



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Comunicación organizacional y su influencia en el clima organizacional del personal de enfermería de un Hospital de Lima, 2023

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

AUTORA:

De La Cruz Licas, Pamela Rocio (orcid.org/0000-0002-4104-4144)

ASESORES:

Mg. Vega Guevara, Miluska Rosario (orcid.org/0000-0002-0268-3250)

Mg. Ruiz Barrera, Lázaro (orcid.org/0000-0002-3174-7321)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de los Servicios de Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA — PERÚ

2023

Dedicatoria

Esta investigación se la dedico a Dios por su protección en todos los momentos para darme la fortaleza necesaria para lograr mis metas profesionales y personales, a mi familia por ser el motivo principal para este objetivo y también a mis colegas que en todo momento me brindaron el aliento necesario para terminar este estudio.

Agradecimiento

Agradeceré siempre a Dios por mantenerme con lo necesario para poder lograr este trabajo, a mis familiares por sostenerme en los momentos difíciles, asesores y compañeros de trabajo por su apoyo durante todo este proceso cada uno con sus experiencias y conocimientos para lograr una investigación adecuada.

Índice de contenidos

	Págs.
Carátula	I
Dedicatoria	II
Agradecimiento	III
Índice de contenidos	IV
Índice de tablas	V
Índice de figuras	VI
Resumen	VII
Abstract	VIII
I. Introducción	1
II. Marco teórico	5
III. Metodología	20
3.1 Tipo y diseño de investigación	20
3.2 Variables y operacionalización	22
3.3 Población, muestra y muestreo	23
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección	24
3.5 Procedimientos	26
3.6 Método de análisis de datos	26
3.7 Aspectos éticos	27
IV. Resultados	28
V. Discusión	4
VI. Conclusiones	38
VII. Recomendaciones	39
Referencias	42
Anexos	48

Índice de tablas

Tabla 1 Comunicación organizacional, según sus dimensiones	28
Tabla 2 Clima organizacional, según sus dimensiones	29
Tabla 3 Correlación entre comunicación organizacional y clima organizacional	30
Tabla 4 Correlación entre comunicación interna y clima organizacional	31
Tabla 5 Correlación comunicación informal y clima organizacional	2
Tabla 6 Correlación entre comunicación formal y clima organizacional	33
Tabla 7 Matriz de consistencia	9
Tabla 8 Operacionalización de variables	51
Tabla 9 Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra	64

Índice de Figuras

Figura 1 Esquema de diseño correlacional-causal	33
Figura 2 Formula de cálculo de la muestra	35

RESUMEN

Este estudio buscó determinar la influencia de la comunicación organizacional en el clima organizacional en el contexto del personal de enfermería de un hospital en Lima durante el año 2023. Para alcanzar este objetivo, se utilizó una metodología de tipo básico con enfoque cuantitativo, descriptivo y de diseño correlacional, no experimental. Se seleccionó una muestra de 95 personal de enfermería de una población total de 120 en el hospital mencionado. La investigación concluyó que la comunicación organizacional tiene una influencia significativa en el clima organizacional del personal de enfermería, además en la comunicación organizacional el 73,7% manifestó que se da manera moderada, frente a un 6.3% que cree que el alta y en cuanto al clima organizacional, el 78,9% refirió que es moderada y el 2.1% que se da de manera alta. Se demostró que las estrategias y sistemas de comunicación dentro del hospital tienen un impacto directo y mensurable en la percepción del clima organizacional entre este personal. Este hallazgo sugiere que las intervenciones destinadas a mejorar la comunicación dentro de la organización podrían tener el potencial de mejorar el clima laboral.

Palabras clave: Comunicación organizacional, clima organizacional, personal de enfermería.

Abstract

This study sought to determine the influence of organizational communication on the organizational climate in the context of the nursing staff of a hospital in Lima during the year 2023. To achieve this objective, a basic type methodology was used with a quantitative, descriptive approach and correlational, non-experimental design. A sample of 95 nursing personnel was selected from a total population of 120 in the aforementioned hospital. The research concluded that organizational communication has a significant influence on the organizational climate of nursing staff, in addition to organizational communication, 73.7% stated that it occurs moderately, compared to 6.3% who believe that it is discharged, and regarding the organizational climate, 78.9% reported that it is moderate and 2.1% that it occurs highly. It was shown that communication strategies and systems within the hospital have a direct and measurable impact on the perception of the organizational climate among this staff. This finding suggests that interventions aimed at improving communication within the organization could have the potential to improve the work climate in this context.

Keywords: Organizational communication, organizational climate, nursing

I. INTRODUCCIÓN

En la salud pública la comunicación es importante ya que, al transmitir datos, opiniones y alternativas entre profesionales, autoridades, etc. Que deben actuar en diferentes contextos como pandemias y otros; para que puedan planificar y actuar oportunamente ante las diversas necesidades de su población. (OMS.2018)

La necesidad de propiciar el bienestar del profesional de salud, además de las legislaciones públicas, que optimicen sus condiciones laborales entre ellos contar con un clima laboral justo mediante una comunicación efectiva en la organización de salud. (OMS 2020)

(Silva.2011) La comunicación organizacional garantiza las relaciones interpersonales a lo interno de una institución y también a lo externo de la organización. (Petroni.2021) Este tipo de comunicación transforma las ideas estratégicas, colaborando en la adaptación de las instituciones de salud, permitiendo la inducción, transmisión y aceptación de innovaciones para la gestión produciendo un mayor desarrollo institucional.

El personal de salud está expuesto a situaciones estresantes, conflictos interpersonales, el personal de enfermería que está en contacto frecuente con los usuarios y demás personal de la institución, tienen que contar con una comunicación organizacional eficaz que optimice la percepción de calidad de atención del paciente, mejora el manejo de conflictos inclusive optimizando el clima organizacional, favoreciendo alcanzar metas y proyectos de la institución. (Bravo y Gonzales.2021)

En América Latina entre los años 2016 a 2020 existen estudios en los sectores de salud que resaltan la relación del clima organizacional en cuanto a sus efectos en la satisfacción laboral que terminan afectando considerablemente el desempeño del personal de salud. (Gonzales, et.al.2021)

Estudios sobre los temas mencionados como (Viscaya,et.al.2017) indica sobre instituciones deben destacar la comunicación interna por el aumento de procesos complejos en los hospitales, también el clima organizacional es indispensable en cuanto a la gestión de las entidades prestadoras de salud.

Así mismo (Hernández, et.al) indica que al presentar índices bajos de clima organizacional es muy probable que se presenten dificultades en la comunicación en la organización. (Frias.2019) concluye que ambos son necesarios para que el personal se desarrolle y pueda contribuir al crecimiento de su organización.

En Perú (Campos.et, al.2020) refiere que el personal de enfermería tiene un clima organizacional adverso, sugiere mejorar la comunicación y motivación profesional reconociendo su labor. (Ibarcena.2020) indica que, si los gerentes brindan un adecuado Clima Organizacional, se dará el aumento de la productividad en el personal de salud, ya que existe una correlación directa entre las variables clima organizacional y la productividad laboral.

También (Nuñez.2021) refiere que la institución sanitaria debe brindar el bienestar a su personal, ya que la falta de comunicación adecuada genera baja productividad e inadecuado clima organizacional y que están disminuyen el rendimiento de colaboradores, generando mayor gasto público e insatisfacción de los usuarios.

En el mundo la importancia de mantener una óptima comunicación organizacional porque puede elevar a un 40% en la satisfacción del usuario, la entidad con una comunicación interna adecuada es 4 veces, también la productividad aumenta a un 20-25%, adecuados canales de comunicación efectivos tienden a mejorar en un 47% más de rentabilidad de la institución. (Dane.2018).

El personal de enfermería brinda trato directo a los pacientes, que es percibido por los usuarios, en forma negativa o positiva. La comunicación eficaz es necesaria en dicha atención, inclusive ante toda adversidad falta de personal, sobrecarga laboral, stress, además mantener una correcta comunicación con sus colegas, jefes, autoridades, etc. Por lo mencionado se dificulta la comunicación efectiva provocando un inadecuado clima organizacional. Provocando dificultades en la atención, generando retrasos en los procedimientos quirúrgicos, en los exámenes, etc. Pero también a nivel de capacitaciones, directivas, etc. Lo que ocasiona problemas en la productividad y cumplimiento de metas institucionales.

Por lo cual establezco la siguiente interrogante ¿Cuál será la influencia de la comunicación organizacional en el clima organizacional en el personal de enfermería de un Hospital de Lima 2023? Además de las siguientes preguntas ¿Cómo influye la comunicación interna en el clima organizacional de las enfermeras de un Hospital de Lima 2023?, ¿Cómo afecta la comunicación formal en el clima organizacional del personal de enfermería del Hospital de Lima 2023?, ¿Cómo repercute la comunicación informal en el clima organizacional en el personal de enfermería Hospital de Lima 2023?

Las bases teóricas son sólidas indican la importancia en las instituciones de salud estudiar los temas de comunicación y clima organizacional diferentes poblaciones, empresas, instituciones, etc. Porque favorecen su desarrollo traduciéndose en calidad, satisfacción de usuarios internos y externos.

En forma práctica todos estos aportes encontrados en esta investigación serán aplicados en todos los procesos de atención, que se traducirán en todos los procesos de atención para el hospital al decrecer estos efectos indeseados, también disminuyen las hospitalizaciones prolongadas a caudas de estos cuidados, por lo que se reducen costos para la institución. Todo esto favorece a la población en general. En la parte metodológica se cuenta con medición de variables de instrumentos utilizados en la investigación de estos temas de fuentes confiables.

Por lo expuesto propongo como objetivo general: Determinar la influencia de la comunicación organizacional en el clima organizacional del personal de enfermería de un Hospital de Lima. Y los siguientes objetivos específicos: Describir cómo influye la comunicación interna en el clima organizacional del personal de enfermería de un Hospital de Lima 2023, Identificar como influye la comunicación formal en el clima organizacional en el personal de enfermería del Hospital de Lima 2023, Determinar cómo repercute la comunicación informal en el clima organización del personal de enfermería de un Hospital de Lima 2023.

Planteando como hipótesis general: La comunicación organizacional influirá significativamente en el clima organizacional de las enfermeras de una Hospital de Lima 2023. También las siguientes hipótesis específicas: La comunicación interna afecta significativamente en el clima organizacional en el personal de enfermería de una Hospital de Lima 2023, la comunicación formal afecta significativamente en el clima organizacional del personal de enfermería de una Hospital de Lima 2023, la comunicación informal impacta significativamente en las enfermeras de una Hospital de Lima 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Puertas et al. (2020) en su análisis de Nuevas tendencias en la comunicación organizacional, describe que la comunicación en las organizaciones, es una herramienta que debe ser eficiente para que genere interacción entre los usuarios, personal para que las instituciones puedan redireccionar sus atenciones. Concluye que las nuevas preferencias en cuanto a la comunicación organizacional obligan a las instituciones a cambia la comunicación lineal por una que activa con los usuarios, personal y directivos con el fin de obtener información valiosa para las organizaciones.

Bravo et al. (2021) en su estudio en un centro hospitalario privado con 99 enfermeras, en Argentina, su fin fue determinar la relación entre la comunicación interna y el manejo de conflictos en un servicio de alta complejidad coronaria. Utilizo cuestionarios de comunicación organizacional y manejo de conflictos, encontrando que en el score más elevado a la comunicación interna y la comunicación ascendente en el nivel más bajo. Identifico que la comunicación interna y como las enfermeras lo perciben afecta el abordaje de conflictos entre este personal y su jefatura.

Ramírez et al. (2021) indica que el aumento del rendimiento competitivo es indispensable en los centros hospitalarios, para reducir costos y aumentar la producción. Que la comunicación en las organizaciones mejor los procesos de atención aumentando la satisfacción del usuario. Por tanto, su fin fue estudiar el impacto de las tecnologías de la información y la comunicación en la labor competitiva en las instituciones sanitarias, determinando que el impacto de estas tecnologías y la comunicación ocasiona un elevado rendimiento en dichos centros hospitalarios.

