



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
RELACIONES PÚBLICAS E IMAGEN CORPORATIVA**

Relación entre la comunicación interna y el clima organizacional en
una Institución de salud pública en 2022

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN RELACIONES PÚBLICAS E IMAGEN CORPORATIVA**

AUTOR:

Ricaldi Lozada, Brandon Mijael (orcid.org/0000-0002-2721-8566)

ASESOR:

Mg. Aliaga Loyola, Luis Javier (orcid.org/0000-0002-7034-0786)

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Procesos Comunicacionales en la Sociedad Contemporánea

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO – PERÚ

2022

Dedicatoria:

A mi familia que siempre me ha apoyado en
mi desarrollo educativo.

Agradecimientos

A la Escuela de Posgrado de la
Universidad Cesar Vallejo y a los
profesores y compañeros de la
maestría de Relaciones Publicas

Índice de contenidos

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	vi
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.1.1. Tipo de investigación	17
3.1.2. Diseño de investigación	17
3.2. Variables y operacionalización	18
3.3. Población, muestra y muestreo	19
3.3.1. Población	19
3.3.2. Muestra	19
3.3.3. Muestreo	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.5. Procedimientos	21
3.6. Métodos de análisis de datos	21

3.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN	37
VI. CONCLUSIONES	43
VII. RECOMENDACIONES	44
REFERENCIAS	45
ANEXOS	

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Población y muestra del estudio	19
Tabla 2	Niveles de la variable Comunicación interna según los trabajadores de la Institución de salud pública	23
Tabla 3	Niveles de la variable Clima Organizacional según los trabajadores de la Institución de salud pública	24
Tabla 4	Niveles de la dimensión Reconocimiento según los trabajadores de la Institución de salud pública.	25
Tabla 5	Niveles de la dimensión Estructura según los trabajadores de la Institución de salud pública.	26
Tabla 6	Niveles de la dimensión Cohesión Interpersonal según los trabajadores de la Institución de salud pública.	27
Tabla 7	Tabla de contingencia Comunicación interna * Clima Organizacional	28
Tabla 8	Tabla de contingencia Comunicación interna * Reconocimiento	29
Tabla 9	Tabla de contingencia Comunicación interna * Estructura	30
Tabla 10	Tabla de contingencia Comunicación interna * Cohesión Interpersonal	31
Tabla 11	Prueba de normalidad	32
Tabla 12	Coeficiente de correlación de Rho de Spearman de las variables: Comunicación Interna * Clima Organizacional	33
Tabla 13	Coeficiente de correlación de Rho de Spearman de las variables: Comunicación interna * Reconocimiento	34
Tabla 14	Coeficiente de correlación de Rho de Spearman de las variables: Comunicación interna * Estructura	35

Tabla 15	Coeficiente de correlación de Rho de Spearman de las variables: Comunicación interna * Cohesión Interpersonal	36
----------	---	----

Índice de figuras

		Pág.
Figura 1	Niveles de la variable Comunicación interna	23
Figura 2	Niveles de la variable Clima Organizacional	24
Figura 3	Niveles de la dimensión Reconocimiento	25
Figura 4	Niveles de la dimensión Estructura	26
Figura 5	Niveles de la dimensión Cohesión Interpersonal	27
Figura 6	Diagrama Comunicación interna * Clima Organizacional	28
Figura 7	Diagrama Comunicación interna * Reconocimiento	29
Figura 8	Diagrama Comunicación interna * Estructura	30
Figura 9	Diagrama Comunicación interna * Cohesión Interpersonal	31

Resumen

La investigación titulada: Relación entre la comunicación interna y el clima organizacional en una Institución de salud pública en 2022, presentó como objetivo general: Determinar la relación entre la comunicación interna y el clima organizacional en la Institución de salud pública en 2022.

El tipo de investigación fue básica, el alcance de la investigación fue descriptivo correlacional, el diseño de la investigación fue No experimental, y el enfoque fue cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 120 unidades de análisis seleccionadas de forma No probabilística, a conveniencia del autor. La técnica que se utilizó es la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron dos cuestionarios dirigidos a medir la comunicación interna y el clima organizacional según los colaboradores del ámbito de estudio. Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos, para la confiabilidad, se realizó una prueba piloto con una muestra de 30 sujetos, los datos obtenidos se procesaron con el alfa de Cronbach, que salió alta en ambas variables: 0,979 para la variable Comunicación Interna y 0,942 para la variable Clima Organizacional.

Con referencia al objetivo general: Determinar la relación entre la comunicación interna y el clima organizacional en la Institución de salud pública en 2022, se concluye que existe una relación significativa entre la Comunicación interna y el Clima Organizacional. Lo que se demuestra con el estadístico de Spearman ($p < 0,05$; Rho de Spearman = 0,895, siendo correlación positiva alta).

Palabras Clave: Comunicación interna, Clima organizacional, Reconocimiento, Estructura, Cohesión interpersonal.

Abstract

The research entitled: Relationship between the internal communication and the organizational climate in a public health Institution in 2022, presented as a general objective: Determine the relationship between the internal communication and the organizational climate in the public health Institution in 2022.

The type of research was basic, the scope of the research was descriptive correlational, the research design was non-experimental, and the approach was quantitative. The sample consisted of 120 units of analysis selected in a non-probabilistic way, at the author's convenience. The technique used is the survey and the data collection instruments were two questionnaires aimed at measuring the internal communication and the organizational climate according to the collaborators of the field of study. For the validity of the instruments expert judgment was used, for reliability, a pilot test was carried out with a sample of 30 subjects, the data obtained were processed with Cronbach's alpha, which was high in both variables: 0.979 for the Internal Communication variable and 0.942 for the Organizational Climate variable.

With reference to the general objective: Determine the relationship between the internal communication and the organizational climate in the public health Institution in 2022, it is concluded that there is a significant relationship between the Internal Communication and the Organizational Climate. What is demonstrated with the Spearman statistic ($p < 0.05$; Spearman's Rho = 0.895, being high positive correlation).

Keywords: Internal communication, Organizational climate, Recognition, Structure, Interpersonal cohesion.

I. INTRODUCCIÓN

Han existido múltiples estudios sobre comunicación interna y sobre clima organizacional y sus efectos dentro de una institución. La eficiencia y eficacia de transmitir información, de establecer planes y estrategias para futuros eventos que pueden ser seguidas de manera adecuada por sus miembros, y el análisis y/o establecimiento de motivaciones dirigido a los colaboradores para realizar esas tareas, son aspectos que depende de la manera en cómo comunicarse con el público interno. Entender cuál es la manera adecuada de mandar un mensaje, ayuda a poder lograr que dicho mensaje sea recibido de la manera en que se necesita hacia el público que se necesita.

La percepción, análisis de datos, así como las maneras de comunicar y obtener información son un recurso intangible de gran valor; puede causar situación favorables o desfavorables en una institución. Y aunque generalmente este tipo de análisis relacionados a la temática de la comunicación interna, no es considerado como un aspecto de interés primario para las organizaciones del país, esta institución de salud pública necesita poder considerar este proceso dentro del desarrollo de sus funciones. Ya que la comunidad del distrito al que pertenece depende de que ella ejecute sus responsabilidades.

La comunicación que se desarrolla dentro de la institución y entre sus distintos colaboradores no posee un perfecto y eficiente desenvolvimiento, pero sigue siendo una operación con la meta de mejorar. Puede suceder de una manera lenta, pero intenta lograr desarrollarse en favor de un alcance y transmisión más adecuados, y/o necesarios, para las circunstancias de la institución.

El clima organizacional se expresa dentro de las acciones de los colaboradores. El estilo de los líderes y los grupos en la forma de comunicarse, así como sus condiciones de trabajo y las acciones y percepciones que desarrollan al interaccionar con otros públicos, son aspectos necesarios de analizar al investigar el clima institucional.

No todos los trabajadores tienen las mismas motivaciones laborales, algunos lo hacen en cierto nivel por un sentido propio, mientras que otros realizan su trabajo

como una tarea más en atención a lo remunerativo. Aunque las motivaciones para realizar un buen trabajo, tratar cordialmente a los demás o para respetar las reglas establecidas por la institución sean variadas; e incluso dependan del estado emocional de los colaboradores en el momento de realizar dicha acción; es necesario entender el valor de manejar el ambiente en que los públicos internos de la institución de salud pública se desarrollan laboralmente.

Las organizaciones médicas tienen el fin principal de proteger y salvaguardar la vida humana. Los colaboradores dentro de una institución médica realizan sus actividades para finalmente poder ser un apoyo en las vidas de las personas. La institución depende de sus públicos internos para funcionar, por ello los aspectos como: la operatividad, planeación y motivación dentro de la institución son necesarios de analizar de manera constante. La manera en como resuelven y tratan con tareas diarias, las estrategias establecidas en momentos de conflicto o crisis, y las razones por las que realizan determinadas acciones, son algunos de los aspectos que alteran su eficiencia y eficacia, y la de otros, al momento de brindan sus servicios.

La forma en como realizan comunicación interna y el clima organizacional que se encuentra dentro de la institución de salud pública no es perfecta y denota aspectos para mejorar. La percepción de valor que tienen los colaboradores sobre la manera en como la institución comunica su información, reconoce el esfuerzo y desempeño de sus colaboradores, la estructura de sus procedimientos y el desenvolvimiento de sus relaciones interpersonales son aspectos que necesitan ser analizados en búsqueda de mejoras para el óptimo desenvolvimiento de sus funciones. La presente investigación es una manera de poder analizar mejor las circunstancias de esta institución de salud pública en el 2022.

En este contexto se plantea el siguiente problema ¿Qué relación tiene la comunicación interna y el clima organizacional en la Institución de salud pública en 2022?

La justificación en la realización del trabajo se basa en que al desarrollar la investigación se podrá establecer recomendaciones para mejorar el clima organizacional y los procesos comunicacionales de la institución, y de esta forma,

mejorar el desarrollo en la ejecución de sus funciones. Lo cual también permitirá traer beneficio a la comunidad del distrito con la cual se relaciona, al brindar un mejor servicio a sus pacientes y al público afectado. Y, finalmente, porque el presente documento podrá ser usado como referencia a futuras investigaciones científicas, las cuales tengan una relación con el tema o con las variables analizadas: La comunicación interna y el clima organizacional. Así como el tipo de institución que se trata de analizar, en este caso, una institución de salud pública de un distrito de Lima, Perú.

El objetivo general del trabajo es poder determinar la relación entre la Comunicación Interna y el Clima Organizacional en la Institución de salud pública en el 2022. Mientras que los objetivos específicos que posee la investigación son sobre determinar la relación entre la Comunicación Interna y el Reconocimiento, la Estructura y Cohesión Interpersonal en la institución de salud pública en el 2022.

Por lo tanto, respecto al estudio de las variables y su relación se formuló la siguiente hipótesis general: La comunicación interna se relaciona significativamente con el clima organizacional en la Institución de salud pública en 2022. Mientras que las hipótesis específicas que posee el trabajo hacen referencia a que La comunicación Interna se relaciona significativamente con el Reconocimiento, Estructura y Cohesión Interpersonal en la institución de salud pública en el 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Como antecedentes locales se menciona que, en el año 2017, Luis Ricaldi, en su investigación estudio las variables comunicación organizacional y gestión de públicos internos. El autor concluye que existe una relación significativa y positiva entre las variables analizadas y sus respectivas escalas, operativa, estratégica y táctica. Señalando además la existencia de que la comunicación tiene influencia sobre el desarrollo interno de una organización y en la formación de relaciones interdependientes cooperativas. Y aclarando que la comunicación interna solo forma parte de la comunicación organizacional, la cual debe ser planificada estratégicamente.

Otro antecedente local es el trabajo de 2018, de María Alfaro, en su trabajo de investigación analiza el diseño organizacional y el potencial humano, utiliza variables con cierta relación a las estudiadas. El diseño organizacional es la estructura interrelacional de los distintos órganos de una institución en favor de un objetivo, y la cual requiere la formación de vínculos comunicacionales para funcionar. Por otro lado, el potencial humano es el sistema social interno formado por públicos que tienen tareas propias para la obtención de una meta organizacional, cuyas dimensiones están relacionadas al: Liderazgo de las personas, la innovación en sus procesos, la recompensa que reciben y el sentimiento de confort que sienten. En la investigación se utilizó una encuesta a los públicos internos de la institución, y se concluyó que entre más se mejora la comunicación de la organización también se mejora el potencial humano.

Como antecedentes nacionales se considera el trabajo de investigación del año 2018, de Nataly Samanez, la autora estudia la comunicación y el clima organizacional, advierte la idea de cómo la comunicación interna afecta las percepciones y accionar del público interno, y como ese conjunto de percepciones es el clima organizacional. En el trabajo se concluye específicamente que la planificación estratégica de la comunicación; así como la participación eficaz en los flujos de información internos, ya sean formales (vertical, horizontal y transversal) o informales, son factores que están moderada y positivamente relacionados con el clima organizacional de la institución. Colocando valor a las dimensiones estratégicas y operacionales de la comunicación interna. Y proponiendo que la

motivación, reconocimiento, el liderazgo y el trabajo en equipo son factores a considerar al analizar el clima organizacional de una entidad.

En el año 2020, Roxanna Araujo, en su trabajo de maestría analiza el clima organizacional y la comunicación interna, concluye la existencia de una relación moderada y significativa entre las variables estudiadas. Asimismo, la autora sostiene que existe una relación entre el clima organizacional y las escalas: Comunicación Descendente, Ascendente, Comunicación Lateral, la Comunicación Oral y la Comunicación Escrita. En donde la mayoría de docentes encuestados indica que el clima organizacional es aceptable y otra parte de la muestra percibe que la comunicación interna es regular.

En el año 2019, Angela Zuñiga, en su investigación trata las variables comunicación interna y satisfacción laboral, explica que se utilizó una encuesta para determinar que en su organización la mayoría de los encuestados califican a la comunicación interna como regular también indican un nivel moderado de satisfacción con el reconocimiento laboral en la institución. También concluye en su trabajo que existe una relación directa y significativa entre la comunicación interna y el reconocimiento laboral.

En el año 2017, Hector Charry, analiza la gestión de la comunicación interna y el clima organizacional, concluye que existe relación entre las variables estudiadas. Sostiene que la comunicación interna se relaciona con las relaciones interpersonales entre trabajadores, la manera de estructurar formalmente a los miembros dentro de la organización, las retribuciones y presiones en favor del desempeño que son usadas con ellos, así como el nivel de cooperación y autonomía que poseen. Indica que su institución posee una comunicación interna inefectiva, junto con la necesidad de mejorar el clima organizacional. Donde finalmente recomienda que mejorar la forma en como los canales de comunicación interna despiertan el interés de los colaboradores por la institución es una manera de cómo mejorar la situación de la organización.

En el año 2018, Pilar Cuba, en su tesis de Maestría estudia la comunicación Interna y la satisfacción laboral, arriba a la conclusión de la existencia de una relación directa y moderada entre la comunicación interna y el reconocimiento laboral. La

mayoría de encuestados indico que su valoración por el reconocimiento laboral es indiferente, se encontraban en el punto medio entre satisfechos e insatisfechos, y que además su comunicación interna es regular. Dentro del trabajo se indicó que esa situación se debía a que dentro de la misma institución no se tenía una política de comunicación positiva lo que ocasionó que el personal no se sienta identificado con los objetivos, los valores de la institución o se sienta motivado en relación al desempeño de sus funciones.

Otro antecedente Nacional es el trabajo de investigación de Licenciatura de los autores David del Castillo y Frank Córdova (2019) quienes analizan la comunicación interna y el clima laboral, sus resultados dan cuenta de que si existe una relación positiva entre la comunicación interna y el clima organizacional. Asimismo, concluyen que no existen buenas relaciones laborales o relaciones de confianza entre los colaboradores y sus superiores, y donde recomienda que el clima organizacional debe mejorar a través de actividades para la integración y confraternidad.

Como antecedente internacional se considera la investigación de Humberto Aguilar (2016). Luego de una encuesta a los colaboradores de la organización, el autor concluyo en su investigación que el trabajo en equipo es esencial para un óptimo clima organizacional, así como la confianza en la relación entre jefes y subordinados. Recomendando que se debe fomentar el trabajo en equipo a través de capacitaciones en favor de construir un clima organizacional positivo.

Para entender los conceptos utilizados en el estudio se ha buscado referencias en otros trabajos y textos con referencia a la comunicación interna y el clima organizacional.

Según Okoro, CWashington y Thomas (2017) El cumplimiento de metas institucionales se alimenta de la capacidad que tienen los miembros de la institución de comunicarse entre ellos. Fu (2022) reafirma esta idea al indicar que para solucionar problemas o fallas en una organización uno debe centrarse en mejorar la comunicación, ya que esta permite mejorar la coordinación de trabajos, la gestión de públicos, y toda actividad dirigida a la organización, combinación y creación de conocimientos e ideas. En palabras de Sanchis y Bonavía (2017) La comunicación

debe ser clara, precisa y bidireccional en una organización. Indica también, que la comunicación en una organización debe adaptarse a sus miembros y mejorarse con el tiempo con nuevas técnicas y procesos.

Ibañez (2002) resume la comunicación como un medio para lograr un fin, esta posee una retroalimentación de información y constantemente necesita de revisión y mejora. Dentro de una organización se divide entre la comunicación interna, que se dirige hacia los públicos que están dentro del ámbito organizacional, también llamados públicos internos; y la comunicación externa, que se origina en la organización y está dirigida hacia públicos que están fuera de ella, también llamados públicos externos.

Según Capriotti (1998) la comunicación interna es toda comunicación relacionada a los integrantes de la organización, cuyo objetivo es que los mismos empleados logren una aceptación e integración de los fines institucionales, en donde se puede encontrar el desarrollo de revistas institucionales, buzón de sugerencias y canales que permitan una comunicación con los miembros de la entidad. También menciona que la comunicación interna tiene la intención de facilitar la circulación de información operativa, y motivar y dinamizar a los miembros de una institución a realizar sus funciones en favor de mejorar su productividad.

De esta manera se hace referencia a los canales usados para transmitir la comunicación interna, su relación con el público interno y la finalidad de buscar desarrollar un ambiente estable dentro de la institución para permitir el logro de objetivos estratégicamente planteados. En palabras de Rodríguez (2009) es el conjunto de actividades que las organizaciones realizan para desarrollar y mantener las buenas relaciones entre sus miembros. Aclarando entonces la cualidad de la comunicación interna de afectar la manera en cómo se interrelacionan los miembros de una organización.

