



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión de la comunicación interna y apoyo organizacional percibido en
el Hospital Público, San Juan de Lurigancho, 2018.**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Br. Zuñiga Soto Sheila Yandery

ASESOR:

Mgtr. Ruiz Quilcat Cristina Lizbet

SECCIÓN

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo de la salud

LIMA - PERÚ

2019

PÁGINA DEL JURADO

	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02,02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2019 Página : 1 de 1
---	---------------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por Br. Sheila Yandery Zuñiga Soto, cuyo título es: **"Gestión de la comunicación interna y apoyo organizacional percibido en el Hospital Público, San Juan de Lurigancho, 2018."**

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 15
Lima, San Juan de Lurigancho 18 de enero del 2019


.....
Dr. José Luis Valdez Asto
PRESIDENTE


.....
Mgtr. Rosa Estrella Pillman Infanson
SECRETARIO



.....
Mgtr. Cristina Ruiz Quilcat

					
Elaboro	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Vocal	Vicerectorado de Investigación

VOCAL

Dedicatoria

A Dios por permitirme sentir su
presencia en cada paso.

A mis padres y hermana por el
apoyo incondicional en todo
momento.

Agradecimiento

A Dios, por brindarme la fuerza para lograr

Mis objetivos.

A la UCV, por la oportunidad de

Alcanzar un sueño.

A mi asesora Mg. Ruiz Quilcat Cristina

Por ayudarme a alcanzar

La meta.

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Sheila Yandery Zuñiga Soto estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo, sede Lima Este, afirmo que el trabajo académico titulado “Gestión de la comunicación interna y apoyo organizacional en el hospital público, San Juan de Lurigancho, 2018” es de mi auditoría y declaro bajo juramento que:

Habiendo seguido las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente. Tampoco ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico o título profesional.

La información presentada en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados, y por lo tanto los resultados que son presentados en la tesis serán aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude, plagio, autoplagio, piratería o falsificación, me responsabilizo de las consecuencias y sanciones respectivas, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, 18 de enero 2019



Br. Sheila Yandery Zuñiga Soto

DNI: 41879481

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado, presento antes ustedes la tesis titulada “ **Gestión de la comunicación interna y apoyo organizacional percibido en el Hospital Público, San Juan de Lurigancho,2018**” en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la universidad Cesar Vallejo para obtener el grado de Maestra en Gestión de Servicios de la Salud.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Zuñiga Soto; Sheila Yandery

Índice

CARATULA

PÁGINA DEL JURADO

ii

Dedicatoria

iii

Agradecimiento

iv

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

v

PRESENTACIÓN

vi

Índice

vii

Índice de tablas

x

Índice de figuras

xii

Resumen

xiii

Abstract

xiv

I. INTRODUCCIÓN

15

1.1 REALIDAD PROBLEMÁTICA

16

1.2 TRABAJOS PREVIOS

17

1.2.1 A nivel internacional

17

1.2.2 A nivel nacional

18

1.2.2 A nivel Local

18

1.3 TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA

19

1.3.1 Gestión de la Comunicación Interna

19

1.3.1.1 Teorías de la Comunicación

19

1.3.1.2 La Semiótica o semiología

20

1.3.1.3 El Modelo de Comunicación de Roman Jakobson

21

1.3.1.4 La Comunicación Interna en las Organizaciones (CIO)

22

1.3.1.5 Elementos de la comunicación en las Organizaciones

23

1.3.1.6 Importancia de la CIO

24

1.3.1.7 Canales de Comunicación Interna

24

1.3.2.1 TEORÍA SOBRE EL APOYO ORGANIZACIONAL PERCIBIDO

26

1.3.2.2 Percepción de Apoyo organizacional (PAO)

26

1.3.2.3 Antecedentes o promotores de AOP

27

1.3.2.4 Consecuencias del AOP

27

1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	28
1.4.1. Problema general	28
1.4.2. Problemas específicos	28
1.5. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	29
1.6. HIPÓTESIS	30
1.6.1. Hipótesis general	30
1.6.2. Hipótesis específicas	30
1.7 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	31
1.7.1 Objetivo general	31
1.7.2 Objetivos específicos	31
II MÉTODO	32
2.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	33
2.2 VARIABLES, OPERACIONALIZACIÓN	33
2.3 Población y muestra	36
2.3.1 Muestra	36
2.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD:	37
2.4.1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:	37
2.4.2. Análisis confiabilidad del instrumento:	38
2.5 METODOS DE ANÁLISIS DE DATOS	39
2.6 Aspectos éticos	39
III. RESULTADOS	40
3.1 Análisis de validez y confiabilidad del instrumento	41
3.2 Análisis descriptivo	42
3.3 Prueba de Normalidad	55
3.4 Análisis inferencial	55
IV DISCUSIÓN	61
V CONCLUSIONES	64
VI. RECOMENDACIONES	66
VII. REFERENCIAS	68
VIII ANEXOS	72
Anexo 1 : MATRIZ DE CONSISTENCIA	74

Anexo 2: Ficha técnica - encuesta para medir Gestión de la comunicación interna	75
Anexo 3: Ficha técnica - encuesta para medir Apoyo organizacional	76
Anexo 4: Carta de Consentimiento Informado	77
Anexo 5: Instrumento para medir la gestión de la comunicación interna	78
Anexo 6: Instrumento para medir el apoyo organizacional Percibido	79
Anexo 7: Base de datos de la investigación	80
Anexo 8: Turnitin	81
Anexo: 9: Acta de aprobación de originalidad de tesis	82
Anexo 10: Carta de presentación	83
Anexo 11: Circular de ingreso a los departamentos del hospital	84
Anexo 12: Constancia de aprobación del comité de ética del hospital	85
Anexo 13: Aprobación del desarrollo del trabajo de investigación	86
Anexo 14: Fotos de la ejecución	87
Anexo 15: Autorización de publicación de tesis	90
Anexo 16: Autorización de la versión final del trabajo de investigación	91
Anexo 17: Artículo científico	92

Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de la variable gestión de la comunicación interna	34
Tabla 2 Operacionalización de la variable apoyo organizacional percibido.	35
Tabla 3 Estadística de fiabilidad de la V1: Gestión de la comunicación interna	38
Tabla 4 Estadística de fiabilidad de la V2: Apoyo organizacional percibido	38
Tabla 5 Estadística de fiabilidad de la V1: Gestión de la comunicación interna y dimensión	41
Tabla 6 Estadística de fiabilidad de la V2: Apoyo organizacional percibido	42
Tabla 7 Distribución de frecuencia de gestión de la comunicación interna	42
Tabla 8 Distribución de frecuencia de apoyo organizacional percibido	43
Tabla 9 Distribución de frecuencia de dimensión canales de comunicación	44
Tabla 10 Distribución de frecuencia de dimensión comunicación esencial	45
Tabla 11 Distribución de frecuencia de dimensión comunicación operativa	46
Tabla 12 Distribución de frecuencia de dimensión comunicación estratégica	47
Tabla 13 Distribución de frecuencia de dimensión tipos de comunicación	48
Tabla 14 Gestión de la comunicación interna y apoyo organizacional percibido	49
Tabla 15 Canales de comunicación y apoyo organizacional percibido	50
Tabla 16 Comunicación esencial y apoyo organizacional percibido	51
Tabla 17 Comunicación operativa y apoyo organizacional percibido	52
Tabla 18 Comunicación estratégica y apoyo organizacional percibido	53
Tabla 19 Tipos de comunicación y apoyo organizacional percibido	54
Tabla 20 Prueba de normalidad de kolmogorov-smirnov	55
Tabla 21 Correlación de prueba de hipótesis general	56
Tabla 22 Correlación de prueba de hipótesis específica 1	57

Tabla 23 Correlación de prueba de hipótesis específica 2	57
Tabla 24 Correlación de prueba de hipótesis específica 3	58
Tabla 25 Correlación de prueba de hipótesis específica 4	59
Tabla 26 Correlación de prueba de hipótesis específica 5	60

Índice de figuras

Figura 1 Distribución de frecuencia de gestión de la comunicación interna	42
Figura 2 Distribución de frecuencia de apoyo organizacional percibido	43
Figura 3 Distribución de frecuencia de dimensión canales de comunicación	44
Figura 4 Distribución de frecuencia de dimensión comunicación esencial	45
Figura 5 Distribución de frecuencia de dimensión comunicación operativa	46
Figura 6 Distribución de frecuencia de dimensión comunicación estratégica	47
Figura 7 Distribución de frecuencia de dimensión tipos de comunicación	48
Figura 8 Gestión de la comunicación interna y apoyo organizacional percibido	49
Figura 9 Canales de comunicación y apoyo organizacional percibido	50
Figura 10 Comunicación esencial y apoyo organizacional percibido	51
Figura 11 Comunicación operativa y apoyo organizacional percibido	52
Figura 12 Comunicación estratégica y apoyo organizacional percibido	53
Figura 13 Tipos de comunicación y apoyo organizacional percibido	54

Resumen

Esta investigación tiene como finalidad identificar la relación entre la gestión de la comunicación interna y el apoyo organizacional percibido en el hospital público, San Juan de Lurigancho, 2018.

Es un estudio cuantitativo de tipo observacional, no experimental con diseño descriptivo correlacional, y de corte transversal. Los instrumentos utilizados son el cuestionario para medir la gestión de la comunicación interna de Charry (2016) y el cuestionario de apoyo organizacional percibido de Eisenberger, Huntington y Hutchinson (1986).

La muestra estuvo conformada por 120 trabajadores de un hospital público. San Juan de Lurigancho, 2018, en donde se respondieron 2 encuestas, uno que mide gestión de la comunicación interna y el otro apoyo organizacional percibido.

Los resultados demostraron que $\text{sig.} < 0,038$, se rechaza la hipótesis H_0 se afirma que existe una relación significativa entre gestión de la comunicación interna y apoyo organizacional percibido en el hospital público, San Juan de Lurigancho. Tenemos el valor $Rho = 0,190$ lo cual indica una relación positiva muy baja, es decir a mayor gestión de la comunicación interna mayor apoyo organizacional percibido. Este dato nos ayudara a mejorar el ambiente laboral donde los trabajadores se desenvuelven.

Palabras clave: Gestión de la comunicación interna, apoyo organizacional percibido, ambiente laboral.

Abstract

The purpose of this research is to determine the relationship between the management of internal communication and the organizational support perceived in the public hospital, San Juan de Lurigancho, 2018.

It is a quantitative study of observational type, not experimental with descriptive design correlational, and cross-sectional. The instruments used are the questionnaire to measure the internal communication management of Charry (2016) and the perceived organizational support questionnaire of Eisenberger, Huntington and Hutchinson (1986).

The sample consisted of 120 workers from a public hospital. San Juan de Lurigancho, 2018, where 2 surveys were answered, one that measures internal communication management and the other perceived organizational support.

The results showed that sig. <0.038 , the hypothesis H_0 is rejected, it is affirmed that there is a significant relationship between internal communication management and organizational support perceived in the public hospital, San Juan de Lurigancho. We have the value $Rho = 0.190$, which indicates a very low positive relationship, that is, a greater management of internal communication, greater perceived organizational support. This information will help us to improve the working environment where the workers work.

Keywords: Management of internal communication, perceived organizational support, work environment.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 REALIDAD PROBLEMÁTICA

Actualmente los seres humanos son una parte muy importante de cualquier organización pública, porque ellos hacen posible con el trabajo que realizan, que una organización pueda alcanzar logros y éxito. Para que esto se llegue a concretar la organización debe brindar estabilidad, ventajas, capacitación constante de nuevos conocimientos.

El punto de inicio para el presente estudio hace énfasis en dos problemas muy comunes en la mayoría de las instituciones del sector salud, tales como la escasa gestión de la comunicación interna (GCI) y su relación con el apoyo organizacional percibido (AOP) que muchas veces no son reconocidos.

La GCI tiene que ir transformándose y adaptándose a la actualidad en que nos encontramos, un mundo de mucha evolución tecnológica y muy competitiva con un alto uso de la comunicación interactiva, sistémica que es capaz de interactuar con sus trabajadores para poder brindar equidad, motivar a relacionarse y comunicarse. Como también es estudiado hace mucho tiempo, asimismo lo menciona García (1998, p.85) “fomentar y creer en GCI, es también fomentar y creer en el capital humano, y así obtener ganancias tangibles a largo plazo, y esto al final generara un vínculo de pertenencia, unidad, participación e identidad entre los colaboradores”.

Es así que, a través del tiempo, el hecho de interactuar en un trabajo, con un ambiente agradable es importante; cuando no se presenta, no hay beneficios, ni capital que impidan que el profesional busque mejores opciones, perjudica los planes de conservación de los profesionales en el sector salud.

La comunicación se puede brindar de forma interna o externa. La externa se manifiesta cuando los pacientes asisten o llegan a los hospitales, porque estas personas necesitan los servicios o bienes que se brindan en el hospital. La interna es la que se brinda entre los profesionales, como también se habla del mismo modo de la cultura organizacional porque son una secuencia de acciones que se realizan para alcanzar la productividad, la eficiencia, y las metas propuestas. La interna es primordial en las instituciones ya que logra la mayor circulación de información entre los trabajadores y

crea un ambiente de compromiso e identificación con la organización y así lograr dirigirse a la misma dirección.

La relación entre GCI y AOP es muy cercana, a través de la comunicación tendremos los procedimientos y la instrucción necesaria para realizar algo eficientemente. Asimismo el apoyo organizacional contribuye a lograr los objetivos propuestos creando pertenencia entre los colaboradores.

En el presente trabajo se busca hallar la relación que existe entre GCI y el AOP del Hospital San Juan de Lurigancho (HSJL), para así tener alternativas de solución en el bien de las personas que laboran en el hospital.

1.2 TRABAJOS PREVIOS

1.2.1 A nivel internacional

Trani (2015) En el estudio llamado: “La Comunicación Interna (CI). Es un instrumento que es de gran ayuda para las organizaciones”, teniendo como finalidad mostrar cómo ha ido evolucionando la CI dentro de las instituciones españolas y se observaron casos de mucho éxito en el sector asegurador, en este estudio se llegó a la conclusión que debido al uso de las nuevas tecnologías se abre un nuevo paradigma, así como también agregó que la tecnología digital está realizando grandes cambios en la comunicación de las organizaciones. En este tiempo, las herramientas de comunicación están hechas para que el colaborador se encuentre inmerso en la comunicación, donde los mensajes emergen a gran velocidad, y donde claramente, con el uso adecuado de la gestión de herramientas logrando de esta forma que el trabajador se sienta participe y miembro importante de la organización.

Machicao (2014) realizó un estudio “AOP y compromiso organizacional (CO) en una empresa de servicios” su investigación del AOP en una empresa de servicios donde el total de la muestra fue 139 colaboradores en el cual se utilizó el cuestionario de Eisenberger et al (1986) para medir AOP y para poder medir el CO el cuestionario de Meyer y Allen (1991), en su versión épsilon donde identifico que presenta una relación muy alta entre el compromiso afectivo y AOP.

1.2.2 A nivel nacional

Flores y Gómez (2018) en su tesis “AOP y CO en una empresa privada de Lima, Perú” donde buscaron encontrar la relación entre las variables AOP y CO en una institución privada de Lima. Se tomó una población de 135 teleoperadores de una organización dedicada a un call center. El estudio estaba formado por un 56% de mujeres y un 44% de hombres, y de esta población la edad promedio fue 24 años, el 73% nacieron en Lima, el 26% nacieron en provincia y el 1% en el extranjero. En la investigación se empleó la escala de AOP de Eisenberger (1986) y la escala de CO de Meyer y Allen (1991). En este estudio se llegó a la conclusión que efectivamente el AOP y el CO son una relación beneficiosa para la organización. La estabilidad de un trabajador en la compañía depende de la percepción positiva de AOP y la adhesión con el trabajo. Sin embargo, si el colaborador tiene una percepción negativa de AOP hay una alta probabilidad que se llegue a sentir disconforme con su trabajo y por esa causa abandone su centro de labores.

Miranda (2015) en su estudio: “comunicación organizacional y clima social en los trabajadores de una municipalidad del departamento de Lambayeque”. Se tomó como muestra 152 colaboradores. Para esta investigación se llegaron a usar 2 tipos de cuestionarios: Escala de comunicación organizacional de Fernández (1999) como también la escala de clima social en el trabajo Moss & Trickett; donde se pudo concluir que ambas variables poseen una relación muy alta entre las diferentes escalas de desarrollo y estabilidad.

1.2.2 A nivel Local

Charry (2017) En su artículo: “La GCI y el clima organizacional en el sector público” Aplico el cuestionario de GCI que elaboro el mismo (2016) y cuestionario de clima laboral (encuesta estandarizada – Great place the work 2006). La muestra fue de 200 trabajadores en la unidad de gestión educativa en Lima. Donde concluyó que la GCI es de gran importancia en todo terreno social y de las organizaciones. Así también la buena GCI genera empoderamiento, sentido de pertenencia dentro de una organización y una cultura de fidelidad.

Conde (2017) En su estudio “Compromiso y AOP en el personal de un centro hospitalario, enero-junio 2017” Donde utilizo cuestionario de CO de Meyer y Allen (1993) y el cuestionario de AOP de Eisenberger, Huntington y Hutchinson (1986). La población

para el estudio estaba formada por 146 trabajadores asistenciales de un centro hospitalario. Donde llego a la conclusión que el AOP es un precedente al compromiso organizacional y que se presenta una relación alta entre las dos variables.

Miranda (2010) en su estudio titulado: “La comunicación estratégica como herramienta para la resolución de conflictos: Un estudio de caso”, llego a la conclusión que la comunicación para el cambio social y el desarrollo juega un rol muy importante en las relaciones. La comunicación se puede decir que es un proceso que forma parte y es necesario en las relaciones humanas. Asimismo afirma que la educación debe cambiar e incorporar el lado positivo de la comunicación y necesita personas que interactúen apropiadamente con un buen uso de los medios de comunicación.

1.3 TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA

1.3.1 Gestión de la Comunicación Interna

1.3.1.1 Teorías de la Comunicación

Lucas (1997) menciona: Es un proceso donde un grupo de palabras llega a formar un mensaje y es brindado a una o un grupo de personas, de esta manera la definición percibida debe ser igual a lo que buscan transmitir los indicadores.

Algunos estudios mencionan que la comunicación es más que solo transmitir mensajes. También se encuentra presente en los procesos sociales y acciones humanas. Por lo tanto, es considerado un proceso muy relevante y único de los seres humanos. Para estudiar y conocer la comunicación, se tiene que agrandar los conocimientos por medio de 2 vertientes o modelos tal como es mencionado: la comunicación como un sistema estructurado y proceso.

Los modelos en la teoría de la comunicación que han sido tratados por: Shannon y Laswell (1948), Weaver (1949), Gerbner (1956), Westley y MacLean (1957), Newcomb (1953), Jakobson (1958), destacan al proceso que se lleva a cabo en la comunicación. Asimismo afirman que es el intercambio de un mensaje de A a B, y sus principales intereses están en el centro, el transmisor, el canal, el receptor, la transferencia y la retroalimentación, y de esta forma se lleva a cabo el proceso de enviar un mensaje (Fiske, 1984, p. 33).

Para realizar la comunicación, y para que se entienda dicho mensaje, se hace preciso generar el mensaje por medio de signos. El mensaje fomenta a crear para uno mismo un concepto que tenga cierta similitud con el concepto que se llegó a crear al inicio en el mensaje. Si se dan los códigos, y se llegan a usar los mismos signos, entonces habrá mayor parecido entre ambos conceptos para el mensaje, Este tipo de modelo no sería el lineal. Por lo tanto, este modelo no supone muchos pasos o niveles que debe de pasar un mensaje; sin embargo, ponen énfasis en evaluar un grupo de interacciones estructuradas que ayudan que el mensaje tenga un significado.