Hernández et al. (2021) se ubicó en un instituto de salud mexicano, con el objetivo de identificar los estilos de liderazgo y clima organizacional acerca de la comunicación que predomina en sus colaboradores, en donde aplico un cuestionario de medición de clima organizacional y liderazgo a todo el personal de la institución sanitaria, en donde obtuvieron rangos bajos en clima organizacional que provocaban problemas de comunicación en la organización. Indicando que no había una comunicación efectiva entre los jefes y sus colaboradores, lo que generaba un inadecuado clima laboral, atribuido al estilo de liderazgo.

Novoa et al. (2018) En su propósito de indagar sobre identificar la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en una institución de Ecuador. Aplicando un instrumento previamente validado por Ortega-Santos (2018) para establecer sus factores y para evaluar la otra variable aplico un cuestionario de MSQ. En total participaron 250 colaboradores la organización. Finalmente pudo determinar que el clima organizacional en cuanto a sus componentes tienen mayor influencia sobre la satisfacción laboral. Recomienda investigaciones sobre estos temas ya que son esenciales para las organizaciones, porque les brinda información crucial que les permitirá ofrecer y actualizar planes de acción para optimizar los procesos de atención en las diferentes instituciones.

Para Nuñez et al. (2019) en su trabajo con diseño correlacional, no experimental, tipo cuantitativo y de corte transversal, en donde tuvo como fin identificar la influencia de la comunicación organizacional sobre la satisfacción laboral en Cajamarca, lo realizo con 41 trabajadores a lo que encuestó utilizando el recurso de medición que fue la escala de Comunicación organización de Portugal (1999) y para la otra variable el SL-SPC de Palma (2005). Hallando una correspondencia directa en cuanto a la comunicación ascendente con respecto a la satisfacción laboral e indirecta entre la comunicación descendente y la otra variable. Finalmente indica una correspondencia significativa entre las variables mencionadas.

Lázaro et al. (2021) menciona que el clima organizacional es una de las principales características de un ambiente laboral, lo que es necesario para

optimizar el ambiente de trabajo del personal. Su meta de estudio fue establecer el clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería de un centro hospitalario de Ica. Trabajo con 41 participantes de la profesión antes mencionada, utilizo una herramienta para valorar las variantes y pudo encontrar que en cuanto a la primera variable fue favorable y con respecto a la segunda variable fue media, en esta institución de salud.

Rubio (2020) en su estudio en una red de salud en Cajamarca, tuvo como objetivo establecer la correspondencia sobre estilo gerencial y clima organizacional, en el cual realizo un análisis descriptivo e inferencial, correlacional. Aplico una encuesta basada en Sosa Q, pero que actualizado y valido en este estudio para el tema de estilos gerenciales, y para la otra variable tomo un cuestionario del Ministerio de Salud. El total de personal encuestado fue de 80, que calzaban con los requisitos de inclusión y exclusión, como resultado final obtuvo una correspondencia directa pero significativamente frágil entre las variables. Así mismo recomienda continuar con estudios sobre clima organizacional variable diferentes, en distintos lugares y poblaciones porque brindaran nuevos conocimientos para optimizar el desempeño institucional.

Román (2020) enfatiza que en durante la pandemia no se brindó una atención adecuada al tema de clima organizacional, al igual que a la satisfacción laboral del personal sanitario, en especial al profesional de enfermería ya que sufren de sobrecarga laboral, abatimiento físico, desequilibrio entre el trabajo y la familia, necesidades desentendidas, etc. Lo que llevo a identificar la correspondencia entre comunicación organizacional y satisfacción laboral en Huacho, participaron 20 enfermeras, encontrando que el 55% presento nivel bajo y pésimo respectivamente de ambas variables.

Montellanos (2020) realizo una investigación con el objetivo de establecer la envergadura de la comunicación organizacional en una institución de Lima. Y así

analizo la correspondencia de los canales, flujos y canales de comunicación organizacional dentro de esta institución. Concluyendo que esta variable contiene un grupo de actividades que transfiere información dentro de una institución que proporcionara conocimiento esencial para una adecuada gestión en la que deben participar todos los integrantes de la organización.

Ayarza y Reyes (2017) en su estudio sobre la influencia de la comunicación organizacional sobre el clima organizacional en colaboradores de una institución de Lima. Cuya muestra fue de 154 trabajadores, encontró que, si hubo correspondencia entre las variables mencionadas, por lo que sugirió propiciar una estrategia de comunicación sobre los colaboradores que sean monitorizados y evaluables durante el año. También en este análisis encontró que la eficacia de los canales: formal e informal, no eran manejados en forma insatisfactoria.

La comunicación en el ámbito laboral es de suma importancia por lo que fomenta la comunicación entre superiores y subordinados, con el objetivo de lograr un flujo efectivo de información. Incentivando la inserción de autoridades que brindan a sus colaboradores participación en decisiones sobre la organización. Para ello indica lo necesario del intercambio de comunicación abierta, para obtener mayor confianza entre los miembros de una institución, también el manejo del flujo de información a través de sus canales formales e informales, adicionando el interés de expandir y desarrollar procesos de interacción fluida y eficientes entre los colaboradores de la organización. (Morales, 2018).

Tomando en cuenta Comportamiento organizacional, en cuanto a la comunicación menciona que el emisor, es el que comienza el mensaje a descifrar, que es un pensamiento, que se revela en forma física en forma del habla y escritura que se convierten en el mensaje. También otras expresiones corporales. Indica que el canal, es el medio por el que se va a transmitir la información o el mensaje. Siendo decisión del emisor, si lo realiza por medio formal o informal. Los canales formales son indicados por la organización y generalmente es sobre actividades laborales de sus colaboradores. Y los canales informales, tienen una característica más espontánea y se dan por elecciones particulares de cada individuo. Acerca del

receptor, es aquel al que va dirigido el mensaje, este debe traducir esta información para entenderla, llamada decodificación. También en la organización la transferencia de información se maneja de forma interna y externa, todos estos componentes constan de barreras que distorsionan la información. El fin de todo el proceso de la comunicación se da con la retroalimentación, siendo aquí donde entra la percepción de cada individuo, dándose la confirmación del entendimiento del mensaje. (Ayarza y Reyes, 2017)

Este último estudio tiene su base en el autor Chiavenato, quien realizó muchos estudios con lo relacionado a temas en instituciones como comunicación organizacional y clima organizacional-

Existen múltiples teorías de la comunicación organizacional, el que tiene mayor relación con lo expuesto anteriormente es la teoría Humanista que se dio entre los años 20 y 30, donde nació la Escuela de las relaciones Humanas y los estudios de Elton Mayo, abarca una nueva visión, en la que la experiencia del desenvolvimiento de la naturaleza humana de los colaboradores de una institución, tiene una influencia sobre el desempeño, productividad y logros en la organización. Dado que el ser humano prioriza la manifestación de los sentimientos, esto interfiere en todo el proceso de la comunicación. Por lo que esta teoría indica que se dan las siguientes características: se da mediante un circuito cerrado, comunicación interna, comunicación informal y formal, menciona también el liderazgo, motivación, constantes cambios y el desarrollo de recurso humanos.

Así mismo la Teoría Contingente, por Joan Woodward, que se centra en el impacto del medio en que se desarrolla todo el proceso de comunicación en una empresa es decir el estímulo, así como la estructura en cuanto a sus sistemas de producción es decir la respuesta. Esta teoría también refiere sus propias características como que se en un sistema abierto, existencia de la influencia del contexto, comunicación interna y externa y pasos de producción.

También la Teoría de sistemas entre los años 1950 y 1968 por trabajos de Ludwig Von Bertalanffy. En donde las instituciones se forman de subsistemas, mas esenciales en cualquier empresa. Así mismo que las corrientes económicas,

sociales, etc. Ocasionan posibles efectos dentro de la institución que deben ser motivo de continuo estudio (Reyes, 2009).

Variable independiente: Comunicación organizacional

Según el autor base Chiavenato (2009) es la transferencia de información de un individuo a otro, también de una institución a otra, poniendo como base que esta comunicación es un suceso por el que el emisor ocasiona sobre el receptor un efecto que debe brindar claridad sobre un tema. La comunicación eficaz se da a través de los colaboradores quienes mandan y difunden la información, enfocándose no solo en la recepción de este mensaje sino también en su comprensión

Goldhaber (1990), refiere sobre el concepto del tema a la agrupación de datos en el interior una malla de conexiones independientes, advirtiendo que se desenvuelve en un proceso complejo y abierto, a través del efecto del ambiente exterior sobre la comunicación, también la comunicación organizacional produce efectos sobre este ambiente.

Kreps (1995) indica que es un proceso por el que a través de sus colaboradores la institución recaba datos imprescindibles para esta, además de cambios que se dan en el interior tanto como en su exterior. Por tanto, la comunicación facilita a los miembros de una entidad propiciar y difundir información, que se traduce en colectivismo y organización.

Martín (2010) aborda este tema como la prevención en la planificación, con cambios constantes según la información, para poder controlar los caminos de la información interna tanto como la externa, que se da en toda empresa a todos sus niveles de mando. También refiere que todo esto provocará cambios en los

colaboradores como en los usuarios, son estos los que logran optimizar el servicio que brindan según sus metas y objetivos.

Collado (2012) indica como definición de este tema como el grupo en su totalidad de misivas que se permutan entre los colaboradores de una institución, además con los diversos usuarios de su entorno. Enfatiza que es una disciplina que debe ser estudiada a fondo, en otros de sus conceptos se refiere a ella como el grupo de técnicas y acciones encarriladas a posibilitar y apresurar el movimiento de la información entre los participantes de una organización o entre esta última y su medio. Todo esto repercute en el usuario interno y externo a fin de alcanzar ágilmente sus objetivos.

Consuegra (2002) define el tema en relación a su desenvolvimiento a través de procesos operativos y con carácter formal con el fin de proporcionar datos, que sean encaminados a través de canales concisos, establecidos por el emisor o en el gerente o directivo de más alta categoría en la organización.

También destaca sobre el tema que puede desenvolverse por el uso de diversos canales o tipos de comunicación, mediante los cuales traspasa información. Puede ser en forma interna donde existe la presencia de coexistencia de elementos formales, así como también de los informales.

El formal está orientado a conseguir una meta, sostiene y distribuye normas y principios. Mientras tanto, el medio informal se da de forma opcional al status y flujo de información establecidos por la empresa, revelándose de muchas maneras como rumores, reclamos, etc. Que a diferencia del conducto formal tiene diversos propósitos, usualmente hacia a metas individuales.

Concepto de la Comunicación Organizacional

Es el medio por el que los trabajadores y la organización permutan datos, estableciendo que lo más esencial es el fin de esta correspondencia y comportamiento de los colaboradores. Teniendo en cuenta que presenta dificultades en su transmisión, lo cual dificulta el mensaje que debe llegar a los diferentes niveles de una institución. (Chiavenato, 2015),

Proceso y componentes

Tomando en cuenta Comportamiento organizacional, en cuanto a la comunicación menciona que el emisor, es el que comienza el mensaje a descifrar, que es un pensamiento, que se revela en forma física en forma del habla y escritura que se convierten en el mensaje. También otras expresiones corporales. Indica que el canal, es el medio por el que se va a transmitir la información o el mensaje. Siendo decisión del emisor, si lo realiza por medio formal o informal. Los canales formales son indicados por la organización y generalmente es sobre actividades laborales de sus colaboradores. Y los canales informales, tienen una característica más espontánea y se dan por elecciones particulares de cada individuo. Acerca del receptor, es aquel al que va dirigido el mensaje, este debe traducir esta información para entenderla, llamada decodificación. También en la organización la transferencia de información se maneja de forma interna y externa, todos estos componentes constan de barreras que distorsionan la información. El fin de todo el proceso de la comunicación se da con la retroalimentación, siendo aquí donde entra la percepción de cada individuo, dándose la confirmación del entendimiento del mensaje. (Robbins,2009).