Según Gurevara (2006) la comunicación interna depende de la participación de todos los colaboradores de una empresa. Menciona que permite hacer conocer y coordinar las actividades a realizar, fortalece la interacción y participación de los miembros de distintas áreas, incentivar el trabajo en equipo y a desarrollar ambientes favorables para los trabajadores. Además, que dentro del proceso de comunicación es necesario conocer y entender las necesidades del público a quien

se dirige, determinando la mejor manera de llegar a ellos, así como la retroalimentación de información sobre los efectos que provoca la comunicación en los trabajadores.

Por lo tanto, estos aspectos, características y situaciones deben estudiarse, analizarse e investigarse para poder determinar la mejor manera de llegar al público y conseguir que actúen según como se espera al momento de recibir el mensaje. Mira (2013) recomienda que para un hospital antes de elegir un canal de comunicación se debe entender que, a quien y como comunicar. Conocer la situación de la organización, la preferencia de los receptores según temáticas y las formas más adecuadas para llevar un mensaje hacia ellos ayuda a poder definir qué tipo de canales de comunicación usar. Una de las maneras de entenderlo es a través del organigrama del hospital y entender los canales de comunicación con los que disponen, así como los que son más utilizados. Luego se debe comprender quien emplea que canal, cuando y para que, identificando la efectividad, costo y aceptación de los públicos al usarlos.

Para entender así la situación de la organización se debe comprender los flujos comunicacionales que existen en ella entre sus miembros. Licenciatura en RR.HH. Universidad de Champagnat (2002) indica como la comunicación en una organización es multidireccional, y el flujo de esta puede orientarse de manera descendente, ascendente o incluso horizontal. La primera es usada cuando los mensajes, información y/o instrucciones laborales son originados por la dirección o cargos directivos hacia los empleados o colaboradores. Por otro lado, la comunicación ascendente es cuando el mensaje es originado desde los colaboradores hacia los directivos, lo cual sirve para entender la situación interna dentro de las áreas que componen a la organización. Y la horizontal es cuando personas del mismo nivel jerárquico se comunican, permitiendo aumentar la integración de los miembros de un grupo de trabajo.

De esta manera se puede entender que al interior de una organización se realiza la comunicación interna, hacia los públicos internos y la forma en cómo se interrelacionan entre sí. Un conjunto de actividades comunicacionales que permiten informar, dirigir y motivar a los públicos. Orientando sus percepciones y acciones estratégicamente para alcanzar un fin, con mensajes que deben estar adaptados a

las necesidades y situaciones del destinatario. Y que debe estar sometida a un procedimiento de investigación, planeación, evaluación y mejora continua. Todo con el fin de mejorar el desarrollo de su trabajo y el logro de objetivos preestablecidos.

La comunicación interna en todo caso puede dividirse según las necesidades operativas, estratégicas y motivacionales. La agencia Avance Comunicación (2021) explica que la comunicación interna puede fortalecer el sentimiento de pertenencia y apego de los colaboradores, pero es importante que posea una función estratégica y operativa. Y que, además, la comunicación interna es necesaria para lograr que los colaboradores se sientan motivados laboralmente.

Según Bendezu (2016) el objetivo de la comunicación operativa es dar claridad a transmisión de mensajes sobre las tareas, instrucciones y funciones que son desarrolladas por los miembros de una organización, para así aumentar la optimización de tareas, a través de una mejor coordinación entre todos los trabajadores, directivos y/o subordinados.

Aclarando así la dimensión operativa de la comunicación. Colocando la claridad del mensaje sobre las indicaciones y funciones a realizar, así como la coordinación de estas mismas actividades con la finalidad de mejorar la eficiencia y eficacia en el desarrollo de las mismas.

Por otro lado, Arriagada (2009) especifica que este tipo de comunicación se encuentra más en las conversaciones e interacciones informales y espontáneas que se efectúan en los distintos niveles de la entidad, pero que están orientados a la obtención de objetivos. Y que para mantenerlo de manera saludable es necesario que los líderes y directivos entiendan como establecer metas alcanzables, motivaciones de valor para los públicos y gestionar los niveles de estrés e incertidumbre que los colaboradores pueden presentar.

La comunicación interna también cumple su función operativa cuando la información que se está compartiendo es necesaria para la realización de sus actividades diarias y sus funciones generales. Formachuck, A. (2009) identifica que la comunicación permite a los colaboradores a realizar las acciones necesarias para alcanzar las metas planteadas. Así ellos entienden lo que tienen que hacer, las responsabilidades que tienen, las áreas que forman la organización,

jerárquicamente como están ubicados y las normas laborales sobre horarios, procedimientos o reglas a seguir.

Determinado así una idea principal en relación a esta función de la comunicación interna. Y es que la comunicación operativa permite mantener la coordinación entre los diferentes departamentos organizacionales, con respecto a sus órdenes y directrices. (Estudio de Comunicación, 2014)

Entonces, la función operativa se refiere a las actividades comunicacionales que permiten que los colaboradores estén informados sobre sus tareas diarias, funciones establecidas, reglamentos y todo tipo de información que les será de utilidad al momento de realizar sus actividades del día a día. Realizadas muchas veces fuera de la estructura establecida y que afecta la cantidad de errores que se provocan.

La siguiente dimensión es la función estratégica de la comunicación interna. Anselmo (2018) considera que esta función estratégica está relacionada con la difusión de la existencia de metas y objetivos organizacionales hacia los colaboradores.

Colocando la necesidad de planeación, la definición de objetivos y la comunicación de ambos a los colaboradores concernientes, como una de las actividades de la comunicación interna. Porque comunicar las metas, razones, propósitos o el porqué de las decisiones mejora la percepción y compromiso de los empleados hacia la organización. (Herhausen et al., 2020). Por lo tanto, la forma en como una institución planea sus actividades afecta la forma de comunicación que ella misma posee.

Formachuch (s.f.) aclara que un plan de comunicación interna debe poseer un aspecto estratégico, en donde se trata la información sobre los objetivos institucionales, los objetivos por sectores, áreas o grupos de personal, así como la información sobre la manera de evaluación laboral que se posee. Indicando que mientras más colaboradores saben sobre la razón o porque de sus acciones operacionales se tiene más éxito en esta dimensión.

La función estratégica de la comunicación interna guarda relación en la forma en como la entidad se comunica con los colaboradores sobre los objetivos a alcanzar y las formas en que su desempeño es evaluado.

Los miembros de Estudio de comunicación (2014) afirman que la comunicación interna tiene un papel estratégico. El poder dinamizar el flujo multidireccional de la comunicación en todos los niveles y grupos de la organización permite conocer y evaluar los resultados de sus acciones, para así modificarlas y asegurar la eficacia de sus procedimientos. Pero es necesario considerar que la ejecución de la comunicación interna debe ajustarse a una serie de plazos definidos y no solo concentrarse en las urgencias diarias, es necesario anticiparse, planear y prevenir. Atribuyendo que dentro de la comunicación interna de una institución la misma debe entender que no puede ser espontánea, sino que se debe orientar hacia la planeación de sus acciones comunicacionales. Su plan debe ser adaptable a las circunstancias cambiantes de su entorno, sus colaboradores y situaciones de riesgo.

Para desarrollar una óptima estrategia de comunicación interna uno debe asegurarse de también considerar pautas o acciones para lograr prevenir y gestionar una situación de crisis. (Notorius Comunicación, 2019). Un tipo de plan que nos dirija los pasos a seguir.

Porque la forma en como la institución gestiona una crisis, también afecta la percepción, comportamiento y satisfacción de los colaboradores. (Mohamad et al., 2022). Ante circunstancias inesperadas, si las áreas o sus miembros están informados sobre la situación que enfrentan, que pasos seguir y que estrategia utilizar, se podrá mantener cierto control para su resolución.

De esta manera la comunicación interna posee una función estratégica. Porque es necesario establecer planes y estrategias a seguir para enfrentar situaciones negativas o inesperadas. Se debe comunicar la existencia de planes y sus objetivos, adaptar los mensajes y canales para cada situación según ese objetivo. Los colaboradores deben conocer las razones de sus trabajos y la forma en que serán evaluados. Pero también se debe evaluar si es que los procedimientos han sido eficaces y si es que se necesitan nuevos tipos de procedimientos.

Por último, la comunicación interna posee una función motivacional. Capriotti (1998), explica que la comunicación interna motiva a los colaboradores para mejorar su desempeño y para crear un ambiente agradable y de unidad entre miembros del grupo, aumentando su productividad.

La idea sobre la relación entre la motivación y el desempeño de tareas se encuentra también en Díaz (2020) quien indica que la motivación es un ciclo que empieza en el pensamiento, sigue en el comportamiento, luego el desempeño y que afecta el pensamiento nuevamente. De esta forma se entiende, que motivar a los colaboradores tiene un efecto en su comportamiento y realización de tareas.

La forma de como motivar a alguien también puede ser a través de la comunicación de logros. Mira (2013) afirma que la comunicación interna también se encarga de compartir los logros principales, resultados y alcance de objetivos que los grupos dentro de la institución han realizado. Debido a ello los grupos y su desempeño se fortalecen al entender lo que los miembros juntos pueden lograr. Indicando al final que, en un hospital, la comunicación interna efectiva se plasma en un incremento de la motivación y compromiso que los colaboradores tienen sobre los valores institucionales y metas que la institución plantea estratégicamente.

La función motivacional de la comunicación interna se da al motivar a los empleados a participar y comprometerse a trabajar en grupo; al difundir los logros y metas alcanzadas de una manera inspiradora; y al brindar una razón para seguir trabajando arduamente, para respetar las reglas y tener expectativas.

Por otro lado, el clima organizacional se concentra más en las percepciones de los colaboradores sobre las acciones de otros. Según, ISOTools (2016), el clima organizacional es la apreciación que sus miembros poseen sobre la organización: Sus puestos laborales, la forma en cómo se comunican informalmente, en cómo se toman decisiones y en cómo se relacionan entre ellos. Lo cual interviene en su sistema de trabajo y provocan la creación de conductas que alteran la productividad y satisfacción laboral. Y que, además, si existe un buen clima organizacional: Se mejora la interacción y comunicación entre colaboradores; se reducen las peleas; se fomenta el aprendizaje, motivación y auto-mejoramiento; y aumenta la comunicación asertiva de ideas y opiniones.

El clima organizacional es un conjunto de percepciones y acciones realizadas dentro de una organización. En si depende del tipo de respuesta de comportamiento que los colaboradores tienen a la manera en como son tratados. De cómo está estructurado la organización, como es el estilo de liderazgo, y sobre

el tipo de comunicación, motivación y recompensa que reciben; ya que todo ello influye en su comportamiento y desempeño. (Sandoval, 2004)

Ya sea en la forma en como son motivados o recompensados, en como son tratados o el tipo de experiencia que tengan con la organización el clima organizacional cambia. Según Oliviera et al. (2021) “El clima organizacional tiene su fundamentación en el estado emocional de cada trabajador” (pág. 4) Por lo tanto tiene una naturaleza cambiante y alterable.

En palabras de Noboa (2007) el clima organización es un conjunto de perspectivas de los colaboradores dentro de una institución sobre lo que ocurre dentro de ella, lo cual a través de conductas o actitudes afecta la interrelación de los colaboradores dentro de la organización.

Estas percepciones pueden considerarse positivas o negativas según su efecto dentro en el desenvolvimiento interpersonal dentro de la organización.

Pero algunos autores consideran que es algo más que solo la conducta de los colaboradores. Según Rivera et al. (2018) el clima organizacional depende de factores estructurales como: la tecnología usada, políticas, metas y reglamentación. Pero también de factores sociales, en este caso; actitudes, valores y comportamientos.

Así este concepto toma la forma de un proceso que constantemente se reforma debido a las interacciones y percepciones individuales de cada persona.

Aquí se encuentra una característica más, el hecho de que el clima organizacional está en constante cambio, debido a las percepciones e interacciones de los miembros de la organización, así como los factores estructurales que pueden cambiar a lo largo del tiempo. Arévalo et al. (2021) muestra algunos indicios de un pésimo clima laboral: Ausencias, tardanzas, rotaciones excesivas, aumento de conflictos, pérdidas de recursos, insatisfacción de los colaboradores, fallo en el desarrollo de políticas, jefes desconfiados y autoritarios con sus colaboradores, comunicación fallida, falta de respeto por las normas y desmotivación laboral.

Rivera et al. (2018) también trabaja con un grupo de dimensiones que tiene el clima organizacional. Entre ellos resalta los siguientes: la presión por el desempeño en la

realización de las tareas y el reconocimiento por los aportes realizados. Ya que influyen en la motivación de los colaboradores y para lograr los propósitos organizacionales establecidos. Aunque también mencionan otras dimensiones como: la tolerancia de la institución a los errores, la autonomía de las decisiones por los colaboradores dentro de los procedimientos y la cohesión interpersonal de grupos al realizar tareas.

La autonomía de los colaboradores se llega a mencionar también en Arévalo et al. (2021) cuando se especifica que para mejorar la autonomía de los empleados se debe apoyar con incentivos motivacionales o acciones para satisfacer necesidades extralaborales en favor de un ambiente más colaborativo. Indicando como la motivación de los empleados cambia las actitudes pasivas que ellos toman. A su vez, Lee et al. (2019) indican que si un líder toma una decisión sin consultar al resto reduce la autonomía del grupo.

Considerando entonces a estos autores se ha intentado formar un conjunto de dimensiones que componen al clima organizacional.

Primero el Reconocimiento; el cual, Huamán y Villanueva (2021) definen como todo aquello que se le otorga o da a un trabajador para demostrar que ha realizado una diferencia positiva en el desarrollo de su trabajo y que puede manifestarse a través de un elogio, un agradecimiento o una recompensa. A su vez, también especifica que, elogiar aumenta la productividad de los trabajadores y los incentiva a mejorar; que la gratitud en los comentarios positivos mejora las relaciones sociales; y las recompensas son entregadas al demostrar compromiso en el desarrollo de las actividades laborales.

Luego sigue la Estructura, la cual Rivera et al. (2018) describe que es la percepción que tienen los colaboradores en relación a la cantidad de reglas organizacionales, a los procedimientos, las políticas, jerarquías y limitaciones que enfrentan al desempeñar sus funciones dentro de la organización. También explica que la Coherencia es la percepción que se tiene sobre que tanto las acciones de los empleados y la empresa se ajustan a los reglamentos, objetivos y normas que han establecidos.

Quiroa (2021) hace referencia a la existencia de factores internos de una empresa los cuales son parte de su estructura interna e influyen en el logro de objetivos. Entre los cuales se puede mencionar el tipo de estructura organizacional; donde se encuentran los objetivos organizacionales que rigen el comportamiento de sus miembros; y las normas y procedimientos internos, conjunto de normas, métodos y procedimientos de la misma organización que definen y guían la manera en como desarrollan sus acciones. También menciona que los canales de comunicación utilizados por la empresa son factores de su sistema tecnológico.

El tercer y último factor es la Cohesión Interpersonal. Aquí Rivera et al. (2018) también define la Cohesión como la percepción por parte de los trabajadores en referente a las relaciones interpersonales entre ellos mismos que potencialmente puede desarrollar un clima acogedor e influenciar la realización de actividades laborales. A su vez indica que el Trato Interpersonal es la percepción del nivel en que los mismos miembros del personal se apoyan y ayudan a través de la cooperación y el respeto mutuo.

Las relaciones interpersonales alteran las percepciones de los colaboradores. Zolin y Gibbons (2014) indican que en una relación el nivel de confianza altera el nivel de identificación que siente una persona por otra, afectando la cooperación y fluidez de información entre ellos.

La confianza entre los líderes y los colaboradores de la organización para tratar temas sensibles afecta el tipo de percepción que los últimos tienen sobre primeros, afectando la seguridad que tienen de hablar con ellos de temas sensibles y personales. (Rivera et., 2018)

La cantidad de acoso u hostigamiento laboral que identifican los colaboradores altera su percepción del tipo de liderazgo dentro de la institución de manera negativa. En este caso se mencionan acciones que dañan su imagen pública u obstaculizan su desempeño laboral. (PantojaPantoja et al., 2020)

La calidad, adaptabilidad y actitud de los líderes afecta la satisfacción, compromiso y actitud de sus empleados. (Oyelude y Oladele, 2014) Si los líderes no se comunican con sus empleados entonces incrementa el estrés, la insatisfacción y la indiferencia por mejorar o solucionar los problemas de la institución. (Liu et al.,

2021). Los empleados aumentarán su iniciativa y desempeño laboral, si en su relación con sus supervisores se aumenta su satisfacción comunicacional y sus oportunidades para expresarse emocionalmente. (Kim et al., 2022)

La comunicación entre colaboradores es esencial para construir un ambiente que impulse su desempeño. Según Olivera et al. (2021) explica que mejorar la comunicación en una institución afecta positivamente el clima organizacional y este a su vez el desempeño laboral de una empresa.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

La investigación es de tipo Básica. La finalidad de esta investigación no es resolver problemas de manera inmediata sino volverse una base teórica para el desarrollo de otras investigaciones. (Arias y Covinos, 2021)

Carrasco (2007) afirma que la investigación básica solo busca ampliar el conocimiento científico que ya existen.

La investigación de finalidad básica se enfoca en generar conocimientos y elaborar teoría. (Arispe et al. 2020)

3.1.2. Diseño de investigación

La investigación es de diseño No experimental, aquí las variables de estudio son evaluadas sin estímulos, manipulación o alteración de su situación y la cual puede dividirse en transversal y longitudinal. (Arias y Covinos, 2021)

Esta investigación es transversal. El recojo de información solo sucede una vez y no existe seguimiento. (Arias y Covinos, 2021)

La investigación es de alcance Descriptivo - Correlacional. En los estudios de tipo descriptivo se observa y se explican las características, propiedades y datos de las variables de estudio, evitando su manipulación. Y en los estudios Correlacionales, su propósito es determinar o medir la relación entre las variables, sin darle más relevancia a una que a la otra. Indica que su intención es determinar el comportamiento que tienen entre sí. (Arias y Covinos, 2021)

La investigación posee un enfoque cuantitativo. Un enfoque en donde se cuantifican datos y la estadística es utilizado para la comprobación de la veracidad de una hipótesis, se prioriza en los análisis de correlación estadística, y suelen generalizar resultados. (Guillen et al., 2020)

El método científico utilizado es el hipotético – deductivo. Permite generalizar los resultados encontrados con una muestra, porque se utiliza la observación de datos, para la formulación de hipótesis y su contrastación con la realidad, para verificar si es la hipótesis fracasa ante las pruebas o no. (Guillen et at., 2020)

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Comunicación Interna

Definición conceptual: Según Capriotti (1998) la comunicación interna es toda comunicación relacionada a los integrantes de la organización, cuyo objetivo es que los mismos empleados logren una aceptación e integración de los fines institucionales, en donde se puede encontrar el desarrollo de revistas institucionales, buzón de sugerencias y canales que permitan una comunicación con los miembros de la entidad. También menciona que la comunicación interna tiene la intención de facilitar la circulación de información operativa, y motivar y dinamizar a los miembros de una institución a realizar sus funciones en favor de mejorar su productividad.