La acción de comunicarse es algo innato como también el orden social que se da a conocer de forma voluntaria en las personas; por este motivo se dice que es imposible no buscar comunicarse, es un proceso permanente y en sociedad en donde las personas contribuyen a cada momento deseándolo o no deseándolo, y así muestran varias formas de comportamiento. Cualquier tipo de manifestación para comunicarse seguirá siendo un medio muy importante para la relación entre varias personas. Esto genera vínculos comunes, crea integración. Según Grimson (2001) “en la actualidad el mundo resulta incompresible que no atiende las interrelaciones entre culturas, sociedades y grupos”(p.14).

La comunicación que se brinda teniendo culturas distintas es el inicio de la comprensión de lo que está pasando en el mundo. Sin embargo, lo importante no se encuentra en las culturas aisladas sino en las relaciones que se manifiestan entre estas. García Canclini (2006) manifiesta: "Las distintas teorías comunicacionales nos traen a la mente que la unión o desunión con las otras personas forman parte de nuestra estructura como sujetos individuales y colectivos. Debido a esto, el espacio inter es decisivo"(p.26).

Es necesario vincular la teoría de la comunicación como una estructura edificada y defendida por la escuela semiótica; sin olvidar que el modelo es un proceso, ya que sus contribuciones aumentan toda comunicación existente.

1.3.1.2 La Semiótica o semiología

Se define como el estudio de los signos y su función, que tiene 3 vertientes de estudios más importantes:

1. El signo propiamente dicho. Estudia varios tipos de signos, su forma de llevar conceptos y la interacción con quienes lo usan. Los humanos generan los signos, y esto solo puede ser interpretado dependiendo de la función o el uso que los sujetos hagan de estos.

2. Los códigos o estructura de clasificación de los signos. Tiene como finalidad el estudio de cómo se va desarrollando una diversidad de códigos para llenar las necesidades de una determinada sociedad, y así explorar los diversos canales de comunicación que se encuentran activos para su difusión.

3. La cultura en donde usan estos códigos y signos.

Signos y Significado

Los modelos de significados poseen los mismos rasgos generales, 3 aspectos que se deben notar al evaluarlos; aquello que se refiere el signo y los que usan el signo. Un signo es aquel que se puede percibir por nuestros sentidos en otras palabras es algo físico; es algo distinto en sí mismo, y tiene que ser identificado por las personas como signo. Sus representantes más destacados y conocidos son C.S. Peirce y Ferdinand de Saussure.

Saussure dice que el signo es un concepto mental asociado y una forma física, y que esto es a también una captura de la realidad exterior. El signo incluso interacciona con la sociedad solo por medio de los términos que las personas utilizan. Así como también al ser lingüista, hacia énfasis principalmente en el lenguaje. Destacaba más bien la forma como los signos se relacionaban con los otros, más que la forma de cómo interactúan con el objeto.

1.3.1.3 El Modelo de Comunicación de Roman Jakobson

El aporte de Jakobson a dichos los modelos de la comunicación se materializa en su famoso artículo “Lingüística y Poética” que fue publicado en el año 1958 en su obra *Style in Language*.

En esa obra Jakobson se centra en evaluar e estudiar el desempeño del lenguaje y el punto de inicio antes de reconocerlas es definir un modelo de comunicación y eso lo dice en “Sobre los Factores de Comunicación y las Funciones del Lenguaje”: el destinador es el que brinda o emite un determinado mensaje al destinatario. Este determinado mensaje tiene un contexto que sirve de modelo, y hace más fácil de captar el mensaje al destinatario.

Así mismo esto hace necesario que el destinador y el destinatario tengan un código mutuo, por medio del cual el primero codifica y el segundo se encarga de decodificar el mensaje. Por último, se menciona al contacto, Jakobson manifiesta que entre el destinador y el destinatario se da una conexión psicológica y que su vez es un canal físico, por lo cual

se llega a brindar y mantener una comunicación entre el uno y el otro. La relevancia de este modelo que realizó Jakobson está en que, aunque la teoría matemática influye en la comunicación, el mensaje deja de ser considerado como el simple hecho de brindar datos.

Según Fiske (1984): Jakobson propone en 1958 igualdades entre los modelos lineales como también en los modelos triangulares, con mayor énfasis en el concepto y el esqueleto interno de dicho mensaje. Su ejemplo se muestra doble: todo comienza mostrando los elementos que se componen en un determinado acto de comunicación; por lo tanto, se puede decir que estos son los seis elementos que deben encontrarse para que la comunicación se pueda dar.

1.3.1.4 La Comunicación Interna en las Organizaciones (CIO)

El inicio y el fortalecimiento de la CIO en estas tres décadas, es un sector importante de investigación y un área funcional de una institución, esto reafirma que la comunicación es de una inmensa relevancia para las organizaciones en la actualidad.

Según Robbins (2013): En la cadena, se identifica una corriente comunicacional parecida a una circunferencia que no llega a completarse en el último eslabón, en esta secuencia se junta el último individuo con el del comienzo. En esta cadena se continúa de una forma estricta. Este tipo de sistema es muy parecido a los medios de comunicación que se dan en una institución estricta de 3 niveles. Por lo tanto, en el modelo completo todos los individuos se encuentran relacionados entre ellos, esto puede presentarse de forma lineal o circular. Conjuntamente a estas tipologías se encuentra el estilo estrella, la cual se diferencia de las demás ya que se dan dos o más caminos de comunicación entre cada uno de los integrantes de la institución en relación a los ámbitos e independientemente de los niveles. Debido a que los que se encuentran en un mismo nivel no mantienen comunicación con los integrantes de otro nivel o ambiente. Como un modelo de este tipo de comunicación se puede mencionar a las instituciones con estructuras muy estrictas y estancadas, donde la comunicación se brinda solo en el interior de las mismas. La teoría de la comunicación dentro de las instituciones ha llegado a diferenciar la comunicación externa (la cual está muy relacionada con todo lo que se difunde en el ambiente externo, las relaciones públicas, la imagen de la organización, marketing, etc.), y por ende la comunicación interna, se encuentra identificada con todos los miembros que forman parte de la organización y para lo que esta hace. Este tipo de comunicación se presenta en forma natural o intencionada en todas las organizaciones. Es un grupo de puntos que determinan

la interacción entre los sujetos y los grupos que forman parte de las organizaciones. Incluso estos puntos se pueden presentar en parte regularmente formalizadas (proseguir o no unas reglas establecidas) y si tienen la finalidad de ir hacia el mejoramiento de la organización, fomentan encontrar la colaboración, el compromiso y la coordinación de todos los miembros involucrados con la organización.

Teniendo como finalidad de la comunicación interna el mantenimiento de buenas relaciones con cada uno de los miembros, mediante la aplicación de distintos tipos de comunicación para que se estén integrados, informados y muy estimulados para acrecentar el logro y objetivos organizacionales.

Para Chiang (2012) la finalidad es CIO es permitir la misma dirección de la contribución de todos sus miembros. La CIO es una de las piezas primordiales para engranar las diferentes interacciones que se brindan en los distintos departamentos de una organización.

Sin que haya comunicación no pueden existir las organizaciones. Por ende, si esta no está presente no habría forma que los empleados se enteren que hacen sus colegas, los empleadores no podrían recibir la información a tiempo y asimismo los supervisores no podrían dar las pautas a seguir como también la coordinación se tornaría imposible. La cooperación también se tornaría muy difícil ya que las personas no podrían comunicar sus lo que necesitan y lo que sienten a los demás. Se puede afirmar con seguridad que toda acción que se brinda mediante la comunicación cambia de una u otra forma la institución. Por lo tanto, si se presenta una comunicación eficaz, se observa un mejor trabajo y se fomenta la satisfacción en el centro de labores. Los miembros de la organización conocen mejor su labor y esto hace que se sientan más identificados con él. En caso adverso si hay una mala comunicación los efectos serán muy dañinos para la organización.

1.3.1.5 Elementos de la comunicación en las Organizaciones

Para Berges (2011) define CO: Al nexo que transmite la información entre el emisor y un receptor a fin a la organización. Los que conforman el acto de la comunicación son:

- a) Emisor: Es el que brinda la información (una persona, un grupo o una máquina).
- b) Receptor: Es el que, de forma singular o colectiva, recepciona la información. Este puede ser un aparato.

c) Código: Grupo o estructura de signos que el emisor llega a usar para codificar una información.

d) Canal: Es el medio tangible por el que el emisor brinda o manifiesta la información y que el receptor entiende por medio de los sentidos del cuerpo y se capta por medio de los sentidos del que recibe la información (olfato, oído, vista y gusto).

e) Mensaje: Es la información propiamente dicha que es transmitida por el emisor.

f) Contexto: Es el entorno ya sea temporal o sociocultural que encierra la acción de la comunicación y así permite entender el mensaje exacto.

Así también Martín (2010) agrega a lo antes mencionado de la CIO otros tipos:

a) Retroalimentación: Es el medio que muestra si la información llegó bien o no. Se evaluará si la información llegó tal cual al receptor.

b) Ruido: Es lo que daña la comunicación. Podemos citar: en una comunicación por teléfono inadecuada, lenguajes distintos, distracción del receptor, manifestaciones corporales que contradigan lo que se dice, etc.

1.3.1.6 Importancia de la CIO

Se puede afirmar que estos tiempos las organizaciones se sitúan en un momento de transición, dando paso a las sociedades del conocimiento donde se le da la importancia necesaria a la comunicación e información. En el funcionamiento organizacional este cambio se evidencia notoriamente (Rojas Guzmán, 2000, p. 56). También se ve estrechamente relacionado con la eficacia de las actividades de los procesos primarios de la organización, donde la comunicación interna es más relevante.

1.3.1.7 Canales de Comunicación Interna

Se debe de considerar que una idónea CIO tendría que contar con la participación de todos los grupos que están vinculados a la organización. Crear canales que ayuden e incrementen la participación. Estos canales son:

a) La comunicación personal y directa. Se debe utilizar seguido porque es muy importante. Esto genera muchas ventajas: beneficia el conocimiento, al relacionar el tipo de lenguaje no verbal brinda datos muy valiosos.

b) Boletines. Por medio de estos se logra mantener informados a nuestros usuarios sobre el día a día de nuestra organización y así ellos nos remitan sus opiniones, noticias, etc., y así formar parte de lo que se publica. Este boletín se da normalmente cada quince días, y con la tecnología ahora se brindan digitalmente, y así mejoran su rapidez y distribución. Debemos tener presente que no todas las personas tienen el mismo acceso a las diversas tecnologías, por eso se tienen que tener en cuenta los boletines impresos.

c) Revistas. Estas son de más baja circulación y periodicidad con respecto a los boletines (mensuales, bimensuales, semestrales), esta clase de información permanece de interés sin fecha de vencimiento inmediata (entrevistas y reportajes). Estas pueden ser en virtual o de papel.

d) Correo electrónico. Este medio es muy rápido ya que permite envíos de noticias y comunicados urgentes como también boletines, revistas. Esto ahorra costos y hace más fácil una comunicación.

e) Correo postal. El medio más frecuente en las organizaciones son las cartas, porque no todas las personas tienen la misma accesibilidad a los medios virtuales o informáticos. Por eso este medio debe de modificar su estilo de redacción con frecuencia, Si el fin es que lean el mensaje, debe ser lo más claro y objetivo posible.

f) Teléfono. Este medio es el más eficiente y muy común cuando se buscando una respuesta rápida. El problema es su alto costo y que no está en las posibilidades de todas las personas.

g) Pizarra de anuncios. Brinda información puntual e importante para las organizaciones. Es eficiente para las personas que no cuentan con un ordenador y que circulan por la institución.

h) Reuniones. La finalidad es incrementar la comunicación ascendente y descendente con énfasis en la transversal, asimismo brindar capacitación en los puntos mas importantes dentro de la organización: proyectos en común y culturales. Este tipo de reuniones deben fijarse con anticipación o pueden darse por una tarea urgente.

i) Internet/intranet

j) Espacios de participación

1.3.2.1 TEORÍA SOBRE EL APOYO ORGANIZACIONAL PERCIBIDO

La teoría de AOP, estructura y aclara los más importantes y abre nuevos puntos de estudio ; a partir de los estudios de Robert Eisenberger con ayuda de otros colaboradores como Huntington, Hutchinson y Sowa (Eisenberger , et al.; 1986); luego fue colaborado por Rhoades (Rhoades y Eisenberger, sostienen que el AOP es lo que piensa el empleado de la compañía y si se está valorando su desempeño , su preocupación por el bienestar; donde resalta Toro (2007) dos partes muy importantes de este AOP ; uno es la importancia que le da la organización a la aportación y trabajo de los colaboradores y otro seria las acciones que muestran afecto y atención al confort del colaborador en la organización.

Topa (2008) menciona que las organizaciones deben de brindar todas las acciones que son voluntarias, fuera del entorno serio, esto quiere decir que es la acción que no se está forzado a realizar como parte del trabajo. Las acciones extras aparte del trabajo encomendado o conductas extra-rol. Estas demostraciones se concretan al prestar ayuda a los colegas que tienen mucho trabajo, en brindar nuevas opciones para mejorar sus resultados y así ofrecer un mejor servicio en el trabajo.

1.3.2.2 Percepción de Apoyo organizacional (PAO)

En los estudios sobre PAO, Rhoades y Eisenberger (2002) observaron más de 70 estudios sobre PAO y ubicaron muchos efectos muy relevantes de esta percepción en el personal. Estas son: su capacidad de fomentar el compromiso en el trabajo, el ánimo positivo, responsabilidad con la tarea, la fidelización de los trabajadores, y disminución del cansancio y estrés. Según Toro (2007) lo encontrado es una manifestación de relevancia para entender la motivación, la fidelización y el buen ánimo del personal hacia el trabajo y la organización. Según Eisenberger y Stinghamber (2011) los colaboradores representan la organización, la imaginan como una persona buena o mala hacia ellos. Para llenar sus necesidades socio-emocionales como la aceptación, la fidelización, la estima y el apoyo emocional, de esta forma el colaborador considera aportar un mayor esfuerzo a la institución, porque se preocupa por su bienestar y colaboración. Por medio de la complacencia de las necesidades, el AOP contribuye a la integración del personal y define roles internos entre ellos. Acciones voluntarias beneficiosas para la organización, obligados por las circunstancias externas. Las influencias de las acciones positivas son muy valoradas por el PAO.

1.3.2.3 Antecedentes o promotores de AOP

Según Eisenberger y Stinghamber (2011) hay muchas formas de aumentar el AOP mediante varias opciones de brindar apoyo a los trabajadores. Asimismo, el objetivo es incrementar el PAO debe ser basado por estrategias que deben ser monitoreadas continuamente.

Primordialmente la percepción de los colaboradores respecto a las responsabilidades que poseen con su empleador (contrato psicológico) que fueron fijadas al comienzo de la interacción, influyen en la AOP.

1.3.2.4 Consecuencias del AOP

Eisenberger y Stinghamber (2011) ellos mencionan los siguientes efectos positivos en AOP; los colaboradores que perciben el apoyo son más felices; más complacidos con sus trabajos, sienten que hacen y ayudan de forma importante a la organización, están con menor estrés, y sienten que el trabajo no está dañando su relación familiar. Los trabajadores se sienten más identificados con la organización. Estos perciben los trabajos más afines con ellos y cercanos, y de esta forma se interesan más en la organización. Los trabajadores que AOP son más útiles para la organización: ya que de esta forma aportan más y ayudan a lograr los objetivos a la organización. Estos participan en menos actitudes de absentismo y tardanzas dentro de la institución. A su vez casi no se observa violaciones a las normas de la organización, como por ejemplo la descortesía en el trato o trabajar con desgano. Por el contrario, son más proactivos y se comprometen más con las iniciativas de la institución, estos son los programas de seguridad, modernización y mejoran el trato a los clientes.

Según la afirmación de Robbins y Judge (2009) los colaboradores que tienen mayor PAO y sienten que las recompensas son equitativas, y ellos poseen voz de aportar en las decisiones y los que supervisan están vistos como personas que les brindaran apoyo, harán que tengan mejor comportamiento organizacional y eficiencia en el trabajo.

Eisenberger y Stinghamber (2011) aseguran que los colaboradores prefieren tener empleados que ayudan al éxito de la organización, Asimismo la organización debe brindar al empleado armas para desarrollar su potencial.

Littlewood (2003), Eisenberger et al.(1986), afirmaron que “ el AOP comienza en la teoría del intercambio social y esta teoría nos da las herramientas necesarias para entender la relación que se da entre la organización y los individuos”.(p. 46).

Es de este modo que la percepción del PAO es muy importante en las organizaciones ya que nos encontramos en un entorno cambiante y de adaptación constante y esto hace y crea apego del trabajador, beneficia su expectativa de recompensa y permite que este brinde mayor esfuerzo a la organización, valorara más a su organización y lo que es más importante generara y adoptara valores y reglas con mayor facilidad.

1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.4.1. Problema general

¿Qué relación existe entre gestión de la comunicación interna y el apoyo organizacional percibido en el Hospital público, San Juan de Lurigancho, 2018?

1.4.2. Problemas específicos

Problema específico 1

¿Qué relación existe entre canales de comunicación y el apoyo organizacional percibido en el hospital público, San Juan de Lurigancho, 2018?

Problema específico 2

¿Qué relación existe entre la comunicación esencial y el apoyo organizacional percibido en el hospital público, San Juan de Lurigancho, 2018?

Problema específico 3

¿Qué relación existe entre comunicación operativa y el apoyo organizacional percibido en el hospital público, San Juan de Lurigancho, 2018?

Problema específico 4

¿Qué relación existe entre la comunicación estratégica y el apoyo organizacional percibido en el hospital público, San Juan de Lurigancho, 2018?

Problema específico 5

¿Qué relación existe entre tipos de comunicación y el apoyo organizacional percibido en el hospital público, San Juan de Lurigancho, 2018?

1.5. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

La investigación se llega a justificar por las siguientes razones:

Justificación Teórica

Este estudio aportara un nuevo conocimiento de información respecto a GCI y AOP en las instituciones que se encargan de la salud ya sean estas públicas o privadas y a su vez profundizara las inconsistencias de la comunicación interna existente en los hospitales. Así también ayudara a las posteriores investigaciones para los interesados en estudiar la GCI y el apoyo organizacional en las instituciones de salud. También permitirá a las instituciones del estado enfatizar y tener presente y poner más énfasis en lo imprescindible que es la comunicación que está estrechamente relacionado con el apoyo organizacional y gestión de recursos humanos.

Justificación Práctica

En estos días, la realidad de los hospitales públicos tanto en atención como en servicios es poco atractiva, con escaso personal asistencial que no se da abasto a la gran demanda de la población. Esto se produce por la continua búsqueda de mejora tanto en el salario o en el tipo de contrato que muchas veces les brinda poca estabilidad laboral y beneficios a los trabajadores. El resultado de esta investigación ayudara a la organización para evaluar la GCI y el AOP de los trabajadores y así motivar a los cambios en la institución que ayuden a tomar las decisiones adecuadas que sean satisfactorias para sus colaboradores.

Justificación Social

Porque esto va a ayudar a comprender la relación existente entre la GCI y AOP en el hospital público SJL, identificar las dificultades que existen en los canales de comunicación, C. esencial, C. operativa, C. estratégica y tipos de comunicación que se ejecutan en el hospital en relación con el AOP. La investigación se centra en los trabajadores y así se podría mejorar la comunicación interna, para que se pueda reflejar en los clientes internos con la mejora del rendimiento personal, calidad de la atención, y también a los clientes externos y la población que hace uso de los servicios ofrecidos.