Tipos

Los mensajes se transmiten por comunicación: escrita, no verbal y oral. Siendo el más usado el medio oral por medio de exposiciones, rumores o habladurías. Sus ventajas son la rapidez, permite la retroalimentación en corto tiempo. El tipo escrito

generalmente se da por medio de cartas, correos, cualquier medio de símbolos o palabras escritas, etc. Es preferido para dejar constancia de que se transmitió la información, también es medio de consultas sobre el contenido enviado. Como desventaja es que toma mayor tiempo y la retroalimentación es retardada. Y la comunicación no verbal, se da por medio de gestos, expresiones corporales, fuerza de voz, etc. El lenguaje físico, suma complejidad a la comunicación, es impreciso y puede no entenderse el significado correcto.

Hellriegel y Slocum (2009) mencionan la comunicación debe brindar confianza al transmitir un sentir, pensamiento, respetando las ideas de los demás individuos. Y es parte esencial para realizar una comunicación efectiva y clara entre receptor y emisor.

Según Chiavenato (2000), describe que: El canal formal se da en forma descendente, se refiere que va desde, el más alto cargo de una institución, utilizado al transmitir instrucciones, comunicados con sentido obligatorio.

Ascendente, se da a partir de la base de la organización, pueden ser la conversación diaria, encuestas programadas, rutinarias. Para poder recabar información que los colaboradores no manifiestan y puede influir en la productividad y clima laboral.

Horizontal, este tipo se da entre individuos de estatus similares dentro de la institución, para realizar diversas coordinaciones en forma empática. Prevalece el sentido de igualdad.

Para Hellriegel y Slocum (2009). El canal informal surge de forma espontánea, porque el emisor opta por transmitir un mensaje no controlado por la empresa.

Según toda la base teórica descrita anteriormente, que es tomada como base por los autores Ayarza y Reyes (2017). Quienes presentan una propuesta de lo siguiente:

Dimensiones:

Existen diversos tipos de transmisión de información dentro de una organización y pues es importante de donde nace el mensaje y los canales a través de los que se logra difundirlo.

Comunicación Interna:

Considera que este tipo de comunicación con una visión administrativa, a través de un proceso que tiene como resultado, que los participantes de la organización no solo se transfieran datos, sino que perciben el significado, comparándola con el sistema circulatorio al igual sucede al interior de las instituciones. Si este mensaje no es difundido adecuadamente y con percepciones negativas pues ocasionaría que las organizaciones tengan mal funcionamiento. (Chiavenato,2002).

Comunicación Formal:

Refiere que este tipo de comunicación se por medio de un canal para traspasar una información indicada por la institución y que transmite datos importantes necesarios para alcanzar sus metas en cuanto a todo su entorno organizacional. Robbins (2009). Es por ello que se indica que el logro de todo lo planificado y difundido por este tipo de canal tendrá que hacerlo a través de la efectividad, ya que deberá pensar en todos los recursos con los que cuenta para conseguir sus objetivos (Chiavenato,1999).

Comunicación Informal:

Para este canal indica que el hecho de comunicarse a través de él, es para traspasar información casual, espontanea, que generalmente se inician por reacciones de elecciones individuales de los miembros de la organización, para

realizar sus funciones. Robbins (2009). Todo esto se lleva a través de la efectividad, ya que está centrada en el modo de uso racional de los recursos, por los que todos los integrantes de la institución deben tener conciencia de ello para ejecutar sus funciones optimizándolas al máximo para cumplir metas institucionales. (Chiavenato,1999).

Importancia en salud

Es necesario entender al manejo de las instituciones de salud como organizaciones constituidas con la visión de empresa, al ser percibida de tal manera impulsara a que genere estrategias, pero con datos fidedignos obtenidos en el entorno en que se desenvuelve. Más aun en salud que el manejo es de personas que brindan atención a la población directamente, todo esto se manifiesta a través de los usuarios tanto interno como externo quienes siempre manifiestan insatisfacciones en diferentes niveles. Los diversos estudios indican que la comunicación interna dentro de estas instituciones sanitarias es crucial, este personal de salud a menudo sienten que no son oídos correctamente por parte de los diferentes niveles de autoridades con las que cuentan, allí el énfasis de la comunicación formal e informal que permitan difundir datos que generen percepciones adecuadas y que los procesos se lleven a cabo para optimizar las atenciones en estos centros hospitalarios, pero como toda empresa visibilizar la optimización de recursos ya que sabemos que nuestro país en materia de salud siempre cuenta con presupuestos limitados, generando brechas que hasta el momento no se pueden subsanadas. Todo esto con la finalidad de ofrecer atención de calidad a nuestra población, evitando que se suspendan operaciones, procedimientos, errores en los tratamientos, etc.

Variable 2 Clima Organizacional

McClelland (1968) lo defino como un ambiente interno de toda institución, en donde sus colaboradores tienen diversas motivaciones como la necesidad de logro,

de poder y pertenencia, que afectan este ambiente y sucede en todas las instituciones.

Robbins (1990) considera al clima organizacional como el entendimiento sobre la personalidad de la institución, y que puede compararse con la cultura institucional porque fortalece creencias, actitudes, valores, etc. que optimizan el proceso para conseguir los objetivos trazados.

Goncalves (2001) para este autor indica que constituye el camino en el que interactúan diversas variables organizacionales y corrientes motivacionales, todo ello se expresa en efectos sobre la productividad laboral, satisfacción de los usuarios interno y externos, desplazamientos por capacidades, etc.

Hellriegel y Slocum (2009), indica que es un proceso que evalúa el comportamiento de la entidad, institución, etc. para descubrir el origen de los problemas y detectar áreas de posible mejora. Se puede medir a través de entrevistas abiertas, estableciendo diferentes rasgos de cómo las personas sienten identificación por la institución y las probables soluciones para combatir los resultados negativos.

Para Chiavenato (2000), este se desarrolla como la influencia sobre el ambiente de trabajo, motivación del personal, etc. En base a las características del medio interno que perciben sus colaboradores, que afecta su conducta y desempeño laboral.

Great Place to work (2008). Para ellos el tema, se origina por diversas percepciones que los trabajadores tienen de su organización. Todo este conjunto de sentimientos y vivencias, se desenvuelven en muchas de sus labores, la interrelación entre todos ellos. Todo lo mencionado confluye en distintas conductas

en las personas. Se dan ideas como el que el trabajo se convierta en gran lugar para laborar, midiéndose a través de relaciones interconectadas entre todos sus componentes; para el análisis de todo ello proponen la valoración de las siguientes dimensiones: credibilidad, respeto, trato justo, orgullo, compañerismo.

En cuanto al origen el clima organizacional está basado en teorías sobre la motivación como el de McClland (1989) en donde desarrolla que toda persona tiene diversas necesidades, para lograr un eficiente desempeño y la necesidad de mantener relaciones interpersonales e incentivos, para optimizar su desempeño profesional, con el fin de cumplir con objetivos y metas trazadas por la institución. Menciona las siguientes necesidades:

Poder: la necesidad de la persona por mando o de influir sobre otros colaboradores, según su responsabilidad, y estructura.

Afiliación: es querer tener buenas relaciones con los todos y tener compañía. La que será satisfecha o insatisfecha según se den la cooperación, Identidad en la institución.

Logro: las personas realizan grandes esfuerzos para conseguir objetivos institucionales, experimentando una gran satisfacción al obtenerlos. (Pérez, 2016).

De esta teoría nace un modelo del cual el Dr. McClelland es el fundador y muy popular en las empresas conocido como el modelo Great Place to Work Institute que su lema es “un mejor lugar para trabajar”, centrada en la calidad de las relaciones que se dan entre los colaboradores y sus jefes, la de los trabajadores con la empresa, también la de entre sus trabajadores mismos.

Great Place to Work Institute (1983) evalúa el clima organizacional a través de diversas dimensiones como: Credibilidad, respeto, trato justo, orgullo, compañerismo. Siendo el modelo más utilizado por diversas organizaciones, hasta la actualidad, pues la ocurrencia de un buen lugar para laborar, se valora por la calidad sus relaciones interconectadas: como la de trabajadores y jefes; el mismo personal, labores y empresa.

En base a todo lo mencionado, Ayarsa y Reyes (2017) toman este modelo, pero se enfoca en 2 dimensiones como son credibilidad y orgullo.

Concepto:

Es el traspaso de información y el significado de individuo en individuo o entre todos los participantes de una organización. Y la percepción del mensaje percibido por todos los mencionados para concordar en fuente de datos, generación de ideas, valores, etc. (Chiavenato, 2000).

Credibilidad: Es como el trabajador siente a sus autoridades y a organización en general. También como se desenvuelve en dicha institución para poder desarrollar sus capacidades. (Great Place to work Institute, 2008)

Orgullo: Está dirigido a la valía del trabajo, en cuanto a percibirnos parte de la institución que proyecte una imagen positiva en la población. (Great Place to work Institute, 2008)

Importancia en salud

El clima organizacional es indispensable en toda empresa y no es distinto en las entendidas prestadores de salud en donde el clima emocional es percibido e interpretado por los profesionales de salud y puede ocasionar dificultades en los procesos de atención, por lo que este clima tiene que brindar medios para que los colaboradores en salud realizaren su trabajo de mejor manera aumentando la calidad en la atención en salud, que a su vez será expresada en la satisfacción de los pacientes. Por ese motivo nuestro Ministerio de salud realiza diversas investigaciones sobre el tema, para poder recabar nuevos conocimientos sobre,

con el fin de plantear nuevos prospectos que permitan subsanar toda la información negativa que obtengan y que afectan no solo la imagen de la institución sanitaria sino todos los procesos de atención y por tanto su productividad.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo básica: que conduce hacia hallazgos de nueva información y campos de estudio, su fin es adquirir estos datos de realidades para optimizar el conocimiento científico. También el estudioso se encarga de comprender algunas interrogantes o problemas, sin tener en cuenta la aplicación de los nuevos conocimientos obtenidos, ya que se centra en aumentar conocimientos más teóricos, para con esto lograr globalizar sus resultados.

(Baena, 2017).

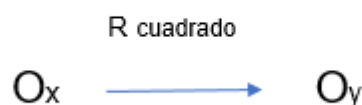
Nivel correlacional causal: ya que recopilará datos cuyo objetivo es determinar la relación entre las variables de una investigación. (Hernández et ál, 2014).

Enfoque cuantitativo: que es la que usa la recopilación de información para probar supuestos con fundamento en valoraciones numéricas y el examen estadístico, para así determinar el comportamiento de sus variables a través de la contratación de sus teorías. (Hernández et ál, 2014)

Diseño no-experimental de corte transversal ya que recopilará datos en un solo momento. (Hernández et ál, 2014).

Figura 1

Esquema del diseño correlacional – causal



Dónde:

—→ : Influencia

O_x : observación de la variable que influye (independiente)

O_y : observación de la variable influida (dependiente)

R cuadrado: correlación entre variables

3.2. Variables y operacionalización

Variable Independiente. Comunicación organizacional

Tipo de variable. Cuantitativa

Definición conceptual

Es el medio por el cual los colaboradores y la organización intercambian información, ambos contribuyen en esta correspondencia y es importante el comportamiento de los trabajadores, ya que existen dificultades en su transmisión lo cual obstaculiza el mensaje que debe llegar a los diferentes niveles de una institución. (Chiavenato, 2015).

Definición operacional

Para evaluar esta variable tomaremos en cuenta las dimensiones descritas por Ayarza y Reyes (2017). Que son 3: (a) Comunicación Interna, centrada en los datos que se transmiten para relaciona la percepción del personal, con 2 Ítems; (1) en cuanto a la relación de la comunicación al interior de la organización y el clima organizacional, (2) también si el personal de salud puede dar alternativas de cambios para mejorar esta comunicación.

(b) Comunicación Informal, del cual depende la efectividad de esta y lo hace mediante 4 ítems, (1) sobre cuán frecuente es lo comunicación con el jefe inmediato, (2) si la información boca a boca es óptima para el desenvolvimiento del clima organizacional y (3) si estas afectan la toma de decisiones. (4) si este tipo de información proporciona suficientes datos. (c) Canal formal, también se evalúa en cuanto a la efectividad, a través de 3 ítems; (1) si este canal como comunicados o exposiciones corporativas cumplen con los requerimientos de información, (2) si los medios como correos y redes sociales, son positivos para trasmitir información, (3) también si optan por publicidad murales antes los medios digitales.