Definición operacional: La variable comunicación interna se ha operacionalizado en 3 dimensiones, Función Operativa, Función Estratégica y Función Motivacional. Las cuales poseen sus respectivos indicadores. Para su medición se aplicó un cuestionario de 24 ítems.

Variable 2: Clima Organizacional:

Definición conceptual: Según ISOTools (2016), el clima organizacional es la percepción que sus miembros tienen sobre la organización: Sus puestos laborales, la forma en cómo se comunican informalmente, en cómo se toman decisiones y en cómo se relacionan entre ellos. Lo cual interviene en su sistema de trabajo y provocan la creación de conductas que alteran la productividad y

satisfacción laboral. Y que, además, si existe un buen clima organizacional: Se mejora la interacción y comunicación entre colaboradores; se reducen las peleas; se fomenta el aprendizaje, motivación y auto-mejoramiento; y aumenta la comunicación asertiva de ideas y opiniones

Definición operacional: La variable Clima Organizacional se ha operacionalizado en 3 dimensiones, Reconocimiento, Estructura, Cohesión Interpersonal. Las cuales poseen sus respectivos indicadores. Para su medición, se aplicó un cuestionario de 24 ítems.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

La población que está relacionada a este estudio está construida por los colaboradores de la Institución de salud pública durante el periodo 2022, siendo 175

Tabla 1

Población y muestra del estudio	
Total de colaboradores de la Institución de salud pública	N = 175
Cantidad de colaboradores de la muestra	n = 120

Nota. Base de datos de una Institución de salud pública en 2022

Criterios de inclusión:

Colaboradores de la Institución de salud pública en 2022.

Criterios de exclusión:

Director de la Institución de salud pública en 2022.

Colaboradores del área de emergencia de la Institución de salud pública en 2022.

3.3.2. Muestra

La muestra está construida por 120 colaboradores de la Institución de salud pública en 2022. Para determinar la magnitud de la muestra se empleó el muestreo No Probabilístico a conveniencia del autor.

3.3.3. Muestreo

El muestreo que se utilizó en este estudio es el No Probabilístico a conveniencia del autor. Se consideró la accesibilidad hacia la unidad de estudio, vale decir, que estuvieron próximos al investigador y aprobaron participar en el estudio. (Otzen y Manterola, 2017).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se utilizó la técnica de la Encuesta. Una herramienta que recoge información para el estudio a través de una serie de interrogantes hacia el entrevistado y cuyo fin es poder desarrollar un objeto de investigación. (Arias y Covinos, 2021)

Se utilizó el cuestionario como instrumento. Es un conjunto de interrogantes enumeradas que poseen una serie de posibles respuestas que pueden ser elegidas por los encuestados y que es aplicada a un conjunto de personas. (Arias y Covinos, 2021) En este caso se utilizó dos cuestionarios, cada uno de ellos dirigido a una variable: Comunicación interna y Clima organizacional. Se aplicó la escala de medición tipo Likert con 5 opciones de respuesta.

La confiabilidad de las herramientas usadas en esta investigación fue probada en una prueba piloto con 30 colaboradores de una Institución similar al ámbito de estudio y se definió usando el coeficiente de Alfa de Cronbach. El cual fue calculado en la aplicación estadística SPSS versión 22.0., cuyos resultados han sido mostrado e interpretados en los anexos. Según Hernández et al. (2010), la confiabilidad es la consistencia en que un instrumento puede reproducir resultados que tengan coherencia y sentido.

En este estudio se estableció la validez de contenido del instrumento. Según Hernández et al. (2010) la validez de un instrumento se determina según qué tan útil es este para poder lograr medir la variable que se pretende investigar. Se obtuvo la revisión, aprobación y validación de 2 expertos. Cada uno de los

ítems de los instrumentos fue validado en relación a tres aspectos: relevancia, pertinencia y claridad. Los expertos firmaron la certificación acreditando que el instrumento posee aplicabilidad y suficiencia.

3.5. Procedimientos

Se desarrolló un proceso de investigación en donde se aplicó los instrumentos a 120 colaboradores de la Institución de salud pública recibiendo la asistencia de 4 ayudantes. El proceso de recolección de datos tardó un día para culminarse.

Con las respuestas de los encuestados se creó una matriz de Excel, donde se ordenaron los datos según las dimensiones para posteriormente ingresarlos al SPSS versión 22.0, donde se aplicaron las pruebas para los resultados del estudio.

Los resultados, se presentan en tablas y figuras debidamente interpretadas. Los resultados nos permitieron realizar una discusión con otros materiales teóricos previamente seleccionados, arribando a las conclusiones de la investigación.

3.6. Métodos de análisis de datos

Nivel descriptivo: Se creó una matriz Excel con los datos obtenidos de los cuestionarios de las dos variables. Los resultados que se han alcanzado han sido presentados con tablas, figuras e interpretaciones.

Nivel Inferencial: Se utilizó el programa SPSS versión 22 para procesar la información obtenida de la aplicación de los instrumentos. La investigación aplicó también una prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov(a) porque la muestra superó las 50 unidades de análisis. También se aplicó el Coeficiente de correlación de Spearman para la comprobación de hipótesis del estudio.

3.7. Aspectos éticos

Se utilizó la herramienta Turnitin para asegurar los aspectos éticos de similitud de datos en la composición del trabajo. Y se usó los estándares APA en relación a las fuentes usadas en la investigación.

Los aspectos éticos que se ha seguido son los presentados por la Universidad Cesar Vallejo en su código de ética en relación al desarrollo de una investigación, en relación a las responsabilidades del investigador y la autoría. (Resolución de Consejo Universitario N° 0262-2020/UCV, 2020).

El estudio fue seguro y mantuvo la información recibida de los encuestados de manera confidencial. Los encuestados participaron de manera voluntaria y no fueron coaccionados. El contenido de la investigación puede ser replicado en contextos similares y posee un lenguaje sencillo. El investigador asume las consecuencias originadas por el proceso o resultados de la investigación.

IV. RESULTADOS

Descripción

Nivel descriptivo de la variable Comunicación interna

Tabla 2

Niveles de la variable Comunicación interna según los trabajadores de la Institución de salud pública

Escala	Intervalo	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	[97 - 120]	14	11%
Buena	[73 - 96]	37	31%
Regular	[49 - 72]	49	41%
Mala	[24 - 48]	20	17%
Total		120	100,0%

Nota. Base de datos

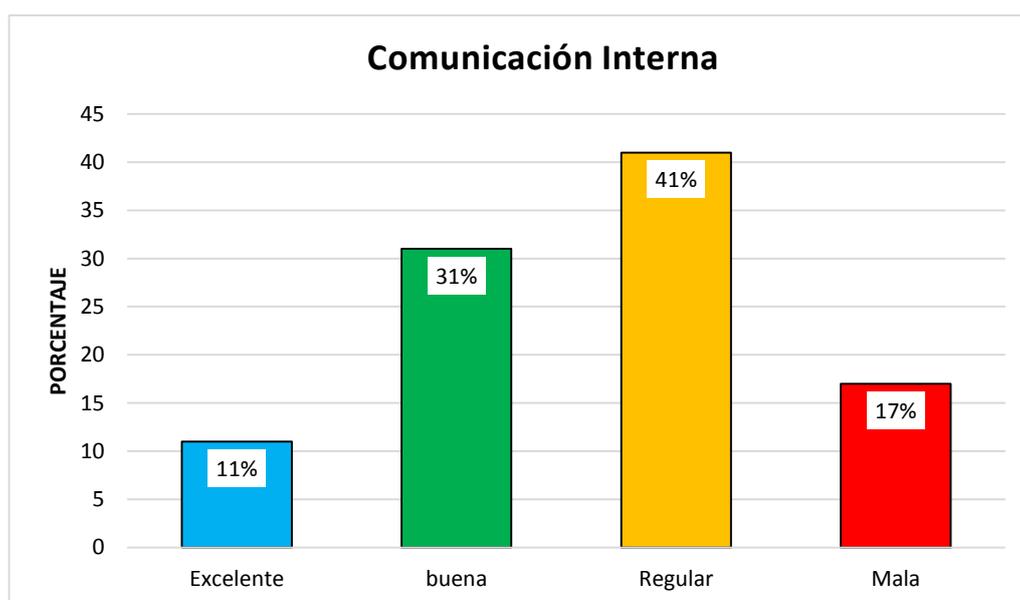


Figura 1. Niveles de la variable Comunicación interna

Se observa que, entre los 120 sujetos encuestados de la institución de salud pública, la mayoría, un 41% (49), consideraron que la Comunicación Interna es regular. El 31% (37) consideraron que es buena, mientras que el 17% (20) indicaron que es mala y un 11% (14) señalaron que es excelente.

Nivel descriptivo de la variable Clima Organizacional

Tabla 3

Niveles de la variable Clima Organizacional según los trabajadores de la Institución de salud pública.

Escala	Intervalo	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	[97 - 120]	13	11%
Buena	[73 - 96]	34	28%
Regular	[49 - 72]	53	44%
Mala	[24 - 48]	20	17%
Total		120	100,0%

Nota. Base de datos

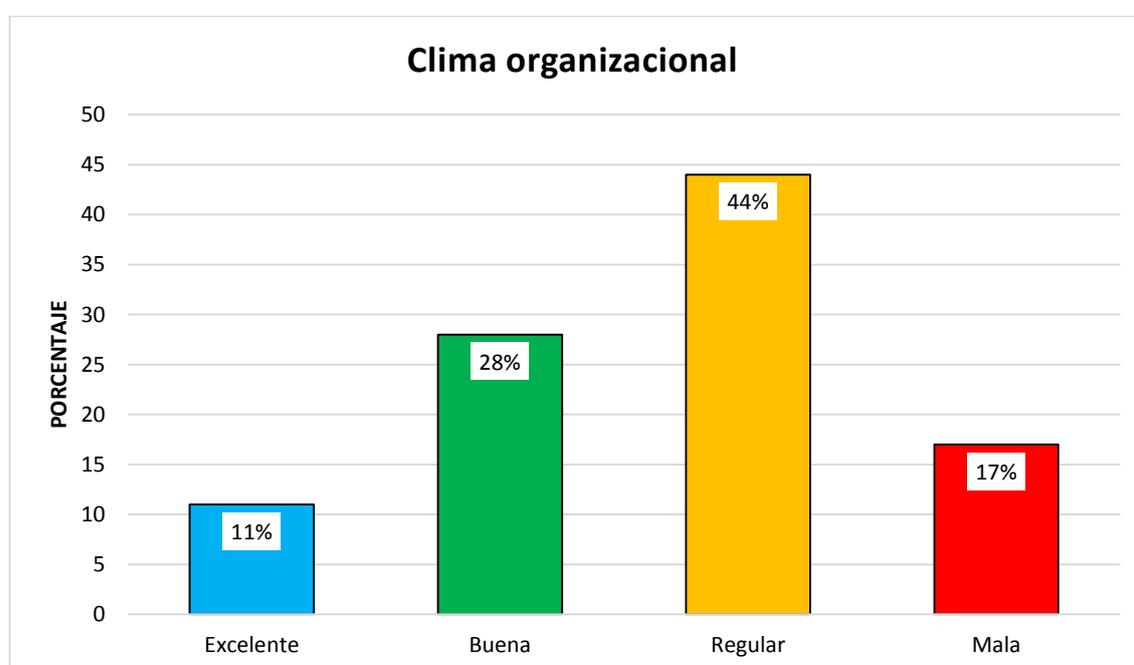


Figura 2. Niveles de la variable Clima Organizacional

Se observa que entre los 120 encuestados de la institución de salud pública, la mayoría, el 44% (53), consideraron el Clima Organizacional como regular. El 28% (34) indicaron que es bueno, un 17% (20) consideraron que es malo y un 11% (13) señalaron que el clima organizacional es excelente.

Tabla 4

Niveles de la dimensión Reconocimiento según los trabajadores de la Institución de salud pública.

Escala	Intervalo	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	[33 - 40]	6	5%
Buena	[25 - 32]	40	33%
Regular	[17 - 24]	52	44%
Mala	[8 - 16]	22	18%
Total		120	100,0%

Nota. Base de datos

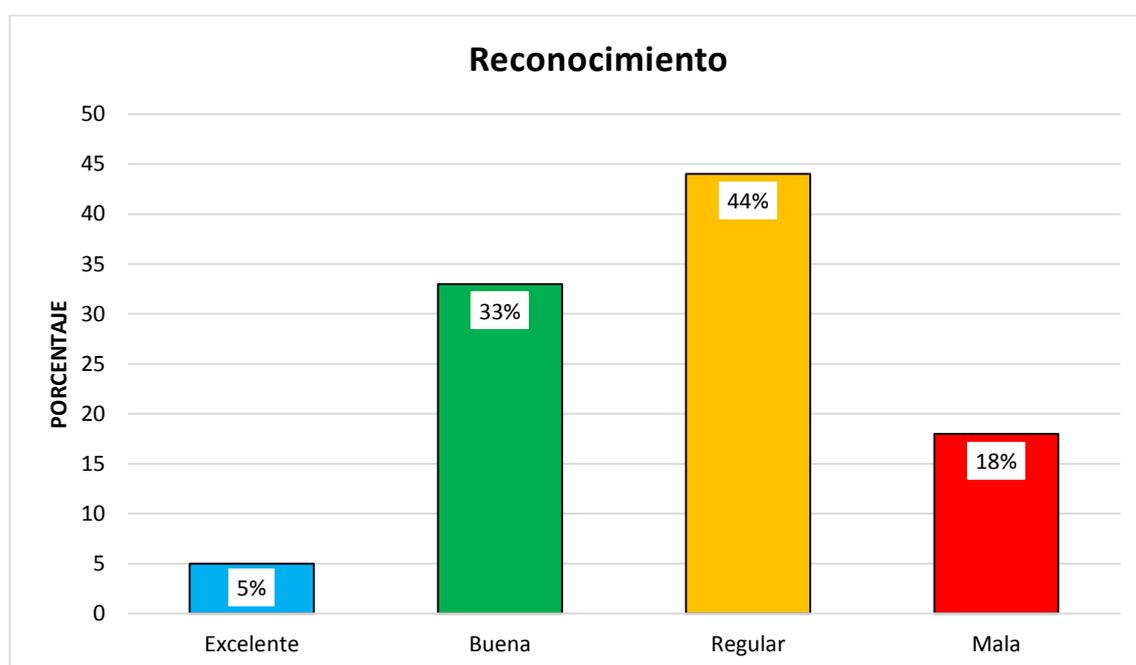


Figura 3. Niveles de la dimensión Reconocimiento

Se observa que entre los 120 encuestados de la institución de salud pública, la mayoría, el 44% (52), consideraron regular al Reconocimiento. El 33% (40) indicaron que es bueno, un 18% (22) indicó que es malo y por último un 5% (6) señaló que el Reconocimiento es excelente.

Tabla 5

Niveles de la dimensión Estructura según los trabajadores de la Institución de salud pública.

Escala	Intervalo	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	[33 - 40]	12	10%
Buena	[25 - 32]	33	28%
Regular	[17 - 24]	48	40%
Mala	[8 - 16]	27	22%
Total		120	100,0%

Nota. Base de datos

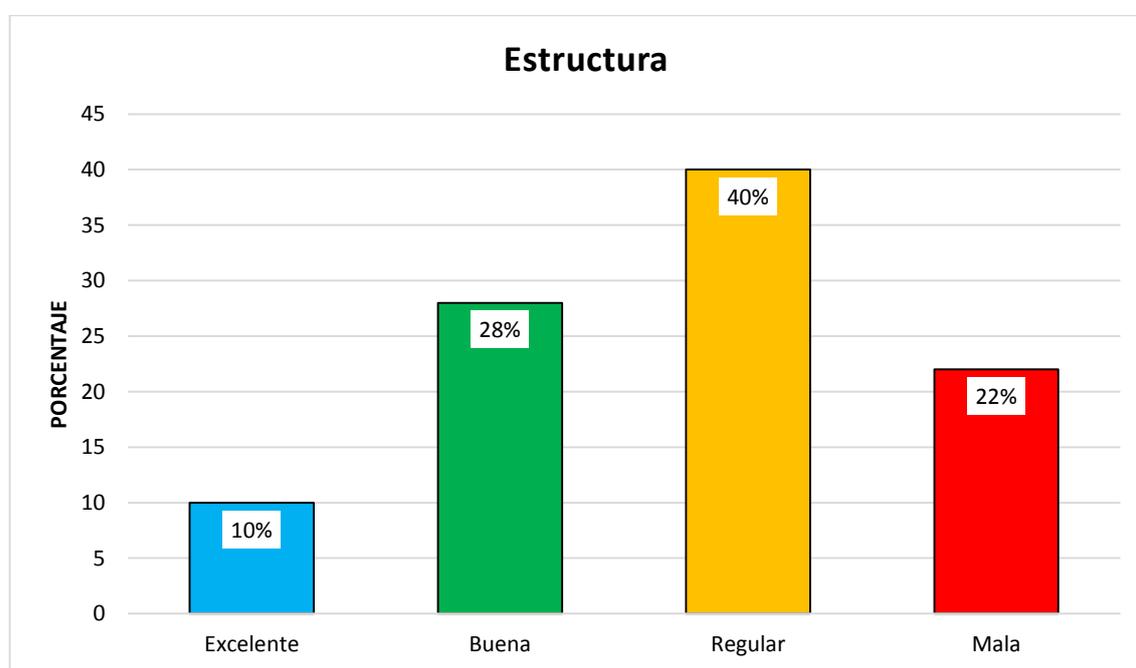


Figura 4. Niveles de la dimensión Estructura

Se observa que entre los 120 encuestados de la institución de salud pública, la mayoría, el 40% (48), consideraron que la Estructura es regular. El 28% (33) indicaron que es buena, un 22% (27) indicó que es mala y por último un 10% (12) señaló que la Estructura es excelente.

Tabla 6

Niveles de la dimensión Cohesión Interpersonal según los trabajadores de la institución de salud pública.