1.6. HIPÓTESIS

1.6.1. Hipótesis general

Existe una relación significativa entre gestión de la comunicación interna y el apoyo organizacional en el hospital público San Juan de Lurigancho 2018.

H1 Si existe una relación significativa entre gestión de la comunicación interna y el apoyo organizacional en el hospital público, San Juan de Lurigancho, 2018.

H0 No existe una relación significativa entre gestión de la comunicación interna y el apoyo organizacional en el hospital público, San Juan de Lurigancho, 2018.

1.6.2. Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Existe una relación significativa entre canales de comunicación y el apoyo organizacional en el hospital público San Juan de Lurigancho 2018.

Hipótesis específica 2

Existe una relación significativa entre comunicación esencial y el apoyo organizacional en el hospital público San Juan de Lurigancho 2018.

Hipótesis específica 3

Existe una relación significativa entre comunicación operativa y el apoyo organizacional en el hospital público San Juan de Lurigancho 2018.

Hipótesis específica 4

Existe una relación significativa entre comunicación estratégica y el apoyo organizacional en el hospital público San Juan de Lurigancho 2018.

Hipótesis específica 5

Existe una relación significativa entre tipos de comunicación y el apoyo organizacional en el hospital público San Juan de Lurigancho 2018.

1.7 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.7.1 Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión de la comunicación interna y el apoyo organizacional percibido en el hospital público, San Juan de Lurigancho, 2018.

1.7.2 Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Determinar la relación entre canales de comunicación y el apoyo organizacional percibido en el hospital público, San Juan de Lurigancho, 2018.

Objetivo específico 2

Determinar la relación entre la comunicación esencial y el apoyo organizacional percibido en el hospital público, San Juan de Lurigancho, 2018.

Objetivo específico 3

Determinar la relación entre comunicación operativa y el apoyo organizacional percibido en el hospital público, San Juan de Lurigancho, 2018.

Objetivo específico 4

Determinar la relación entre comunicación estratégica y el apoyo organizacional percibido en el hospital público, San Juan de Lurigancho, 2018.

Objetivo específico 5

Determinar la relación entre tipos de comunicación y el apoyo organizacional percibido en el hospital público, San Juan de Lurigancho, 2018.

II MÉTODO

2.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación es de enfoque cuantitativo donde se busca probar una hipótesis aplicando el análisis estadístico, es de diseño no experimental, metodológico aplicada porque estudia el comportamiento de ambas variables.

El estudio es observacional, de corte correlacional. De tipo prospectivo y correlacional porque permitirá reunir y evaluar datos en las encuestas aplicadas a los colaboradores del HSJL, Asimismo se aplicarán herramientas estadísticas, informáticas y matemáticas para así obtener resultados de la investigación.

2.2 VARIABLES, OPERACIONALIZACIÓN

Variable 1:

GCI: se define como un grupo de acciones que se llevan a cabo en una institución para comunicar los distintos mensajes.

Variable 2:

AOP: se define como la interpretación común de los colaboradores sobre el nivel en que la institución valora el desempeño de los colaboradores y se preocupa por el bienestar común. Es una variable unidimensional eso se demostró en estudios anteriores, la elevada consistencia interna y la validez de PAO (Shore,& Tetrick,1991; citado por Alcover,2012).

Operacionalización de variables

Tabla 1 *Operacionalización variable 1: Gestión de la comunicación interna*

variable	Definición operacional	dimensión	indicadores	Ítems	Escala de medición	Categorías o valoración
Gestión de la Comunicación interna	Es el conjunto de actividades que realizan dentro de una entidad para comunicar diferentes mensajes.	Canales de comunicación interna	- Orales	Ítem 01	Ordinal	- 14-18 Excelente
			- Escritos	Ítem 02		- 9-13 Bueno
			- Electrónicos	Ítem 03		- 3-8 Malo
		Comunicación esencial	- Sinceridad	Ítem 04		- 14-18 Excelente
			- Apertura al diálogo	Ítem 05		- 9-13 Bueno
			- Capacidad de negociación	Ítem 06		- 3-8 Malo
		Comunicación operativa	- Oportunidad	Ítem 07		- 14-18 Excelente
			- Capacidad de relación	Ítem 08		- 9-13 Bueno
				Ítem 09		- 3-8 Malo
		Comunicación estratégica	- Contacto físico	Ítem 10		- 14-18 Excelente
			- Amabilidad	Ítem 11		- 9-13 Bueno
			- Escucha	Ítem 12		- 3-8 Malo
		Tipo de comunicación	- Descendente	Ítem 13		- 14-18 Excelente
			- Ascendente	Ítem 14		- 9-13 Bueno
			- Horizontal	Ítem 15		- 3-8 Malo

Tabla 2 Operacionalización variable 2: Apoyo organizacional percibido

variable	Definición operacional	dimensión	indicadores	Ítems	Escala de medición	Categorías o valoración
Apoyo organizacional percibido	Se define operacionalmente como la percepción del trabajador en el HSJL	Apoyo Organizacional percibido	Satisfacción de necesidades socio afectivas	Ítem 01 Ítem 02 Ítem 04 Ítem 05 Ítem 06 Ítem 08 Ítem 12 Ítem 14 Ítem 16	Ordinal	66 a 119 = suficiente
			Sensación de reconocimiento	Ítem 03 Ítem 07 Ítem 09 Ítem 10 Ítem 11 Ítem 15 Ítem 17		52 a 85 = mediano
						17 a 51 = insuficiente

2.3 Población y muestra

El HSJL cuenta con 1175 trabajadores, la población considerada para esta investigación será el personal que labora tanto en sector asistencial como en el administrativo, donde se tomó una muestra significativa.

Criterio de exclusión:

- Trabajadores que estén de vacaciones
- Trabajadores que no deseen participar
- Trabajadores que estén con permiso

2.3.1 Muestra

Se utilizó una fórmula. Por muestreo no probabilístico, por conveniencia y población finita.

$$n = \frac{z^2 \cdot N \cdot p \cdot q}{\varepsilon^2 \cdot (N - 1) + z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

N = Tamaño de la población

n = Tamaño óptimo de la muestra

E = 0.05 margen de error permitido (que es un 5%, equivalente a 0.05)

P = 0.5 probabilidad de no ocurrencia del fenómeno de estudio

Z = Nivel de confianza (que es 95 % equivalente a 1.96)

Como resultado de la aplicación de la fórmula:

N = muestra = 120 personas de estudio

2.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD:

2.4.1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Se usó un grupo de técnicas que ayudaron a recopilar la información que se necesitaba:

- La técnica de recopilación de datos fue la encuesta
- La técnica de aplicación de instrumentos fue por medio de los cuestionarios con escalas de opinión y actitudes de Likert.
- También se incluyó un consentimiento informado.

Se hizo una breve exposición del llenado del cuestionario, resaltando el carácter anónimo de los datos. Previamente a la aplicación de instrumentos se realizó la Prueba Piloto, la cual se desarrolló en un establecimiento diferente al que se aplicaría el estudio. El tiempo que resolvieron los cuestionarios fue de 10 minutos. El alfa de Cronbach del cuestionario de GCI fue 0,805 bueno (Tabla 3) y del cuestionario de Apoyo Organizacional Percibido fue 0,855 (Tabla 4)

Cuestionario Gestión de la comunicación interna

El cuestionario “GCI fue elaborado por Héctor Omar Charry Condor en Perú (2016). El cuestionario cuenta con 15 ítems, en una escala de acuerdo tipo Likert con un Alfa de Cronbach de 0,984 y validez de constructo. Los ítems de 1 al 3 evaluaron los canales de comunicación, con los ítems del 4 al 6 comunicación esencial, del 7 al 9 comunicación operativa, del 10 al 12 comunicación estratégica y del 13 al 15 los tipos de comunicación. Se les asignó un valor comprendido del 1 a los 6 puntos (donde 1 correspondía a la opción “totalmente en desacuerdo” y el 6 a la opción “Totalmente de acuerdo”).

Cuestionario de Apoyo Organización Percibido

El cuestionario AOP Elaborado por Eisenberger et al. (1986), consta de 17 ítems, La variable AOP es unidimensional y tiene un Alfa de Cronbach de 0,93 (Ortega, 2003) lo cual ha sido evidenciado con el análisis factorial exploratorio y confirmatorio, habiéndose obtenido además elevados rangos de consistencia interna (Armeli, Eisenberger, Fasolo y Lynch, 1998; citados por Ortega, 2003). Las preguntas se realizaron con escala tipo Likert

de siete puntos : Totalmente desacuerdo (1) , moderadamente en desacuerdo (2), débilmente en desacuerdo (3), ni de acuerdo ni en desacuerdo (4), débilmente de acuerdo (5), moderadamente de acuerdo (6), y totalmente de acuerdo (7).El instrumento utilizado es la versión abreviada.

2.4.2. Análisis confiabilidad del instrumento:

La confiabilidad se refiere al grado de repetición al mismo sujeto u objeto tiene los mismos resultados (Hernández, Fernández y Baptista 2006 p200)

V1: GESTION DE LA COMUNICACIÓN INTERNA:

Se ha realizado la prueba de fiabilidad Alfa de Cronbach cuyo resultado es el siguiente:

Tabla 3

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,805	15

Fuente SPSS 25

El valor del Alfa de Cronbach para el instrumento de la variable Gestión de la Comunicación Interna fue 0,805 lo que indica que el instrumento, tiene una buena confiabilidad y coherencia interna. Fue realizado en prueba piloto con una población de 22 trabajadores.

V2: APOYO ORGANIZACIONAL PERCIBIDO

Se ha realizado la prueba de fiabilidad Alfa de Cronbach cuyo resultado es el siguiente:

Tabla 4

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,855	17

Fuente SPSS 25

El valor del Alfa de Cronbach para el instrumento de la variable Apoyo Organizacional Percibido fue 0,855 con lo que se afirma que el instrumento, tiene una buena confiabilidad y coherencia interna. Fue realizado en prueba piloto con una población de 22 trabajadores.

2.5 METODOS DE ANÁLISIS DE DATOS

Se agrupó la información que se recogió de cada uno de los participantes durante la investigación, los datos se procesaron usando la estadística descriptiva e inferencial, los cuales fueron escritos en el programa Microsoft Excel 2016, para las dos variables motivo del estudio. La presente investigación es de enfoque cuantitativo, ya que los datos recolectados se exportaron al software estadístico SPSS versión 25.0, a través del cual se elaboraron los gráficos y tablas que sirvieron para el análisis y descripción de los datos que pertenecen a las variables, cada una de ellas cuenta con su respectiva explicación e interpretación. Los resultados obtenidos de la investigación fueron procesados tomando en cuenta el análisis cualitativo y cuantitativo que brindaron los instrumentos.

2.6 Aspectos éticos

En la presente investigación podemos afirmar que los datos obtenidos fueron evaluados y procesados de forma adecuada y sin realizar ningún cambio en ellos. Los participantes de esta investigación firmaron un consentimiento informado donde se les explica que sus datos recopilados y la información vertida de la encuesta serán confidenciales respetando así su privacidad. Teniendo siempre presente las recomendaciones de APA. Como también la base de datos que fue usada para el análisis estadístico brinda con mucha objetividad la libre voluntad expresada de los encuestados.

El presente trabajo de investigación fue revisado por la docente y asesora del curso de investigación y también pasó por el escrutinio de un revisor de la UCV, posterior a eso pasó por el comité de ética y su respectiva autorización del HSJL y seguimos todas las pautas de ética que sean necesarias.

III. RESULTADOS

3.1 Análisis de validez y confiabilidad del instrumento

Validez del instrumento

El cuestionario de GCI utilizado en esta tesis ha sido también usado en el artículo GCI y clima organizacional en el sector público (Charry, 2016).

En cuanto al AOP, el instrumento utilizado es la versión abreviada, está constituida de 17 ítems, y tiene un Alfa de Cronbach de 0,93 (Ortega, 2003).

Confiabilidad del instrumento

En este estudio, se calculó la confiabilidad de consistencia interna del instrumento y sus dimensiones, con el coeficiente de Alfa de Cronbach.

Tabla 5

Estadística de fiabilidad de VI: Gestión de la comunicación interna y dimensiones.

Dimensiones	Alfa de Cronbach	N de elementos	Nivel
Canales de comunicación	0,687	3	Moderado
Comunicación esencial	0,830	3	Bueno
Comunicación operativa	0,828	3	Bueno
Comunicación estratégica	0,829	3	Bueno
Tipos de comunicación	0,824	3	Bueno
Gestión de la comunicación interna (total)	0,943	15	Excelente

Fuente SPSS 25

El valor de alfa de Cronbach para el instrumento de GCI fue 0,943 lo que refiere que el instrumento, tiene una excelente confiabilidad y coherencia interna.

Tabla 6

Estadística de fiabilidad de V2: Gestión de apoyo organizacional percibido

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,765	17

Fuente SPSS 25

3.2 Análisis descriptivo

Distribución de frecuencia de gestión de la comunicación interna en el hospital público, San Juan de Lurigancho, 2018

Tabla 7

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	1	0,8
Bueno	26	21,7
Excelente	93	77,5
Total	120	100,0

Figura 1:

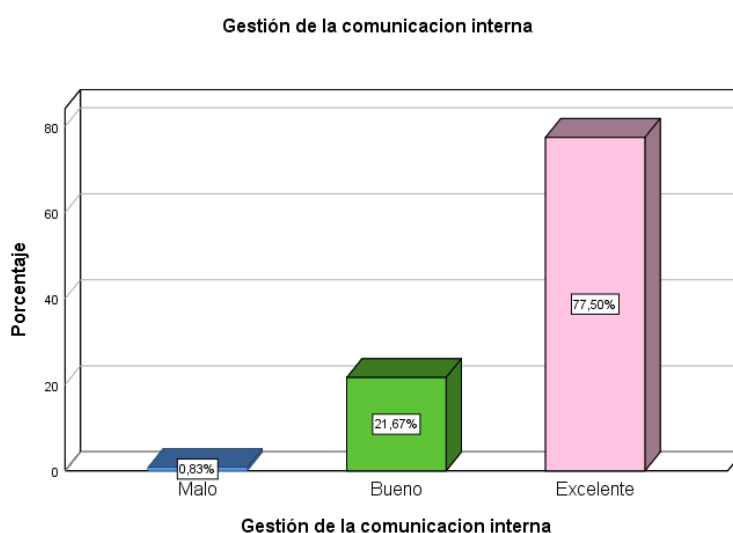


Tabla 7 y figura 1 se observa que el nivel excelente con 77,50 % predomina en la variable de gestión de la comunicación interna, seguida del nivel bueno 21,67 % y mala con 0,83%.

Distribución de frecuencia de apoyo organizacional en el hospital público, San Juan de Lurigancho, 2018

Tabla 8

	Frecuencia	Porcentaje
INSUFICIENTE	13	10,8
MEDIANO	83	69,2
SUFICIENTE	24	20,0
Total	120	100,0

Figura 2

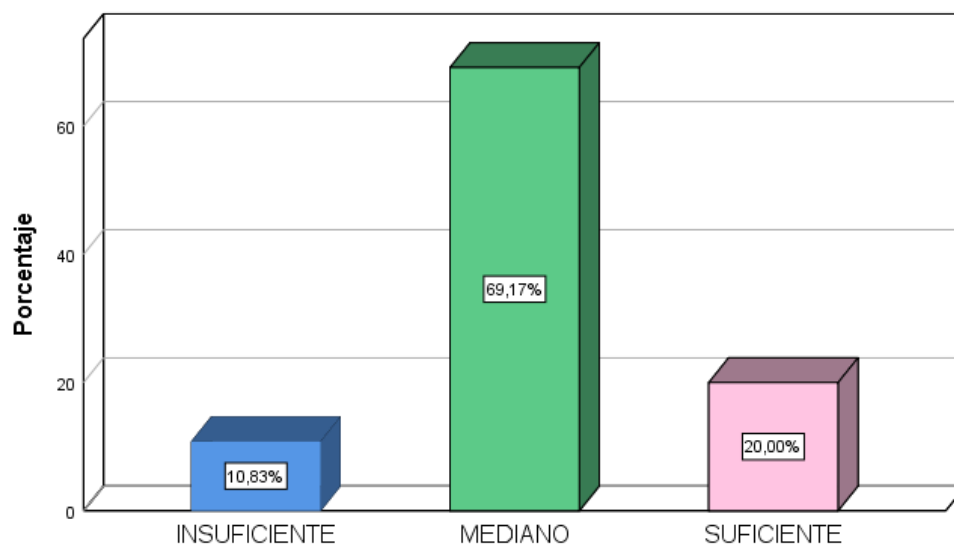


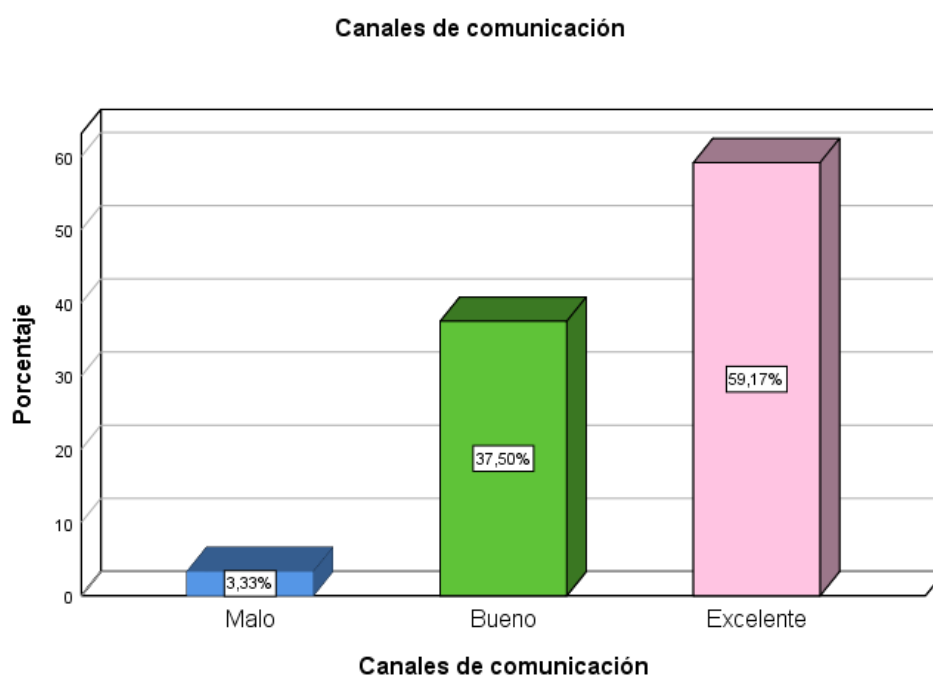
Tabla 8 y figura 2 se observa que el nivel mediano con 69,17% predomina en la variable de apoyo organizacional percibido, seguido del nivel suficiente 20,00%, insuficiente 10,83%.