El detalle de la forma de medición y escalas de las dimensiones e indicadores se encuentran en el anexo (1) y anexo (2).

Variable 2. Clima organizacional

Tipo de variable Dependiente. Cuantitativa

Definición conceptual.

Es el medio interno en que se desenvuelve una institución; en donde diversos factores como normas, políticas, tecnologías, tipos de liderazgo, etc. Afectan en el comportamiento de los colaboradores, en cuanto a su desempeño laboral y productividad en la empresa. (Chiavenato, 1990).

Definición operacional

La medición de esta variable se realizará mediante dimensiones propuestas por Ayarsa y Reyes (2017) se basa en modelos de Great Place to Work, adaptándolos a la realidad nacional de las organizaciones.

Generando su propio instrumento que cuenta con 2 Dimensiones : (a) Credibilidad: con su indicador capacidad, con 5 ítems (1) si el jefe es accesible y es fácil conversar con él, (2) si este los mantiene informados sobre asuntos y cambios esenciales, (3) el jefe demuestra aprecio y reconocimiento por el buen trabajo y esfuerzo extra, (4) este se involucra a los colaboradores en decisiones que afecta el trabajo o ambiente de trabajo, (5) el jefes muestra interés en mi como persona, no solo como trabajador. (b) Orgullo, basado en el orgullo de equipo con 5 ítems también: (1) se genera que los empleados equilibren su vida laboral con la personal, (2) Ud. Siente que su participación es importante y que marca la diferencia en la organización, (3) cuando veo lo que logramos tengo la sensación de orgullo, (4) a los colaboradores les gusta venir a trabajar, (5) me siento orgulloso al decir a otros que laboro aquí.

El mayor detalle sobre el análisis y medición de las variables, indicadores se obtendrán en el anexo (1) y anexo (2).

3.3. Población, muestra y muestreo

La población de estudio estuvo formada por 120 individuos (personal de enfermería) de un servicio de enfermería de un Hospital de Lima, del año 2023,

Criterios de inclusión.

- Personal de enfermería que tengan tiempo laboral mínimo de un año consecutivo en el servicio de enfermería.
- Que acepten el consentimiento informado para la aplicación de los instrumentos.

Criterios de exclusión.

- Personal de enfermería que no pertenezca al determinado servicio
- Personal de enfermería que tenga menos de un año de labores en dicho servicio.
- Personal de enfermería que no consienta colaborar en el presente trabajo.

Nuestra población es finita, para predecir el tamaño de la muestra se utilizó la fórmula.

Figura 2

$$n = \frac{NZ^2 pq}{(N-1)E^2 + Z^2 pq} =$$

Se trabajó con un valor de p = .5 y un nivel de confianza = 95%, obteniendo un tamaño de muestra de 95 participantes, que cumplan con los criterios estimados de inclusión y exclusión

Y según la Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra según la para la normalidad que se expresa en el (Anexo 6).

La muestra será obtenida por la técnica de muestreo no probabilístico por conveniencia, que consiste en escoger algunos casos accesibles, que asientan ser incluidos. Bajo el fundamento de la conveniencia, accesibilidad y proximidad de los participantes para el estudioso. (Otzen y Manterola, 2017).

En esta investigación viene a ser el personal de enfermería y que forman la población de estudio.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección

3.4.1 Técnicas

El proceso de obtención de datos será la encuesta, pues facilitará la recopilación de información de las variables y en el contexto investigado. sistemática de la información sobre las variables (Useche et ál, 2019).

3.4.2 Instrumentos

Para la comunicación organizacional Ayarza y Reyes (2017), estudiaron instrumentos como los de K. Ruck y Welch (2012), en “Valorar la comunicación interna”, también el de la Asociación Internacional de Comunicación, Goldhader y Rogers (1979), realizando su propio instrumento, obteniendo un Alfa de Cronbach es de $\alpha=0.7.20$ un valor alto que demuestra que la escala es fiable.

En cuanto al clima organizacional toman de ejemplo ciertas dimensiones propuestas por el sistema Great Place To Work Insittute (2008). El cual adaptaron para nuestra realidad teniendo un Alfa de Cron Bach, de $\alpha=0.78$ sabiendo que el valor alfa es positivo más se acerca a 1. Para la validez realizo juicio de expertos. Realizando también, una prueba para evaluar la comprensión de las preguntas y selecciono lo más representativo para elaborar escalas reducidas y un menor número de ítems.

Para este estudio adapte el instrumento de Ayarza& Reyes (2017) al ámbito de salud (Anexo 3), sometiéndolo a juicio de 3 expertos, (Anexo 5) también realice prueba piloto obteniendo el Alfa de Cronbach en: comunicación organizacional 0.901, clima organizacional 0.901. (Anexo 7).

Por lo cual se demuestra que el instrumento diseñado es confiable para ser aplicado a la población de estudio disminuyendo así el margen de error, en el desarrollo de esta investigación.

Ficha técnica del instrumento para medir la comunicación organizacional

Nombre: cuestionario de comunicación organizacional

Autor (s): K.Ruck y Welch (2012)

Adaptado por: Reyes Escalante, Carol Beatriz y Ayarza Rojas, Augusto Junior (2017).

Lugar: Lima, Perú

Fecha: 2017

Objetivo: Medir el nivel de comunicación organizacional

Dimensiones: Comunicación interna, canal informal, canal formal.

Tiempo: 10 minutos

Margen de error: 0.05

Ficha técnica del instrumento para medir la variable clima laboral

Nombre: Cuestionario de clima organizacional

Autor (s): Great Place To Work Insittute (2008)

Adaptado por: Reyes Escalante, Carol Beatriz; Ayarza Rojas, Augusto Junior (2017).

Lugar: Lima, Perú

Fecha: 2017

Objetivo: Medir el nivel de clima laboral

Dimensiones: credibilidad y orgullo.

Tiempo: 10 minutos

Margen de error: 0.05.

3.5. Procedimientos

Para la recopilación de la información se realizarán de forma virtual por lo que es innecesario solicitar permiso para su aplicación, en dicha institución, para obtener datos necesarios para el presente estudio (Anexo 9).

También se aplicará consentimiento informado y el cuestionario virtual, a los colaboradores en un lapso aproximado de un mes. (Anexo 4)

Luego se realizará el análisis estadístico, para la presentación de los datos obtenidos, presentando las interrogantes resueltas, conclusiones y recomendaciones.

3.6. Método de análisis de datos

Todos los datos serán trasladados a tabulaciones, acondicionadas en tablas, las cuales serán verificadas a tabulaciones, acondicionadas en tablas, las cuales serán verificadas y tratadas mediante IBM SPSS 26. Usando también análisis estadísticos descriptivos como la media, frecuencia, promedio, desviación estándar y porcentajes en las diversas partes del cuestionario.

3.7. Aspectos éticos

Se respetaron los principios morales y éticos según la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo y los requeridos por la Maestría de Gestión en Salud, contando con lo necesario para aplicar el instrumento que medirá comunicación organizacional y compromiso organizacional.

Que obedezco a respetar la información obtenida en mis referencias citadas tal como la norma APA los indica, según los reglamentos de la UCV, con R.R. N° 0089-2019/UVC, expresadas en su Guía de estudios de investigación en postgrado.

La Bioética es parte de la ética, que nos llama a comportarnos adecuadamente en todo nuestro desarrollo profesional, por tal razón tendremos presentes los siguientes principios bioéticos (Arellano et ál, 2014)

Autonomía

Este punto indica específicamente sobre lo indispensable de la libertad con respecto a las acciones, acerca de elegir en forma autónoma. (Mazo, 2012).

No maleficencia

Se refiere al acto de no hacer daño y acogerse al juramento hipocrático que es característico del personal sanitario. A los colaboradores que acepten participar se les explicara que esta investigación no causa daño. (Moreno, 2011).

Beneficencia

Está dirigido a prevenir el daño al individuo u organismo del paciente; asegurando siempre el bienestar de los otros. (Moreno, 2011).

Justicia

Nos indica que existe una selección justa en cuanto a los individuos que se investigan y eliminando toda discriminación. Es decir, todos los participantes fueron tratados de igual forma, sin predilección acerca de su, edad, religión, sexo o etnia. (Martin, 2013).

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

En la Tabla 1, se puede observar que el 73,7% del personal de enfermería del Hospital de Lima considera que la Comunicación Organizacional se da de manera moderada, mientras que un 20,0% opina que ocurre de manera baja y solo un 6,3% cree que es alta. En cuanto a la dimensión de Comunicación Interna, un 61,1% de los participantes considera que se da de manera moderada, mientras que un porcentaje considerable (33,7%) piensa que es baja. Esto revela una división de percepciones acerca de la frecuencia de la comunicación interna en su lugar de trabajo. En el ámbito de la dimensión de Comunicación Informal, se evidencia que un 68,4% de los trabajadores siente que ocurre de manera moderada, y un 24,2% cree que ocurre de manera baja. Esto sugiere que la comunicación informal es un método de interacción frecuente en este entorno. Respecto a la dimensión de Comunicación Formal, un 68,4% de los encuestados cree que ocurre de manera moderada, seguido de un 14,7% que considera que sucede de manera alta. Estos resultados muestran que, aunque la comunicación formal ocurre con cierta regularidad, no es percibida como el medio principal de comunicación. Por lo tanto, los profesionales de enfermería del Hospital de Lima perciben que la Comunicación Organizacional e Informal suceden con alta frecuencia en su ambiente laboral, mientras que la Comunicación Interna y Formal parecen presentarse con una frecuencia menor.

Tabla 1

Comunicación organizacional, según sus dimensiones

	Comunicación organizacional		Interna		Informal		Formal	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Bajo	19	20,0	32	33,7	23	24,2	16	16,8
Moderado	70	73,7	58	61,1	65	68,4	65	68,4
Alto	6	6,3	5	5,3	7	7,4	14	14,7

En la Tabla 2, se puede observar que el 78,9% del personal de enfermería del Hospital de Lima considera que el Clima Organizacional es moderado, mientras que un 18,9% opina que es bajo y solo un 2,1% cree que es alto. En cuanto a la dimensión de Credibilidad, un 74,7% de los participantes considera que es moderada, mientras que un 14,7% cree que es baja y un 10,5% la considera alta. Esto revela una variedad de percepciones sobre la credibilidad en su lugar de trabajo. Respecto a la dimensión de Orgullo, se evidencia que un 80,0% de los trabajadores siente que es moderado, y un 14,7% cree que es bajo. Solo un 5,3% considera que el nivel de orgullo es alto, lo que sugiere que el sentimiento de orgullo en este entorno de trabajo no es muy prominente. Por tanto, el personal de enfermería del Hospital de Lima percibe que el Clima Organizacional es un aspecto que se presenta con alta frecuencia en su ambiente laboral. Respecto a la Credibilidad y al Orgullo, la percepción es que ocurren con cierta regularidad, aunque en una proporción menor en comparación con el Clima Organizacional.

Tabla 2
Clima organizacional, según sus dimensiones

	Clima organizacional		Credibilidad		Orgullo	
	fr	%	fr	%	fr	%
Bajo	18	18,9	14	14,7	14	14,7
Moderado	75	78,9	71	74,7	76	80,0
Alto	2	2,1	10	10,5	5	5,3

4.2. Contrastación de hipótesis

Dado que los datos recabados en la presente investigación no siguen una distribución normal, se decide utilizar una prueba no paramétrica para validar la hipótesis principal y las específicas del estudio. En este caso, se ha recurrido a la prueba Rho de Spearman, y los resultados se generaron a través del software SPSS 26.

La Tabla 3 presenta los resultados de la prueba no paramétrica Rho de Spearman empleada para contrastar la hipótesis general de la investigación. Dado que el valor de significación (Sig.) es de ,000, el cual es menor que $\alpha=,05$, se desestima la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada, por tanto, existe una relación significativa entre la Comunicación Organizacional y el Clima Organizacional del personal de enfermería del Hospital de Lima.