Escala	Intervalo	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	[33 - 40]	14	12%
Buena	[25 - 32]	35	29%
Regular	[17 - 24]	51	42%
Mala	[8 - 16]	20	17%
Total		120	100,0%

Nota. Base de datos

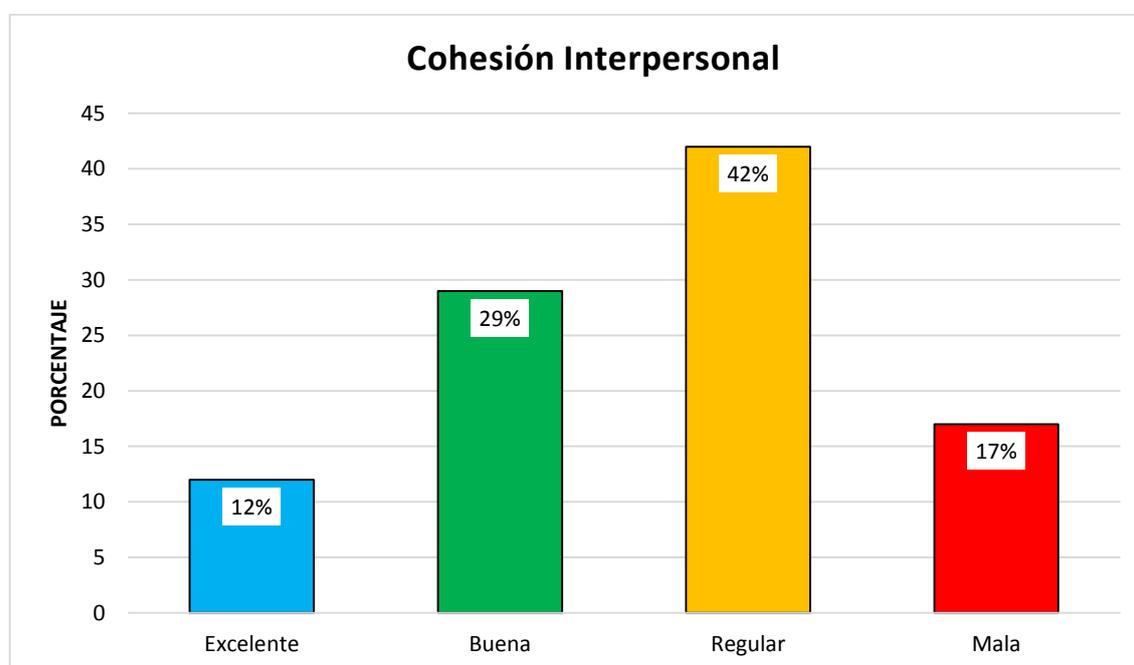


Figura 5. Niveles de la dimensión Cohesión Interpersonal

Se observa que entre los 120 encuestados de la institución de salud pública, la mayoría, el 42% (51), consideraron que la Cohesión Interpersonal es regular. El 29% (35) indicaron que es bueno, un 17% (20) indicaron que es malo y por último un 12% (14) señalaron que la Cohesión Interpersonal es excelente.

Tablas de contingencia variable I vs variable II

Tabla 7

Tabla de contingencia Comunicación interna * Clima Organizacional

Comunicación interna	Clima Organizacional								Total	
	Mala		Regular		Buena		Excelente			
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Excelente	0	0%	1	0%	0	0%	13	11%	14	11%
Buena	0	0%	3	3%	34	28%	0	0%	37	31%
Regular	0	0%	49	41%	0	0%	0	0%	49	41%
Mala	20	17%	0	0%	0	0%	0	0%	20	17%
Total	20	17%	53	44%	34	28%	13	11%	120	100%

Nota. Base de datos

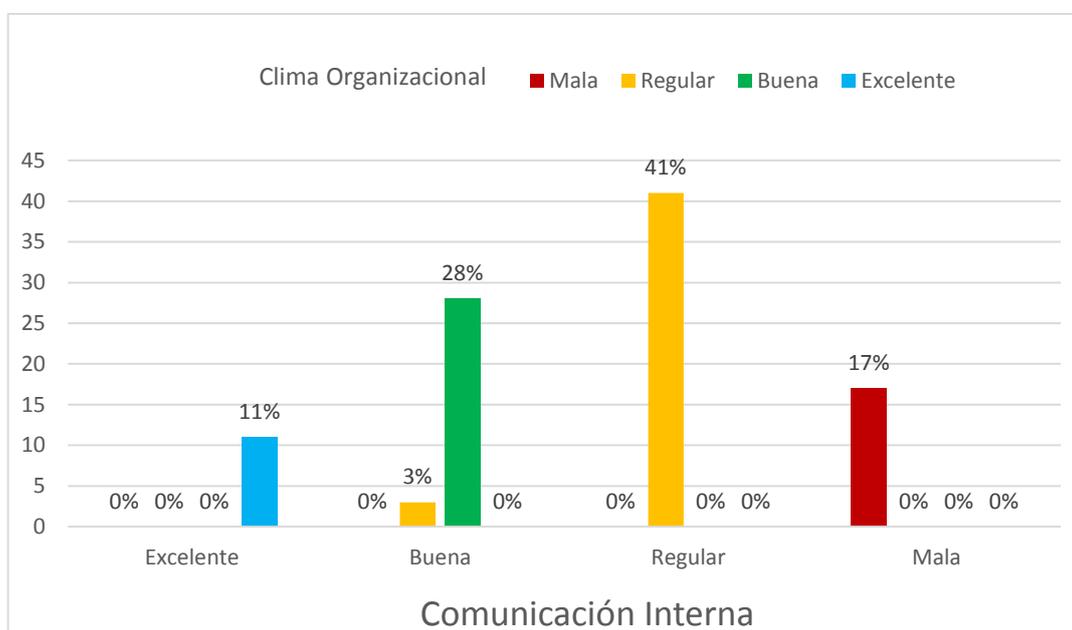


Figura 6. Diagrama Comunicación interna * Clima Organizacional

Se observa, que el 11% de trabajadores que consideraron excelente la Comunicación Interna, también señalaron un excelente Clima organizacional. También que un 28% que consideraron buena la Comunicación Interna también indicaron que el Clima Organizacional es bueno. El mayor porcentaje, de 41%, considero que la Comunicación Interna es regular y también señaló un Clima Organizacional regular. Por último, el 17% que considero mala la Comunicación Interna también señaló un mal Clima Organizacional

Tabla 8

Tabla de contingencia Comunicación interna * Reconocimiento

Comunicación interna	Reconocimiento								Total	
	Mala		Regular		Buena		Excelente			
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Excelente	0	0%	0	0%	8	6%	6	5%	14	11%
Buena	0	0%	5	4%	32	27%	0	0%	37	31%
Regular	2	1%	47	40%	0	0%	0	0%	49	41%
Mala	20	17%	0	0%	0	0%	0	0%	20	17%
Total	22	18%	52	44%	40	33%	6	5%	120	100%

Nota. Base de datos

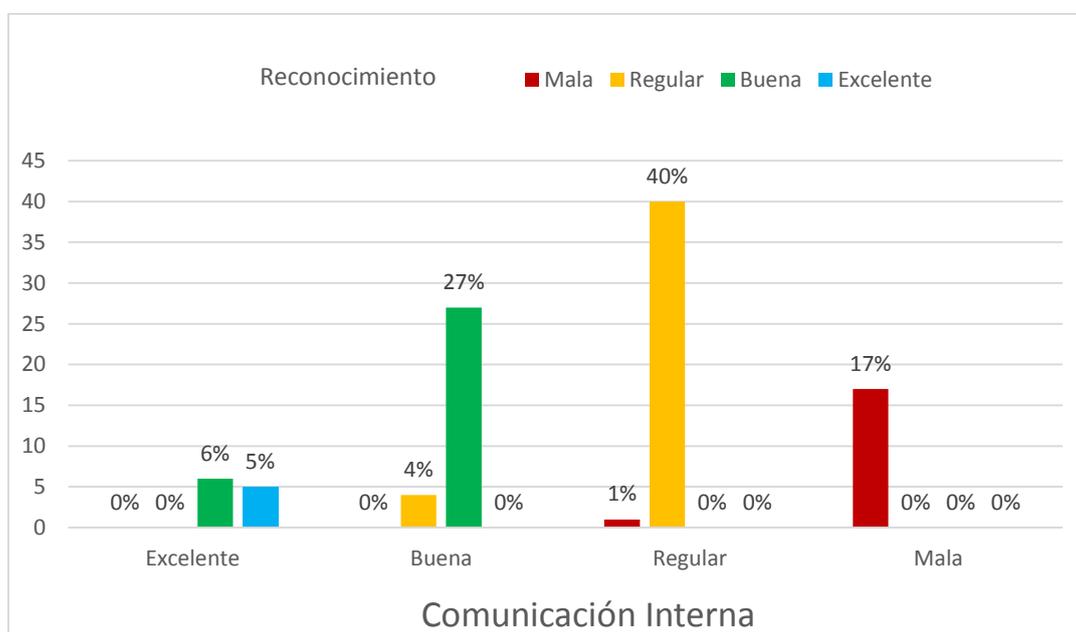


Figura 7. Diagrama Comunicación interna * Reconocimiento

Se observa, que el 5% que consideraron excelente la comunicación interna, también señalaron un excelente Reconocimiento. También que otro 27% que indicaron una buena la Comunicación Interna también percibieron un buen Reconocimiento. Por otro lado, el mayor porcentaje, de 40%, que señalo una Comunicación Interna regular también indico un Reconocimiento regular. Y, por último, el 17% considero una mala comunicación interna y percibió un mal Reconocimiento.

Tabla 9

Tabla de contingencia Comunicación interna * Estructura

Comunicación interna	Estructura								Total	
	Mala		Regular		Buena		Excelente			
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Excelente	0	0%	0	0%	3	3%	10	8%	14	11%
Buena	0	0%	5	4%	30	25%	2	2%	37	31%
Regular	7	6%	42	35%	0	0%	0	0%	49	41%
Mala	20	16%	1	1%	0	0%	0	0%	20	17%
Total	27	22%	48	40%	33	28%	12	10%	120	100,0%

Nota. Base de datos

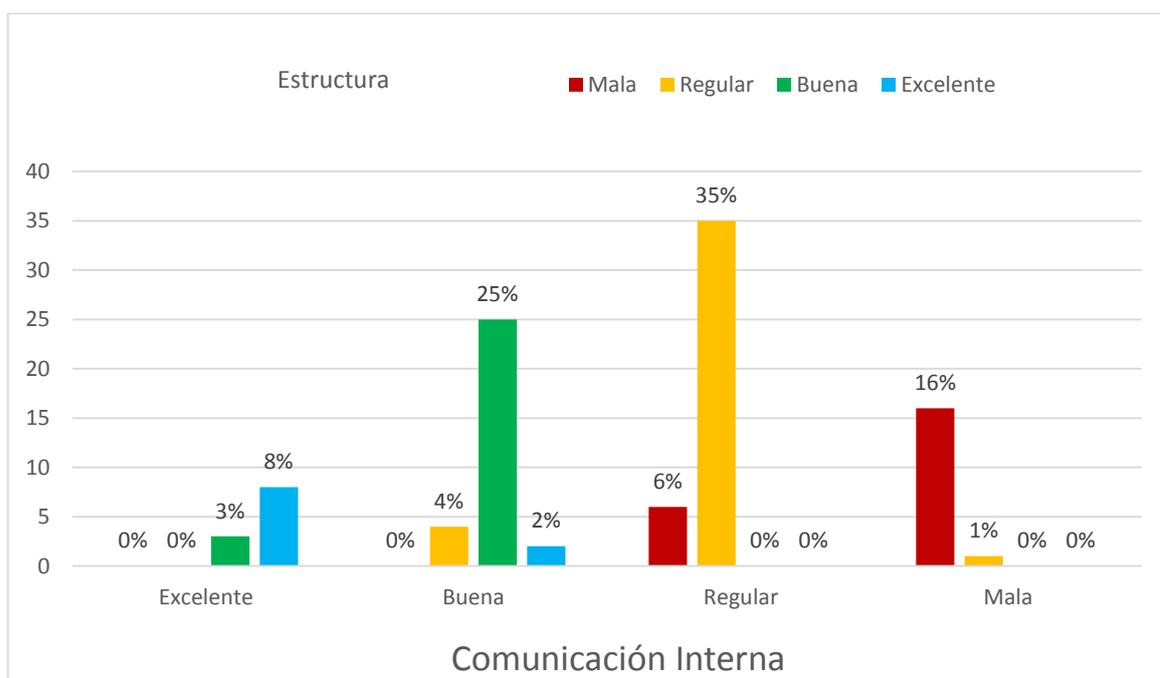


Figura 8. Diagrama Comunicación interna * Estructura

Se observa, que el 8% que considero excelente la Comunicación Interna, también indico una excelente Estructura. También un 25% considero que la Comunicación Interna es buena y señalo una buena Estructura. El mayor porcentaje, 35%, considero regular la Comunicación Interna e indico una Estructura regular. Y, por último, un 16% señalo una mala Comunicación Interna y percibió una mala Estructura.

Tabla 10

Tabla de contingencia Comunicación interna * Cohesión Interpersonal

Comunicación interna	Cohesión Interpersonal								Total	
	Mala		Regular		Buena		Excelente			
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Excelente	0	0%	1	1%	5	3%	8	7%	14	11%
Buena	0	0%	3	2%	28	24%	6	5%	37	31%
Regular	0	0%	47	39%	2	2%	0	0%	49	41%
Mala	20	17%	0	0%	0	0%	0	0%	20	17%
Total	20	17%	51	42%	35	29%	14	12%	120	100,0%

Nota. Base de datos

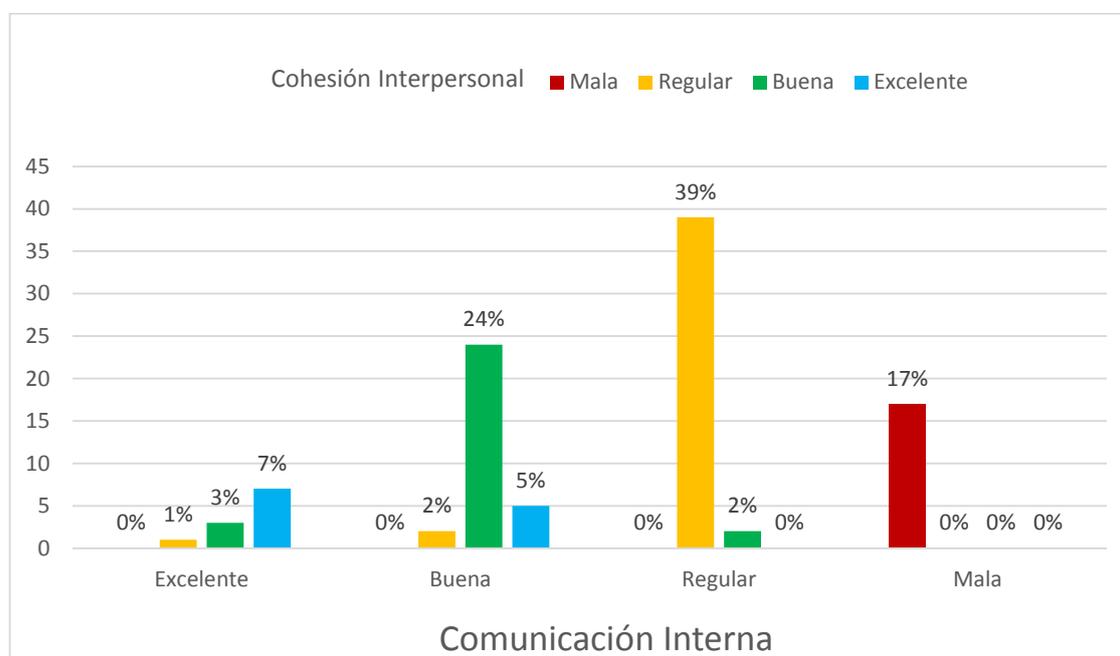


Figura 9. Diagrama Comunicación interna * Cohesión Interpersonal

Se observa, que el 7% que considero excelente la comunicación interna y también señalo una Cohesión Interpersonal excelente. Un 24% considero una Comunicación interna buena y también señalo una buena Cohesión Interpersonal. El mayor porcentaje, de 39%, que considero regular la Comunicación Interna también indico una Cohesión Interpersonal regular. Y, por último, un 17% considero mala la Comunicación Interna y percibió una mala Cohesión Interpersonal.

Nivel inferencial

Tabla 11

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov(a)		
	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación interna	,182	120	,000
Clima Organizacional	,224	120	,000

Nota. Base de datos SPSS, versión 22

Se realizó la Prueba Kolmogorov-Smirnov(a) para reconocer si los resultados son paramétricos o no paramétricos. Se determinó que la variable Comunicación Interna presenta un p valor de 0.000 y que la variable Clima Organizacional posee un p valor de 0.000. Ambas variables poseen un p valor menor al $\alpha=0.05$, por lo tanto, los datos provienen de una distribución no normal. Por ello es necesario la prueba no paramétrica Rho Spearman para establecer la correlación.

Tabla 12

Coeficiente de correlación de Rho de Spearman de las variables: Comunicación Interna * Clima Organizacional

			Comunicación Interna	Clima Organizacional
Rho de Spearman	Comunicación Interna	Coeficiente de correlación	1,000	,895**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
	Clima Organizacional	Coeficiente de correlación	,895**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

Nota. Base de datos SPSS, versión 22

Se observa que existe una relación significativa entre las variables Comunicación Interna y Clima Organizacional, con un $Rho = 0.895$ y un $p = 0.000$ menor a 0.05 , lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Es decir: La Comunicación Interna se relaciona significativamente con el Clima Organizacional en la Institución de salud pública en 2022.

Tabla 13

Coeficiente de correlación de Rho de Spearman de las variables: Comunicación interna * Reconocimiento

		Comunicación		
			interna	Reconocimiento
Rho de Spearman	Comunicación interna	Coeficiente de correlación	1,000	,890**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
	Reconocimiento	Coeficiente de correlación	,890**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

Nota. Base de datos SPSS, versión 22

Se observa que existe una relación significativa entre la Comunicación interna y el Reconocimiento, con un Rho = 0.890 y un p = 0.000 menor a 0.05, lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Es decir: La Comunicación Interna se relaciona significativamente con el Reconocimiento en la Institución de salud pública en 2022.