Distribución de frecuencia de la muestra según dimensión Canales de Comunicación en el hospital público, San Juan de Lurigancho, 2018

Tabla 9

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	4	3,3
Bueno	45	37,5
Excelente	71	59,2
Total	120	100,0

Figura 3



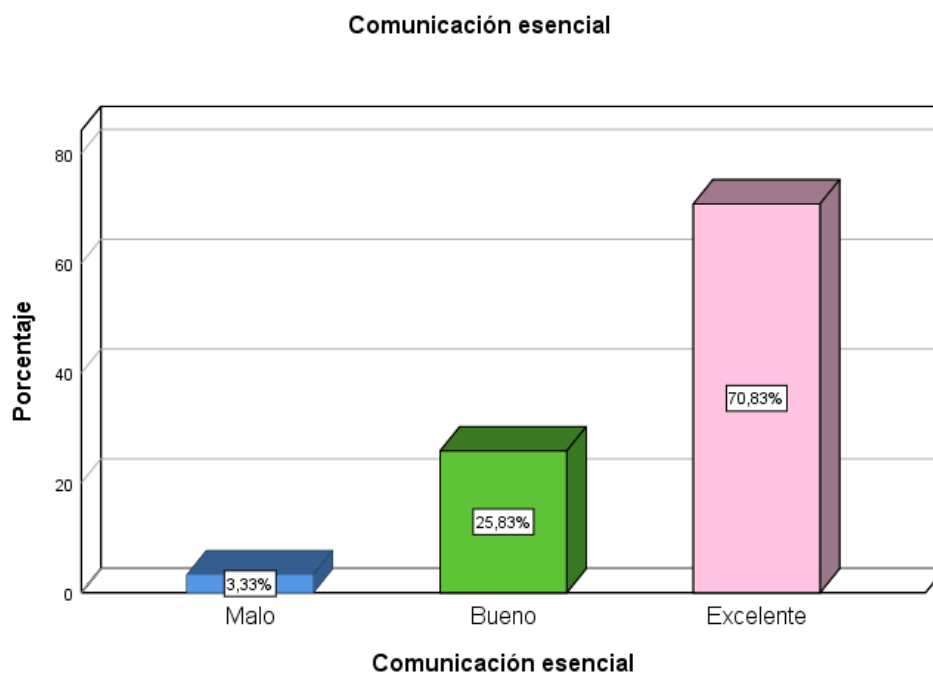
En la tabla 9 figura 3, se observa que el nivel Excelente es 59,17 % predomina en la dimensión canales de comunicación, bueno 37,50%, seguido de nivel malo 3,33%.

Distribución de la muestra según dimensión Comunicación esencial en el hospital público, San Juan de Lurigancho, 2018

Tabla 10

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	4	3,3
Bueno	31	25,8
Excelente	85	70,8
Total	120	100,0

Figura 4



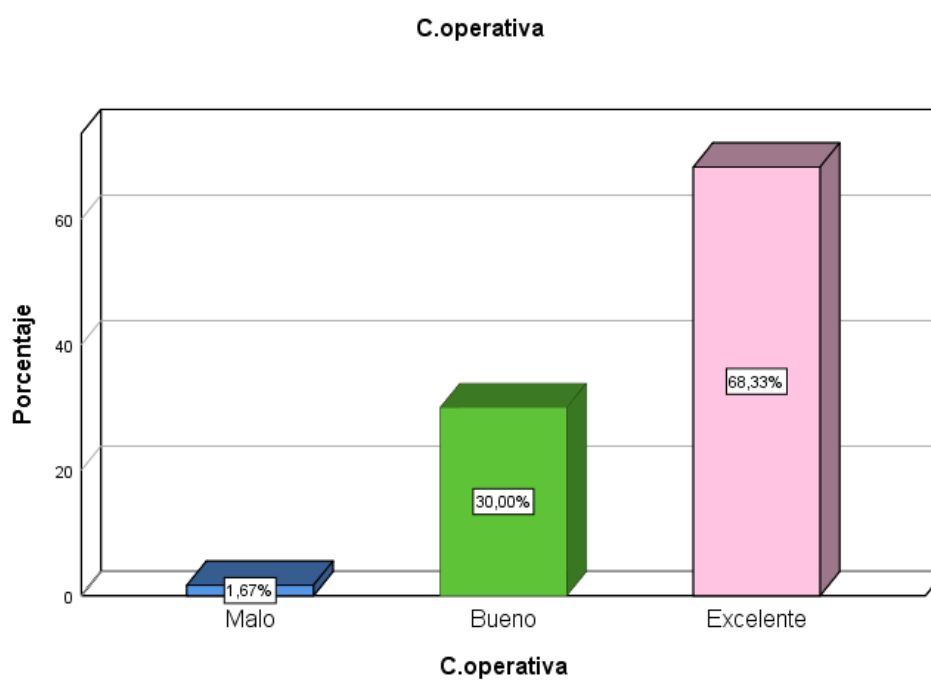
En la tabla 10 figura 4, se observa que el nivel Excelente es 70,83 % predomina en la dimensión canales de comunicación, bueno 25,83%, seguido de nivel malo 3,33%.

Distribución de la muestra según dimensión Comunicación operativa en el hospital público, San Juan de Lurigancho, 2018

Tabla 11

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	2	1,7
Bueno	36	30,00
Excelente	82	68,3
Total	120	100,0

Figura 5



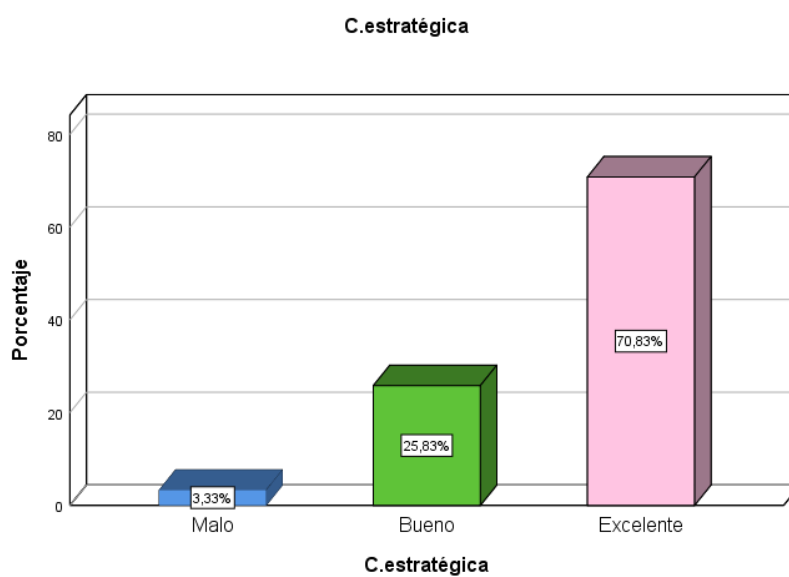
En la tabla 11 figura 5, se observa que el nivel Excelente 68,33% predomina en la dimensión comunicación operativa, seguido de nivel Bueno con 30,00%. Y malo con 1,67%.

Distribución de la muestra según dimensión Comunicación estratégica en el hospital público, San Juan de Lurigancho, 2018

Tabla 12

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	4	3,3
Bueno	31	25,8
Excelente	86	70,8
Total	120	100,0

Figura 6



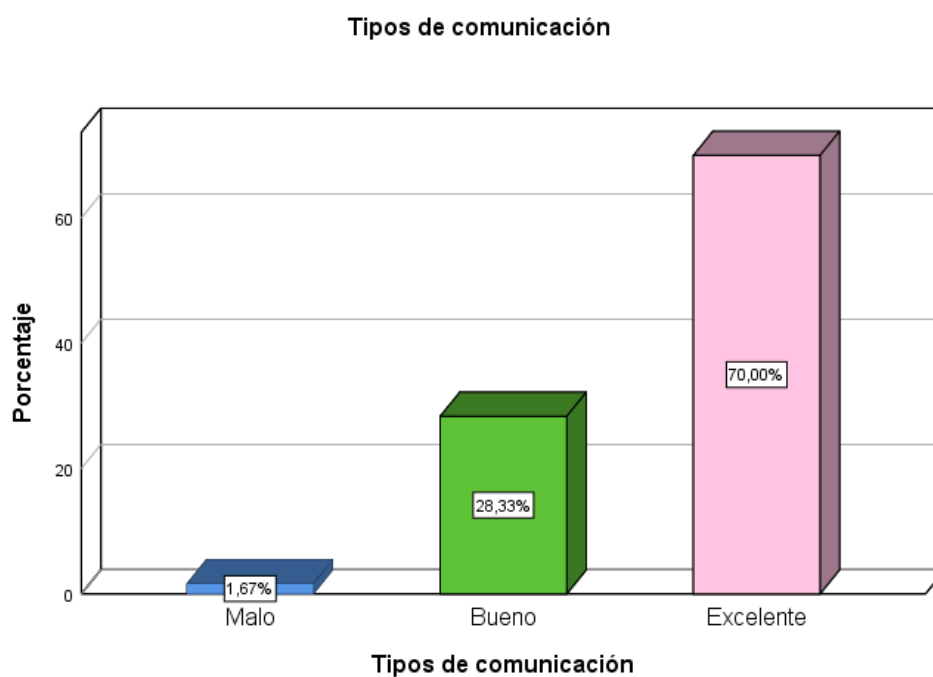
En la tabla 12 figura 6, se observa que el nivel Excelente 70,83% predomina en la dimensión comunicación estratégica, seguido de nivel bueno con 25,83 % y malo con 3,33%.

Distribución de la muestra según dimensión Tipos de Comunicación en el hospital público, San Juan de Lurigancho, 2018

Tabla 13

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	2	1,7
Bueno	34	28,3
Excelente	84	70,00
Total	120	100,0

Figura 7



En la tabla 13 figura 7, se observa que el nivel Excelente 70,00% predomina en la dimensión tipos de comunicación, seguido de nivel Bueno con 28,33 y malo con 1,67%.

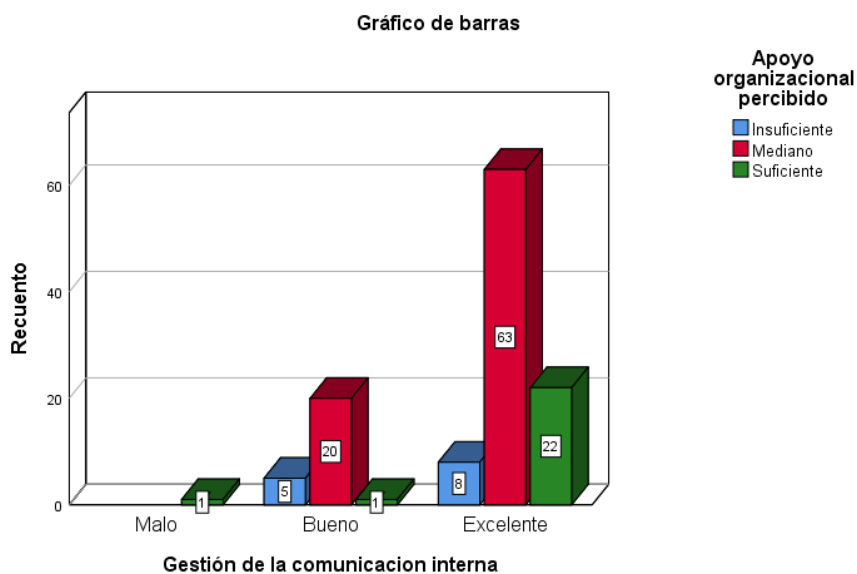
Tablas cruzadas

Tabla 14

*Tabla cruzada Gestión de la comunicación interna*Apoyo organizacional percibido*

		Apoyo organizacional percibido				
			Insuficiente	Mediano	Suficiente	Total
G.C.I	Malo	Recuento	0	0	1	1
		% dentro de G.C.I	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
	Bueno	Recuento	5	20	1	26
		% dentro de G.C.I	19,2%	76,9%	3,8%	100,0%
	Excelente	Recuento	8	63	22	93
		% dentro de G.C.I	8,6%	67,7%	23,7%	100,0%
Total	Recuento	13	83	24	120	
	% dentro de G.C.I	10,8%	69,2%	20,0%	100,0%	

Figura 8



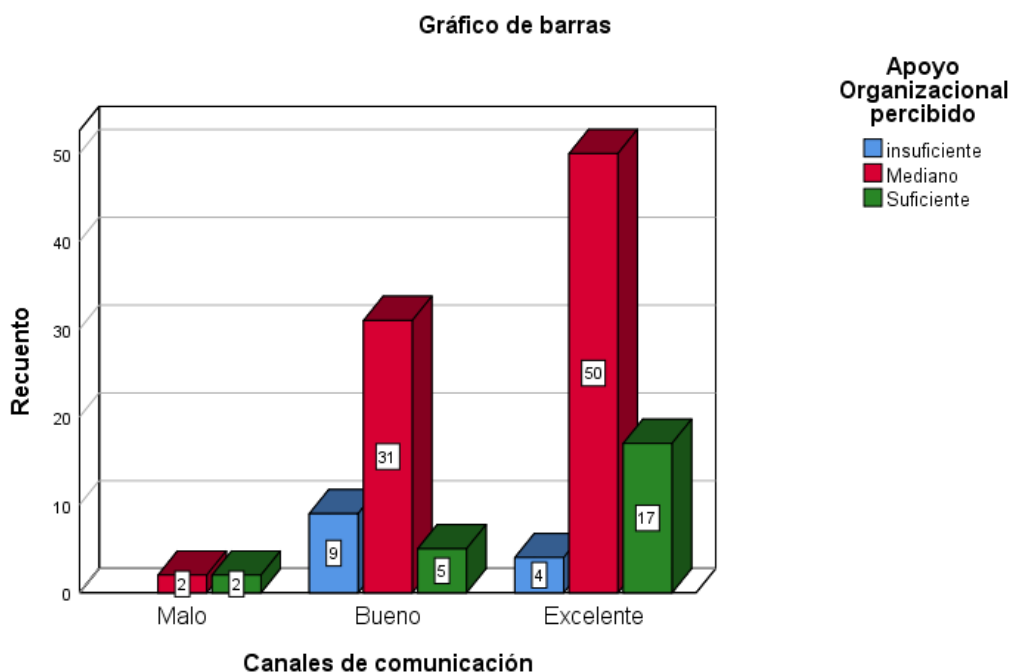
El 10,8% de los encuestados indica que el apoyo organizacional insuficiente, mientras que el 69,2% es mediano, 20,0% es suficiente, así mismo el 76,9% indica que el AOP es mediano y la GCI es buena.

Tabla 15

*Tabla cruzada Canales de comunicación*Apoyo Organizacional percibido*

		Apoyo Organizacional percibido				
		insuficiente	Mediano	Suficiente	Total	
Canales de comunicación	Malo	Recuento	0	2	2	4
		% dentro de C. comunicación	0,0%	50,0%	50,0%	100,0%
	Bueno	Recuento	9	31	5	45
		% dentro de C. comunicación	20,0%	68,9%	11,1%	100,0%
	Excelente	Recuento	4	50	17	71
		% dentro de C. comunicación	5,6%	70,4%	23,9%	100,0%
Total	Recuento	13	83	24	120	
	% dentro de C. comunicación	10,8%	69,2%	20,0%	100,0%	

Figura 9



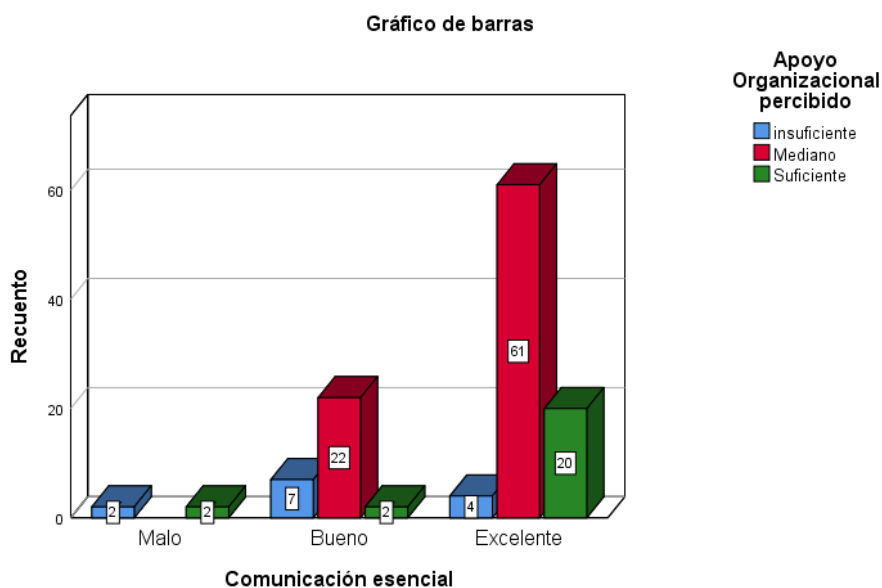
El 10,8% de los encuestados indica que el apoyo organizacional es insuficiente, mientras que el 69,2% es mediano, 20,0% es suficiente, así mismo el 70,4% indica que el apoyo organizacional es mediano y canales de comunicación es Excelente.

Tabla 16

*Tabla cruzada Comunicación esencial*Apoyo Organizacional percibido*

		Apoyo Organizacional percibido				
			insuficiente	Mediano	Suficiente	Total
Comunicación esencial	Malo	Recuento	2	0	2	4
		% dentro de C. esencial	50,0%	0,0%	50,0%	100,0%
	Bueno	Recuento	7	22	2	31
		% dentro de C. esencial	22,6%	71,0%	6,5%	100,0%
	Excelente	Recuento	4	61	20	85
		% dentro de C. esencial	4,7%	71,8%	23,5%	100,0%
Total	Recuento	13	83	24	120	
	% dentro de C. esencial	10,8%	69,2%	20,0%	100,0%	

Figura 10



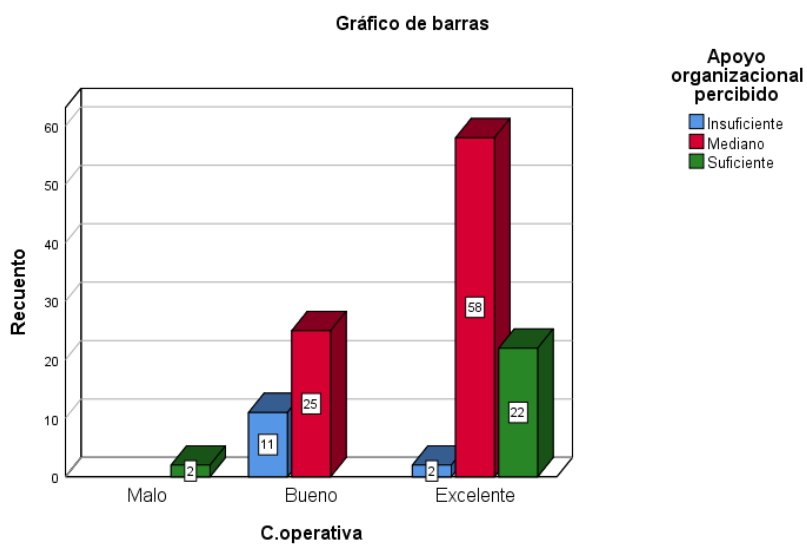
El 10,8% de los encuestados indica que el apoyo organizacional es insuficiente, mientras que el 69,2% es mediano, 20,0% es suficiente, así mismo el 71,8% indica que el AOP es mediano y la comunicación esencial es excelente.