Esta relación es directa y moderadamente fuerte, con un coeficiente de correlación de Spearman (r) de ,691. Esto sugiere que a medida que mejora la Comunicación Organizacional, es probable que también mejore el Clima Organizacional. En otras palabras, las intervenciones que promuevan una mejor comunicación en la organización podrían también contribuir a la mejora del clima organizacional.

Tabla 3

Correlación entre comunicación organizacional y clima organizacional

			Comunicación organizacional	Clima organizacional
		Coefficiente de correlación	1,000	,691**
Rho de Spearman	Comunicación organizacional	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	95	95

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

La Tabla 4 presenta los resultados de la prueba no paramétrica Rho de Spearman usada para evaluar la hipótesis específica 1. En la prueba realizada, el valor de significación (Sig.) es ,000, que es menor que $\alpha= ,01$. Por lo tanto, se desestima la hipótesis nula y se acoge la hipótesis alterna, indicando que existe una relación altamente significativa entre la Comunicación Interna y el Clima Organizacional entre el personal de enfermería del Hospital de Lima.

Esta relación es directa y moderada, con un coeficiente de correlación de

Spearman (r) de ,595. Esto implica que a medida que mejora la Comunicación Interna, es probable que también mejore el Clima Organizacional. En otras palabras, es posible que las iniciativas que buscan mejorar la comunicación interna dentro de la organización también contribuyan a mejorar la percepción del clima organizacional.

Tabla 4

Correlación entre comunicación interna y clima organizacional

			Interna	Clima organizacional
Rho de Spearman	Interna	Coeficiente de correlación	1,000	,595**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	95	95

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

En la Tabla 5 se muestran los resultados de la prueba no paramétrica Rho de Spearman empleada para examinar la hipótesis específica 2. De acuerdo con la prueba, el valor de significación (Sig.) es ,000, que es menor que $\alpha = ,01$. Por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, que postula una relación significativa entre la Comunicación Informal y el Clima Organizacional del personal de enfermería en un Hospital de Lima.

La correlación es directa y moderada, con un coeficiente de correlación de Spearman (r) de ,587. Esto sugiere que a medida que se optimiza la Comunicación Informal, es probable que se observe una mejora en el Clima Organizacional. En otras palabras, si se implementan estrategias para mejorar la comunicación informal dentro de la organización, podría haber un impacto positivo en el clima organizacional.

Tabla 5
Correlación entre comunicación informal y clima organizacional

		Informal	Clima organizacional
Rho de Spearman	Informal	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	95

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

En la Tabla 6 se presentan los resultados de la prueba no paramétrica Rho de Spearman, usada para evaluar la hipótesis específica 3. Según la prueba, el valor de significación (Sig.) es ,000, que es menor que $\alpha = ,01$. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir, existe una relación altamente significativa entre la Comunicación Formal y el Clima Organizacional del personal de enfermería de un Hospital de Lima.

Esta relación es directa y moderadamente fuerte, con un coeficiente de correlación de Spearman (r) de ,634. Esto indica que a medida que la Comunicación Formal mejora, es probable que también mejore el Clima Organizacional. En otras palabras, las estrategias destinadas a mejorar la comunicación formal dentro de la organización podrían tener un impacto positivo en la percepción del clima organizacional.

Tabla 6
Correlación entre comunicación formal y clima organizacional

			Formal	Clima organizacional
Rho de Spearman	Formal	Coeficiente de correlación	1,000	,634**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	95	95

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

V. DISCUSIÓN

En el presente capítulo, se procederá a un examen exhaustivo de los resultados identificados a partir de las pruebas estadísticas que se han realizado. Cabe destacar que la interpretación de estos hallazgos estará fundamentada en los autores y las teorías que se han discutido en las secciones de antecedentes y marco teórico. Esta integración teórico-empírica busca no solo responder a las preguntas de investigación planteadas, sino también contribuir a la literatura existente y fortalecer el entendimiento del fenómeno bajo estudio. Por tanto, se abordarán los resultados con un análisis cuidadoso y crítico, buscando corroborar, refutar o matizar los postulados teóricos previos a la luz de las evidencias empíricas.

La presente investigación tiene como objetivo general, determinar la influencia de la comunicación organizacional en el clima organizacional en el contexto del personal de enfermería de un hospital en Lima. Los resultados obtenidos presentan un coeficiente de correlación de Spearman de $r=0.691$ y un pvalor de 0.000. Si bien el valor de 'r' es inferior a 0.7, que se consideraría como correlación alta, la cifra obtenida sugiere una relación significativa entre la comunicación organizacional y el clima organizacional. El valor de p menor a 0.05 denota la significancia estadística de estos resultados, permitiendo rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación alterna, que propone una relación sustancial entre estos dos factores.

Estos hallazgos son coherentes con lo propuesto por Puertas et al. (2020), quienes argumentan que una comunicación efectiva y fluida puede tener un impacto considerable en la formación del clima organizacional. Una comunicación organizacional efectiva puede fomentar un ambiente de trabajo armonioso y mejorar la satisfacción y el rendimiento laboral, aspectos fundamentales del clima organizacional. Por lo tanto, los resultados de este estudio parecen confirmar las afirmaciones de estos autores sobre la importancia de la comunicación en el entorno laboral.

No obstante, cabe señalar que estos resultados no concuerdan completamente con lo presentado por Bravo et al. (2021). Estos autores

argumentan que, aunque la comunicación organizacional puede influir en el clima laboral, su efecto puede no ser tan significativo en comparación con otros factores, como las políticas de gestión, la estructura de liderazgo y las condiciones laborales. A pesar de que los resultados de la investigación muestran una correlación considerable, no alcanzan el umbral de 0.7 que se considera como correlación alta. Esto podría sugerir que otros factores además de la comunicación podrían estar jugando un papel relevante en la formación del clima organizacional del personal de enfermería del hospital en cuestión. Por lo tanto, aunque los resultados obtenidos son valiosos, parece necesario un análisis más complejo que aborde múltiples variables para entender completamente la dinámica del clima organizacional.

Consecuentemente, se propuso como objetivo específico 1, describir cómo influye la comunicación interna en el clima organizacional del personal de enfermería de un Hospital en Lima durante el año 2023. Los datos obtenidos reflejaron un coeficiente de correlación de Spearman de $r=0.595$ y un p-valor de 0.000. Si bien el valor de 'r' no supera el umbral de 0.7, que indicaría una correlación alta, este resultado sugiere una correlación moderada entre la comunicación interna y el clima organizacional. Con un valor de p por debajo de 0.05, es posible rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación alterna que plantea la existencia de una relación sustantiva entre la comunicación interna y el clima organizacional.

Este resultado coincide parcialmente con lo propuesto por Hernández et al. (2021), quienes argumentan que la comunicación interna tiene un papel fundamental en la configuración del clima organizacional. Así, la calidad y efectividad de la comunicación interna pueden fomentar una atmósfera de trabajo más armoniosa, fortalecer la cohesión de equipo y mejorar la satisfacción laboral. Por lo tanto, los hallazgos del estudio actual parecen respaldar parcialmente las afirmaciones de los autores respecto a la influencia de la comunicación interna en el clima organizacional.

Por otro lado, estos resultados parecen presentar ciertas discrepancias con lo planteado por Novoa et al. (2018), quien sostiene que la comunicación interna,

aunque relevante, puede no ser el factor más determinante en la configuración del clima organizacional. Enfatizan la importancia de otros factores como el liderazgo, la estructura organizacional, y las políticas laborales. La correlación moderada encontrada en este estudio podría sugerir que la comunicación interna es solo uno de los varios factores que contribuyen a conformar el clima organizacional del personal de enfermería en el hospital de Lima durante el 2023. Esta posible interpretación sugiere la necesidad de continuar con investigaciones que aborden una variedad más amplia de variables relacionadas con el clima organizacional.

Así también, se planteó como objetivo específico 2, identificar cómo influye la comunicación formal en el clima organizacional del personal de enfermería del Hospital de Lima en 2023. Los resultados obtenidos reflejaron un coeficiente de correlación de Spearman de $r=0.587$ y un p-valor de 0.000. Si bien el valor de 'r' no alcanza el umbral de 0.7, que sugeriría una correlación alta, este dato señala una correlación moderada entre la comunicación formal y el clima organizacional. Además, con un valor de p inferior a 0.05, es posible rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación alterna que postula una relación significativa entre ambos factores.

Estos resultados guardan cierta coherencia con lo propuesto por Nuñez et al. (2019), quienes sostienen que la comunicación formal puede desempeñar un papel importante en la configuración del clima organizacional. Una comunicación formal efectiva puede contribuir a establecer expectativas claras, promover la cooperación y la cohesión de equipo, y mejorar la satisfacción laboral. Por lo tanto, los hallazgos del presente estudio respaldan en cierta medida las afirmaciones de los autores en cuanto a la influencia de la comunicación formal en el clima organizacional.

No obstante, estos hallazgos muestran algunas discrepancias con lo planteado por Lázaro et al. (2021), quienes sugieren que, aunque la comunicación formal es relevante, puede no ser el factor más determinante en la configuración del clima organizacional. Ponen de relieve la importancia de otros factores, como el liderazgo, la estructura organizacional y las políticas laborales. La correlación moderada hallada en este estudio podría sugerir que la comunicación formal es solo

uno de los varios elementos que contribuyen a formar el clima organizacional en el personal de enfermería del Hospital de Lima durante el 2023. Esta interpretación enfatiza la necesidad de continuar investigando e incluyendo un espectro más amplio de variables relacionadas con el clima organizacional.

Finalmente, se definió como objetivo específico 3, determinar cómo repercute la comunicación informal en el clima organizacional del personal de enfermería de un Hospital de Lima en 2023. Los datos resultantes arrojaron un coeficiente de correlación de Spearman de $r=0.634$ y un p-valor de 0.000. Aunque el valor de 'r' no llega al umbral de 0.7 que establecería una correlación alta, este hallazgo demuestra una correlación moderada entre la comunicación informal y el clima organizacional. Dado que el valor de p es inferior a 0.05, se puede rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación alterna que sugiere una relación notable entre ambos factores.

Este resultado tiene cierta concordancia con las teorías propuestas por Rubio (2020), quien sostiene que la comunicación informal juega un papel relevante en la configuración del clima organizacional. Rubio argumenta que una comunicación informal efectiva puede mejorar la cohesión de equipo, el sentido de pertenencia y la satisfacción laboral. Por tanto, los hallazgos de la presente investigación parecen respaldar parcialmente las afirmaciones de Torres respecto a la influencia de la comunicación informal en el clima organizacional.

Por otro lado, estos resultados presentan ciertas discrepancias con lo propuesto por Roman (2020), quien argumenta que la comunicación informal, aunque importante, puede no ser el factor más crítico en la configuración del clima organizacional. Roman pone énfasis en otros elementos como el liderazgo, las políticas de la organización y la estructura organizativa. La correlación moderada identificada en este estudio podría sugerir que, de acuerdo con Roman, la comunicación informal es solo uno de varios factores que contribuyen a formar el clima organizacional en el personal de enfermería del Hospital de Lima durante el 2023. Esta interpretación podría señalar la necesidad de investigaciones futuras que consideren una gama más amplia de variables que podrían influir en el clima organizacional.

VI. CONCLUSIONES

1. En cuanto al objetivo específico los análisis estadísticos determinaron que la comunicación organizacional tiene una influencia significativa en cuanto al clima organizacional, en el personal de enfermería de dicha entidad sanitaria, con un $r=0.691$, según el coeficiente de correlación de Spearman, no alcanza el umbral de 0.7, pero está cerca, por lo califica como una correlación moderada pero robusta.

En cuanto a la comunicación organizacional el 73,7% del personal manifestó que se da manera moderada, frente a un 6.3% que cree que el alta y con respecto al clima organizacional, el 78,9% refirió que es moderada y el 2.1% que se da de manera alta, por lo que es necesario mejorar políticas institucionales que mejoren estos resultados.