Tabla 14

Coeficiente de correlación de Rho de Spearman de las variables: Comunicación interna * Estructura

		Comunicación		
			interna	Estructura
Rho de Spearman	Comunicación interna	Coeficiente de correlación	1,000	,833**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
	Estructura	Coeficiente de correlación	,833**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

Nota. Base de datos SPSS, versión 22

Se observa que existe una relación significativa entre la Comunicación interna y la Estructura, con un Rho = 0.833 y un p = 0.000 menor a 0.05, lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Es decir: La Comunicación interna se relaciona significativamente con la Estructura en la Institución de salud pública en 2022

Tabla 15

Coeficiente de correlación de Rho de Spearman de las variables: Comunicación interna * Cohesión Interpersonal

			Comunicación interna	Cohesión Interpersonal
Rho de Spearman	Comunicación interna	Coeficiente de correlación	1,000	,839**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
	Cohesión Interpersonal	Coeficiente de correlación	,839**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

Nota. Base de datos SPSS, versión 22

Se observa que existe una relación significativa entre la Comunicación interna y la Cohesión Interpersonal, con un Rho = 0.839 y un $p = 0.000$ menor a 0.05, lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Es decir: La Comunicación Interna se relaciona significativamente con la Cohesión Interpersonal en la Institución de salud pública en 2022.

V. DISCUSIÓN

La finalidad de la investigación es el poder determinar la relación entre la comunicación interna y el clima organizacional en el Instituto de salud pública en 2022. Para ello los resultados han sido divididos en dos partes, una manera descriptiva y otra inferencial. Para esta discusión se contrasta la hipótesis general, determinando que, si existe una relación significativa entre la Comunicación Interna y el Clima Organizacional en el Instituto de salud pública en 2022. ($p < 0,05$; Rho de Spearman = 0,895, siendo correlación positiva alta), en lo referente a la variable correlacional Comunicación Interna, se menciona la definición de Guevara (2006) la comunicación interna depende de la participación de todos los colaboradores de una empresa. Menciona que permite hacer conocer y coordinar las actividades a realizar, fortalece la interacción y participación de los miembros de distintas áreas, incentiva el trabajo en equipo y desarrolla ambientes favorables para los trabajadores. Además, que dentro del proceso de comunicación es necesario conocer y entender las necesidades del público a quien se dirige, determinando la mejor manera de llegar a ellos, así como la retroalimentación de información sobre los efectos que provoca la comunicación en los trabajadores.

Y sobre la variable correlacional Clima Organizacional, se hace referencia a Sandoval (2004) quien explica que el clima organizacional es un conjunto de percepciones y acciones realizadas dentro de la organización. En si depende del tipo de respuesta de comportamiento que los colaboradores tienen a la manera en como son tratados. De cómo está estructurado la organización, como es el estilo de liderazgo, y sobre el tipo de comunicación, motivación y recompensa que reciben; ya que todo ello influye en su comportamiento y desempeño.

En relación a los resultados del nivel descriptivo se encontró que de los 120 encuestados de la Institución de salud pública, el 41% consideraron a la comunicación interna como regular, mientras que el 44% de todos los encuestados, indicaron que el Clima Organizacional es regular. Además, también se debe considerar que un 41% de los colaboradores encuestados considera a la vez a la Comunicación Interna y al Clima Organizacional como regulares. Estos resultados pueden ser comparados con los encontrados en el trabajo de Araujo (2020) en su

tesis de maestría donde relaciona el clima organizacional y la comunicación interna, llega al resultado de que el 40.0% de sus encuestados indican que la Comunicación Interna es regular, mientras que el 46.7% de todos ellos indican que el Clima Organizacional es aceptable. Especificando que las dimensiones de Comunicación Interna están relacionadas directa y significativamente con el Clima Organizacional. Se ha observado que en ambos casos hay cierta similitud entre los resultados que se han obtenido.

A su vez, también en el trabajo de licenciatura presentado por Samanez (2018) donde relaciona la comunicación interna en el clima organizacional, explica que existe una relación moderada (positiva) entre la comunicación interna y el clima organizacional. Donde las dimensiones de la Comunicación Interna se encuentran moderadamente relacionadas con el Clima Organizacional.

También existen otras investigaciones realizadas en la misma institución de estudio, como el trabajo de Ricaldi (2017), dan cuenta que la comunicación organizacional y la gestión de públicos internos se relacionan significativamente. Recomendando que para lograr un ambiente satisfactorio y mejorar el desempeño de las funciones de los colaboradores es necesario proporcionar nuevas herramientas para la comunicación de los públicos internos, y desarrollar actividades motivacionales.

En la investigación realizada por Alfaro (2018), efectuado en el mismo ámbito de estudio, se concluyó que existe una relación positiva y significativa entre la dimensión, comunicación y la variable, potencial humano. Indicando que el potencial humano es el sistema social interno formado por públicos que tienen tareas propias para la obtención de una meta organizacional, cuyas dimensiones están relacionadas al: Liderazgo de las personas, la innovación en sus procesos, la recompensa que reciben y el sentimiento de confort que sienten. En el trabajo se señala que si la comunicación es mejor entonces el potencial humano también mejora.

De los resultados encontrados se confirma la hipótesis general del presente estudio. Señalando finalmente, que una comunicación interna positiva genera un buen clima organizacional.

Por otro lado, se encontró, a través de la contrastación específica entre variable y dimensión, una relación significativa entre la Comunicación Interna y el Reconocimiento en los colaboradores de la Institución de salud pública en el 2022 ($p < 0,05$; Rho de Spearman = 0,890, siendo una correlación positiva alta). Conceptualmente el Reconocimiento según Huamán y Villanueva (2021) es todo aquello que se le otorga o da a un trabajador para demostrar que ha realizado una diferencia positiva en el desarrollo de su trabajo y que puede manifestarse a través de un elogio, un agradecimiento o una recompensa. A su vez, también especifica que, elogiar aumenta la productividad de los trabajadores y los incentiva a mejorar; que la gratitud en los comentarios positivos mejora las relaciones sociales; y las recompensas son entregadas al demostrar compromiso en el desarrollo de las actividades laborales.

Entre los 120 encuestados de la Institución de salud pública, el 40% de los encuestados indicaron que la comunicación interna es regular y también señalaron que el Reconocimiento es regular. Se pudo comparar esta información con los resultados similares encontrados en el trabajo de maestría de Zuñiga (2019), donde trata las variables de comunicación interna y satisfacción laboral, y concluye que la comunicación interna y el reconocimiento laboral poseen una relación directa y significativa.

También se ha podido apreciar la información encontrada con un trabajo de maestría de Cuba (2018) donde se encuentran las variables de comunicación interna y satisfacción laboral, y donde se señaló que existe una relación directa y moderada entre la comunicación interna y el reconocimiento laboral. Se señaló que dentro de su muestra el 40% de encuestados indicó que su valoración por el reconocimiento laboral es indiferente, se encontraban en el punto medio entre satisfechos e insatisfechos, y que además su comunicación interna es regular. Dentro del trabajo se indicó que esa situación se debía a que dentro de la misma institución no se tenía una política de comunicación positiva lo que ocasionó que el

personal no se sienta identificado con los objetivos, los valores de la institución o se sienta motivado en relación al desempeño de sus funciones. Aun así, también se hizo notar que otro 40% de todos los encuestados atribuyo estar insatisfecho con el Reconocimiento laboral que la institución presenta, aun cuando un 56.7% de todos ellos atribuyeron que la Comunicación Interna es regular. Esta situación puede significar que no se comunica de manera adecuada la temática de reconocimiento laboral, teniendo aspectos deficientes que no satisface las perspectivas de los colaboradores. Demostrando la necesidad de una comunicación interna orientada a esta temática.

De los hallazgos encontrados se sostiene la existencia de una relación significativa entre la Comunicación Interna y el Reconocimiento. Determinando que entre mejor sea la comunicación interna, mejor será el reconocimiento.

Así mismo se estableció una relación significativa entre la variable Comunicación Interna y la dimensión Estructura en los colaboradores de la Institución de salud pública en el 2022 ($p < 0,05$; Rho de Spearman = 0,833, siendo una correlación positiva alta) conceptualmente la Estructura es según Rivera et. (2018) es la percepción que tienen los colaboradores en relación a la cantidad de reglas organizacionales, a los procedimientos, las políticas, jerarquías y limitaciones que enfrentan al desempeñar sus funciones dentro de la organización.

Entre los 120 encuestados de la Institución de salud pública, el 40% de los encuestados indicaron que la Estructura es regular y dentro de ellos solo el 35% indico que la Comunicación Interna también es regular y que la Estructura también es regular. Además, un 6% del total de encuestados indico la existencia de una Comunicación Interna regular y, al mismo tiempo, percibió una mala Estructura. También se ha podido apreciar la información encontrada con un trabajo de Maestría de Charry (2017) que hace referencia de la relación entre la comunicación interna y el clima organizacional. En este trabajo el autor presenta la existencia de una relación significativa entre la Gestión de la comunicación interna y el Grado de estructura y su influencia en el cargo en la organización. La situación dentro de la institución indica la predominancia de una comunicación interna inefectiva, junto

con la necesidad de mejorar el clima organizacional. Donde finalmente recomienda que mejorar la forma en como los canales de comunicación interna despiertan el interés de los colaboradores por la institución es una manera de cómo mejorar la situación de la organización.

Los resultados de este trabajo, permiten observar la necesidad de desarrollar la comunicación interna para lograr mejorar la Estructura y, por consiguiente, el Clima Organizacional.

A partir de estos hallazgos se comprueba que la Comunicación Interna y la Estructura poseen una relación significativa. Entre mejor sea la comunicación interna, mejor será la Estructura.

Por último, se halló una relación significativa entre la Comunicación Interna y la Cohesión Interpersonal en los colaboradores de la Institución de salud pública en 2022. ($p < 0,05$; Rho de Spearman = 0,839, siendo una correlación positiva alta). Conceptualmente la Cohesión Interpersonal según Rivera et al. (2018) es la percepción por parte de los trabajadores en referente a las relaciones interpersonales entre ellos mismos que potencialmente puede desarrollar un clima acogedor e influenciar la realización de actividades laborales. A su vez indica que el Trato Interpersonal es la percepción del nivel en que los mismos miembros del personal se apoyan y ayudan a través de la cooperación y el respeto mutuo.

Entre los 120 encuestados de la Institución de salud pública, 42% considera que la Cohesión Interpersonal es regular. Entre todos los encuestados el 39% considera que la comunicación interna es regular y que la Cohesión Interpersonal es regular. Además, dentro del total de encuestados un 5% indicaron que la Cohesión Interpersonal es excelente y, a su vez, que la Comunicación Interna es buena.

Se pudo comparar esta información con los datos encontrados en un trabajo sobre las variables trabajo en equipo y clima organizacional, de Aguilar (2016), quien concluye en su investigación que el trabajo en equipo es esencial para un óptimo clima organizacional, así como la confianza en la relación entre jefes y subordinados. Recomendando que se debe fomentar el trabajo en equipo a través de capacitaciones en favor de construir un clima organizacional positivo.

Por otro lado, en la investigación de los autores del Castillo y Córdova (2019) en donde estudian las variables comunicación interna y clima organizacional, se explica que, si existe una relación entre ambas variables. Pero los autores concluyen que su organización estudiada no presenta buenas relaciones laborales o relaciones de confianza entre los colaboradores y sus superiores, y donde recomienda que el clima organizacional debe mejorar a través de actividades para la integración y confraternidad. Enfatizando la necesidad de optimas relaciones entre miembros de una organización para lograr establecer un clima organizacional positivo.

Esta situación puede ser una consecuencia de una deficiente comunicación interna entre las diferentes áreas que componen a la institución, así como una deficiencia en la comunicación entre líderes y colaboradores. Una situación que confirma la necesidad e importancia de la comunicación interna para el desarrollo de la cohesión interpersonal.

Debido a los resultados que se han encontrado, a través de los diferentes trabajos, se concluye que la Comunicación Interna y la Cohesión Interpersonal poseen una relación significativa. Entre mejor sea la comunicación interna, mejor será la Cohesión Interpersonal.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Existe una relación significativa entre la Comunicación Interna y el Clima Organizacional según los colaboradores en la Institución de salud pública en el 2022. ($p < 0,05$; Rho de Spearman = 0,895, siendo correlación positiva media) Se demuestra que al mejorar la Comunicación Interna se logra mejorar el Clima Organizacional en relación a los colaboradores de la Institución de salud pública en el 2022.

Segunda: Existe una relación significativa entre la Comunicación Interna y el Reconocimiento según los colaboradores en la Institución de salud pública en el 2022 ($p < 0,05$; Rho de Spearman = 0,890, siendo correlación positiva moderada).

Tercera: Existe una relación significativa entre la Comunicación Interna y la Estructura según los colaboradores en la Institución de salud pública en el 2022 ($p < 0,05$; Rho de Spearman = 0,833, siendo correlación positiva moderada).

Cuarta: Existe una relación significativa entre la Comunicación Interna y la Cohesión Interpersonal según los colaboradores en la Institución de salud pública en el 2022. ($p < 0,05$; Rho de Spearman = 0,839, siendo correlación positiva moderada).

VII. RECOMENDACIONES:

Primera: Se sugiere a los Directivos de la Institución de salud pública desarrollar y fortalecer las capacitaciones y talleres relacionados a la Comunicación Interna y el Clima Organizacional. Buscando consolidar la comunicación interna para propiciar un Clima Organizacional positivo.

Segunda: Se recomienda a las autoridades de la entidad a mejorar los procesos y canales utilizados para la comunicación operativa y desarrollar mejores procesos para el reconocimiento del desempeño de los colaboradores, los cuales puedan ser percibidos por ellos como una fuente de motivación laboral.

Tercera: Se recomienda a los jefes de área mejorar la capacitación de sus subordinados en relación a los objetivos institucionales, planes establecidos, normativa de la institución y procedimientos utilizados. Adaptando la información para facilitar su entendimiento, y la comprensión de su importancia en relación al desenvolvimiento en sus funciones.

Cuarta: Se recomienda a los jefes a mejorar la difusión y forma de comunicación que se utiliza al informar sobre los logros obtenidos y el trabajo en equipo. Las comunicaciones deben orientarse a desarrollar relaciones de confianza y un ambiente de confraternidad y compañerismo entre colaboradores.

REFERENCIAS

- Aguilar, H. (2016). *Trabajo en equipo y clima organizacional (Estudio realizado en colaboradores del Hotel del campo de Quetzatenango)*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Rafael Landívar]. Docplayer.
<https://docplayer.es/36034914-Universidad-rafael-landivar-facultad-de-humanidades-licenciatura-en-psicologia-industrial-organizacional-trabajo-en-equipo-y-clima-organizacional.html>
- Alfaro, M. (2018). *Diseño organizacional y el potencial humano en trabajadores del Centro de Salud Miguel Grau-Chaclacayo, 2017*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Digital Institucional de la Universidad Cesar Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/14347>
- Anselmo, M. (2018). *Comunicación interna y cultura organizacional en la empresa AKRON International S.A.C, Lince - 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Digital Institucional de la Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/24663>
- Araujo, R. (2020). *Relación entre clima organizacional y la comunicación interna en la Unidad Educativa “Dr. Leonidas Ortega Moreira” de la Floresta Ecuador, 2019*. [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Digital Institucional Universidad Cesar Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/65376?show=full>
- Arévalo, J., Quiroz, S., y Delgado, J. (2021). Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores del área asistencial de un Hospital II- E de San

- Martín. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(5), 8615-8654.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.943
- Arias, J. y Covinos, M. (2021). *Diseño y Metodología de la investigación*. (1ª ed.).
Enfoques Consulting EIRL. <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2260>
- Arispe, C., Yangali, J., Guerrero, M., Lozada, O., Acuña, L. y Arellano, C. (2020).
La investigación científica. UIDE. Recuperado de
<https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/4310>
- Arriagada, J. (3 de julio de 2009). ¿Qué es la comunicación interna operativa?.
Comunicación interna en Chile. <http://comunicacioninterna-enchile.blogspot.com/2009/07/que-es-la-comunicacion-interna.html>
- Avance Comunicación. (23 de febrero de 2021). Ideas de comunicación interna para retener el talento. *El club de los Avanzados*. Recuperado de
<https://www.avancecomunicacion.com/blog/ideas-de-comunicacion-interna-para-retener-el-talento/>
- Bendezu, S. (2016). *La comunicación interna y su incidencia en el fortalecimiento de la identidad corporativa en la Municipalidad Distrital de la Perla, Callao*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Mayor de San Marcos].
Cibertesis. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/4942>
- Capriotti, P. (1998). *La comunicación interna*.
http://www.bidireccional.net/Blog/Comunicacion_Interna.pdf
- Carrasco, S. (2007). *Metodología de la investigación científica*. Editorial San Marcos.

- Charry, H. (2017). *Gestión de la comunicación interna y su relación con el clima organizacional*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Cybertesis.
<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/6743>
- Cuba, P. (2018). *Comunicación Interna y satisfacción laboral de los trabajadores del CLAS de San Juan Bautista – Ayacucho 2017*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Digital Institucional de la Universidad Cesar Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/20449>
- Díaz, C. (enero-junio 2020). *El liderazgo directivo y su relación con la motivación en los docentes de la I.E.E. Miguel Grau*. *UCV-Scientia*, 12(1), 77-85.
<http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/ucv-scientia/article/view/1016>
- Del Castillo, D. y Córdova, F. (2019). *La comunicación interna y su influencia en el clima laboral de los colaboradores del departamento de cirugía del hospital Essalud, periodo 2018*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de San Martín]. Universidad Nacional de San Martín Repositorio Institucional.
<https://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/3496>
- Estudio de Comunicación. (2014). *Nueva comunicación interna en la Empresa* (1ª ed.). Estudio de Comunicación.
<https://www.estudiodecomunicacion.com/wp-content/uploads/2018/01/140801ARF-ESTUDIO-interior-comuni-interna-1.pdf>

Formanchuck, A. (s.f.) Cómo Hacer Un Plan De Comunicación Interna: Descubre Nuestro «Método De Las 6 Dimensiones. *Formanchuck*.

<https://formanchuk.com/como-hacer-un-plan-de-comunicacion-interna/>

Formachuck, A. (9 de junio de 2009) *Comunicación interna: 7 dimensiones de intervención para aportar valor (Nota Técnica)*. Knowsquare.