Tabla 17

*Tabla cruzada C.operativa *Apoyo organizacional percibido*

			Apoyo organizacional percibido			Total
			Insuficiente	Mediano	Suficiente	
C.operativa	Malo	Recuento	0	0	2	2
		% dentro de C.operativa	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
	Bueno	Recuento	11	25	0	36
		% dentro de C.operativa	30,6%	69,4%	0,0%	100,0%
	Excelente	Recuento	2	58	22	82
		% dentro de C.operativa	2,4%	70,7%	26,8%	100,0%
Total	Recuento	13	83	24	120	
	% dentro de C.operativa	10,8%	69,2%	20,0%	100,0%	

Figura 11



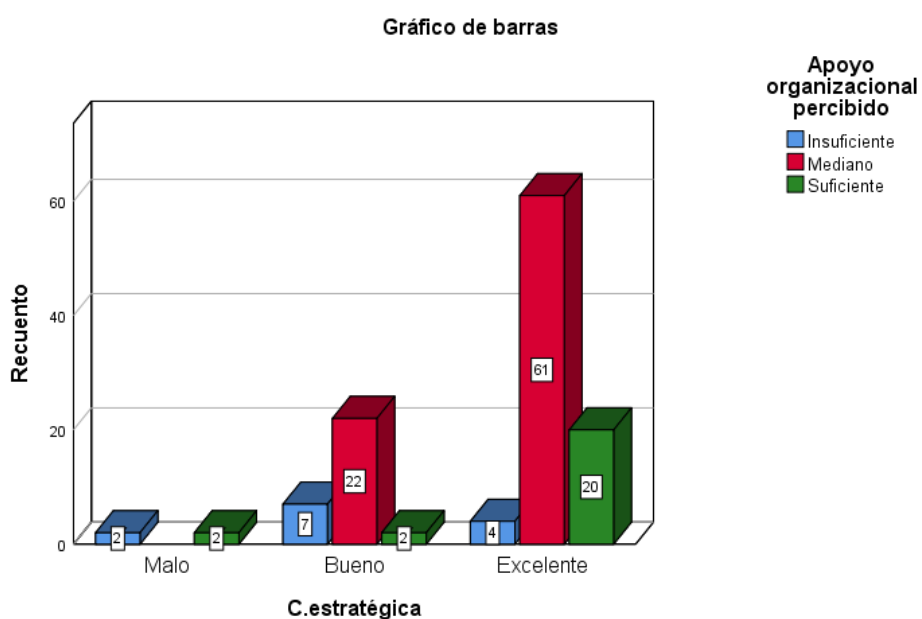
El 10,8% de los encuestados indica que el apoyo organizacional es insuficiente, mientras que el 69,2% es mediano, 20,0% es suficiente, así mismo el 70,7% indica que el AOP es mediano y la comunicación operativa es Excelente.

Tabla 18

*Tabla cruzada Comunicación estratégica*Apoyo Organizacional percibido*

		Apoyo Organizacional percibido				
		insuficiente	Mediano	Suficiente	Total	
Comunicación estratégica	Malo	Recuento	2	0	2	4
		% dentro de C. estratégica	0,0%	66,7%	33,3%	100,0%
	Bueno	Recuento	7	22	2	31
		% dentro de C. estratégica	26,9%	65,4%	7,7%	100,0%
	Excelente	Recuento	4	61	20	85
		% dentro de C. estratégica	4,7%	71,8%	23,5%	100,0%
Total	Recuento	13	83	24	120	
	% dentro de C. estratégica	10,8%	69,2%	20,0%	100,0%	

Figura 12



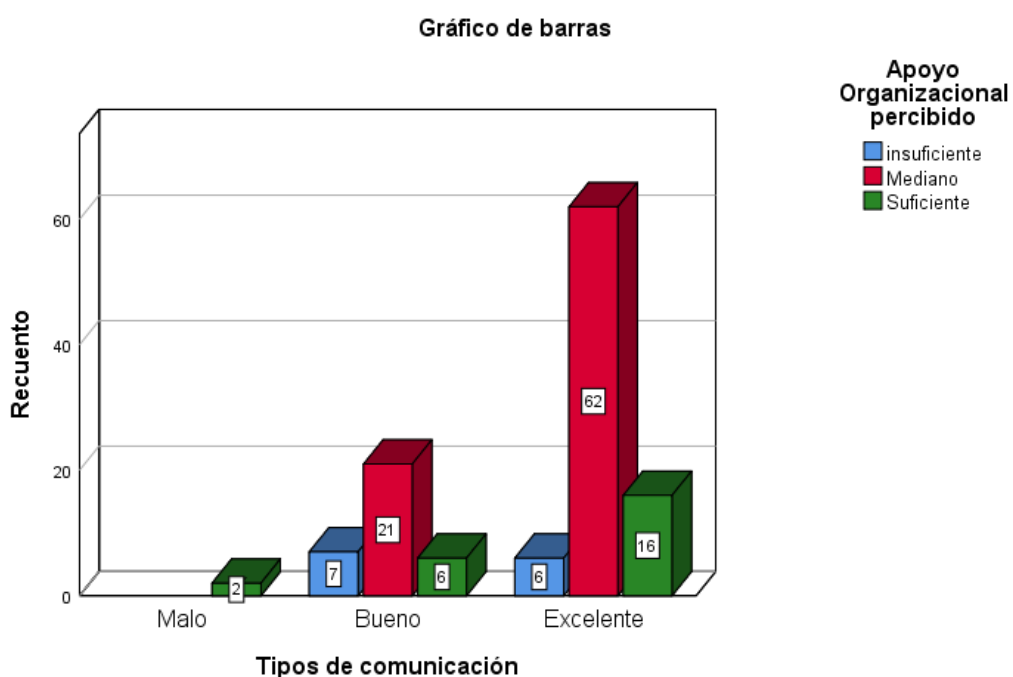
El 10,8% de los encuestados indica que el apoyo organizacional es insuficiente, mientras que el 69,2% es mediano, 20,0% es suficiente, así mismo el 71,8% indica que el AOP es mediano y la comunicación estratégica es excelente.

Tabla 19

Tabla cruzada Tipos de comunicación*Apoyo Organizacional percibido

		Apoyo Organizacional percibido				
		insuficiente	Mediano	Suficiente	Total	
Tipos de comunicación	Malo	Recuento	0	0	2	2
		% dentro de Tipos de comunicación	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
	Bueno	Recuento	7	21	6	34
		% dentro de Tipos de comunicación	20,6%	61,8%	17,6%	100,0%
	Excelente	Recuento	6	62	16	84
		% dentro de Tipos de comunicación	7,1%	73,8%	19,0%	100,0%
Total	Recuento	13	83	24	120	
	% dentro de Tipos de comunicación	10,8%	69,2%	20,0%	100,0%	

Figura 13



El 10,8% de los encuestados indica que el apoyo organizacional es insuficiente, mientras que el 69,2% es mediano y el 20,0% manifiesta que es suficiente, así mismo el 73,8% indica que el AOP es mediano y los tipos de comunicación son Excelentes.

3.3 Prueba de Normalidad

H0: Los datos de la muestra provienen de una distribución normal

H1: Los datos de la muestra no provienen de una distribución normal

Nivel de significancia: 0.05

Tabla 20

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Apoyo organizacional percibido	,366	120	,000
Gestión de la comunicación interna	,475	120	,000
Canales de Comunicación	,376	120	,000
Comunicación esencial	,436	120	,000
Comunicación operativa	,428	120	,000
Comunicación estratégica	,436	120	,000
Tipos de comunicación	,436	120	,000

En la tabla se muestra que los valores de sig < 0.05, por lo tanto, rechaza H0 se acepta que los datos de la muestra no provienen de una distribución normal, por lo tanto, para probar las hipótesis planteadas se usara el Rho de Spearman.

3.4 Análisis inferencial

Prueba de Hipótesis General

Sig < 0.05, rechazar H1

Sig > 0.05 aceptar H0

Formulamos las hipótesis estadísticas

H1 Si existe una relación significativa entre gestión de la comunicación interna y el apoyo organizacional en el hospital público San Juan de Lurigancho 2018.

H0 No existe una relación significativa entre gestión de la comunicación interna y el apoyo organizacional en el hospital público San Juan de Lurigancho 2018.

Tabla 21

			AOP	GCI
Rho de Spearman	AOP	Coeficiente de correlación	1,000	,190
		Sig. (bilateral)	.	,038
		N	120	120
	GCI	Coeficiente de correlación	,190	1,000
		Sig. (bilateral)	,038	.
		N	120	120

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

Interpretación

Como el coeficiente Rho de Spearman es ,190 y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva muy baja. Además, el nivel de significancia es menor que 0,05 esto indica que, si existe relación entre las variables, luego podemos concluir que existe una relación significativa entre ambas variables.

Prueba de hipótesis específica 1

H1 Si existe una relación significativa entre Canales de comunicación y el apoyo organizacional en el hospital público San Juan de Lurigancho 2018.

H0 No existe una relación significativa entre Canales de comunicación y el apoyo organizacional en el hospital público San Juan de Lurigancho 2018.

Tabla 22

			Canales de comunicación	AOP
Rho de Spearman	Canales de comunicación	Coeficiente de correlación	1,000	,168
		Sig. (bilateral)	.	,067
		N	120	120
	AOP	Coeficiente de correlación	,168	1,000
		Sig. (bilateral)	,067	.
		N	120	120

Interpretación

Como el coeficiente Rho de Spearman es 0,168 y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva muy baja. Además, el nivel de significancia es mayor que 0,05 esto indica que, no existe relación entre las variables, luego podemos concluir que ambas variables no se relacionan significativamente.

Prueba de hipótesis específica 2

H1 Si existe una relación significativa entre Comunicación esencial y el apoyo organizacional en el hospital público San Juan de Lurigancho 2018.

H0 No existe una relación significativa entre Comunicación esencial y el apoyo organizacional en el hospital público San Juan de Lurigancho 2018.

Tabla 23

			C esencial	AOP
Rho de Spearman	C esencial	Coeficiente de correlación	1,000	,259**
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	120	120
	AOP	Coeficiente de correlación	,259**	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	120	120

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

Interpretación

Como el coeficiente Rho de Spearman es 0,259 y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva baja. Además, el nivel de significancia es menor que 0,05 esto indica que, si existe relación entre las variables, luego podemos concluir que existe una relación significativa entre ambas variables.

Prueba de hipótesis específica 3

H1 Si existe una relación significativa entre Comunicación operativa y el apoyo organizacional en el hospital público San Juan de Lurigancho 2018.

H0 No existe una relación significativa entre Comunicación operativa y el apoyo organizacional en el hospital público San Juan de Lurigancho 2018.

Tabla 24

			C operativa	AOP
Rho de Spearman	C. operativa	Coeficiente de correlación	1,000	,374*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
	AOP	Coeficiente de correlación	,374**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

Interpretación

Como el coeficiente Rho de Spearman es 0,374 y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva baja. Además, el nivel de significancia es menor que 0,05 esto indica que, si existe relación entre las variables, luego podemos concluir que existe relación significativa entre ambas variables.

Prueba de hipótesis específica 4

H1 Si existe una relación significativa entre Comunicación estratégica y el apoyo organizacional en el hospital público San Juan de Lurigancho 2018.

H0 No existe una relación significativa entre Comunicación estratégica y el apoyo organizacional en el hospital público San Juan de Lurigancho 2018.

Tabla 25

			C estratégica	AOP
Rho de Spearman	C. estratégica	Coeficiente de correlación	1,000	,259**
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	120	120
	AOP	Coeficiente de correlación	,259**	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	120	120

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

Interpretación

Como el coeficiente Rho de Spearman es 0,259 y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva baja. Además, el nivel de significancia es menor que 0,05 esto indica que, si existe relación entre las variables, luego podemos concluir que existe relación significativa entre ambas variables.

Prueba de hipótesis específica 5

H1 Si existe una relación significativa entre Tipos de comunicación y el apoyo organizacional en el hospital público San Juan de Lurigancho 2018.

H0 No existe una relación significativa entre Tipos de comunicación y el apoyo organizacional en el hospital público San Juan de Lurigancho 2018.

Tabla 26

			Tipos de comunicación	AOP
Rho de Spearman	Tipos de comunicación	Coeficiente de correlación	1,000	,049
		Sig. (bilateral)	.	,598
		N	120	120
AOP	AOP	Coeficiente de correlación	,049	1,000
		Sig. (bilateral)	,598	.
		N	120	120

Interpretación

Como el coeficiente Rho de Spearman es 0,049 y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva muy baja. Además, el nivel de significancia es mayor que 0,05 esto indica que, no existe relación entre las variables.

IV DISCUSIÓN

La investigación tuvo como fin de estudio buscar la relación entre las variables de la GCI y AOP en el HSJL. Como también se buscó identificar por medio de los objetivos secundarios la relación que existe entre cada una de las dimensiones de la variable GCI que son: Canales de comunicación, comunicación esencial, comunicación operativa, comunicación estratégica, tipos de comunicación con la variable apoyo organizacional percibido. Donde el recojo de datos se llevó a cabo analizando estadísticamente, en ambas variables se determinaron que existe una baja correlación entre las variables, tal como se puede observar en el capítulo anterior. Al comprobarse la hipótesis general se puede asegurar que hay una relación significativa entre las principales variables. Con esto podemos afirmar que el estudio realizado por Trani (2015) “la Comunicación interna es un instrumento de gran ayuda en las organizaciones” donde tuvo como finalidad mostrar cómo fue evolucionando la comunicación interna dentro de las instituciones españolas y mostrar como la comunicación hace que el trabajador se sienta parte y es miembro importante de la organización.

En cuanto a el primer objetivo específico se busca evidenciar la relación entre canales de comunicación y AOP en el hospital público, SJL, 2018, donde se llegó a la conclusión que el hospital presenta según los datos estadísticos un 59,2% del nivel Excelente predominante en la dimensión canales de comunicación, seguido de nivel bueno con 37,5 % y malo con 3,33%. Donde no se llegó a encontrar una relación significativa con el AOP.

En base al objetivo específico 2 se busca evidenciar la relación que existe entre comunicación esencial y AOP en el hospital público SJL 2018, se tuvo en cuenta que esta dimensión refleja la sinceridad, diálogo y negociación de las personas que trabajan en el hospital, donde los encuestados manifiestan que el 70,83% poseen una comunicación esencial Excelente, 25,83% buena y 3,33 % malo. Por lo que coincidimos con los resultados de la investigación de Machicao (2014) donde se llegó a encontrar una relación muy importante entre el compromiso afectivo y el AOP.

En consecuencia al objetivo específico 3 se busca evidenciar la relación que existe entre comunicación operativa y AOP en el hospital público, SJL, 2018. Se llegó a la conclusión que el 68,33 % de los encuestados afirman que hay una excelente comunicación

operativa en el hospital mientras que el 30,00 % es buena y el 1,67 % cree que es mala ,donde podemos mencionar el estudio realizado por Miranda (2010) donde refiere que la comunicación necesita personas que interactúen apropiadamente y que hagan buen uso de los medios de comunicación asimismo Chompoy (2006) afirma que la comunicación organizacional engloba todas las actividades de comunicación que se brindan en el interior de la organización y a su vez permiten mejorar la cultura organizacional.

Con respecto al objetivo específico 4 donde se busca evidenciar la relación entre comunicación estratégica y AOP en el hospital público SJL, 2018, se tuvo en cuenta que un 70,83% de los encuestados afirmaron que poseen una excelente comunicación estratégica y un 25,8% buena y el 3,33% afirman que tienen una mala comunicación estratégica coincidimos con Miranda (2010) donde asegura que la comunicación forma parte muy importante en las relaciones humanas.

Por último el objetivo específico 5 que busca determinar la relación entre los tipos de comunicación y el AOP en el hospital público, SJL, 2018, donde contrastamos con la afirmación de Miranda (2015) que afirma que hay una relación muy importante entre las escalas ascendentes, descendentes y horizontal con las áreas de relaciones de desarrollo y estabilidad.

Es necesario poder observar que la población encuestada posee un 77,50% de excelente gestión de la comunicación interna, es una actitud favorable en cuanto a la comunicación brindada en la organización. Esto explica porque muchos de estos profesionales aceptan trabajar en este hospital, que se encuentra ubicado en un lugar muy peligroso; quizás esto también se deba a la búsqueda de estabilidad laboral.

En cuanto al AOP, los encuestados refieren un 69,2% un nivel mediano de AOP.

V CONCLUSIONES

Primera

La gestión de la comunicación interna posee una correlación positiva muy baja (Rho .190) y ($p > 0,038$) con el AOP en el hospital público, SJL, 2018.

Segunda

La dimensión canales de comunicación tiene una correlación positiva muy baja (Rho= ,168) y ($p > 0,067$) con el AOP en el hospital público, SJL, 2018.

Tercera

La dimensión comunicación esencial tiene una correlación positiva baja (Rho= ,259) y ($p < ,004$) con el AOP en el hospital público, SJL, 2018.

Cuarta

La dimensión comunicación operativa tiene una correlación positiva baja (Rho= ,374) y ($p < ,000$) con el AOP en el hospital público, S J L, 2018.

Quinta

La dimensión comunicación estratégica tiene una correlación positiva baja (Rho= ,259) y ($p < ,004$) con el AOP en el hospital público, SJL, 2018.

Sexta

La dimensión tipos de comunicación tiene una correlación positiva muy baja (Rho= ,0049) y ($p < ,598$) con el AOP en el hospital público, SJL, 2018.

VI. RECOMENDACIONES

Primero:

A las direcciones de los hospitales públicos promover la utilización de los instrumentos citados en el estudio para conocer el nivel de GCI y apoyo organizacional, con el fin de lograr mejorar su rendimiento, iniciativa y esto a su vez lograr ventajas competitivas para la institución.

Segundo:

A la dirección administrativa: ver a cada uno de los trabajadores como colaboradores de quienes dependen los resultados finales, y entender el vínculo de este con la organización es esencial para promover su productividad y rendimiento.

Tercero:

A la subdirección: incentivar fuertemente la filosofía empresarial que considera al trabajador un cliente interno de la organización y le brinde de esta forma más apoyo organizacional.

VII. REFERENCIAS

- Andrade, H (2010) *Comunicación Organizacional Interna, Proceso, Disciplina y técnica*. Madrid, España: Editorial Netbiblo.
- Ascuren, Ana. (2008) *Guía de Buenas Practicas de Comunicación Interna*. Madrid España: Editorial FEAPS.
- Antunez, S. y Cáceres,(2013).*Apoyo organizacional percibido y variables sociodemográficas como variables explicativas del compromiso organizacional, en una empresa de servicios financieros de la Región del Maule*, Recuperación en: http://dspace.utralca.cl/birstream/1950/9617/2/antunez_contreras.pdf.
- Berges, L.(2011) *Gestión de empresas de comunicación.*, España: Editorial CS.Sevilla.
- Charry, Héctor. (2018) La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Comunicación*, 9(1) ,25-34. Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682018000100003&Ing=es&tlng=es.
- Chiang,M. (2012) *Comunicación Interna. Dirección y Gestión de Empresas*. Málaga, España: Editorial Vértice.
- Dessler, G (1996). *Administración de Recursos Humanos*. México: Editorial Pearson educación.
- Eisenberger, R., Huntinton, R.,Hutchinson, S. y Sowa, D. (1986). *Introducción to organizational Perceived support theory*. Recuperado de http://classweb.uh.edu/eisenberger/wp-content/uploads/sites/21/2018/05/22_Perceived_Organizational_Support.pdf.
- Fiske, Susan. (1984). *Social Cognition*.New York: Editorial Mc Graw-Hill Ryerson

- Littlewood, H. (2003). *Meta análisis del Apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en organizaciones mexicanas*. Recuperado de <http://revista.cinzel.com.co/index.php/RPO/article/view/46/46>
- Machicao, C.(2014). *Apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en una empresa de servicios*. La Paz, Bolivia: Universidad Católica Boliviana San Pablo. Recuperado de http://bibvirtual.ucb.edu.bo/tesis/ucb_psi/2018/Machicao_mc/
- Lucas Marín. (1997) *La comunicación en la Empresa y en las Organizaciones*. Barcelona, España: Editorial Colección Boch Comunicación.
- Libaert, T. (2006) *El plan de Comunicación Organizacional*. México: Editorial Limusa
- Miranda, Ana. (2010) *La comunicación estratégica como herramienta para la resolución de conflictos: Un estudio de caso* (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Montero, Marisol. (2014) *Comunicación interna y gestión organizacional en la Institución Educativa Micaela Bastidas, distrito de Iquitos 2013*. (Tesis de maestría).Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, Perú.
- Roca, Sheila. (2012) *Relación entre la comunicación interna y la cultura organizacional de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga – Ayacucho*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.
- Rojas, A (2000) *La comunicación Organizacional Productora de Redes de Conocimiento y Sentido Individual y Colectivo*. En: Contribuciones 2000 Imagen de las Instituciones. Buenos Aires, Argentina: Editorial CIEDLA

Trani, Juan. (2015) *La comunicación interna. Una herramienta al servicio de las organizaciones.* (Tesis de Master). DAS Internacional. Universidad de Barcelona, España.