2. En cuanto a la comunicación interna el 61.1% es de nivel moderado, sugiriendo que es un método frecuente en su labor diaria. Y que estadísticamente tiene una relación significativa, directa y moderada entre estas dos variables, por tal razón cualquier iniciativa que busque mejorar este tipo de comunicación al interior de una institución, también contribuirá a mejorar la percepción del clima organizacional.
3. En la comunicación informal se obtuvo que el 68.2% se encuentra en nivel moderado. Sugiriendo que es un método frecuente en su labor diaria y que los estudios estadísticos indican también que la relación es significativa, directa y moderada, por tal razón cualquier cambio en la comunicación informal se reflejara de igual manera el clima organizacional.
4. Encontramos que la comunicación formal también se encuentra en nivel moderado en un 68.4%, y que la relación es altamente significativa, siendo probable que al mejorar este tipo de comunicación también mejoraría el clima organizacional.

VII RECOMENDACIONES

- Se sugiere a las autoridades de la presente institución sanitaria en el contexto del personal de enfermería, fortalezca sus estrategias y sistemas de comunicación, implementando talleres de formación en habilidades en comunicación para el desarrollo de canales de comunicación claros y eficientes, así como promoción de una cultura de comunicación abierta y transparente para que a través de ellos mejore el clima organizacional y generar mayor rendimiento de este personal sanitario.
- Puesto que la comunicación interna tiene una fuerte relación significativo con el clima organizacional en este personal de enfermería, es necesario que se tomen medidas para optimizar los procesos de este tipo de comunicación con un plan de capacitación continua fomentando la retroalimentación abierta y constructiva, también generar espacios de intercambio de información y conocimientos para este personal y así mejoren su satisfacción y productividad.
- Tener en cuenta la participación de los colaboradores en cuanto a sugerencias para la mejora de la comunicación informal, recomendando que la institución valore y fomente espacios de desarrollo de este tipo de comunicación propiciando ambientes saludables y de respeto, promocionando reuniones casuales en los momentos de descanso y socialización para generar lograr un clima de trabajo inclusivo y colaborativo. Con el fin de que estas acciones repercutan en el bienestar y productividad del personal de enfermería.
- Con respecto a la comunicación formal se recomienda que la institución dedique esfuerzos en mejorar sus protocolos y sistemas de comunicación formal ya que el perfeccionamiento de los procesos de comunicación formal deberían impactar significativamente en el clima organizacional, este hospital debe abordar pautas claras y concisas para la este tipo de comunicación, garantice que los mensajes importantes sean transmitidos de

manera eficiente y efectiva, y asegurando que todos los miembros del personal comprendan los canales formales de comunicación.

REFERENCIAS

- Aroni Chucos, L. (2019). Comunicación organizacional y satisfacción laboral en operarios de una empresa privada de limpieza. Universidad San Ignacio de Loyola. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/fbca27e3-4981-43ba-ba11-7a29cebb8eac/content>
- Arellano, Hall, Hernández. Ética de la Investigación Científica [Internet]. Ciudad de México: Universidad Autónoma de Querétaro; 2014. p. 1-271. Disponible en: http://www.inb.unam.mx/bioetica/lecturas/etica_investiga_uaq.pdf
- Ayarza Rojas, C. B., & Reyes Escalante A. J. (2018). La comunicación organizacional y su influencia en el clima organizacional de los operarios de industrias San Miguel en el 2017. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC), Lima, Perú. doi: <https://doi.org/10.19083/tesis/624207>, https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/624207/A_YARZA_RA.pdf?sequence=9
- Baena, P. G. M. E. (2017). Metodología de la investigación (3a. ed.). Retrieved from <http://ebookcentral.proquest.com> Created from bibliotheca cijsp on 2018-07-30 15:50:55. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- Bravo, E., & Gonzalez-Argote, J. (2021). Comunicación interna y abordaje de los conflictos en el sector de enfermería. Revista Científica Arbitrada de la Fundación MenteClara, Vol.6 (256). doi: <https://doi.org/10.32351/rca.v6.256> <https://fundacionmenteclara.org.ar/revista/index.php/RCA/article/view/256>
- Chiavenato, Idalberto.1999. -Administración de Recursos Humanos ".Editorial McGraw Hill. <https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES->

APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos(%
20lect%202)%20CHIAVENATO.pdf

Carlessi, H. S., & Meza, C. R. (2015). Metodología y diseños en la investigación científica. Business Support Aneth. https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/85200155/metodologia_y_diseno_de_la_inve_hugo_sanchez_carlessi_coaguila_valdivia_compress-libre.pdf?1651283577=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DMETODOLOGIA_Y_DISENOS_EN_LA_INVESTIGACION.pdf&Expires=1683557842&Signature=R54xeAultZ9s4SDwUTz3mNST3R2IPrql8c~0l6a5YI9~uTG9rhneHyJb75AGOzdO0y9laMEgDb-JxhYvczavEjFc5l0Z4Qe~YrZtf53OnlvgoiATQw3tG9dLM3vdkc3KXYoloX5STiPvs5OUDMW9ljniREHewCrfnO8Mo-jWAZpwiwyoosBmsrX8ARLbPOycu2PywtmyPKZfis-NMVCcnulmhCTCzklnoyFIYaJD9P2hqx~AuTzWyFoCCTiwNZ6PFjSJeVNF7S4vBzbebpBomzBr2Y9fVY8qiW4sjhtzG~S6gQl98dlABmWdbFxFyKCF5NDLWqFRPKaTp3sOoVyKng__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA

Frías Ruíz, M. S. (2019). Diagnóstico y propuesta de mejora del clima laboral en la dirección distrital 04d01 San Pedro de Huaca Tulcán–salud en el período 2018-2019 (Bachelor's thesis, PUCE-Quito). <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/17555>

Félix Mateus, Anabela.2014. La comunicación en las teorías de las organizaciones. El cruzar del siglo XX y la revolución de las nuevas tecnologías. Una visión histórica. Revistas.UCM: Historia y comunicación social. <https://revistas.ucm.es/index.php/HICS/article/view/45021>. DOI: https://doi.org/10.5209/rev_HICS.2014.v19.45021

Fernández Collado, C. (2009). La comunicación en las organizaciones. México: Trillas.Pp.11-1. <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx:8080/jspui/bitstream/123456789/3223/1/>

Definición

de la comunicación organizacional.PDF.

Félix Mateus Anabela.2014. La comunicación en las teorías de las organizaciones. El cruzar del siglo XX y la revolución de las nuevas tecnologías. Una Visión Histórica. ISSN: 1137-0734. http://dx.doi.org/10.5209/rev_HICS.2014.v19.45021

Gamarra C, Paola M. 2017. Clima organizacional y satisfacción de los usuarios del centro de salud Bellavista, Callao [Internet]. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). <http://hdl.handle.net/10757/62258>

García Villamizar, Guillermo.2007. Clima Organizacional: hacia un Nuevo modelo. http://www.unicauca.edu.co/porik_an/imagenes_3noanteriores/No.12porikaran/articulo6.pdf

Hernández Gracia, Tirso Javier, Duana Ávila, Dánae, & Polo Jiménez, Sergio Demetrio. (2021). Organizational climate and leadership at a Mexican public health institute. Revista Cubana de Salud Pública, 47(2), e2252. Epub 30 de junio de 2021. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662021000200010&lng=es&tlng=en

Hernández Sampieri, Roberto, Fernández Collado, Carlos y Baptista Lucio, Pilar, "Capítulo 1. Definiciones de los enfoques cuantitativo y cualitativo, sus similitudes y diferencias" en Metodología de la investigación, sexta edición, McGraw Hill Education, México, 2014, pp.2-21. https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/58257558/Definiciones_de_los_enfoques_cuantitativo_y_cualitativo_sus_similitudes_y_diferencias.pdf?1548409632=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DDefiniciones_de_los_enfoques_cuantitativo.pdf&Expires=1683514562&Signature=FpjkzfbImo~fUtRSa9mSdD0WfzEFBtnoDRFBRLwD8c2zim96iujhtjNUbrFB6e~yEs6vkRFasD57~gSvi~6HYIazaBYEi8PFJffYn~nPgHYnoHmg9qduriTWr-

6kpTa4Pde8XrIMbll68dLjv9g8eRJ~Cka414L-
4dZt6uGXf1KZUBsmqPpVDXaL58NAy~h4oRBKQGYe0SPaBr8fUDwU7kle
vuD7UaPFoT8~R8a6dYvAfsySzwkJ2EJi7cicDqeJdD~~WAWCBdxiJCj3cK
ZthD3gPpmoYU8i9c2Gbl87KsqsNHAE1qHbPPKrH9Pce1bWwTrEKdcX6O
xCWPf~aKyg__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA

Ibárcena Lajo, K. A. (2020). Relación entre el clima organizacional y productividad laboral en trabajadores administrativos de la Red de Salud Arequipa Caylloma-2019.

<https://repositorio.ucsm.edu.pe/handle/20.500.12920/10164>

Lázaro Cueva, G. A., & Isla Santos, E. D. Y. (2021). Clima organizacional y satisfacción laboral en profesionales de enfermería del hospital regional de Ica, diciembre 2020.

<http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/handle/automadeica/1104>

López Angulo, Laura. 2019. Comunicación en las organizaciones: El caso de una empresa.

https://dugidoc.udg.edu/bitstream/handle/10256/17161/LopezAnguloLaura_Treball.pdf?sequence=1

López Fernández R, Lalangui Ramírez J, Maldonado Córdova AV. Validación de un instrumento sobre los destinos turísticos para determinar las potencialidades turísticas en la provincia de El Oro, Ecuador. *Universidad y Sociedad*. 2019;11(2):3-10. Acceso: 25/02/2019. Disponible en: <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1197/1245>

Mazo H. (2012) La autonomía: Principio ético contemporáneo. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales*; 3(1):115-132.

<https://www.funlam.edu.co/revistas/index.php/RCCS/article/view/880>

Martín S. 2013. Aplicación de los Principios Éticos a la Metodología de la Investigación. *Enfermería en Cardiología*.; 58(1): 27-29.

https://www.enfermeriaencardiologia.com/wpcontent/uploads/58_59_02.pdf

- Montellanos Andia, Gianina Elvira. 2020.Importancia de la comunicación organizacional en la radio comunitaria stero villa. Repositorio académico de la USMP. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/7662/MONT-ELLANOS_AG.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Moreno RP. (2011). La riqueza del principio de no maleficencia. Rev. Cirujano General 2011 33(2):178-185. <http://www.medigraphic.com/cirujanogeneral>
- Noboa Salazar, J. G., Barrera Cosiun, G. J., & Rojas Torres, D. (2019). Relation del clima organizacional con la satisfacción laboral en una empresa del sector de la construcción. REVISTA CIENTÍFICA ECOCIENCIA, 6(1), 1–24. <https://doi.org/10.21855/ecociencia.61.184>.
<https://revistas.ecotec.edu.ec/index.php/ecociencia/article/view/184/151>
- Núñez Burga, J. J. L. (2022). Comunicación organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de restauración de Cajamarca, 2019. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/30479/Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- OMS: Comunicación de riesgos en emergencias de salud pública <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/272852/9789243550206-spa.pdf>
- OMS: Garantizar la seguridad de los trabajadores de salud para preservar la de los pacientes.2020. <https://www.who.int/es/news/item/17-09-2020-keep-health-workers-safe-to-keep-patients-safe-who>
- Otzen, Tamara y Manterola, Carlos. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. Revista Internacional de Morfología, 35 (1), 227-232. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Patrizio Petrone. (2021) Principio de la comunicación efectiva en una organización de salud. rev. colomb. cir. vol.36 no.2 Bogotá Apr. /June 2021 Epub June 01, 2021. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2011-75822021000200188&lang=pt

<https://revistas.usal.es/cuatro/index.php/2172-9077/article/view/fjc202020711/22372>

Panduro Pizango, Noly Isabel; Solsol Salinas de Chavez, Mirian Janeth
http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/730/PANDURO_SOL_SOL_TRABINV_BACH_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pardo Abad, Gabriela Domitila. 2016. "Relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral en los trabajadores del establecimiento de salud de yapatera-Chulucunas. plurs. 2016".