<http://www.knowsquare.es/o2/item/articulo3760>

Fu, J. (2022). *Understanding the Internal and External Communicative Drivers of Organizational Innovativeness* [Comprender los impulsores comunicativos internos y externos de la innovación organizacional]. *Communication Research*, 49(5), 675–702. <https://doi.org/10.1177/0093650220981299>

Guillen, O., Sánchez, M. & Begazo, L. (2020). Pasos para elaborar una tesis de tipo correlacional. (1° ed. Editor Guillen, O.) Recuperado de http://cliic.org/2020/Taller-Normas-APA-2020/libro-elaborar-tesis-tipo-correlacional-octubre-19_c.pdf

Gurevara, L. (2006). Comunicación interna. En *Comunicación estratégica para las organizaciones*. (pp. 45-60). Editorial Quipus CIESPAL. Recuperado de <https://biblio.flacsoandes.edu.ec/libros/127952-opac>

Herhausen, D., Henkel, S., & Kipfelsberger, P. (2020). *One size does not fit all: How construal fit determines the effectiveness of organizational brand communication*. [Una talla no sirve para todos: cómo el ajuste conceptual determina la eficacia de la comunicación de marca organizacional]. *BRQ Business Research Quarterly*, 23(4), 305-318. <https://doi.org/10.1177/2340944420966924>

- Hernández, R., Fernández, C., y Batista, M. (2010). *Metodología de investigación Científica*. (5 ed.). Mac Graw Hill. <https://www.icmujeres.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf>
- Huamán, C. y Villanueva, M. (2021). *El reconocimiento laboral y compromiso organizacional en una empresa de servicios de outsourcing Lima, 2021*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Digital Institucional de la Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/73922>
- Ibañez, M. (2002). *Relaciones Publicas en los negocios*. Editorial San Marcos.
- ISOTools. (7 de marzo de 2016). Clima organizacional, el factor clave. *Blog Calidad y Excelencia*. <https://www.isotools.org/2016/03/07/clima-organizacional-factor-clave/>
- Kim, J., Park, J., y Park, H. (enero-marzo 2022). Linking Authentic Leadership With Employee Initiative Behavior and Task Performance: The Mediating Role of Emotional Sharing and Communication Satisfaction [Vinculando el liderazgo auténtico con el comportamiento de la iniciativa del empleado y el desempeño de tareas: El papel mediador del intercambio emocional y la satisfacción de la comunicación]. *SAGE Open*, 12(1), 1-11. <https://doi.org/10.1177/21582440221086657>
- Lee, T., Phillips, S., Tiso, S., y Fitzpatrick, C. (julio-septiembre 2019). *Exploring Interpersonal Relationships in a Nurse-Managed Clinic and Their Impact on Clinical Outcomes* [Exploración de las relaciones interpersonales en una clínica dirigida por enfermeras y su impacto en los resultados

clínicos]. *SAGE Open*, 9(3), 1-

11. <https://doi.org/10.1177/2158244019858436>

Licenciatura en RR.HH. Universidad de Champagnat. (13 de Julio de 2002).

Fundamentos de la comunicación organizacional. Gestipolis.

<https://www.gestipolis.com/fundamentos-de-la-comunicacion-organizacional/>

Liu, C., Sun, S., y Mapiye, F. (julio-septiembre 2021). The Buffering Effects of Subordinates' Forgiveness and Communication Openness on Abusive Supervision and Voice Behavior [Los efectos amortiguadores del perdón de los subordinados y la apertura de la comunicación sobre la supervisión abusiva y el comportamiento de voz]. *SAGE Open*, 11(3), 1-17. <https://doi.org/10.1177/21582440211041081>

Mira, J. (13 de agosto de 2013). *La Comunicación Interna en el hospital*. E-SpacioUNED. http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:500714/n10.8_Comunicaci__n_Interna_Hospital.pdf

Mohamad, B., Adamu, A., & Akanmu, M. (enero-marzo 2022). *Structural Model for the Antecedents and Consequences of Internal Crisis Communication (ICC) in Malaysia Oil and Gas High Risk Industry* [Modelo estructural para los antecedentes y consecuencias de la comunicación de crisis interna (CCI) en la industria de alto riesgo de petróleo y gas de Malasia]. *SAGE Open*, 12(1), 1-18. <https://doi.org/10.1177/21582440221079887>

Noboa, A. (2007) *Especificidades del clima organizacional en las instituciones de salud*. Unorte.

<http://www.unorte.edu.uy/sites/default/files/Clima%20organizacional%20en%20las%20instituciones%20de%20salud.pdf>

Notorius Comunicación. (16 de diciembre de 2019) Estrategia de comunicación interna para fortalecer la cultura corporativa. *NotoriusBlog*. <http://notorius-comunicacion.com/estrategia-de-comunicacion-interna/>

Okoro, E., CWashington, M., y Thomas, O. (septiembre 2017). *The Impact of Interpersonal Communication Skills on Organizational Effectiveness and Social Self-Efficacy: A Synthesis* [El impacto de las habilidades de comunicación interpersonal en la eficacia organizacional y la autoeficacia social: una síntesis]. *International Journal of Language and Linguistics*, 4(3), 28-32.

http://www.ijllnet.com/journals/Vol_4_No_3_September_2017/3.pdf

Olivera, Y., Leyva, L., y Napán, A. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. *Revista Científica de la UCSA*, 8(2), 3-12. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2021.008.02.003>

Otzen, T., y Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232.

<https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>

Oyelude, A., y Oladele, B. (enero-marzo 2014). The Leadership Dimension in Information and Communication Technology Adoption in African Libraries

[La dimensión de liderazgo en la adopción de tecnologías de la información y la comunicación en las bibliotecas africanas]. *SAGE Open*, 4(1), 1-9. <https://doi.org/10.1177/2158244014522071>

PantojaPantoja, A., Navarrete-Acosta, A., Zambrano-Guerrero, C., y Matabanchoy-Tulcán, S. (2020). Relación entre clima organizacional y violencia laboral en funcionarios de una universidad pública. *Universidad Y Salud*, 22(2), 137-147. <https://doi.org/10.22267/rus.202202.185>

Quiroa, M. (7 de junio de 2021). *Factores internos de una empresa*. Economiapedia.com. <https://economipedia.com/definiciones/factores-internos-de-una-empresa.html>

Resolución de Consejo Universitario N° 0262-2020/UCV. (28 de agosto de 2020). <https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/11/RCUN%C2%B00262-2020-UCV-Aprueba-Actualizaci%C3%B3n-del-C%C3%B3digo-%C3%89tica-en-Investigaci%C3%B3n-1-1.pdf>

Ricaldi, L. (2017). *Comunicación organizacional y gestión de públicos internos del centro asistencial materno infantil Miguel Grau de Chaclacayo 2017*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Digital Institucional de la Universidad Cesar Vallejo <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23517>

Rivera, D., Ricón, J., Flórez, S. (2018). Percepción del Clima organizacional: Un análisis desde los Macroprocesos de una ESE. *Revista Espacios*. 39(19), 5. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n19/18391905.html#uno>

- Rodríguez, H. (2009). Definición y alcance de la comunicación organizacional. En C. Fernández (Ed.), *La comunicación en las organizaciones* (pp. 11-15). Editorial Trillas.
<http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/3223>
- Samanez, N. (2018). *Relación de la comunicación interna en el clima organizacional de la empresa Orange 360°*. [Tesis de Licenciatura, Universidad San Martín de Porres]. Repositorio Académico USMP.
<https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/4332>
- Sanchis, P., y Bonavía, T. (2017). *Internal communication system analysis in a small company* [Análisis del sistema de comunicación interna en una pequeña empresa]. *WPOM-Working Papers on Operations Management*, 8(1), 9–21. <https://doi.org/10.4995/wpom.v8i1.7390>
- Sandoval, M. (mayo-agosto 2004). Concepto y Dimensiones del clima organizacional. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*, 10(27), 83-88. <https://revistas.ujat.mx/index.php/hitos/article/view/4402>
- Zolin, R., y Gibbons, D. (abril- junio 2014). How Emergent Roles and Structures Create Trust in Hastily Formed Interorganizational Teams [Cómo las funciones y estructuras emergentes crean confianza en equipos interorganizacionales formados apresuradamente]. *SAGE Open*, 4(2), 1-14. <https://doi.org/10.1177/2158244014533555>
- Zuñiga, A. (2019). *Comunicación interna y satisfacción laboral en los trabajadores asistenciales del Hospital Regional de Ayacucho – 2019*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional de la

Universidad Cesar Vallejo.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/37847>

ANEXOS

ANEXO A: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: "RELACIÓN ENTRE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y CLIMA ORGANIZACIONAL UNA LA INSTITUCION DE SALUD PÚBLICA EN EL 2022".					
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGIA
GENERAL			VARIABLE 1 Comunicación Interna: Según Capriotti (1998) la comunicación interna es toda comunicación relacionada a los integrantes de la organización, cuyo objetivo es que los mismos empleados logren una aceptación e integración de los fines institucionales, en donde se puede encontrar el desarrollo de revistas institucionales, buzón de sugerencias y canales que permitan una comunicación con los miembros de la entidad. También menciona que la comunicación interna tiene la intención de facilitar la circulación de información operativa, y motivar y dinamizar a los miembros de una institución a realizar sus funciones en favor de mejorar su productividad.	-Función Operativa -Función Estratégica -Función Motivacional	Tipo de Investigación: Básica Diseño de Investigación: No experimental, de tipo Transversal Alcance: Correlacional - descriptivo Enfoque: Cuantitativo Población y muestra: Población conformada por 179 personas. A través del muestreo No probabilística a conveniencia del autor la muestra está conformada por 120 colaboradores de la Institución de salud pública. Técnica: Encuesta Instrumentos: Cuestionario de Comunicación Interna y Cuestionario de Clima Organizacional
¿Qué relación tiene la comunicación interna y el clima organizacional en la Institución de salud pública en 2022?	Determinar la relación entre la comunicación interna y el clima organizacional en la Institución de salud pública en 2022.	H. Válida: La comunicación interna se relaciona significativamente con el clima organizacional en la Institución de salud pública en 2022. H. Nula: La comunicación interna NO se relaciona significativamente con el clima organizacional en la Institución de salud pública en 2022.			
ESPECIFICOS					
¿Qué relación tiene la comunicación interna y el Reconocimiento en la Institución de salud pública en 2022?	Determinar la relación entre la Comunicación Interna y el Reconocimiento en la Institución de salud pública en 2022.	H. Válida: La Comunicación Interna se relaciona significativamente con el Reconocimiento en la Institución de salud pública en 2022. H. Nula: La Comunicación Interna NO se relaciona significativamente con el Reconocimiento en la			

		Institución de salud pública en 2022.			
¿Qué relación tiene la comunicación interna y la Estructura en la Institución de salud pública en 2022?	Determinar la relación entre la Comunicación Interna y la Estructura en la Institución de salud pública en 2022.	<p>H. Válida: La Comunicación Interna se relaciona significativamente con la Estructura en la Institución de salud pública en 2022.</p> <p>H. Nula: La Comunicación interna NO se relaciona significativamente con la Estructura en la Institución de salud pública en 2022</p>	<p>VARIABLE 2</p> <p>Clima Organizacional:</p> <p>ISOTools (2016), el clima organizacional es la apreciación que sus miembros poseen sobre la organización: Sus puestos laborales, la forma en cómo se comunican informalmente, en cómo se toman decisiones y en cómo se relacionan entre ellos. Lo cual interviene en su sistema de trabajo y provocan la creación de conductas que alteran la productividad y satisfacción laboral. Y que, además, si existe un buen clima organizacional: Se mejora la interacción y comunicación entre colaboradores; se reducen las peleas; se fomenta el aprendizaje, motivación y auto-mejoramiento; y aumenta la comunicación asertiva de ideas y opiniones.</p>	<p>-Reconocimiento</p> <p>-Estructura</p> <p>-Cohesión Interpersonal</p>	
¿Qué relación tiene la comunicación interna y la Cohesión Interpersonal en la Institución de salud pública en 2022?	Determinar la relación entre la Comunicación Interna y la Cohesión Interpersonal en la Institución de salud pública en 2022.	<p>H. Válida: La Comunicación Interna se relaciona significativamente con la Cohesión Interpersonal en la Institución en salud pública en 2022.</p> <p>H. Nula: La Comunicación Interna NO se relaciona significativamente con la Cohesión Interpersonal en la Institución de salud pública en 2022.</p>			

ANEXO B: TABLA DE OPERALIZACION DE LA VARIABLE 1

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
V1 Comunicación Interna	Según Capriotti (1998) la comunicación interna es toda comunicación relacionada a los integrantes de la organización, cuyo objetivo es que los mismos empleados logren una aceptación e integración de los fines institucionales, en donde se puede encontrar el desarrollo de revistas institucionales, buzón de sugerencias y canales que permitan una comunicación con los miembros de la entidad. También menciona que la comunicación interna tiene la intención de facilitar la	La variable puede dividirse entre las dimensiones Operativa, Estratégica, y Motivacional	Función Operativa	Claridad en la transmisión de información	Escala de Likert S= Siempre (5) CS = Casi Siempre (4) AV = A veces (3) CN = Casi nunca (2) N= Nunca (1)
			Según Bendezu (2016) el objetivo de la comunicación operativa es dar claridad a transmisión de mensajes sobre las tareas, instrucciones y funciones que son desarrolladas por los miembros de una organización, para así aumentar la optimización de tareas, a través de una mejor coordinación entre todos los trabajadores, directivos y/o subordinados.	(Ítems) ¿La información que proviene de mi superior inmediato es confiable? ¿Los directivos y coordinadores de área facilitan la comunicación cara a cara? ¿Suelo pedir que me expliquen las tareas programadas para realizar mejor el trabajo? ¿Las indicaciones que recibo del directivo o jefe inmediato son claras?	
				Comunicación para la coordinación entre colaboradores	Escala de Likert S= Siempre (5) CS = Casi Siempre (4) AV = A veces (3) CN = Casi nunca (2) N= Nunca (1)
				(Ítems) ¿Mi superior inmediato verifica el cumplimiento de sus órdenes? ¿Converso con colaboradores que tienen el mismo nivel de trabajo y pertenecen a otra área de actividades? ¿Me comunico con facilidad con los jefes de otras áreas? ¿Las instrucciones de trabajo me llegan a través de mi superior inmediato?	

	<p>circulación de información operativa, y motivar y dinamizar a los miembros de una institución a realizar sus funciones en favor de mejorar su productividad.</p>		<p>Función Estratégica</p> <p>Esencialmente se debe comunicar las metas, razones, propósitos o el porqué de las decisiones para mejorar la percepción y compromiso de los empleados hacia la organización. (Herhausen et al., 2020).</p>	<p>Comunicación de objetivos institucionales</p> <p>(Ítems)</p> <p>¿Considera que la difusión de las metas de la Institución es importante?</p> <p>¿La institución difunde los objetivos institucionales entre sus colaboradores?</p> <p>¿Se han difundido metas para poder medir el desempeño de los colaboradores?</p>	<p>Escala de Likert</p> <p>S= Siempre (5)</p> <p>CS = Casi Siempre (4)</p> <p>AV = A veces (3)</p> <p>CN = Casi nunca (2)</p> <p>N= Nunca (1)</p>
				<p>Comunicación de los planes establecidos</p> <p>(Ítems)</p> <p>¿La institución me informa a tiempo las actividades de fechas festivas (día de la madre, del padre, del trabajador, etc.)?</p> <p>¿La institución pide las opiniones de los colaboradores para mejorar su forma de comunicarse con ellos?</p> <p>¿Los directivos han difundido el manual de procedimientos administrativos entre los colaboradores?</p> <p>¿Los directivos coordinan actividades de seguridad laboral con los colaboradores de la institución contra situaciones de crisis?</p> <p>¿La información relacionada con la misión, visión y estrategias de la institución, me llega a través de mi superior inmediato?</p>	<p>Escala de Likert</p> <p>S= Siempre (5)</p> <p>CS = Casi Siempre (4)</p> <p>AV = A veces (3)</p> <p>CN = Casi nunca (2)</p> <p>N= Nunca (1)</p>

			<p>Función Motivacional</p> <p>Mira (2013) afirma que la comunicación interna también se encarga de compartir los logros principales, resultados y alcance de objetivos que los grupos dentro de la institución han realizado. Debido a ello los grupos y su desempeño se fortalecen al entender lo que los miembros juntos pueden lograr. Indicando al final que, en un hospital, la comunicación interna efectiva se plasma en un incremento de la motivación y compromiso que los colaboradores tienen sobre los valores institucionales y metas que la institución plantea estratégicamente.</p>	<p>Comunicación para fomentar el seguimiento de valores</p> <p>(Ítems)</p> <p>¿La comunicación en la institución me hace sentir comprometido con el cumplimiento de mi trabajo?</p> <p>¿La comunicación en la institución fomenta en los colaboradores a respetar las reglas y normas de la institución?</p> <p>¿La comunicación en la institución promueve el trabajo en equipo entre colaboradores?</p> <p>¿La comunicación en la institución fomenta el compañerismo entre colaboradores?</p>	<p>Escala de Likert</p> <p>S= Siempre (5)</p> <p>CS = Casi Siempre (4)</p> <p>AV = A veces (3)</p> <p>CN = Casi nunca (2)</p> <p>N= Nunca (1)</p>
				<p>Comunicación para fomentar el desempeño laboral</p> <p>(Ítems)</p> <p>¿Se comparten los logros institucionales a los colaboradores?</p> <p>¿Obtengo información sobre mi proyección profesional en la organización, a través de mi superior inmediato?</p> <p>¿Considera que la forma de comunicación en la institución promueve resultados positivos?</p> <p>¿El apoyo que recibo de mi superior inmediato me anima a trabajar mejor?</p>	<p>Escala de Likert</p> <p>S= Siempre (5)</p> <p>CS = Casi Siempre (4)</p> <p>AV = A veces (3)</p> <p>CN = Casi nunca (2)</p> <p>N= Nunca (1)</p>

ANEXO C: TABLA DE OPERALIZACION DE LA VARIABLE 2

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
V2 Clima Organizacional	ISOTools (2016), el clima organizacional es la apreciación que sus miembros poseen sobre la organización: Sus puestos laborales, la forma en cómo se comunican informalmente, en cómo se toman decisiones y en cómo se relacionan entre ellos. Lo cual interviene en su sistema de trabajo y provocan la creación de conductas que alteran la productividad y satisfacción laboral. Y que, además, si existe un buen clima organizacional: Se	La variable puede dividirse entre las dimensiones Reconocimiento, Estructura, y Cohesión	Reconocimiento: Huamán y Villanueva (2021) definen el Reconocimiento como todo aquello que se le otorga o da a un trabajador para demostrar que ha realizado una diferencia positiva en el desarrollo de su trabajo y que puede manifestarse a través de un elogio, un agradecimiento o una recompensa. A su vez, también especifica que, elogiar aumenta la productividad de los trabajadores y los incentiva a mejorar; que la gratitud en los comentarios positivos mejora las relaciones sociales; y las recompensas son entregadas al demostrar compromiso en el desarrollo de las actividades laborales.	Actividades de reconocimiento por parte de la institución (Ítems) ¿La institución realiza la coordinación de actividades de reconocimiento y premiación de sus colaboradores? ¿La institución propicia la formación académica y línea de carrera de sus colaboradores? ¿La institución realiza la coordinación de actividades recreativas para los colaboradores?	Escala de Likert S= Siempre (5) CS = Casi Siempre (4) AV = A veces (3) CN = Casi nunca (2) N= Nunca (1)
			Reconocimiento por parte de los lideres (Ítems) ¿Alguna vez su jefe inmediato pidió su sugerencia para alguna actividad dentro de la institución? ¿Los directivos y jefes inmediatos toman en cuenta las ideas y sugerencias de los colaboradores para tomar alguna decisión?	Escala de Likert S= Siempre (5) CS = Casi Siempre (4) AV = A veces (3) CN = Casi nunca (2) N= Nunca (1)	