Zurita, P. (2013) *Propuesta de Estrategia de Comunicación Interna en Diario, El Universo.* Universidad Católica de Guayaquil. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/1928/1/T-UCSG-POS-MCO>
Recuperado el 13/11/2018

VIII ANEXOS

• Matriz de consistencia	74
• Ficha técnica de encuesta para medir gestión de la comunicación interna.	75
• Ficha técnica de encuesta para medir AOP	76
• Consentimiento informado	77
• Instrumento para medir la gestión de la comunicación interna	78
• Instrumento para medir el apoyo organizacional percibido	79
• Base de datos de la investigación	80
• Resultados del Turnitin	81
• Acta de aprobación de originalidad de tesis	82
• Carta de presentación	83
• Circular de jefes de departamentos	84
• Constancia del aprobación del comité de ética del hospital	85
• Carta de aprobación de desarrollo de trabajo de investigación	86
• Fotos de la ejecución	87
• Autorización de publicación de tesis	90
• Autorización de la versión final del trabajo de investigación	91
• Artículo científico	92

Anexo 1 : MATRIZ DE CONSISTENCIA:

GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y APOYO ORGANIZACIONAL PERCIBIDO EN EL HOSPITAL PÚBLICO, SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2018

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DISEÑO METODOLOGICO																																																								
<p>GENERAL ¿Qué relación existe entre gestión de la comunicación interna y el apoyo organizacional percibido en el Hospital público San Juan de Lurigancho 2018?</p> <p>Problema específico 1 ¿Qué relación existe entre canales de comunicación interna y el apoyo organizacional percibido en el hospital público San Juan de Lurigancho 2018?</p> <p>Problema específico 2 ¿Qué relación existe entre la comunicación esencial y el apoyo organizacional percibido en el hospital público San Juan de Lurigancho 2018?</p> <p>Problema específico 3 ¿Qué relación existe entre comunicación operativa y el apoyo organizacional percibido en el hospital público San Juan de Lurigancho 2018?</p> <p>Problema específico 4 ¿Qué relación existe entre la comunicación estratégica y el apoyo organizacional percibido en el hospital público San Juan de Lurigancho 2018?</p> <p>Problema específico 5 ¿Qué relación existe entre tipos de comunicación y el apoyo organizacional percibido en el hospital público San Juan de Lurigancho 2018?</p>	<p>GENERAL Determinar la relación entre la gestión de la comunicación interna y el apoyo organizacional percibido en el hospital público San Juan de Lurigancho 2018.</p> <p>Objetivo específico 1 Determinar la relación entre canales de comunicación interna y el apoyo organizacional percibido en el hospital público San Juan de Lurigancho 2018.</p> <p>Objetivo específico 2 Determinar la relación entre la comunicación esencial y el apoyo organizacional percibido en el hospital público San Juan de Lurigancho 2018.</p> <p>Objetivo específico 3 Determinar la relación entre comunicación operativa y el apoyo organizacional percibido en el hospital público San Juan de Lurigancho 2018.</p> <p>Objetivo específico 4 Determinar la relación entre comunicación estratégica y el apoyo organizacional percibido en el hospital público San Juan de Lurigancho 2018.</p> <p>Objetivo específico 5 Determinar la relación entre tipos de comunicación y el apoyo organizacional percibido en el hospital público San Juan de Lurigancho 2018.</p>	<p>Hipótesis general Existe una relación significativa entre gestión de la comunicación interna y el apoyo organizacional en el hospital público San Juan de Lurigancho 2018.</p> <p>Hipótesis específica 1 Existe una relación significativa entre canales de comunicación y el apoyo organizacional en el hospital público San Juan de Lurigancho 2018.</p> <p>Hipótesis específica 2 Existe una relación significativa entre comunicación esencial y el apoyo organizacional en el hospital público San Juan de Lurigancho 2018.</p> <p>Hipótesis específica 3 Existe una relación significativa entre comunicación operativa y el apoyo organizacional en el hospital público San Juan de Lurigancho 2018.</p> <p>Hipótesis específica 4 Existe una relación significativa entre comunicación estratégica y el apoyo organizacional en el hospital público San Juan de Lurigancho 2018.</p> <p>Hipótesis específica 5 Existe una relación significativa entre tipos de comunicación y el apoyo organizacional en el hospital público San Juan de Lurigancho 2018.</p>	<p>Variable 1 Gestión de la comunicación interna Es el conjunto de actividades que realizan dentro de una entidad para comunicar diferentes mensajes.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>dimensión</th> <th>indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Categorías o valoración</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Canales de comunicación interna</td> <td rowspan="2">- Orales - Escritos - Electrónicos</td> <td>Ítem 01</td> <td rowspan="2">- 14-18 Excelente - 9-13 Bueno - 3-8 Malo</td> </tr> <tr> <td>Ítem 02 Ítem 03</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Comunicación esencial</td> <td rowspan="3">- Sinceridad - Apertura al diálogo - Capacidad de negociación</td> <td>Ítem 04</td> <td rowspan="3">- 14-18 Excelente - 9-13 Bueno - 3-8 Malo</td> </tr> <tr> <td>Ítem 05</td> </tr> <tr> <td>Ítem 06</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Comunicación operativa</td> <td rowspan="2">- Oportunidad - Capacidad de relación</td> <td>Ítem 07</td> <td rowspan="2">- 14-18 Excelente - 9-13 Bueno - 3-8 Malo</td> </tr> <tr> <td>Ítem 08 Ítem 09</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Comunicación estratégica</td> <td rowspan="2">- Contacto físico - Amabilidad - Escucha</td> <td>Ítem 10</td> <td rowspan="2">- 14-18 Excelente - 9-13 Bueno - 3-8 Malo</td> </tr> <tr> <td>Ítem 11 Ítem 12</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Tipo de comunicación</td> <td rowspan="3">- Descendente - Ascendente - Horizontal</td> <td>Ítem 13</td> <td rowspan="3">- 14-18 Excelente - 9-13 Bueno - 3-8 Malo</td> </tr> <tr> <td>Ítem 14</td> </tr> <tr> <td>Ítem 15</td> </tr> </tbody> </table> <p>Variable 2 Apoyo organizacional percibido Se define operacionalmente como la percepción del trabajador en el HSJL</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>dimensión</th> <th>indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Categorías o valoración</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="16">Apoyo Organizacional percibido</td> <td rowspan="8">Satisfacción de necesidades socio afectivas</td> <td>Ítem 01</td> <td rowspan="8">66 a 119 = suficiente 52 a 85 = mediano 17 a 51 = insuficiente</td> </tr> <tr> <td>Ítem 02</td> </tr> <tr> <td>Ítem 04</td> </tr> <tr> <td>Ítem 05</td> </tr> <tr> <td>Ítem 06</td> </tr> <tr> <td>Ítem 08</td> </tr> <tr> <td>Ítem 12</td> </tr> <tr> <td>Ítem 14</td> </tr> <tr> <td rowspan="8">Sensación de reconocimiento</td> <td>Ítem 03</td> <td rowspan="8">17 a 51 = insuficiente</td> </tr> <tr> <td>Ítem 07</td> </tr> <tr> <td>Ítem 09</td> </tr> <tr> <td>Ítem 10</td> </tr> <tr> <td>Ítem 11</td> </tr> <tr> <td>Ítem 15</td> </tr> <tr> <td>Ítem 16</td> </tr> <tr> <td>Ítem 17</td> </tr> </tbody> </table>	dimensión	indicadores	Ítems	Categorías o valoración	Canales de comunicación interna	- Orales - Escritos - Electrónicos	Ítem 01	- 14-18 Excelente - 9-13 Bueno - 3-8 Malo	Ítem 02 Ítem 03	Comunicación esencial	- Sinceridad - Apertura al diálogo - Capacidad de negociación	Ítem 04	- 14-18 Excelente - 9-13 Bueno - 3-8 Malo	Ítem 05	Ítem 06	Comunicación operativa	- Oportunidad - Capacidad de relación	Ítem 07	- 14-18 Excelente - 9-13 Bueno - 3-8 Malo	Ítem 08 Ítem 09	Comunicación estratégica	- Contacto físico - Amabilidad - Escucha	Ítem 10	- 14-18 Excelente - 9-13 Bueno - 3-8 Malo	Ítem 11 Ítem 12	Tipo de comunicación	- Descendente - Ascendente - Horizontal	Ítem 13	- 14-18 Excelente - 9-13 Bueno - 3-8 Malo	Ítem 14	Ítem 15	dimensión	indicadores	Ítems	Categorías o valoración	Apoyo Organizacional percibido	Satisfacción de necesidades socio afectivas	Ítem 01	66 a 119 = suficiente 52 a 85 = mediano 17 a 51 = insuficiente	Ítem 02	Ítem 04	Ítem 05	Ítem 06	Ítem 08	Ítem 12	Ítem 14	Sensación de reconocimiento	Ítem 03	17 a 51 = insuficiente	Ítem 07	Ítem 09	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 15	Ítem 16	Ítem 17	<p>Es un proyecto de investigación cuantitativo de tipo observacional, prospectivo de corte correlacional.</p> <p>POBLACION Y MUESTRA</p> <p>Población : Los 1175 trabajadores del HSJL</p> <p>Criterio de exclusión:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trabajadores que estén con permiso • Trabajadores que estén de vacaciones • Trabajadores que no deseen participar <p>Muestra: Para la estimación tamaño de la muestra, se utilizó la fórmula propuesta por Sierra Bravo (1995).</p> $n = \frac{z^2 \cdot N \cdot p \cdot q}{\epsilon^2 \cdot (N - 1) + z^2 \cdot p \cdot q}$ <p>Donde n = 120 personas</p>
dimensión	indicadores	Ítems	Categorías o valoración																																																									
Canales de comunicación interna	- Orales - Escritos - Electrónicos	Ítem 01	- 14-18 Excelente - 9-13 Bueno - 3-8 Malo																																																									
		Ítem 02 Ítem 03																																																										
Comunicación esencial	- Sinceridad - Apertura al diálogo - Capacidad de negociación	Ítem 04	- 14-18 Excelente - 9-13 Bueno - 3-8 Malo																																																									
		Ítem 05																																																										
		Ítem 06																																																										
Comunicación operativa	- Oportunidad - Capacidad de relación	Ítem 07	- 14-18 Excelente - 9-13 Bueno - 3-8 Malo																																																									
		Ítem 08 Ítem 09																																																										
Comunicación estratégica	- Contacto físico - Amabilidad - Escucha	Ítem 10	- 14-18 Excelente - 9-13 Bueno - 3-8 Malo																																																									
		Ítem 11 Ítem 12																																																										
Tipo de comunicación	- Descendente - Ascendente - Horizontal	Ítem 13	- 14-18 Excelente - 9-13 Bueno - 3-8 Malo																																																									
		Ítem 14																																																										
		Ítem 15																																																										
dimensión	indicadores	Ítems	Categorías o valoración																																																									
Apoyo Organizacional percibido	Satisfacción de necesidades socio afectivas	Ítem 01	66 a 119 = suficiente 52 a 85 = mediano 17 a 51 = insuficiente																																																									
		Ítem 02																																																										
		Ítem 04																																																										
		Ítem 05																																																										
		Ítem 06																																																										
		Ítem 08																																																										
		Ítem 12																																																										
		Ítem 14																																																										
	Sensación de reconocimiento	Ítem 03	17 a 51 = insuficiente																																																									
		Ítem 07																																																										
		Ítem 09																																																										
		Ítem 10																																																										
		Ítem 11																																																										
		Ítem 15																																																										
		Ítem 16																																																										
		Ítem 17																																																										

Anexo 2: Ficha técnica - encuesta para medir Gestión de la comunicación interna

FICHA TÉCNICA – GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA	
INSTRUMENTO	CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA
Autor	Mg. Hector Omar Charry Condor
Año de edición	2016
País de Origen	Peru
Ambito de aplicación	Entidades públicas y privadas
Administración	individual
Objetivo	Determinar el nivel de Gestión de la comunicación interna
Duración	10 m
Dimensiones	Canales de comunicación
	Comunicación esencial
	Comunicación operativa
	Comunicación estratégica
	Tipos de comunicación
Campo de aplicación	Trabajadores de las organizaciones
Validez y confiabilidad	Fue sometido a la prueba estadística de Alfa de Crombach cuyo resultado fue 0,984 por lo tanto el instrumento tiene una alta consistencia porque el valor es mayor a 0,8, siendo válido en su constructo.
Calificación	Totalmente en desacuerdo
	En desacuerdo
	Ligeramente en desacuerdo
	Ligeramente de acuerdo
	De acuerdo
	Totalmente de acuerdo

Anexo 3: Ficha técnica - encuesta para medir Apoyo organizacional

FICHA TÉCNICA – APOYO ORGANIZACIONAL PERCIBIDO	
INSTRUMENTO	CUESTIONARIO PARA MEDIR APOYO ORGANIZACIONAL PERCIBIDO
Autor	Eisenberger, Huntington y Sowa
Año de edición	1986
País de Origen	Estados Unidos
Ambito de aplicación	Entidades públicas y privadas
Administración	individual
Objetivo	Determinar el nivel de Apoyo organizacional percibido
Duración	10 m
Dimensiones	Es unidimensional (Armeli, Eisenberger, Fasolo y Lynch, 1998); Eisenberger et al. 1990; Lynch, Eisenberger y Armeli, 1999; Shore y Tetrick, 1991; Shore y Wayne, 1993).
Campo de aplicación	Trabajadores de las organizaciones
Validez y confiabilidad	Fue sometido a la prueba estadística de Alfa de Crombach cuyo resultado fue 0,97 por lo tanto el instrumento tiene una alta consistencia porque el valor es mayor a 0,8, siendo válido en su constructo.
Calificación	Totalmente en desacuerdo
	Moderadamente en desacuerdo
	Débilmente en desacuerdo
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo
	Débilmente de acuerdo
	Moderadamente de acuerdo
	Totalmente de acuerdo

Anexo 4: Carta de Consentimiento Informado

Yo, identificado con DNI_____ afirmo que se ha hecho conocer cómo voy a formar parte de este trabajo de investigación siendo el tema “Gestión de la comunicación interna y el apoyo organizacional en el Hospital público, San Juan de Lurigancho, 2018”. Mis resultados que se obtengan con la participación de este estudio en el cual no se revelara mi identidad.

Respetando de aceptar o no aceptar colaborando en esta investigación, pudiendo retirarme si es que lo desee, sin verme afectado en cualquier momento.

Por lo antes mencionado declaro conocer:

-Haber sido informado del estudio a realizarse.

-Mi participación es voluntaria.

-Absolverme preguntas que tenga en relación al estudio.

-Mi participación es voluntaria.

-Puedo no participar del estudio y retirarme en el momento que crea conveniente sin verme afectado.

-Los resultados en relación a mi persona se mantendrán en confidencia.

Por lo antes manifestado voluntariamente autorizo para colaborar con la investigación

Lima, __ de _____ del 2018

Firma del participante
Teléfono para contacto_____

Zuñiga Sheila
Investigador

Anexo 5: Instrumento para medir la Gestión de la comunicación interna en el hospital San Juan de Lurigancho

Charry (2017)

Introducción

Estimado(a) trabajador(a) en la presente encuesta que forma parte de un trabajo de investigación orientado a identificar el manejo de la comunicación interna en el hospital San Juan de Lurigancho, cuyos resultados contribuirán a una mejora institucional.

Por favor responder las preguntas con mayor sinceridad posible. Es personal y anónimo.

N°	PREGUNTAS	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ligeramente en desacuerdo	Ligeramente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Canales de comunicación							
01	Se promueve el uso del canal oral o verbal para la comunicación y retroalimentación que recibe usted						
02	Se promueve el uso del canal escrito como medio para que se comuniquen con usted						
03	Se promueve el uso del correo electrónico como medio para que se comuniquen con usted						
Comunicación esencial							
04	La comunicación entre jefes y personal es sincera						
05	Los trabajadores en general siempre están dispuestos al dialogo						
06	Los jefes tienen adecuada capacidad de negociación con los trabajadores						
Comunicación operativa							
07	Los jefes se relacionan con los trabajadores oportunamente						
08	Los trabajadores se relacionan entre si oportunamente						
09	Los trabajadores saben en que momento deben conversar con los jefes						
Comunicación estratégica							
10	Los trabajadores se saludan con un apretón de manos y/o abrazo						
11	Los trabajadores se saludan con amabilidad						
12	Los trabajadores saben escucharse entre ellos						
Tipos de comunicación							
13	Se utiliza adecuadamente la comunicación de jefe a trabajador (comunicación descendente) para favorecer la transmisión de información						
14	El personal subalterno hace uso de la comunicación ascendente con el propósito de dar cuenta e informar de las acciones encargadas por los jefes						
15	Se utiliza la comunicación entre jefes y trabajadores (comunicación horizontal) como una herramienta útil para favorecer la coordinación de actividades						

Datos generales

01	Edad:
02	Sexo : Masculino () femenino ()
03	Tiempo de servicio :
04	Condición laboral : nomb() CAS () terce () otros ()
05	Tipo de cargo : jefe de área () colaborador ()

Anexo 6: Instrumento para medir el apoyo organizacional Percibido

Eisenberger et.al.1986

- Lea cuidadosamente las preguntas del cuestionario antes de contestar
- Marque el numero en el recuadro de cada pregunta que describa mejor su respuesta
- No hay respuestas malas ni buenas, solo se requiere su opinión.

1	2	3	4	5	6	7
Totalmente en desacuerdo	Moderadamente en desacuerdo	Débilmente en desacuerdo	Ni en acuerdo Ni en desacuerdo	Débilmente de acuerdo	Moderadamente de acuerdo	Totalmente de acuerdo

N°	ITEM	PUNTUACION
1	La organización valora mi contribución a su mejoramiento	
2	Si la organización pudiera contratar a alguien con un salario mas bajo para que me reemplazarme, lo haría.	
3	La organización falla en apreciar cualquier esfuerzo adicional de mi parte.	
4	La organización considera mis objetivos y valores.	
5	La organización ignoraría cualquier queja mía.	
6	La organización desatiende mis intereses, cuando toma decisiones que me afectan.	
7	La ayuda de la organización esta disponible cuando tengo un problema.	
8	La organización realmente se ocupa de mi bienestar.	
9	La organización esta dispuesta a esforzarse por ayudarme a ejecutar mi trabajo lo mejor que pueda.	
10	Aunque yo hiciese el mejor trabajo posible, la organización no lo notaria.	
11	La organización esta dispuesta a ayudarme cuando necesito un favor especial.	
12	La organización se interesa por mi satisfacción general en el trabajo.	
13	Si le dieran oportunidad, la organización se aprovecharía de mi.	
14	La organización muestra muy poca preocupación por mi.	
15	La organización se interesa por mis opiniones.	
16	La organización se enorgullece por mis logros en el trabajo.	
17	La organización procura hacer mi trabajo tan interesante como sea posible.	