<https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1210/ADM-PAR-ABA-17.pdf?sequence=1>

Perez Uribe, Rafael. 2013. Correlación entre la credibilidad en la alta gerencia y la camaradería con la formación de un ambiente de respeto en las Great Place to Work en Colombia
https://www.academia.edu/32369230/Correlaci%C3%B3n_entre_la_credibilidad_en_la_alta_gerencia_y_la_camarader%C3%ADa_con_la_formaci%C3%B3n_de_un_ambiente_de_respeto_en_las_Great_Place_To_Work_en_Colombia

Perez, Alejandro. 2016. Las 4 teorías motivacionales que deberías conocer. CLEOLEVEL.PM/CAPM, PROJECT MANAGEMENT.
<https://www.ceolevel.com/las-4-teorias-motivacionales>

Puertas Hidalgo, R., Yaguache Quichimbo, J., & Altamirano, V. (2020). Nuevas tendencias en la comunicación organizacional. Fonseca, Journal of Communication, (20), 7–11. Recuperado a partir de <https://revistas.usal.es/cuatro/index.php/2172-9077/article/view/fjc202020711>

Ramírez PJF, López TVG, Vidal LMJ, et al. (2021). Las tecnologías de la información y la comunicación como factor de desempeño competitivo en instituciones de salud. Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud (ACIMED). 2021;32(2):1-30.
<https://www.medigraphic.com/pdfs/acimed/aci-2021/aci212i.pdf>

- Reyes Rangel D. (2009). La comunicación organizacional eje rector del desarrollo organizacional en comercio justo México. México: UNAM.
- Rubio Jiménez, Yoela Natalia. 2021. Estilo gerencial y nivel del clima organizacional en personal de la red de salud San pablo Cajamarca 2020. Repositorio académico de la USMP. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8536/rubio_y.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Román Ortiz, Denisse Cecilia, 2022. Clima Organizacional y satisfacción laboral en el profesional de enfermería que labora en centro Quirúrgico en tiempos de Covid-19, Hospital Gustavo Lanatta Lujan-Huacho, 2020. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/10977/Roman_ODC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Silva Murillo, R. (2011). The intracommunication. Revista Perspectivas, (28), 91-111. <http://www.scielo.org.bo/pdf/rp/n28/n28a05.pdf>
- Useche, M, Artigas, W, Queipo, B y Perozo, É. (2019). Técnicas e instrumentos de recolección de datos cuali-cuantitativos. Universidad de la Guajira. <https://repositoryinst.uniguajira.edu.co/bitstream/handle/uniguajira/467/88.%20Tecnicas%20e%20instrumentos%20recolecci%c3%b3n%20de%20datos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vásquez, J. G., López, R. R., Ayay, N. T. T., & Alvarado, G. D. P. P. (2021). Clima organizacional en el sector público Latinoamericano. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 5(1), 1157-1170. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/318>
- Vizcaya, T., de González, M. M., & Romero, R. J. G. (2017). La Comunicación interna y el clima organizacional en la gestión de las instituciones sanitarias. Revista Venezolana De Salud Pública, 5(1), 39-44. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6570435>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

TITULO: Comunicación Organizacional y su influencia en el Clima organizacional del personal de enfermería de un Hospital de Lima, 2023										
Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables e indicadores							
Problema General:	Objetivo General:	Hipótesis general:	Variable 1. Comunicación organizacional							
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos			
¿ Que influencia tiene la comunicación organizacional y en el clima organizacional del personal de enfermería de un Hospital de Lima, 2023?	Determinar la influencia de la Comunicación Organizacional y en el Clima organizacional del personal de enfermería de un Hospital de Lima,2023.	La comunicación organizacional afecta significativamente en el clima organizacional del personal de enfermería de un Hospital de Lima,2023.	Comunicación Interna	Percepción general	1,2,3.	Escala: Ordinal Nivel: Politómico 5) Siempre (4) Casi Siempre (3) A veces (2) Casi Nunca (1) Nunca.	Bajo (1-2) Moderado (3-4) Alto (5)			
			Problemas específicos:	Objetivos específicos:	Hipótesis específicas:			Comunicación Informal	Efectividad	4,5,6.
			PE1: ¿Cuál es la influencia de la comunicación interna en el clima organizacional del personal de enfermería de un Hospital de Lima, 2023 ?	OE1: identificar la influencia de la comunicación interna en el clima organizacional del personal de enfermería de un Hospital de Lima, 2023.	HE1: La comunicación interna si influye en el clima organizacional del personal de enfermería de un Hospital de Lima, 2023.			Comunicación formal	Efectividad	7,8,9
			Variable 2: Clima organizacional							
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos			
PE2: Cómo afecta la comunicación informal en el	OE2: Establecer cómo afecta la comunicación	HE2: La comunicación informal afecta significativamente	Credibilidad	Capacidad	10,11,12,13,14	Escala: Ordinal Nivel: Politómico	Bajo (1-2) Moderado (3-4)			

clima organizacional del personal de enfermería de un Hospital de Lima, 2023 ?	informal en el clima organizacional del personal de enfermería de un Hospital de Lima, 2023.	en el clima organizacional del personal de enfermería de un Hospital de Lima, 2023.				5) Siempre (4) Casi Siempre (3) A veces (2) Casi Nunca (1) Nunca.	Alto (5)
PE3: ¿Cuál es el efecto de la comunicación formal en el clima organizacional del personal de enfermería de un Hospital de Lima, 2023 ?	OE3: Identificar el efecto de la comunicación formal en el clima organizacional del personal de enfermería de un Hospital de Lima, 2023.	HE3: La comunicación formal si tiene un efecto significativo en el clima organizacional del personal de enfermería de un Hospital de Lima, 2023.	Orgullo	Orgullo de equipo	15,16,17,18,19		
Diseño de investigación	Población y muestra		Técnicas e instrumentos		Método de Análisis de datos:		
Enfoque: Cuantitativo Tipo: descriptiva Método: Cuantitativo, descriptivo y básico. Diseño: No experimental, transversal y correlacional no causal	Población: 120 personal de enfermería Muestra: 95 personal de enfermería.		Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario de comunicación organizacional y clima organizacional.		Descriptiva: Si Inferencial: No		

Anexo 2 Tabla de operacionalización de variable

Variables del estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Comunicación organizacional	Es el medio por el cual los colaboradores y la organización intercambian información, ambos contribuyen en esta correspondencia y es importante el comportamiento de los trabajadores, ya que existen dificultades en su transmisión lo cual obstaculiza el mensaje que debe llegar a los diferentes niveles de una institución. (Chiavenato, 2016).	La medición se realizó mediante dimensiones propuestas por Ayansa y Reyes (2017) basado en el modelo de K.Ruck y Welch (2012) y para el presente trabajo adaptado por la autora al sector salud.	Comunicación interna	Percepción general	Escala: Ordinal Nivel: Politómico 5) Siempre (4) Casi Siempre (3) A veces (2) Casi Nunca (1) Nunca.
			Comunicación informal	efectividad	
			Comunicación formal	efectividad	
Clima organizacional	Es el medio interno en que se desenvuelve una institución; en donde diversos factores como normas, políticas, tecnologías, tipos de liderazgo, etc. Afectan en el comportamiento de los colaboradores, en cuanto a su desempeño laboral y productividad en la empresa. (Chiavenato, 1990).	La medición se realizó mediante dimensiones propuestas por Ayansa y Reyes (2017) basado en el modelo de Great Place to Work (2008), adaptándolos a la realidad nacional de las organizaciones.	Credibilidad	capacidad	Escala: Ordinal Nivel: Politómico 5) Siempre (4) Casi Siempre (3) A veces (2) Casi Nunca (1) Nunca.
				Orgullo	

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

Cuestionario de Comunicación organizacional y clima organizacional

Estamos realizando el presente estudio con el objetivo: Determinar la influencia de la comunicación organizacional en el clima organizacional del personal de enfermería de un Hospital de Lima 2023. Por ello, recurrimos a su participación, por favor responda con total sinceridad, además mencionarle que sus datos serán tratados en forma anónima y confidencial.

Edad:

19 años a 29 años
30 años a 39 años
40 años a 50 años
50 años a más

Antigüedad en el servicio de salud:

0-3 años
>3 años a 6 años
>6 años a 9 años
>9 años a 13 años

Personal de enfermería:

Licenciado
Técnico
Auxiliar

No.	ÍTEMS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	¿Cree que existe una relación entre la comunicación interna y el clima organizacional?					
2	¿El personal puede proponer cambios en la comunicación interna para mejorarla?					
3	¿Tengo una comunicación frecuente con mi jefe(a) directo?					
4	¿La comunicación informal (boca a boca) es positiva para el desarrollo del clima organizacional?					
5	¿Las conversaciones informales influyen en la toma de decisiones?					

6	¿La comunicación informal provee suficiente información para nuestro trabajo?					
7	¿La comunicación formal (comunicados, exposiciones institucionales) son efectivos para transmitir información para su trabajo?					
8	¿La comunicación por medios digitales (correos y redes sociales) son efectivos para transmitir información para su trabajo?					

9	¿Prefiero la información publicada en los murales en lugar de redes sociales y/o correos?					
10	¿Mi jefe(a) es accesible, es fácil hablar con él(ella)?					
11	¿Mi jefe(a) me mantiene informado acerca de cosas y cambios importantes?					

12	¿Mi jefe(a) muestra aprecio y reconocimiento por el buen trabajo y por el esfuerzo extra?					
13	¿Mi jefe(a) involucra al personal en decisiones que afectan el trabajo o ambiente de trabajo de estos?					
14	¿Mi jefe(a) demuestra un interés sincero en mi como persona, no solo como trabajador?					
15	¿Aquí se propicia que los empleados equilibren su vida de trabajo y su vida personal?					
16	¿Siento que mi participación es importante y que hace una diferencia en la organización?					
17	¿Cuando veo lo que logramos, siento una sensación de orgullo?					
18	¿El personal se siente bien al venir a trabajar?					
19	¿Estoy orgulloso(a) de decir a otros que trabajo en esta institución?					

Anexo 4: Modelo de consentimiento informado

"Comunicación organizacional y su influencia en el Clima organizacional en el personal de enfermería de un hospital de Lima.2023".

Objetivo: Determinar la influencia de la comunicación organizacional sobre el clima organizacional.

Consentimiento informado:
Se solicita su participación en el presente estudio, este cuestionario consta de 19 preguntas, que ayudaran a tener datos específicos que serán tratados de modo confidencial, exclusivamente con fines académicos, tomando medidas para proteger su identidad, por lo cual no esta incluido sus nombres en el formulario, publicación o registros de resultados. Ante cualquier pregunta puede comunicarse al correo pamedlc@hotmail.com, para resolver su duda oportunamente, agradezco anticipadamente su participación.

Anexo 5 Matriz de evaluación por juicio de expertos, formato UCV.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el Instrumento "Comunicación Organizacional y su Influencia en el Clima organizacional del personal de enfermería de un Hospital de Lima, 2023."

La evaluación del Instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	RUTH QUIJADA RAMÍREZ	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica (X)	Social ()
Áreas de experiencia profesional:	Educativa (X)	Organizacional ()
Institución donde labora:	Enfermería y Administración.	
Institución donde labora:	Hospital Guillermo Almenara Irigoyen	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (Si corresponde)	Trabajo(S) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del Instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para comunicación organizacional y clima organizacional
Autor:	Ayarza Rojas, Augusto Junior, Reyes Escalante, Carol Beatriz.
Procedencia:	Lima - Perú
Administración:	Instituciones, empresas

	¿toma decisiones?				
	¿La comunicación informal provee suficiente información?	4	4	3	Mencionar el tipo de información

Tercera dimensión: Comunicación Formal

Objetivos de la Dimensión: Identificar el efecto de la comunicación formal en el clima organizacional del personal de enfermería de un Hospital de Lima, 2023.