	<p>mejora la interacción y comunicación entre colaboradores; se reducen las peleas; se fomenta el aprendizaje, motivación y auto-mejoramiento; y aumenta la comunicación asertiva de ideas y opiniones.</p>			<p>Satisfacción con las actividades de reconocimiento</p> <p>(Ítems)</p> <p>¿Considera que su desempeño en el trabajo es reconocido?</p> <p>¿Se siente satisfecho con la forma en como la institución reconoce a sus colaboradores?</p> <p>¿Siente que su trabajo es valorado?</p>	<p>Escala de Likert</p> <p>S= Siempre (5)</p> <p>CS = Casi Siempre (4)</p> <p>AV = A veces (3)</p> <p>CN = Casi nunca (2)</p> <p>N= Nunca (1)</p>
			<p>Estructura:</p> <p>Rivera et al. (2018) describe que es la percepción que tienen los colaboradores en relación a la cantidad de reglas organizacionales, a los procedimientos, las políticas, jerarquías y limitaciones que enfrentan al desempeñar sus funciones dentro de la organización.</p>	<p>Percepción de procedimientos realizados en la institución</p> <p>(Ítems)</p> <p>¿Se planifica de forma adecuada las actividades de la institución?</p> <p>¿Están bien planteadas las metas de la institución?</p> <p>¿Se observa con frecuencia a todo el personal participando de las actividades organizadas por la institución?</p> <p>¿Considera que los medios de comunicación que utiliza la institución son adecuados?</p> <p>¿Considera que los procedimientos administrativos de la institución son adecuados?</p> <p>¿Considera que la manera en que la institución evalúa el desempeño de los colaboradores es adecuada?</p>	<p>Escala de Likert</p> <p>S= Siempre (5)</p> <p>CS = Casi Siempre (4)</p> <p>AV = A veces (3)</p> <p>CN = Casi nunca (2)</p> <p>N= Nunca (1)</p>

			<p>Percepción de las limitaciones reglamentarias en la institución</p> <p>(Ítems)</p> <p>¿Considera que las normas que posee la institución son adecuadas?</p> <p>¿Las actividades de seguridad laboral que posee la Institución son adecuadas?</p>	<p>Escala de Likert</p> <p>S= Siempre (5)</p> <p>CS = Casi Siempre (4)</p> <p>AV = A veces (3)</p> <p>CN = Casi nunca (2)</p> <p>N= Nunca (1)</p>
		<p>Cohesión Interpersonal</p> <p>Rivera et al. (2018) también define la Cohesión como la percepción por parte de los trabajadores en referente a las relaciones interpersonales entre ellos mismos que potencialmente puede desarrollar un clima acogedor e influenciar la realización de actividades laborales. A su vez indica que el Trato Interpersonal es la percepción del nivel en que los mismos miembros del personal se apoyan y ayudan a través de la cooperación y el respeto mutuo.</p>	<p>Percepciones de las relaciones interpersonales con colegas</p> <p>(Ítems)</p> <p>¿Considera que existe compañerismo entre colegas de la institución?</p> <p>¿El accionar de los colaboradores induce a un clima organizacional adecuado dentro de la institución?</p>	<p>Escala de Likert</p> <p>S= Siempre (5)</p> <p>CS = Casi Siempre (4)</p> <p>AV = A veces (3)</p> <p>CN = Casi nunca (2)</p> <p>N= Nunca (1)</p>
			<p>Percepciones de las relaciones Interpersonales con superiores</p> <p>(Ítems)</p> <p>¿Siente confianza con su superior inmediato para contarle problemas personales?</p> <p>¿El directivo se involucra en la ejecución de las actividades de la institución?</p> <p>¿Existe confianza entre su superior inmediato y compañeros de trabajo?</p>	<p>Escala de Likert</p> <p>S= Siempre (5)</p> <p>CS = Casi Siempre (4)</p> <p>AV = A veces (3)</p> <p>CN = Casi nunca (2)</p> <p>N= Nunca (1)</p>

				<p>Percepción de un ambiente de apoyo</p> <p>(Ítems)</p> <p>¿Recibe apoyo y comprensión de su superior inmediato?</p> <p>¿Los directivos inmediatos propician comportamientos que facilita el trabajo en equipo?</p> <p>¿Trabaja en un ambiente de confraternidad?</p>	<p>Escala de Likert</p> <p>S= Siempre (5)</p> <p>CS = Casi Siempre (4)</p> <p>AV = A veces (3)</p> <p>CN = Casi nunca (2)</p> <p>N= Nunca (1)</p>
--	--	--	--	--	---

ANEXO D: FICHA DE INVESTIGACIÓN VARIABLE 1

Variable 1: Comunicación Interna	
Autor	Br. Brandon Mijael Ricaldi Lozada
Procedencia	Lima – Perú, 2022
Instrumento	Cuestionario
Objetivo	El cuestionario se usará para determinar la relación entre la comunicación interna y el clima organizacional en la Institución de salud pública en 2022.
Uso	Describir las características de la variable Comunicación Interna según los colaboradores de la Institución de salud pública en 2022.
Sujetos a aplicar	Colaboradores de la Institución de salud pública en 2022.
Duración	15 minutos
Estructura	Tiene 24 Ítems y se divide en 3 dimensiones. Posee 5 alternativas de respuesta de opción múltiple tipo Likert: S= Siempre (5), CS = Casi Siempre (4), AV = A veces (3), CN = Casi nunca (2), N= Nunca (1)

ANEXO E: INSTRUMENTO DE LA VARIABLE 1



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

CUESTIONARIO COMUNICACIÓN INTERNA

Estimado (a) colaborador, con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto a la Comunicación Interna en la Institución de salud pública, para lo cual solicitamos tu colaboración, respondiendo todas las preguntas. Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar la Comunicación Interna. Por ello se le solicita contestar a los ítems presentados con absoluta discreción, sinceridad y libertad. Recuerda no hay respuestas correctas o incorrectas

Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso

ESCALA VALORATIVA

CÓDIGO	CATEGORÍA	
S	Siempre	5
CS	Casi siempre	4
AV	A veces	3
CN	Casi nunca	2
N	Nunca	1

VARIABLE 1: Comunicación Interna						
	DIMENSIÓN FUNCIÓN OPERATIVA	S	CS	AV	CN	N
1	¿La información que proviene de mi superior inmediato es confiable?					
2	¿Los directivos y coordinadores de área facilitan la comunicación cara a cara?					
3	¿Suelo pedir que me expliquen las tareas programadas para realizar mejor el trabajo?					
4	¿Las indicaciones que recibo del directivo o jefe inmediato son claras?					
5	¿Mi superior inmediato verifica el cumplimiento de sus órdenes?					
6	¿Converso con colaboradores que tienen el mismo nivel de trabajo y pertenecen a otra área de actividades?					
7	¿Me comunico con facilidad con los jefes de otras áreas?					

8	¿Las instrucciones de trabajo me llegan a través de mi superior inmediato?					
	DIMENSIÓN FUNCIÓN ESTRATEGICA	S	CS	AV	CN	N
9	¿Considera que la difusión de las metas de la Institución es importante?					
10	¿La institución difunde los objetivos institucionales entre sus colaboradores?					
11	¿Se han difundido metas para poder medir el desempeño de los colaboradores?					
12	¿La institución me informa a tiempo las actividades de fechas festivas (día de la madre, del padre, del trabajador, etc.)?					
13	¿La institución pide las opiniones de los colaboradores para mejorar su forma de comunicarse con ellos?					
14	¿Los directivos han difundido el manual de procedimientos administrativos entre los colaboradores?					
15	¿Los directivos coordinan actividades de seguridad laboral con los colaboradores de la institución contra situaciones de crisis?					
16	¿La información relacionada con la misión, visión y estrategias de la institución, me llega a través de mi superior inmediato?					
	DIMENSIÓN FUNCIÓN MOTIVACIONAL	S	CS	AV	CN	N
17	¿La comunicación en la institución me hace sentir comprometido con el cumplimiento de mi trabajo?					
18	¿La comunicación en la institución fomenta en los colaboradores a respetar las reglas y normas de la institución?					
19	¿La comunicación en la institución promueve el trabajo en equipo entre colaboradores?					
20	¿La comunicación en la institución fomenta el compañerismo entre colaboradores?					
21	¿Se comparten los logros institucionales a los colaboradores?					
22	¿Obtengo información sobre mi proyección profesional en la organización, a través de mi superior inmediato?					
23	¿Considera que la forma de comunicación en la institución promueve resultados positivos?					
24	¿El apoyo que recibo de mi superior inmediato me anima a trabajar mejor?					

¡Muchas gracias!

ANEXO F: FICHA DE INVESTIGACIÓN VARIABLE 2

Variable 2: Clima Organizacional	
Autor	Br. Brandon Mijael Ricaldi Lozada
Procedencia	Lima – Perú, 2022
Instrumento	Cuestionario
Objetivo	El cuestionario se usará para determinar la relación entre la comunicación interna y el clima organizacional en la Institución de salud pública en 2022.
Uso	Describir las características de la variable Clima Organizacional según los colaboradores de la Institución de salud pública en 2022.
Administración	Individual.
Sujetos a aplicar	Colaboradores de la Institución de salud pública en 2022.
Duración	15 minutos
Estructura	Tiene 24 Ítems y se divide en 3 dimensiones. Posee 5 alternativas de respuesta de opción múltiple tipo Likert: S= Siempre (5), CS = Casi Siempre (4), AV = A veces (3), CN = Casi nunca (2), N= Nunca (1)

ANEXO G: INSTRUMENTO DE LA VARIABLE 2



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

CUESTIONARIO CLIMA ORGANIZACIONAL

Estimado (a) colaborador, con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto al Clima Organizacional en la Institución de salud pública, para lo cual solicitamos tu colaboración, respondiendo todas las preguntas. Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar el Clima Organizacional. Por ello se le solicita contestar a los ítems presentados con absoluta discreción, sinceridad y libertad. Recuerda no hay respuestas correctas o incorrectas

Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso.

ESCALA VALORATIVA

CÓDIGO	CATEGORÍA	
S	Siempre	5
CS	Casi siempre	4
AV	A veces	3
CN	Casi nunca	2
N	Nunca	1

VARIABLE 2: Clima organizacional						
	DIMENSIÓN RECONOCIMIENTO	S	CS	AV	CN	N
1	¿La institución realiza la coordinación de actividades de reconocimiento y premiación de sus colaboradores?					
2	¿La institución propicia la formación académica y línea de carrera de sus colaboradores?					
3	¿La institución realiza la coordinación de actividades recreativas para los colaboradores?					
4	¿Alguna vez su jefe inmediato pidió su sugerencia para alguna actividad dentro de la institución?					
5	¿Los directivos y jefes inmediatos toman en cuenta las ideas y sugerencias de los colaboradores para tomar alguna decisión?					
6	¿Considera que su desempeño en el trabajo es reconocido?					

7	¿Se siente satisfecho con la forma en como la institución reconoce a sus colaboradores?					
8	¿Siente que su trabajo es valorado?					
	DIMENSIÓN ESTRUCTURA	S	CS	AV	CN	N
9	¿Se planifica de forma adecuada las actividades de la institución?					
10	¿Están bien planteadas las metas de la institución?					
11	¿Se observa con frecuencia a todo el personal participando de las actividades organizadas por la institución?					
12	¿Considera que los medios de comunicación que utiliza la institución son adecuados?					
13	¿Considera que los procedimientos administrativos de la institución son adecuados?					
14	¿Considera que la manera en que la institución evalúa el desempeño de los colaboradores es adecuada?					
15	¿Considera que las normas que posee la institución son adecuadas?					
16	¿Las actividades de seguridad laboral que posee la Institución son adecuadas?					
	DIMENSIÓN COHESIÓN INTERPERSONAL	S	CS	AV	CN	N
17	¿Considera que existe compañerismo entre colegas de la institución?					
18	¿El accionar de los colaboradores induce a un clima organizacional adecuado dentro de la institución?					
19	¿Siente confianza con su superior inmediato para contarle problemas personales?					
20	¿El directivo se involucra en la ejecución de las actividades de la institución?					
21	¿Existe confianza entre su superior inmediato y compañeros de trabajo?					
22	¿Recibe apoyo y comprensión de su superior inmediato?					
23	¿Los directivos inmediatos propician comportamientos que facilita el trabajo en equipo?					
24	¿Trabaja en un ambiente de confraternidad?					

¡Muchas gracias!

ANEXO H: BASE DE DATOS DE LA PRUEBA PILOTO

VARIABLE: COMUNICACIÓN INTERNA

N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	
1	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	
2	4	4	4	4	5	5	4	4	2	2	4	4	3	3	2	2	1	1	2	2	1	3	3	3	
3	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	2	4	5	4	
4	5	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	5	4	5	3	3	4	5	4	4	
5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	
6	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	
7	4	3	4	3	3	2	4	4	5	5	5	3	3	3	4	3	2	3	1	1	2	1	3	3	
8	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	
9	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	
10	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
11	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	
12	4	4	3	3	3	3	5	5	4	4	4	4	5	3	1	1	3	3	2	1	3	4	4	4	
13	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	
14	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	
15	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	4	3	5	4	4	4	3	4	3	5	5	5	4	4	
16	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	
17	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	
18	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3	5	5	5	3	4	5	3	4	4	5	3	
19	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	
20	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
21	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	
22	2	2	1	3	1	2	2	1	2	3	3	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	

23	3	4	2	4	2	4	3	3	3	4	4	3	5	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	3	4	5	4	3	4	4	3	4	4	5	3	3	4	4	4	3	3	4	4	5	3	4	5
26	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4
27	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5
28	4	4	3	3	5	5	4	3	3	4	4	5	5	5	4	3	3	3	4	4	3	3	5	5
29	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5
30	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4

84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
85	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	
86	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	
87	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
89	3	5	5	3	3	2	5	5	5	3	3	2	5	3	3	5	3	3	3	3	3	3	2	5	
90	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	
91	4	4	4	4	5	5	4	4	2	2	4	4	3	3	2	2	1	1	2	2	1	3	3	3	
92	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	
93	5	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	5	4	5	3	3	4	5	4	4	
94	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
96	4	3	4	3	3	2	4	4	5	5	5	3	3	3	4	3	2	3	1	1	2	1	3	3	
97	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	
98	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
101	4	4	3	3	3	3	5	5	4	4	4	4	5	3	1	1	3	3	2	1	3	4	4	4	
102	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
103	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
104	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	4	3	5	4	4	4	3	4	3	5	5	5	4	4	
105	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
106	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
107	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	3	5	5	5	3	4	5	3	4	4	5	3
108	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	
109	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	
110	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
111	2	2	1	3	1	2	2	1	2	3	3	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	
112	3	4	2	4	2	4	3	3	3	4	4	3	5	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	
113	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
114	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	5	
115	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
116	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	
117	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
118	4	4	3	3	3	3	5	5	4	4	4	4	5	3	1	1	3	3	2	1	3	4	4	4	
119	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
120	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	

VARIABLE: CLIMA ORGANIZACIONAL

N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	2	3	3	3	3	2	1	2
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	1	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	1	1	2	3	3
4	4	4	3	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
5	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	1	3	3	2	3
6	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1
7	2	2	3	4	2	3	2	3	3	2	3	2	4	3	2	3	2	3	4	3	3	3	4	4
8	3	3	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
9	1	1	3	3	3	3	1	2	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	1	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	1	1	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3
12	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	5	5	4	4	5
13	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3	1	3	3	1	3	3
14	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3	2	1	2	1	3	3	1	1	1	3	3	2	3	4
15	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3
16	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1
17	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1
18	5	5	5	1	1	3	3	3	4	4	3	5	2	1	2	3	3	2	1	5	4	3	3	2
19	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
20	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1
21	1	1	3	3	3	3	3	3	1	2	3	2	2	2	3	1	3	3	3	3	3	3	1	1
22	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	1	1
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	3	3	3	2	2	2	3	1	1	1	1	3	3	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3
27	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3
28	2	3	2	2	2	5	2	4	2	4	3	4	3	2	4	3	5	4	3	3	4	4	5	3
29	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	3
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	3	4	4	4	2	2	4	1	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3
32	4	4	4	3	4	4	4	2	2	4	1	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3
33	5	5	4	4	4	3	5	2	3	4	4	5	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3
34	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
35	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1
36	2	2	3	4	2	3	2	3	3	2	3	2	4	3	2	3	2	3	4	3	3	3	4	4
37	3	3	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
38	5	5	4	3	3	3	5	2	5	3	4	2	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	5	3
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	1	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	1	1	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3
41	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	5	5	4	4	5

42	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3	1	3	3	1	3	3
43	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1
44	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3
45	5	4	4	3	4	3	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4
46	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
47	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	1	2	1	2	3	3	2	1	1	3	3	3	2
48	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
49	4	3	4	3	4	3	4	3	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4
50	1	1	3	3	3	3	3	3	1	2	3	2	2	2	3	1	3	3	3	3	3	3	1	1
51	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	1	1
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	3
54	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1
55	3	3	3	2	2	2	3	1	1	1	1	3	3	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3
56	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3
57	2	3	2	2	2	5	2	4	2	4	3	4	3	2	4	3	5	4	3	3	4	4	5	3
58	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	5	5	5	3	5	4	5	2	2	5	1	5	5	3	5	5	5	5	5	5	2	4	4	3
61	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2
62	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
63	5	5	4	4	4	3	5	2	3	4	4	5	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3
64	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	5	5	4	4	3	3	3	3	1	2	3	2	2	2	4	5	3	3	3	4	4	3	1	1
66	5	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5
67	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
69	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
70	3	3	3	2	2	2	3	1	1	1	1	3	3	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3
71	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3
72	2	3	2	2	2	1	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	1	3
73	4	2	4	2	3	3	3	4	4	4	3	5	3	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	3
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2
76	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2
77	1	1	4	4	4	3	1	2	3	4	4	1	1	3	1	4	4	4	1	4	4	4	1	3
78	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
79	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1
80	2	2	3	4	2	3	2	3	3	2	3	2	4	3	2	3	2	3	4	3	3	3	4	4
81	3	3	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
82	1	1	3	3	3	3	1	2	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3
83	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3
84	1	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	1	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3
85	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	5	5	4	4	5

86	4	3	4	4	3	5	4	5	4	3	3	5	3	4	4	5	4	3	5	4	4	5	4	4
87	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3	2	1	2	1	3	3	1	1	1	3	3	2	3	4
88	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3
89	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1
91	1	1	1	1	1	3	3	3	4	4	3	1	2	1	2	3	3	2	1	1	4	3	3	2
92	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1
93	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	1	1	3	3	3	3	3	3	1	2	3	2	2	2	3	1	3	3	3	3	3	3	1	1
95	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	1	1
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2
98	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1
99	3	3	3	2	2	2	3	1	1	1	1	3	3	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3
100	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3
101	2	3	2	2	2	5	2	4	2	4	3	4	3	2	4	3	5	4	3	3	4	4	5	3
102	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	3
103	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
104	5	5	5	3	5	4	5	2	2	5	1	5	5	3	5	5	5	5	5	2	4	4	4	3
105	1	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	1	1	2	3	3
106	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
107	4	3	2	4	3	2	4	3	3	4	3	4	3	4	3	5	4	5	4	5	4	3	2	4
108	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	3	4	3	4	3	4	4
109	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1
110	3	3	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
111	1	1	4	3	3	3	1	2	1	3	4	2	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	1	3
112	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3
113	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2
114	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	5	5	4	4	5
115	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3	1	3	3	1	3	3
116	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1
117	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3
118	4	4	3	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
119	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	1	3	3	2	3
120	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	3	4	3	4	3	4	4

ANEXO J: VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Validez

Para determinar la validez de los instrumentos utilizados, ambos fueron sometidos a un proceso de validación. Se ha realizado el proceso de validación de contenido, donde se han tenido en cuenta tres aspectos: relevancia, pertinencia y claridad de cada uno de los ítems de los instrumentos.

