con los compañeros	/		/		/		
DIMENSIÓN 2: TRABAJO EN EQUIPO								
5	Consideras que una buena comunicación permite cumplir los objetivos de la organización	/		/		/		
6	Crees que la comunicación permite resolver problemas que se presentan en la organización	/		/		/		
DIMENSIÓN 3: CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS								
7	Es importante el apoyo de los compañeros para el desarrollo de las actividades	/		/		/		
8	El trabajo en equipo es importante para el crecimiento de la organización	/		/		/		
9	Consideras que tu trabajo tiene un impacto para el crecimiento de la organización	/		/		/		
10	Los miembros de la organización se comprometen a hacer un trabajo de calidad	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Israel Barrutia Barreto DNI: 10614088
Especialidad del validador: Lic. Administración

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

18 de diciembre del 2018
Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CLIMA LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: CONDICIONES LABORALES								
1	Consideras importante disponer de materiales para desarrollar adecuadamente tu trabajo	/		/		/		
2	Es importante brindar un ambiente seguro a los trabajadores de la organización	/		/		/		
3	La falta de mantenimiento de las instalaciones genera malestar a los trabajadores	/		/		/		
4	Las instalaciones de la organización generan motivación al trabajador	/		/		/		
DIMENSIÓN 2: MOTIVACION LABORAL								
5	Es importante compartir conocimientos a fin de poder cumplir los objetivos en la organización	/		/		/		
6	La remuneración que percibe logra satisfacer parte de sus necesidades	/		/		/		
DIMENSIÓN 2: RECONOCIMIENTO LABORAL								
7	Considera usted que puede lograr acceder a ascenso de puesto en el centro laboral	/		/		/		
8	Es importante realizar un buen trabajo para recibir un ascenso en la organización	/		/		/		
9	Consideras importante las capacitaciones para mejorar el desempeño del trabajador en la organización	/		/		/		
10	Las jornadas laborales largas repercuten en el desempeño del trabajador	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Israel Barreto Barreto DNI: 10014088

Especialidad del validador: Lic. Administración

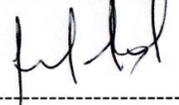
¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

18 de diciembre del 2018



Firma del Experto Informante.


UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA COMUNICACIÓN INTERNA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: ESTADO DE ANIMO								
1	El exceso de trabajo repercute en el personal al momento de realizar su labor	/		/		/		
2	Los problemas personales dificultan el desarrollo de actividades en la organización	/		/		/		
3	Los problemas laborales crean tensión en el trabajo	/		/		/		
4	Para realizar una labor adecuada en el trabajo hay que tener una buena relación con los compañeros	/		/		/		
DIMENSIÓN 2: TRABAJO EN EQUIPO								
5	Consideras que una buena comunicación permite cumplir los objetivos de la organización	/		/		/		
6	Crees que la comunicación permite resolver problemas que se presentan en la organización	/		/		/		
DIMENSIÓN 3: CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS								
7	Es importante el apoyo de los compañeros para el desarrollo de las actividades	/		/		/		
8	El trabajo en equipo es importante para el crecimiento de la organización	/		/		/		
9	Consideras que tu trabajo tiene un impacto para el crecimiento de la organización	/		/		/		
10	Los miembros de la organización se comprometen a hacer un trabajo de calidad	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):
Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador:
DNI: 07273207

Especialidad del validador:
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

18 de diciembre del 2018

Firma del Experto Informante.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CLIMA LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: CONDICIONES LABORALES								
1	Consideras importante disponer de materiales para desarrollar adecuadamente tu trabajo	/		/		/		
2	Es importante brindar un ambiente seguro a los trabajadores de la organización	/		/		/		
3	La falta de mantenimiento de las instalaciones genera malestar a los trabajadores	/		/		/		
4	Las instalaciones de la organización generan motivación al trabajador	/		/		/		
DIMENSIÓN 2: MOTIVACION LABORAL								
5	Es importante compartir conocimientos a fin de poder cumplir los objetivos en la organización	/		/		/		
6	La remuneración que percibe logra satisfacer parte de sus necesidades	/		/		/		
DIMENSIÓN 2: RECONOCIMIENTO LABORAL								
7	Considera usted que puede lograr acceder a ascenso de puesto en el centro laboral	/		/		/		
8	Es importante realizar un buen trabajo para recibir un ascenso en la organización	/		/		/		
9	Consideras importante las capacitaciones para mejorar el desempeño del trabajador en la organización	/		/		/		
10	Las jornadas laborales largas repercuten en el desempeño del trabajador	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir** **No aplicable**

Apellidos y nombres del juez validador: R. Lopez DNI: 0742208

Especialidad del validador: _____

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

18 de diciembre del 2018

Firma del Experto Informante.


CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA COMUNICACIÓN INTERNA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: ESTADO DE ANIMO							
1	El exceso de trabajo repercute en el personal al momento de realizar su labor	✓		✓		✓		
2	Los problemas personales dificultan el desarrollo de actividades en la organización	✓		✓		✓		
3	Los problemas laborales crean tensión en el trabajo	✓		✓		✓		
4	Para realizar una labor adecuada en el trabajo hay que tener una buena relación con los compañeros	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: TRABAJO EN EQUIPO	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Consideras que una buena comunicación permite cumplir los objetivos de la organización	✓		✓		✓		
6	Crees que la comunicación permite resolver problemas que se presentan en la organización	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Es importante el apoyo de los compañeros para el desarrollo de las actividades	✓		✓		✓		
8	El trabajo en equipo es importante para el crecimiento de la organización	✓		✓		✓		
9	Consideras que tu trabajo tiene un impacto para el crecimiento de la organización	✓		✓		✓		
10	Los miembros de la organización se comprometen a hacer un trabajo de calidad	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador: Otarola Chavez Maikel **DNI:** 46103309

Especialidad del validador: Administración

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

18 de diciembre del 2018
Firma del Experto Informante.


CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CLIMA LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: CONDICIONES LABORALES								
1	Consideras importante disponer de materiales para desarrollar adecuadamente tu trabajo	/		/		/		
2	Es importante brindar un ambiente seguro a los trabajadores de la organización	/		/		/		
3	La falta de mantenimiento de las instalaciones genera malestar a los trabajadores	/		/		/		
4	Las instalaciones de la organización generan motivación al trabajador	/		/		/		
DIMENSIÓN 2: MOTIVACION LABORAL								
5	Es importante compartir conocimientos a fin de poder cumplir los objetivos en la organización	/		/		/		
6	La remuneración que percibe logra satisfacer parte de sus necesidades	/		/				
DIMENSIÓN 2: RECONOCIMIENTO LABORAL								
7	Considera usted que puede lograr acceder a ascenso de puesto en el centro laboral	/		/		/		
8	Es importante realizar un buen trabajo para recibir un ascenso en la organización	/		/		/		
9	Consideras importante las capacitaciones para mejorar el desempeño del trabajador en la organización	/		/		/		
10	Las jornadas laborales largas repercuten en el desempeño del trabajador	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Otaola Chavez Maibel DNI: 46103309

Especialidad del validador: Administración

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

18 de diciembre del 2018

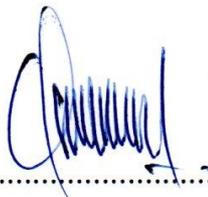
Firma del Experto Informante.

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02
		Versión : 09
		Fecha : 23-03-2018
		Página : 2 de 31

Yo, **Mg. CALDERON COELLO, LUIS ALBERTO**, docente de la **Facultad de Ciencias empresariales** y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo (Callao), revisor de la tesis titulada: **"COMUNICACIÓN INTERNA Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA LABORAL DEL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN - CALLAO - 2018"**, del (de la) estudiante **SANTILLAN SALAZAR, ALEX FERNANDO**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **30 %** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó (a) dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Callao 18 diciembre 2018



.....
Mg. Alberto Calderón Coello

DNI: 09444484

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

Feedback Studio - Mozilla Firefox
https://ev.turnitin.com/app/carta/en_us/fs=1&o=1058533197&lang=en_us&u=1054239123

feedback studio TESIS /0 9 of 19

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

"Comunicación Interna y su Influencia en el Clima laboral del Hospital Daniel Alcides
Carrión - Callao 2018"

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO DE ADMINISTRACIÓN

AUTOR:
Alex Fernando Santillan Salazar

ASESOR:

Filters and Settings

Filters

- Exclude Quotes
- Exclude Bibliography
- Exclude sources that are less than:
 - words
 - %
 - Don't exclude by size

Optional Settings

- Multi-Color Highlighting

30

Apply Changes New Report

Page: 1 of 59 Word Count: 10293 Text-only Report Turnitin Classic High Resolution On





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
La Facultad de Ciencias Empresariales

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Alex Fernando Santillan Salazar

INFORME TÍTULADO:

Comunicación interna y su influencia en el clima laboral del hospital
Daniel Alcides Carrion – Callao 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciado en Administración

SUSTENTADO EN FECHA: 17/07/2018

NOTA O MENCIÓN: 16 Diez y seis



Mg. Rafael Lopez Landauro