Anexo 7: Base de datos de la investigación

Datos generales				GESTION DE LA COMUNICACION INTERNA													APOYO ORGANIZACIONAL PERCIBIDO																								
N°	edad	sexo	tiemycond	cargo	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	A13	A14	A15	A16	A17					
1	25	1	4	3	2	4	4	4	2	4	2	4	4	2	2	4	2	4	4	2	2	5	5	2	5	5	1	4	2	5	1	4	5	1	1	1	1				
2	32	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
3	25	2	3	3	1	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	7	7	6	5	7	7	6	5	7	6	5	4	6	7	6	7	6			
4	32	2	4	2	2	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	4	6	1	5	7	5	5	6	6	5	1	5	5	6	6	6			
5	27	2	5	3	2	5	5	2	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	6	5	5	6	4	4	6	6	4	4	6	6	4	4	5	4	5			
6	34	2	9	1	2	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	1	6	2	1	7	5	7	2	7	6	5	1	6	7	7	7			
7	34	2	10	1	2	5	4	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	7	1	1	7	1	1	7	1	1	7	6	7	1	7	7	1	1	7	7	7		
8	20	2	5	1	2	5	4	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	1	2	7	1	1	7	6	7	1	7	7	1	1	7	7	7	6	6		
9	43	1	10	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	1	2	6	1	1	6	6	6	1	7	6	1	1	6	6	6	6			
10	29	2	1	4	2	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	6	1	1	6	1	1	6	6	6	1	6	2	1	6	2	1	6	6	6		
11	38	2	8	1	2	6	4	6	6	5	5	5	6	6	5	5	5	4	6	7	1	1	6	2	4	4	4	4	4	4	6	6	1	3	6	6	1	1	1		
12	27	1	2	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	2	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
13	25	1	2	3	1	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	2	5	6	6	7	6	5	7	6	5	6	6	6	7	6	7		
14	48	1	10	1	2	5	6	6	6	5	5	5	6	6	5	5	5	5	5	6	6	1	1	7	1	1	6	7	6	1	7	6	1	7	6	1	1	7	6	6	
15	38	1	6	1	2	5	5	6	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	6	1	6	4	4	4	4	5	5	6	6	6	6	3	3	5	4	6	6		
16	39	2	9	1	2	2	5	5	4	3	4	3	3	5	4	3	4	3	4	5	3	5	6	2	2	3	6	4	3	6	1	2	7	3	2	1	2	1	2		
17	43	2	8	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	7	1	7	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
18	26	2	4	3	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	1	3	6	3	3	5	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5		
19	28	2	1	4	2	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	3	7	7	5	4	6	7	7	6	6	7	2	2	7	2	7	6	6		
20	43	1	15	1	2	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
21	29	2	2	3	2	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	6	6	4	4	1	3	3	4	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4		
22	23	2	1	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	7	6	6	4	5	7	6	5	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3		
23	35	1	3	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7		
24	53	2	10	1	2	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	6	1	2	6	6	7	3	6	7	1	1	7	7	1	7	7	7	
25	56	2	28	1	1	4	2	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	6	2	5	5	6	2	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	44	2	4	1	2	5	2	2	4	3	3	3	3	5	4	3	3	4	4	4	5	6	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	43	1	19	1	2	4	5	2	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	30	1	6	3	2	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	2	4	5	3	5	5	6	5	4	3	3	2	5	6	5	6	5	6	6	
29	37	1	2	3	2	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	1	4	7	5	4	6	2	4	6	4	5	7	1	4	2	4	2	4	2	
30	51	1	16	1	1	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	7	5	6	1	5	7	7	7	3	7	5	3	7	5	3	7	7	7		
31	42	2	5	3	2	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	1	1	7	6	1	6	7	6	1	5	5	1	1	7	6	6	6		
32	51	2	17	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	7	3	6	2	4	6	1	1	4	5	4	4	6	6	5	3	6	6	6		
33	28	2	7	3	2	4	5	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	6	6	1	6	2	3	6	3	2	2	1	1	1	2	3	6	4	6	2	1	1	
34	40	1	10	1	2	5	6	6	6	5	5	5	6	6	5	5	5	6	6	6	6	1	1	7	1	1	6	7	6	1	7	6	1	7	6	1	1	7	6	7	
35	39	1	6	1	2	5	5	6	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	6	1	6	4	4	4	4	5	5	6	6	6	6	6	3	3	5	4	6	6	
36	42	2	9	1	2	2	5	5	4	3	4	3	3	5	4	3	4	3	4	5	3	3	5	6	2	2	3	6	4	3	6	1	2	7	3	2	1	2	1	2	
37	38	2	8	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	7	1	7	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
38	30	1	3	2	2	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	1	1	7	1	1	7	7	7	1	7	7	1	1	1	1	1	1	1	1	
39	33	2	3	4	2	5	1	3	4	5	3	5	5	5	4	5	3	3	5	5	4	1	7	6	3	5	6	5	4	5	5	1	4	5	5	4	5	5	4	2	2
40	34	1	5	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	2	5	2	6	2	2	2	6	2	2	7	6	2	2	2	2	
41	66	1	34	1	2	1	2	6	5	5	5	5	6	5	5	5	6	6	6	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
42	21	1	1	3	2	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	1	4	4	3	4	6	6	4	5	5	3	3	4	3	4	4	4	
43	47	2	8	2	2	4	4	4	4	3	3	3	3	5	4	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	34	2	10	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	2	5	6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
45	47	1	20	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	2	5	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
46	40	2	12	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	2	5	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
47	37	1	7	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	2	5	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
48	45	2	20	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	2	5	2	5	2	2	2	2										

Anexo 8: Turnitin

feedback studio | Zuñiga Sheila 09-07-19 | /0 | 1 de 2

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Gestión de la comunicación interna y apoyo organizacional percibido en el Hospital Público, San Juan de Lurigancho, 2018.

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:
Br. Zuñiga Soto Sheila Yandery

ASESOR:
Mgr. Ruiz Quilcat Cristina Lizbet

SECCIÓN
Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo de la salud

Resumen de coincidencias

24 %

Se están viendo fuentes estándar

[Ver fuentes en inglés \(Beta\)](#)

Coincidencias	Porcentaje
1 Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	11 %
2 repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	8 %
3 cybertesis.unmsm.edu... Fuente de Internet	5 %
4 Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
5 Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
6 Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %

Página: 1 de 59 | Número de palabras: 9822 | Text-only Report | High Resolution | Activado

Anexo: 9: Acta de aprobación de originalidad de tesis

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 12-01-2019 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, Mgtr. Cristina Lizbet Ruiz Quilcat docente de la Escuela de postgrado Maestría en Gestión de los servicios de la salud, de la Universidad César Vallejo sede San Juan de Lurigancho, revisora de la tesis titulada:

"Gestión de la comunicación interna y apoyo organizacional percibido en el hospital público, San Juan de Lurigancho, 2018", de la estudiante Br. Zuñiga Soto Sheila Yandery , constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó 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.

Lugar y fecha..... *12 ENERO 2019*



Firma

Nombres y apellidos del (de la) docente

DNI: *70127971*

				
Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Dirección de Investigación

Anexo 10: Carta de presentación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escuela de Posgrado

“Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional”

Lima, 15 de noviembre de 2018

Carta P.553 – 2018 EPG – UCV LE

SEÑOR(A)

MC. Pedro Pablo Silva Martel

Hospital San Juan de Lurigancho

Atención:

Director Ejecutivo del Hospital San Juan de Lurigancho

Asunto: Carta de Presentación del estudiante SHEILA YANDERY ZUÑIGA SOTO

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **Sheila Yandery Zuñiga Soto** identificado(a) con DNI N.º **41879481** y código de matrícula N.º **7001182135**; estudiante del Programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

Gestión de la comunicación interna y apoyo organizacional percibido en el hospital público San Juan de Lurigancho 2018

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar entrevistas y/o encuestas y poder recabar información necesaria.

Con este motivo, le saluda atentamente,



Dr. Raúl Delgado Arenas


Jefe de Unidad

ESCUELA DE POSGRADO

FILIAL LIMA – CAMPUS LIMA ESTE

LIMA NORTE Av. Alfredo Mendiola 6232, Los Olivos. Tel.:(+511) 202 4342 Fax.:(+511) 202 4343
LIMA ESTE Av. del Parque 640, Urb. Canto Rey, San Juan de Lurigancho Tel.:(+511) 200 9030 Anx.:2510.
ATE Carretera Central Km. 8.2 Tel.:(+511) 200 9030 Anx.: 8184
CALLAO Av. Argentina 1795 Tel.:(+511) 202 4342 Anx.: 2650.

Anexo 12: Constancia de aprobación del comité de ética del hospital

 PERÚ Ministerio de Salud	Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro <small>"Tu salud es nuestra prioridad"</small>	Instituto de Promoción y Asesoría Tecnológica	"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres" "Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"
---	--	---	--

CONSTANCIA N°15

La Presidenta del Comité Institucional de Ética (CIE) del Hospital San Juan de Lurigancho hace constar que el Comité de Ética Institucional aprobó el proyecto de investigación señalado a continuación.

Título del Proyecto : " **GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y APOYO ORGANIZACIONAL PERCIBIDO EN EL HOSPITAL PÚBLICO, SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2018.**"

Investigador Principal : **ZUÑIGA SOTO SHEILA YANDERY**

La **aprobación**, corresponde a los siguientes documentos:


1. Protocolo de investigación.
2. Consentimiento Informado.

La **APROBACIÓN** considera al cumplimiento de los estándares y lineamientos científicos y éticos, el balance de riesgo/beneficio, confiabilidad de los datos, entre otros.

Cualquier enmienda, desviaciones, eventualidad deberá ser reportada de acuerdo a los plazos y normas establecidas. El investigador reportará el progreso del estudio y a canzará un informe al término de éste. La aprobación tiene vigencia desde la emisión del presente documento hasta el 08 de Noviembre del 2019.

Si aplica, los trámites para su renovación deberán iniciarse por lo menos 30 días previos a su vencimiento.

San Juan de Lurigancho, 10 de Diciembre del 2018.



Mg. FLOR BLAS BERGARA
 Presidenta del Comité Institucional de Ética en Investigación
 Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación
 Hospital San Juan De Lurigancho

Anexo 13: Aprobación del desarrollo del trabajo de investigación



PERU Ministerio de Salud

Dirección de Redes Integradas
de Salud Lima Centro
"Te saludamos siempre"

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

San Juan de Lurigancho, 11 de Diciembre del 2018

CARTA N° 088- 2018-UADI-HSJL

DR. RAÚL DELGADO ARENAS
JEFE DE LA UNIDAD
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO -ESCUELA DE POSGRADO

REFERENCIA : CARTA N° P-553-2018-EPG-UCV-LE

ASUNTO : APROBACIÓN DE DESARROLLO DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a Usted, para saludarlo cordialmente y según documento de la referencia hacerle de conocimiento que la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación aprobó que se desarrolle el trabajo de Investigación titulado "**GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y APOYO ORGANIZACIONAL PERCIBIDO EN EL HOSPITAL PÚBLICO, SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2018.**", presentado por la Bachiller. SHEILA YANDERY ZUÑIGA SOTO, de su casa de Estudios de la Maestría en Gestión de Servicios de la Salud, Post Grado, para conocimiento y fines del caso.

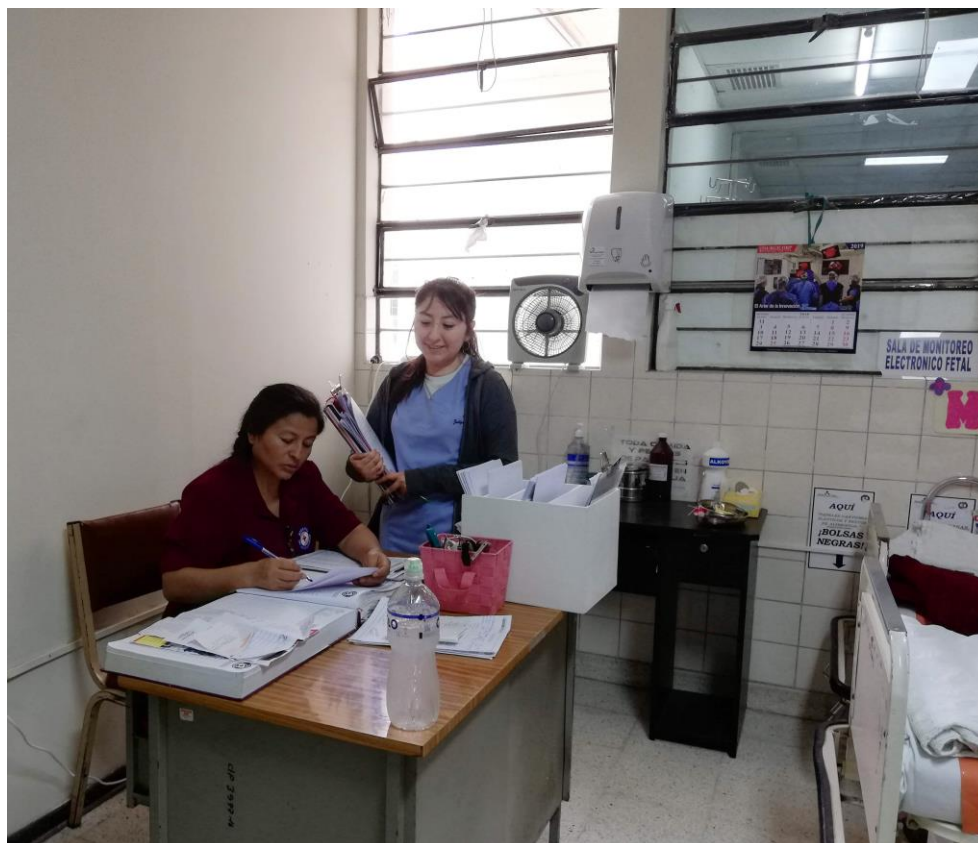
Agradeciendo la atención que le brinde al presente, hago propicia la ocasión para expresarle los sentimientos de mi consideración y estima personal.

Atentamente,

MINISTERIO DE SALUD
Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro
HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO
MC. PORFIRIO E. CHANGA CAMPOS
Jefe (a) de la Unidad de Apoyo
a la Docencia e Investigación

HMR/Lbc
CC Archivo

Anexo 14: Fotos de la ejecución







Anexo 15: Autorización de publicación de tesis

	<p align="center">AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV</p>	<p>Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2019 Página : 1 de 1</p>
--	--	--

Yo Sheila Yandery Zuñiga Soto identificado con DNI N° 41879481 egresado de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y APOYO ORGANIZACIONAL PERCIBIDO EN EL HOSPITAL, SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

FIRMA

DNI: 41879481

FECHA: 29 de Mayo del 2019

		Revisó			
Elaboró	Dirección de Investigación		Responsable del SGC		Vicerectorado de Investigación

Anexo 16: Autorización de la versión final del trabajo de investigación**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
POSGRADO, MGTR. MIGUEL ÁNGEL PÉREZ PÉREZ

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

SHEILA YANDERY ZUÑIGA SOTO

INFORME TÍTULADO:

GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y APOYO ORGANIZACIONAL
PERCIBIDO EN EL HOSPITAL PÚBLICO, SAN JUAN DE LURIGANCHO ,2018.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

SUSTENTADO EN FECHA:

18 DE ENERO DEL 2019

NOTA O MENCIÓN:

15



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN

Anexo 17: Artículo científico



**Gestión de la comunicación interna y apoyo organizacional percibido en
el Hospital Público, San Juan de Lurigancho, 2018.**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de servicios de la Salud

AUTOR:

Br. Zuñiga Soto Sheila Yandery

ASESOR:

Mgr. Ruiz Quilcat Cristina Lizbet

SECCION

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo de la salud

LIMA - PERÚ

2018

“GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y APOYO ORGANIZACIONAL PERCIBIDO EN EL HOSPITAL, SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2018”

"MANAGEMENT OF INTERNAL COMMUNICATION AND ORGANIZATIONAL SUPPORT RECEIVED IN THE HOSPITAL, SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2018"

Bach: Sheila Yandery Zuñiga Soto

RESUMEN:

Esta investigación tiene como objetivo determinar la relación entre la gestión de la comunicación interna y el apoyo organizacional percibido en el hospital público, San Juan de Lurigancho, 2018.

Es un estudio cuantitativo de tipo observacional, no experimental con diseño descriptivo correlacional, y de corte transversal. Los instrumentos utilizados son la encuesta para medir la gestión de la comunicación interna de Charry (2016) y el cuestionario de apoyo organizacional percibido de Eisenberger, Huntington y Hutchinson (1986).

La muestra estuvo conformada por 120 trabajadores de un hospital público. San Juan de Lurigancho, 2018, en donde se respondieron 2 encuestas, uno que mide gestión de la comunicación interna y el otro apoyo organizacional percibido.

Los resultados demostraron que sig. $<0,038$, se rechaza la hipótesis H_0 se afirma que existe una relación significativa entre gestión de la comunicación interna y apoyo organizacional percibido en el hospital público, San Juan de Lurigancho. Tenemos el valor $Rho=0,190$ lo cual indica una relación positiva muy baja, es decir a mayor gestión de la comunicación interna mayor apoyo organizacional percibido. Este dato nos ayudara a mejorar el ambiente en que los trabajadores se desenvuelven.

Palabras clave: Gestión de la comunicación interna, apoyo organizacional percibido, ambiente laboral.

SUMMARY :

The objective of this research is to determine the relationship between the management of internal communication and the organizational support perceived in the public hospital, San Juan de Lurigancho, 2018.

It is a quantitative study of observational type, not experimental with descriptive design correlational, and cross-sectional. The instruments used are the survey to measure the internal communication management of Charry (2016) and the perceived organizational support questionnaire of Eisenberger, Huntington and Hutchinson (1986).

The sample consisted of 120 workers from a public hospital. San Juan de Lurigancho, 2018, where 2 surveys were answered, one that measures internal communication management and the other perceived organizational support.

The results showed that sig. <0.038 , the hypothesis H_0 is rejected, it is affirmed that there is a significant relationship between internal communication management and organizational support perceived in the public hospital, San Juan de Lurigancho. We have the value $Rho = 0.190$, which indicates a very low positive relationship, that is, a greater management of internal communication, greater perceived organizational support. This information will help us to improve the environment in which the workers work.

Key words: Management of internal communication, perceived organizational support, work environment.

INTRODUCCIÓN:

Actualmente las personas son una parte muy importante de cualquier organización pública, porque ellos hacen posible con el trabajo que realizan, que una organización pueda alcanzar logros y éxito. Para que esto se llegue a concretar la organización debe brindar estabilidad, ventajas, capacitación constante de nuevos conocimientos.

El punto de partida para el presente trabajo de investigación hace énfasis en dos problemas muy comunes en la mayoría de las instituciones del sector salud, tales como la escasa gestión de la comunicación interna (GCI) y su relación con el apoyo organizacional percibido (AOP) que muchas veces no son reconocidos.

La comunicación se puede brindar de forma interna o externa. La externa se manifiesta cuando los pacientes asisten o llegan a los hospitales, porque estas personas necesitan los servicios o bienes que se brindan en el hospital. La interna es la que se brinda entre los profesionales, como también se habla del mismo modo de la cultura organizacional porque son una serie de pasos que se realizan para lograr la productividad, la eficiencia, y las metas propuestas. La interna es primordial en las instituciones ya que logra la mayor circulación de información entre los trabajadores y crea un ambiente de compromiso e identificación con la organización y así lograr dirigirse a la misma dirección.

PROBLEMAS

Problema general

¿Qué relación existe entre gestión de la comunicación interna y el apoyo organizacional percibido en el Hospital público, San Juan de Lurigancho, 2018?

Problema específico 1

¿Qué relación existe entre canales de comunicación y el apoyo organizacional percibido en el hospital público, San Juan de Lurigancho, 2018?

Problema específico 2

¿Qué relación existe entre la comunicación esencial y el apoyo organizacional percibido en el hospital público, San Juan de Lurigancho, 2018?

Problema específico 3

¿Qué relación existe entre comunicación operativa y el apoyo organizacional percibido en

el hospital público, San Juan de Lurigancho, 2018?

Problema específico 4

¿Qué relación existe entre la comunicación estratégica y el apoyo organizacional percibido en el hospital público, San Juan de Lurigancho, 2018?