Validez del cuestionario sobre la Variable 1:

Expertos	Especialidad	Suficiencia del instrumento	Aplicabilidad del instrumento
Fredy Antonio Ochoa Tataje	Metodólogo	Hay Suficiencia	Aplicable
Rosa Maria León Aguilar	Temático	Hay Suficiencia	Aplicable

Validez del cuestionario sobre Variable 2:

Expertos	Especialidad	Suficiencia del instrumento	Aplicabilidad del instrumento
Fredy Antonio Ochoa Tataje	Metodólogo	Hay Suficiencia	Aplicable
Rosa Maria León Aguilar	Temático	Hay Suficiencia	Aplicable

Confiabilidad

Para establecer la confiabilidad de los cuestionarios, se aplicó la prueba estadística de fiabilidad Alfa de Cronbach, a una muestra piloto de 30 colaboradores. Luego se procesaron los datos, haciendo uso del Programa Estadístico SPSS versión 22.0.

Interpretación del coeficiente de confiabilidad

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Moderada
0,41 a 0,60	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

Fuente: Ricaldi (2017).

Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable 1

Dimensión/variable	Alfa de Cronbach	N° de ítems
<i>Función Operativa</i>	0,953	8
<i>Función Estratégica</i>	0,928	8
<i>Función Motivacional</i>	0,943	8
<i>Comunicación interna</i>	0,979	24

Como se puede observar las dimensiones Función Operativa, Función Estratégica, Función Motivacional, tienen alta confiabilidad. Asimismo, la variable Comunicación interna también tiene confiabilidad alta. Por lo tanto, el instrumento que mide dicha variable es confiable.

Resultado de análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable 2

Dimensión / variable	Alfa de Cronbach	N° de ítems
<i>Reconocimiento</i>	0,845	8
<i>Estructura</i>	0,868	8
<i>Cohesión Interpersonal</i>	0,862	8
<i>Clima Organizacional</i>	0,942	24

Como se puede observar, las dimensiones Reconocimiento, Estructura, Cohesión Interpersonal, tienen confiabilidad alta. Asimismo, la variable Clima Organizacional también tiene confiabilidad alta. Por lo tanto, el instrumento que mide dicha variable es confiable.

ANEXO K: CONSTRUCCIÓN DE BAREMOS

Un Baremo es una tabla de cálculos donde se establece niveles o escalas, que permiten ubicar a qué escala o nivel pertenece una medición. Los baremos para cada una de las variables, teniendo en cuenta sus dimensiones, son:

Baremos de la variable Comunicación interna

Categorías	Mala	Regular	Buena	Excelente
Función Operativa	8 – 16	17 – 24	25 – 32	33 – 40
Función Estratégica	8 – 16	17 – 24	25 – 32	33 – 40
Función Motivacional	8 – 16	17 – 24	25 – 32	33 – 40
Comunicación interna	24 – 48	49 – 72	73 – 96	97 – 120

Nota. Valores obtenidos con el Programa Estadístico SPSS, versión 22

Baremos de la variable Clima Organizacional

Categorías	Mala	Regular	Buena	Excelente
Reconocimiento	8 – 16	17 – 24	25 – 32	33 – 40
Estructura	8 – 16	17 – 24	25 – 32	33 – 40
Cohesión Interpersonal	8 – 16	17 – 24	25 – 32	33 – 40
Clima Organizacional	24 – 48	49 – 72	73 – 96	97 – 120

Nota. Valores obtenidos con el programa Estadístico SPSS, versión 22

ANEXO L: VALIDACION DE JUECES

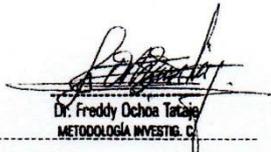


Validación de instrumento

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

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN FUNCION OPERATIVA								
1	¿La información que proviene de mi superior inmediato es confiable?	✓		✓		✓		
2	¿Los directivos y coordinadores de área facilitan la comunicación cara a cara?	✓		✓		✓		
3	¿Suelo pedir que me expliquen las tareas programadas para realizar mejor el trabajo?	✓		✓		✓		
4	¿Las indicaciones que recibo del directivo o jefe inmediato son claras?	✓		✓		✓		
5	¿Mi superior inmediato verifica el cumplimiento de sus órdenes?	✓		✓		✓		
6	¿Converso con colaboradores que tienen el mismo nivel de trabajo y pertenecen a otra área de actividades?	✓		✓		✓		
7	¿Me comunico con facilidad con los jefes de otras áreas?	✓		✓		✓		
8	¿Las instrucciones de trabajo me llegan a través de mi superior inmediato?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN FUNCION ESTRATEGICA								
9	¿Considera que la difusión de las metas de la Institución es importante?	✓		✓		✓		
10	¿La institución difunde los objetivos institucionales entre sus colaboradores?	✓		✓		✓		
11	¿Se han difundido metas para poder medir el desempeño de los colaboradores?	✓		✓		✓		
12	¿La institución me informa a tiempo las actividades de fechas festivas (día de la madre, del padre, del trabajador, etc.)?	✓		✓		✓		
13	¿La institución pide las opiniones de los colaboradores para mejorar su forma de comunicarse con ellos?	✓		✓		✓		
14	¿Los directivos han difundido el manual de procedimientos administrativos entre los colaboradores?	✓		✓		✓		
15	¿Los directivos coordinan actividades de seguridad laboral con los colaboradores de la institución contra situaciones de crisis?	✓		✓		✓		
16	¿La información relacionada con la misión, visión y estrategias de la institución, me llega a través de mi superior inmediato?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN FUNCION MOTIVACIONAL								
17	¿La comunicación en la institución me hace sentir comprometido con el cumplimiento de mi trabajo?	✓		✓		✓		
18	¿La comunicación en la institución fomenta en los colaboradores a respetar las reglas y normas de la institución?	✓		✓		✓		
19	¿La comunicación en la institución promueve el trabajo en equipo entre colaboradores?	✓		✓		✓		
20	¿La comunicación en la institución fomenta el compañerismo entre colaboradores?	✓		✓		✓		
21	¿Se comparten los logros institucionales a los colaboradores?	✓		✓		✓		
22	¿Obtengo información sobre mi proyección profesional en la organización, a través de mi superior inmediato?	✓		✓		✓		
23	¿Considera que la forma de comunicación en la institución promueve resultados positivos?	✓		✓		✓		
24	¿El apoyo que recibo de mi superior inmediato me anima a trabajar mejor?	✓		✓		✓		

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nombre del Instrumento	Cuestionario de Comunicación interna		
Objetivo del Instrumento	Determinar la relación entre la comunicación interna y el clima organizacional en la institución de salud pública en 2022		
Aplicado a la Muestra Participante	Colaboradores de la institución de salud pública en 2022		
Nombres y Apellidos del Experto	Freddy Antonio Ochoa Tataje	DNI	07015123
Título Profesional	Licenciado en Administración		
Grado Académico	Doctor en educación		
Opinión del Experto	Hay suficiencia, es aplicable		
FIRMA:	 <p>Dr. Freddy Ochoa Tataje METODOLOGÍA INVESTIG. C.</p>	Lugar y Fecha:	Lima, 16 de julio del 2022

Validación de instrumento
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN RECONOCIMIENTO								
1	¿La institución realiza la coordinación de actividades de reconocimiento y premiación de sus colaboradores?	✓		✓		✓		
2	¿La institución propicia la formación académica y línea de carrera de sus colaboradores?	✓		✓		✓		
3	¿La institución realiza la coordinación de actividades recreativas para los colaboradores?	✓		✓		✓		
4	¿Alguna vez su jefe inmediato pidió su sugerencia para alguna actividad dentro de la institución?	✓		✓		✓		
5	¿Los directivos y jefes inmediatos toman en cuenta las ideas y sugerencias de los colaboradores para tomar alguna decisión?	✓		✓		✓		
6	¿Considera que su desempeño en el trabajo es reconocido?	✓		✓		✓		
7	¿Se siente satisfecho con la forma en como la institución reconoce a sus colaboradores?	✓		✓		✓		
8	¿Siente que su trabajo es valorado?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN ESTRUCTURA								
9	¿Se planifica de forma adecuada las actividades de la institución?	✓		✓		✓		
10	¿Están bien planteadas las metas de la institución?	✓		✓		✓		
11	¿Se observa con frecuencia a todo el personal participando de las actividades organizadas por la institución?	✓		✓		✓		
12	¿Considera que los medios de comunicación que utiliza la institución son adecuados?	✓		✓		✓		
13	¿Considera que los procedimientos administrativos de la institución son adecuados?	✓		✓		✓		
14	¿Considera que la manera en que la institución evalúa el desempeño de los colaboradores es adecuada?	✓		✓		✓		
15	¿Considera que las normas que posee la institución son adecuadas?	✓		✓		✓		
16	¿Las actividades de seguridad laboral que posee la Institución son adecuadas?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN COHESIÓN INTERPERSONAL								
17	¿Considera que existe compañerismo entre colegas de la institución?	✓		✓		✓		
18	¿El accionar de los colaboradores induce a un clima organizacional adecuado dentro de la institución?	✓		✓		✓		
19	¿Siente confianza con su superior inmediato para contarle problemas personales?	✓		✓		✓		
20	¿El directivo se involucra en la ejecución de las actividades de la institución?	✓		✓		✓		
21	¿Existe confianza entre su superior inmediato y compañeros de trabajo?	✓		✓		✓		
22	¿Recibe apoyo y comprensión de su superior inmediato?	✓		✓		✓		
23	¿Los directivos inmediatos propician comportamientos que facilita el trabajo en equipo?	✓		✓		✓		
24	¿Trabaja en un ambiente de confraternidad?	✓		✓		✓		

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nombre del Instrumento		Cuestionario de Clima organizacional	
Objetivo del Instrumento		Determinar la relación entre la comunicación interna y el clima organizacional de la institución de salud pública en 2022	
Aplicado a la Muestra Participante		Colaboradores de la institución de salud pública en 2022	
Nombres y Apellidos del Experto		Freddy Antonio Ochoa Tataje	DNI 07015123
Título Profesional		Licenciado en Administración	
Grado Académico		Doctor en educación	
Opinión del Experto		Hay suficiencia, es aplicable	
FIRMA:	 Dr. Freddy Ochoa Tataje METODOLOGÍA INVESTIG. C.	Lugar y Fecha:	Lima, 16 de julio del 2022

Validación de instrumento
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE COMUNICACIÓN INTERNA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN FUNCION OPERATIVA								
1	¿La información que proviene de mi superior inmediato es confiable?	✓		✓		✓		
2	¿Los directivos y coordinadores de área facilitan la comunicación cara a cara?	✓		✓		✓		
3	¿Suelo pedir que me expliquen las tareas programadas para realizar mejor el trabajo?	✓		✓		✓		
4	¿Las indicaciones que recibo del directivo o jefe inmediato son claras?	✓		✓		✓		
5	¿Mi superior inmediato verifica el cumplimiento de sus órdenes?	✓		✓		✓		
6	¿Converso con colaboradores que tienen el mismo nivel de trabajo y pertenecen a otra área de actividades?	✓		✓		✓		
7	¿Me comunico con facilidad con los jefes de otras áreas?	✓		✓		✓		
8	¿Las instrucciones de trabajo me llegan a través de mi superior inmediato?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN FUNCION ESTRATEGICA								
9	¿Considera que la difusión de las metas de la Institución es importante?	✓		✓		✓		
10	¿La institución difunde los objetivos institucionales entre sus colaboradores?	✓		✓		✓		
11	¿Se han difundido metas para poder medir el desempeño de los colaboradores?	✓		✓		✓		
12	¿La institución me informa a tiempo las actividades de fechas festivas (día de la madre, del padre, del trabajador, etc.)?	✓		✓		✓		
13	¿La institución pide las opiniones de los colaboradores para mejorar su forma de comunicarse con ellos?	✓		✓		✓		
14	¿Los directivos han difundido el manual de procedimientos administrativos entre los colaboradores?	✓		✓		✓		
15	¿Los directivos coordinan actividades de seguridad laboral con los colaboradores de la institución contra situaciones de crisis?	✓		✓		✓		
16	¿La información relacionada con la misión, visión y estrategias de la institución, me llega a través de mi superior inmediato?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN FUNCION MOTIVACIONAL								
17	¿La comunicación en la institución me hace sentir comprometido con el cumplimiento de mi trabajo?	✓		✓		✓		
18	¿La comunicación en la institución fomenta en los colaboradores a respetar las reglas y normas de la institución?	✓		✓		✓		
19	¿La comunicación en la institución promueve el trabajo en equipo entre colaboradores?	✓		✓		✓		
20	¿La comunicación en la institución fomenta el compañerismo entre colaboradores?	✓		✓		✓		
21	¿Se comparten los logros institucionales a los colaboradores?	✓		✓		✓		
22	¿Obtengo información sobre mi proyección profesional en la organización, a través de mi superior inmediato?	✓		✓		✓		
23	¿Considera que la forma de comunicación en la institución promueve resultados positivos?	✓		✓		✓		
24	¿El apoyo que recibo de mi superior inmediato me anima a trabajar mejor?	✓		✓		✓		

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nombre del Instrumento	Cuestionario de Comunicación interna		
Objetivo del Instrumento	Determinar la relación entre la comunicación interna y el clima organizacional en la institución de salud pública en 2022		
Aplicado a la Muestra Participante	Colaboradores de la institución de salud pública en 2022		
Nombres y Apellidos del Experto	Rosa María León Aguilar	DNI	18122018
Título Profesional	Licenciado en Trabajo Social		
Grado Académico	Maestra en Relaciones Publicas		
Opinión del Experto	Hay suficiencia, es aplicable		
FIRMA:	  Firma del Experto Informante.	Lugar y Fecha:	Lima, 16 de julio del 2022

Validación de instrumento
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN RECONOCIMIENTO								
1	¿La institución realiza la coordinación de actividades de reconocimiento y premiación de sus colaboradores?	✓		✓		✓		
2	¿La institución propicia la formación académica y línea de carrera de sus colaboradores?	✓		✓		✓		
3	¿La institución realiza la coordinación de actividades recreativas para los colaboradores?	✓		✓		✓		
4	¿Alguna vez su jefe inmediato pidió su sugerencia para alguna actividad dentro de la institución?	✓		✓		✓		
5	¿Los directivos y jefes inmediatos toman en cuenta las ideas y sugerencias de los colaboradores para tomar alguna decisión?	✓		✓		✓		
6	¿Considera que su desempeño en el trabajo es reconocido?	✓		✓		✓		
7	¿Se siente satisfecho con la forma en como la institución reconoce a sus colaboradores?	✓		✓		✓		
8	¿Siente que su trabajo es valorado?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN ESTRUCTURA								
9	¿Se planifica de forma adecuada las actividades de la institución?	✓		✓		✓		
10	¿Están bien planteadas las metas de la institución?	✓		✓		✓		
11	¿Se observa con frecuencia a todo el personal participando de las actividades organizadas por la institución?	✓		✓		✓		
12	¿Considera que los medios de comunicación que utiliza la institución son adecuados?	✓		✓		✓		
13	¿Considera que los procedimientos administrativos de la institución son adecuados?	✓		✓		✓		
14	¿Considera que la manera en que la institución evalúa el desempeño de los colaboradores es adecuada?	✓		✓		✓		
15	¿Considera que las normas que posee la institución son adecuadas?	✓		✓		✓		
16	¿Las actividades de seguridad laboral que posee la Institución son adecuadas?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN COHESION INTERPERSONAL								
17	¿Considera que existe compañerismo entre colegas de la institución?	✓		✓		✓		
18	¿El accionar de los colaboradores induce a un clima organizacional adecuado dentro de la institución?	✓		✓		✓		
19	¿Siente confianza con su superior inmediato para contarle problemas personales?	✓		✓		✓		
20	¿El directivo se involucra en la ejecución de las actividades de la institución?	✓		✓		✓		
21	¿Existe confianza entre su superior inmediato y compañeros de trabajo?	✓		✓		✓		
22	¿Recibe apoyo y comprensión de su superior inmediato?	✓		✓		✓		
23	¿Los directivos inmediatos propician comportamientos que facilita el trabajo en equipo?	✓		✓		✓		
24	¿Trabaja en un ambiente de confraternidad?	✓		✓		✓		

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nombre del Instrumento	Cuestionario de Clima organizacional		
Objetivo del Instrumento	Determinar la relación entre la comunicación interna y el clima organizacional en la institución de salud pública en 2022		
Aplicado a la Muestra Participante	Colaboradores de la institución de salud pública en 2022		
Nombres y Apellidos del Experto	Rosa María León Aguilar	DNI	18122018
Título Profesional	Licenciado en Trabajo Social		
Grado Académico	Maestra en Relaciones Publicas		
Opinión del Experto	Hay suficiencia, es aplicable		
FIRMA:	  Firma del Experto Informante.	Lugar y Fecha:	Lima, 16 de julio del 2022