Problema específico 5

¿Qué relación existe entre tipos de comunicación y el apoyo organizacional percibido en el hospital público, San Juan de Lurigancho, 2018?

OBJETIVOS

Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión de la comunicación interna y el apoyo organizacional percibido en el hospital público, San Juan de Lurigancho, 2018.

Objetivo específico 1

Determinar la relación entre canales de comunicación interna y el apoyo organizacional percibido en el hospital público, San Juan de Lurigancho, 2018.

Objetivo específico 2

Determinar la relación entre la comunicación esencial y el apoyo organizacional percibido en el hospital público, San Juan de Lurigancho, 2018.

Objetivo específico 3

Determinar la relación entre comunicación operativa y el apoyo organizacional percibido en el hospital público, San Juan de Lurigancho, 2018.

Objetivo específico 4

Determinar la relación entre comunicación estratégica y el apoyo organizacional percibido en el hospital público, San Juan de Lurigancho, 2018.

Objetivo específico 5

Determinar la relación entre tipos de comunicación y el apoyo organizacional percibido en el hospital público, San Juan de Lurigancho, 2018.

METODO

La investigación tiene un enfoque cuantitativo.

Tipo de Estudio

Es básica y descriptiva.

Diseño

La investigación posee un enfoque cuantitativo que busca probar una hipótesis por medio de un análisis estadístico, es de tipo observacional, prospectivo de corte correlacional. Ya que permitirá reunir y evaluar datos en las encuestas aplicadas a los colaboradores del HSJL, Asimismo se aplicarán herramientas estadísticas, informáticas y matemáticas para así obtener resultados de la investigación.

Población

El Hospital San Juan de Lurigancho cuenta con 1175 trabajadores, la población considerada para esta investigación será el personal que labora tanto en sector asistencial como en el administrativo, donde se tomó una muestra significativa.

Criterio de exclusión:

- Trabajadores que estén de vacaciones
- Trabajadores que no deseen participar
- Trabajadores que estén con permiso

Muestra

Para la estimación tamaño de la muestra, se utilizó la fórmula propuesta por Sierra Bravo (1995). Por muestreo no probabilístico, por conveniencia y población finita.

$$n = \frac{z^2 \cdot N \cdot p \cdot q}{\varepsilon^2 \cdot (N - 1) + z^2 \cdot p \cdot q}$$

Como resultado de la aplicación de la fórmula:

N = muestra = 120 personas de estudio

Técnicas

Las técnicas empleadas en la investigación fue cuestionarios, encuesta y el análisis estadístico.

Instrumento

Para medir la variable gestión de la comunicación interna se utilizó un cuestionario de 15 ítems y para medir apoyo organizacional percibido un cuestionario de 17 ítems.

RESULTADOS

Confiabilidad:

En este estudio, se calculó la confiabilidad de consistencia interna del instrumento y sus dimensiones, con el coeficiente de Alfa de Cronbach.

Tabla 5

Estadística de fiabilidad de V1: Gestión de la comunicación interna

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,943	15

Fuente SPSS 25

El valor de alfa de Cronbach para el instrumento de gestión de la comunicación interna fue 0,943 lo que refiere que el instrumento, tiene una excelente confiabilidad y coherencia interna.

Tabla 6

Estadística de fiabilidad de V2: Gestión de apoyo organizacional percibido

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,765	17

Fuente SPSS 25

Análisis descriptivo

Distribución de frecuencia de gestión de la comunicación interna en el hospital público, San Juan de Lurigancho, 2018

Tabla 7

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	1	0,8
Bueno	26	21,7
Excelente	93	77,5
Total	120	100,0

Figura 1:

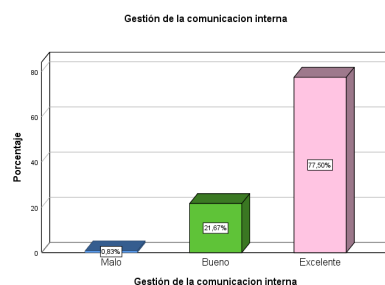


Tabla 7 y figura 1 se observa que el nivel excelente con 77,50 % predomina en la variable de gestión de la comunicación interna, seguida del nivel bueno 21,67 % y mala con 0,83%.

Distribución de frecuencia de apoyo organizacional en el hospital público, San Juan de Lurigancho, 2018

Tabla 8

	Frecuencia	Porcentaje
INSUFICIENTE	13	10,8
MEDIANO	83	69,2
SUFICIENTE	24	20,0
Total	120	100,0

Figura 2

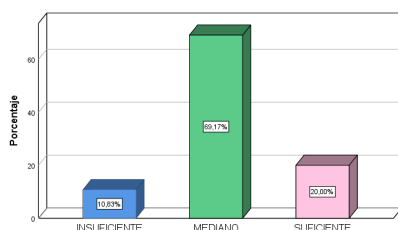


Tabla 8 y figura 2 se observa que el nivel mediano con 69,17% predomina en la variable de apoyo organizacional percibido, seguido del nivel suficiente 20,00%, insuficiente 10,83%.

ANÁLISIS INFERENCIAL

Prueba de Hipótesis General

Sig < 0.05, rechazar H1

Sig > 0.05 aceptar H0

Formulamos las hipótesis estadísticas

H1 Si existe una relación significativa entre gestión de la comunicación interna y el apoyo organizacional en el hospital público San Juan de Lurigancho 2018.

H0 No existe una relación significativa entre gestión de la comunicación interna y el apoyo organizacional en el hospital público San Juan de Lurigancho 2018.

Tabla 21

		AOP	GCI
Rho de Spearman	AOP	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,190
		N	120
	GCI	Coefficiente de correlación	,190
	Sig. (bilateral)	,038	
	N	120	120

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

Interpretación

Como el coeficiente Rho de Spearman es ,190 y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva muy baja. Además, el nivel de significancia es menor que 0,05 esto indica que, si existe relación entre las variables, luego podemos concluir que gestión de la comunicación interna si se relaciona significativamente con el apoyo organizacional en el hospital público, San Juan de Lurigancho ,2018

Prueba de hipótesis específica 1

H1 Si existe una relación significativa entre Canales de comunicación y el apoyo organizacional en el hospital público San Juan de Lurigancho 2018.

H0 No existe una relación significativa entre Canales de comunicación y el apoyo organizacional en el hospital público San Juan de Lurigancho 2018.

Tabla 22

		Canales de comunicación	AOP
Rho de Spearman	Canales de comunicación	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,168
		N	120
	AOP	Coefficiente de correlación	,168
	Sig. (bilateral)	,067	
	N	120	120

Interpretación

Como el coeficiente Rho de Spearman es 0,168 y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva muy baja. Además, el nivel de significancia es mayor que 0,05 esto indica que, no existe relación entre las variables, luego podemos concluir que los canales de comunicación no se relacionan significativamente con el apoyo organizacional en el hospital público, San Juan de Lurigancho ,2018

Prueba de hipótesis específica 2

H1 Si existe una relación significativa entre Comunicación esencial y el apoyo organizacional en el hospital público San Juan de Lurigancho 2018.

H0 No existe una relación significativa entre Comunicación esencial y el apoyo organizacional en el hospital público San Juan de Lurigancho 2018.

Tabla 23

		C esencial	AOP	
Rho de Spearman	C esencial	Coefficiente de correlación	1,000	,259**
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	120	120
AOP	C esencial	Coefficiente de correlación	,259**	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	120	120

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

Interpretación

Como el coeficiente Rho de Spearman es 0,259 y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva baja. Además, el nivel de significancia es menor que 0,05 esto indica que, si existe relación entre las variables, luego podemos concluir que la comunicación esencial se relaciona significativamente con el apoyo organizacional percibido en el hospital público, San Juan de Lurigancho ,2018

Prueba de hipótesis específica 3

H1 Si existe una relación significativa entre Comunicación operativa y el apoyo organizacional en el hospital público San Juan de Lurigancho 2018.

H0 No existe una relación significativa entre Comunicación operativa y el apoyo organizacional en el hospital público San Juan de Lurigancho 2018.

Tabla 24

		C operativa	AOP	
Rho de Spearman	C. operativa	Coefficiente de correlación	1,000	,374**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
AOP	C. operativa	Coefficiente de correlación	,374**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

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

Interpretación

Como el coeficiente Rho de Spearman es 0,374 y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva baja. Además, el nivel de significancia es menor que 0,05 esto indica que, si existe relación entre las variables, luego podemos concluir que la comunicación operativa se relaciona significativamente con el apoyo organizacional percibido en el hospital público, San Juan de Lurigancho ,2018

Prueba de hipótesis específica 4

H1 Si existe una relación significativa entre Comunicación estratégica y el apoyo organizacional en el hospital público San Juan de Lurigancho 2018.

H0 No existe una relación significativa entre Comunicación estratégica y el apoyo organizacional en el hospital público San Juan de Lurigancho 2018.

Tabla 25

		C estratégica	AOP	
Rho de Spearman	C. estratégica	Coefficiente de correlación	1,000	,259**
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	120	120
AOP	C. estratégica	Coefficiente de correlación	,259**	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	120	120

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

Interpretación

Como el coeficiente Rho de Spearman es 0,259 y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva baja. Además, el nivel de significancia es menor que 0,05 esto indica que, si existe relación entre las variables, luego podemos concluir que la comunicación estratégica se relaciona significativamente con el apoyo organizacional percibido en el hospital público, San Juan de Lurigancho ,2018.

Prueba de hipótesis específica 5

H1 Si existe una relación significativa entre Tipos de comunicación y el apoyo organizacional en el hospital público San Juan de Lurigancho 2018.

H0 No existe una relación significativa entre Tipos de comunicación y el apoyo organizacional en el hospital público San Juan de Lurigancho 2018.

Tabla 26

		Tipos de comunicación	AOP	
Rho de Spearman	Tipos de comunicación	Coefficiente de correlación	1,000	,049
		Sig. (bilateral)	.	,598
		N	120	120
AOP	Tipos de comunicación	Coefficiente de correlación	,049	1,000
		Sig. (bilateral)	,598	.
		N	120	120

de acuerdo al baremo de estimación de la

correlación de Spearman, existe una correlación positiva muy baja. Además, el nivel de significancia es mayor que 0,05 esto indica que, no existe relación entre las variables, luego podemos concluir que los tipos de comunicación no se relacionan significativamente con el apoyo organizacional percibido en el hospital público, San Juan de Lurigancho, 2018.

Discusión

La investigación tuvo como objetivo de estudio buscar la relación entre las variables de la gestión de la comunicación interna y apoyo organizacional percibido en el hospital público San Juan de Lurigancho 2018. Como también se buscó identificar por medio de los objetivos secundarios la relación que existe entre cada una de las dimensiones de la variable Gestión de la Comunicación interna que son : Canales de comunicación , comunicación esencial , comunicación operativa, comunicación estratégica, tipos de comunicación con la variable apoyo organizacional percibido. Donde la recolección de datos se llevó a cabo analizando estadísticamente, en ambas variables se determinaron que existe una baja correlación entre las variables, tal como se puede observar en el capítulo anterior. Al comprobarse la hipótesis general se puede afirmar que hay una relación significativa entre las principales variables. Con esto podemos afirmar que el estudio realizado por Trani (2015) “la Comunicación interna es un instrumento de gran ayuda en las organizaciones” donde tuvo como finalidad mostrar la gran evolución de la comunicación interna en las organizaciones españolas y mostrar como la comunicación hace que el trabajador se sienta parte y es miembro importante de la organización.

En cuanto a el primer objetivo específico se busca determinar la relación entre canales de comunicación interna y apoyo organizacional percibido en el hospital público, San Juan de Lurigancho, 2018, donde se llegó a la conclusión que el hospital presenta según los datos estadísticos un 59,2% del nivel Excelente predominante en la dimensión canales de comunicación, seguido de nivel bueno con 37,5 % y malo con 3,33%. Donde no se encontró una relación significativa con el apoyo organizacional percibido.

En base al objetivo específico 2 se busca determinar la relación que existe entre comunicación esencial y apoyo organizacional percibido en el hospital público San Juan de Lurigancho 2018, se tuvo en cuenta que esta dimensión refleja la sinceridad, diálogo y negociación de las personas que trabajan en el

hospital, donde los encuestados manifiestan que el 70,83% poseen una comunicación esencial Excelente, 25,83% buena y 3,33 % malo. Por lo que coincidimos con los resultados de la investigación de Machicao (2014) donde encontró una relación muy importante entre el compromiso afectivo y el apoyo organizacional percibido.

En consecuencia al objetivo específico 3 se busca determinar la relación que existe entre comunicación operativa y apoyo organizacional percibido en el hospital público, San Juan de Lurigancho, 2018. Se llegó a la conclusión que el 68,33 % de los encuestados afirman que hay una excelente comunicación operativa en el hospital mientras que el 30,00 % es buena y el 1,67 % cree que es mala ,donde podemos mencionar el estudio realizado por Miranda (2010) donde refiere que la comunicación necesita personas que interactúen apropiadamente y que hagan buen uso de los medios de comunicación asimismo Chompoy (2006) afirma que la comunicación organizacional engloba todas las actividades de comunicación que se brindan en el interior de la organización y a su vez permiten mejorar la cultura organizacional.

Con respecto al objetivo específico 4 donde se busca determinar la relación entre comunicación estratégica y apoyo organizacional percibido en el hospital público San Juan de Lurigancho, 2018, se tuvo en cuenta que un 70,83% de los encuestados afirmaron que poseen una excelente comunicación estratégica y un 25,8% buena y el 3,33% afirman que tienen una mala comunicación estratégica coincidimos con Miranda (2010) donde asegura que la comunicación es un proceso muy importante en las relaciones humanas.

Por último el objetivo específico 5 que busca determinar la relación entre los tipos de comunicación y el apoyo organizacional percibido en el hospital público, San Juan de Lurigancho, 2018, donde contrastamos con la afirmación de Miranda (2015) que afirma que hay una relación muy significativa entre las escalas ascendentes, descendentes y horizontal con las áreas de relaciones de desarrollo y estabilidad.

Es necesario poder observar que la población encuestada posee un 77,50% de excelente gestión de la comunicación interna, es una actitud favorable en cuanto a la comunicación brindada en la organización. Esto explica porque muchos de estos profesionales aceptan trabajar en este hospital, que se encuentra ubicado en uno de los lugares más peligrosos de la ciudad; quizás esto también se deba a la búsqueda de estabilidad laboral.

En cuanto a la percepción del apoyo organizacional, los encuestados refieren un 69,2% un nivel mediano de AOP.

CONCLUSIONES

Primera

La gestión de la comunicación interna posee una correlación positiva muy baja ($Rho = .190$) y ($p > 0,038$) con el apoyo organizacional percibido en el hospital público, San Juan de Lurigancho, 2018.

Segunda

La dimensión canales de comunicación tiene una correlación positiva muy baja ($Rho = .168$) y ($p > 0,067$) con el apoyo organizacional percibido en el hospital público, San Juan de Lurigancho, 2018.

Tercera

La dimensión comunicación esencial tiene una correlación positiva baja ($Rho = .259$) y ($p < ,004$) con el apoyo organizacional percibido en el hospital público, San Juan de Lurigancho, 2018.

Cuarta

La dimensión comunicación operativa tiene una correlación positiva baja ($Rho = .374$) y ($p < ,000$) con el apoyo organizacional percibido en el hospital público, San Juan de Lurigancho, 2018.

Quinta

La dimensión comunicación estratégica tiene una correlación positiva baja ($Rho = .259$) y ($p < ,004$) con el apoyo organizacional percibido en el hospital público, San Juan de Lurigancho, 2018.

Sexta

La dimensión tipos de comunicación tiene una correlación positiva muy baja ($Rho = ,0049$) y ($p < ,598$) con el apoyo organizacional percibido en el hospital público, San Juan de Lurigancho, 2018.

RECOMENDACIONES

Primero:

A las direcciones de los hospitales públicos promover la utilización de los instrumentos citados en el estudio para conocer el nivel de gestión de la comunicación interna y apoyo organizacional, con el fin de lograr mejorar su rendimiento, iniciativa y esto a su vez lograr ventajas competitivas para la institución.

Segundo:

A la dirección administrativa: ver a cada uno de los trabajadores como colaboradores de quienes

dependen los resultados finales, y entender el vínculo de este con la organización es esencial para promover su productividad y rendimiento.

Tercero:

A la subdirección: incentivar fuertemente la filosofía empresarial que considera al trabajador un cliente interno de la organización y le brinde de esta forma más apoyo organizacional.

BIBLIOGRAFIA

- Andrade, H (2010) *Comunicación Organizacional Interna, Proceso, Disciplina y técnica* Madrid, España: Editorial Netbiblo.
- Ascuren, Ana. (2008) *Guía de Buenas Practicas de Comunicación Interna*. Madrid España: Editorial FEAPS.
- Antunez, S. y Cáceres,(2013).*Apoyo organizacional percibido y variables sociodemográficas como variables explicativas del compromiso organizacional, en una empresa de servicios financieros de la Región del Maule*, Recuperación en: http://dspace.otalca.cl/birstream/1950/9617/2/antunez_contreras.pdf.
- Berges, L.(2011) *Gestión de empresas de comunicación.*, España: Editorial CS.Sevilla.
- Charry, Héctor. (2018) La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Comunic@cción*, 9(1) ,25-34. Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682018000100003&Ing=es&tlng=es.
- Chiang,M. (2012) *Comunicación Interna. Dirección y Gestión de Empresas*. Málaga, España: Editorial Vértice.
- Dessler, G (1996). *Administración de Recursos Humanos*. México: Editorial Pearson educación.
- Eisenberger, R., Huntinton, R.,Hutchinson, S. y Sowa, D. (1986). *Introducción to organizational Perceived support theory*. Recuperado de <http://classweb.uh.edu/eisenberger/wp-content/uploads/sites/21/2018/05/22>

Perceived Organizational Support.pdf.

- Fiske, Susan. (1984). *Social Cognition*. New York: Editorial Mc Graw-Hill Ryerson
- Littlewood, H. (2003). *Meta análisis del Apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en organizaciones mexicanas*. Recuperado de <http://revista.cincel.com.co/index.php/RPO/article/view/46/46>
- Machicao, C. (2014). *Apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en una empresa de servicios*. La Paz, Bolivia: Universidad Católica Boliviana San Pablo. Recuperado de http://bibvirtual.ucb.edu.bo/tesis/ucb_psi/2018/Machicao_mc/
- Lucas Marín. (1997) *La comunicación en la Empresa y en las Organizaciones*. Barcelona, España: Editorial Colección Boch Comunicación.
- Libaert, T. (2006) *El plan de Comunicación Organizacional*. México: Editorial Limusa
- Miranda, Ana. (2010) *La comunicación estratégica como herramienta para la resolución de conflictos: Un estudio de caso* (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Montero, Marisol. (2014) *Comunicación interna y gestión organizacional en la Institución Educativa Micaela Bastidas, distrito de Iquitos 2013*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, Perú.
- Roca, Sheila. (2012) *Relación entre la comunicación interna y la cultura organizacional de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga – Ayacucho*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.
- Rojas, A (2000) *La comunicación Organizacional Productora de Redes de Conocimiento y Sentido Individual y Colectivo*. En: Contribuciones 2000 Imagen de las Instituciones. Buenos Aires, Argentina: Editorial CIEDLA
- Trani, Juan. (2015) *La comunicación interna. Una herramienta al servicio de las organizaciones*. (Tesis de Master). DAS Internacional. Universidad de Barcelona, España.
- Zurita, P. (2013) *Propuesta de Estrategia de Comunicación Interna en Diario, El Universo*. Universidad Católica de Guayaquil. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/1928/1/T-UCSG-POS-MCO-4.pdf> Recuperado el 13/11/2018