INDICADORES	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Efectividad	¿La comunicación formal: comunicados, exposiciones institucionales, etc. Son efectivos para transmitir información?	4	4	4	Especificar tipo de información
	¿La comunicación por medios digitales, como: redes sociales, etc. Son efectivos para transmitir información?	3	4	4	Mencionar el tipo de información
	¿Prefero la información publicada en los murales en lugar de redes sociales o como?	4	4	4	

Cuarta Dimensión: Credibilidad

Dimensiones del Instrumento:

- Primera dimensión: **Comunicación Interna**
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la influencia de la comunicación interna en el clima organizacional del personal de enfermería de un Hospital de Lima, 2023.

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Percepción general	¿Cree que existe una relación positiva entre la comunicación interna y el clima organizacional?	4	4	4	
	¿El personal de menor nivel puede proponer cambios en la comunicación interna para mejorarla?	4	3	4	El término menor nivel puede ser cambiado por solo el personal.

- Segunda dimensión: **Comunicación Informal**
- Objetivos de la Dimensión: Establecer cómo afecta la comunicación informal en el clima organizacional del personal de enfermería de un Hospital de Lima, 2023.

INDICADORES	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
EFECTIVIDAD	¿Tengo una comunicación frecuente con mi jefe(a) directo?	4	4	4	
	¿La comunicación informal (boca a boca), es positiva para el desarrollo del clima organizacional?	4	4	4	
	¿Las conversaciones informales influyen en la	4	4	4	

- Objetivos de la Dimensión: Establecer la credibilidad del clima organizacional, en el personal de enfermería de un hospital de Lima 2023.

INDICADORES	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacidad	¿Mi jefe(a) es accesible, es fácil hablar con él(ella)?	4	4	4	
	¿Mi jefe(a) me mantiene informado acerca de cosas y cambios importantes?	4	4	4	
	¿Mi jefe(a) muestra aprecio y reconocimiento por el buen trabajo y por el esfuerzo extra?	4	4	4	
	¿Mi jefe(a) involucra al personal en decisiones que afectan el trabajo o ambiente de trabajo de estos?	4	4	4	
	¿Mi jefe(a) demuestra un interés sincero en mí como persona, no solo como trabajador?	4	4	4	

Cuarta Dimensión: Orgullo

- Objetivos de la Dimensión: Establecer el orgullo del clima organizacional del personal de enfermería de un Hospital de Lima 2023.

INDICADORES	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Orgullo de equipo	¿Aquí se propicia que los empleados equilibren su vida de trabajo y su vida personal?	4	4	4	
	¿Siento que mi participación es importante y que hace una diferencia en la organización?	4	4	4	
	¿Cuando veo lo que logramos, siento una sensación de orgullo?	4	4	4	
	¿El personal se siente bien al venir a trabajar?	4	4	4	
	¿Estoy orgulloso(a) de decir a otros que trabajo en esta institución?	4	4	4	


Lic. Ruth Quijada Fernández
 JEFE SERV. ENFERMERÍA N° 21
 CEP N° 25492
 HN GUILLERMO ALMÉNARA - EsSalud

Firma del evaluador
DNI 09936410

30/8/23, 21:17

about:blank



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
QUIJADA FERNANDEZ, RUTH VILMA DNI 09936410	MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 11/12/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 25/07/2016 Fecha egreso: 19/11/2019	UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO PERU
QUIJADA FERNANDEZ, RUTH VILMA DNI 09936410	TÍTULO DE ESPECIALISTA EN ENFERMERIA EN CUIDADO CARDIOVASCULAR Fecha de diploma: 21/11/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 31/08/2006 Fecha egreso: 06/03/2009	UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA PERU
QUIJADA FERNANDEZ, RUTH VILMA DNI 09936410	BACHILLER EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS Fecha de diploma: 30/03/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 10/03/2014 Fecha egreso: 12/12/2015	UNIVERSIDAD DE PIURA PERU
QUIJADA FERNANDEZ, RUTH VILMA DNI 09936410	BACHILLER EN ENFERMERIA Fecha de diploma: 29/03/1995 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA PERU
QUIJADA FERNANDEZ, RUTH VILMA DNI 09936410	LICENCIADO EN ENFERMERIA Fecha de diploma: 21/06/1995 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA PERU

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Comunicación Organizacional y su Influencia en el Clima organizacional del personal de enfermería de un Hospital de Lima, 2023.

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Mariela Marianela Trinidad Ramirez		
Grado profesional:	Maestría (x)	Doctor ()	
Área de formación académica:	Clinica (x)	Social ()	
	Educativa ()	Organizacional ()	
Áreas de experiencia profesional:	Asistencial		
Institución donde labora:	H.N.G.A.I		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)		
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para comunicación organizacional y clima organizacional
Autor:	Ayarza Rojas, Augusto Junior, Reyes Escalante, Carol Beatriz.
Procedencia:	Lima - Perú
Administración:	Instituciones, empresas

toma decisiones?				
¿La comunicación informal provee suficiente información?	4	4	4	

Tercera dimensión: Comunicación Formal

Objetivos de la Dimensión: Identificar el efecto de la comunicación formal en el clima organizacional del personal de enfermería de un Hospital de Lima, 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Efectividad	¿La comunicación formal: comunicados, exposiciones institucionales, etc. Son efectivos para transmitir información?	4	4	4	
	¿La comunicación por medios digitales, correos, redes sociales, etc. Son efectivos para transmitir información?	4	4	3	
	¿Prefiero la información publicada en los murales en lugar de redes sociales o correos?	4	4	3	

Cuarta Dimensión: Credibilidad

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: **Comunicación Interna**
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la influencia de la comunicación interna en el clima organizacional del personal de enfermería de un Hospital de Lima, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Percepción general	¿Cree que existe una relación positiva entre la comunicación interna y el clima organizacional?	4	4	4	
	¿El personal de menor nivel puede proponer cambios en la comunicación interna para mejorarla?	3	4	4	Se requiere una modificación más específica del ítem.

- Segunda dimensión: **Comunicación Informal**
- Objetivos de la Dimensión: Establecer cómo afecta la comunicación informal en el clima organizacional del personal de enfermería de un Hospital de Lima, 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
EFECTIVIDAD	¿Tengo una comunicación frecuente con mi jefe(a) directo?	4	4	4	
	¿La comunicación informal (boca a boca), es positiva para el desarrollo del clima organizacional?	4	4	4	
	¿Las conversaciones informales influyen en la	4	3	4	

- Objetivos de la Dimensión: Establecer la credibilidad del clima organizacional, en el personal de enfermería de un hospital de Lima 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacidad	¿Mi jefe(a) es accesible, es fácil hablar con él(ella)?	3	4	4	
	¿Mi jefe(a) me mantiene informado acerca de cosas y cambios importantes?	4	3	4	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	¿Mi jefe(a) muestra aprecio y reconocimiento por el buen trabajo y por el esfuerzo extra?	3	4	4	
	¿Mi jefe(a) involucra al personal en decisiones que afectan el trabajo o ambiente de trabajo de estos?	4	4	4	
	¿Mi jefe(a) demuestra un interés sincero en mí como persona, no solo como trabajador?	3	3	4	Se requiere una modificación más específica del ítem.

- Cuarta Dimensión: **Orgullo**
- Objetivos de la Dimensión: Establecer el orgullo del clima organizacional del personal de enfermería de un Hospital de Lima 2023.

INDICADORES	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Orgullo de equipo	¿Aquí se propicia que los empleados equilibren su vida de trabajo y su vida personal?	3	3	3	El ítem es relativamente importante.
	¿Siento que mi participación es importante y que hace una diferencia en la organización?	4	4	4	
	¿Cuando veo lo que logramos, siento una sensación de orgullo?	4	4	4	
	¿El personal se siente bien al venir a trabajar?	3	4	4	
	¿Estoy orgulloso(a) de decir a otros que trabajo en esta institución?	4	4	4	


 Mariella M. Trinidad Ramirez
 40729351

30/8/23, 22:12

about:blank



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
TRINIDAD RAMIREZ, MARIELLA MARIANELLA DNI 40729351	MAGISTER EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Fecha de diploma: 17/10/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 17/08/2012 Fecha egreso: 09/02/2015	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE PERU
TRINIDAD RAMIREZ, MARIELLA MARIANELLA DNI 40729351	LICENCIADA EN ENFERMERIA Fecha de diploma: 30/06/2003 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN PERU
TRINIDAD RAMIREZ, MARIELLA MARIANELLA DNI 40729351	BACHILLER EN ENFERMERIA Fecha de diploma: 28/02/2003 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN PERU
TRINIDAD RAMIREZ, MARIELLA MARIANELLA DNI 40729351	ESPECIALISTA EN ENFERMERIA EN CUIDADO CARDIOVASCULAR Fecha de diploma: 12/02/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA PERU

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Comunicación Organizacional y su influencia en el Clima organizacional del personal de enfermería de un Hospital de Lima, 2023.

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Miguel Angel Alcalde Alvites		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clinica ()	Social	()
	Educativa (X)	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	Biotecnología		
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (X)	Más de 5 años	()
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para comunicación organizacional y clima organizacional
Autor:	Ayarza Rojas, Augusto junior, Reyes Escalante, Carol Beatriz.
Procedencia:	Lima - Perú
Administración:	Instituciones, empresas
Tiempo de aplicación:	10 min

Segunda dimensión: Comunicación Informal

Objetivos de la Dimensión: Establecer cómo afecta la comunicación informal en el clima organizacional del personal de enfermería de un Hospital de Lima, 2023.

INDICADORE S	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
EFECTIVIDAD	¿Tengo una comunicación frecuente con mi jefe(a) directo?	4	4	4	
	¿La comunicación informal (boca a boca), es positiva para el desarrollo del clima organizacional?	4	4	4	
	¿Las conversaciones informales influyen en la toma de decisiones?	4	4	3	
	¿La comunicación informal provee	3	4	3	Creo que puedes especificar a qué información te refieres

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Comunicación Interna
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la influencia de la comunicación interna en el clima organizacional del personal de enfermería de un Hospital de Lima, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
-------------	------	----------	------------	------------	--------------------------------

Percepción general	¿Cree que existe una relación positiva entre la comunicación interna y el clima organizacional?	3	4	4	Usar el término positivo puede ser ambiguo para algunos participantes, aclarar si se refiere a una relación directa o a un efecto beneficio de una a otra
	¿El personal de menor nivel puede proponer cambios en la comunicación interna para mejorarla?	4	2	3	Este ítem parece ser de otro indicador

Tercera dimensión: Comunicación Formal

Objetivos de la Dimensión: Identificar el efecto de la comunicación formal en el clima organizacional del personal de enfermería de un Hospital de Lima, 2023.

INDICADORE S	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Efectividad	¿La comunicación formal: comunicados, exposiciones institucionales, etc. Son efectivos para transmitir información?	3	4	4	Información de que índole
	¿La comunicación por medios digitales, correos, redes sociales, etc. Son efectivos para transmitir información?	3	4	4	Información de qué índole
	¿Prefero la información publicada en los murales en lugar de redes sociales o correos?	4	4	3	

Cuarta Dimensión: Credibilidad

Objetivos de la Dimensión: Establecer la credibilidad del clima organizacional, en el personal de enfermería de un hospital de Lima 2023.

INDICADORE S	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
--------------	------	----------	------------	------------	--------------------------------

Capacidad	¿Mi jefe(a) es accesible, es fácil hablar con él(ella)?	4	4	4	
	¿Mi jefe(a) me mantiene informado acerca de cosas y cambios importantes?	4	4	4	
	¿Mi jefe(a) muestra aprecio y reconocimiento por el buen trabajo y por el esfuerzo extra?	4	4	4	
	¿Mi jefe(a) involucra al personal en decisiones que afectan el trabajo o ambiente de trabajo de estos?	4	4	4	
	¿Mi jefe(a) demuestra un interés sincero en mí como persona, no solo como trabajador?	4	3	4	Este debe pertenecer a otro indicador

Cuarta Dimensión: Orgullo

Objetivos de la Dimensión: Establecer el orgullo del clima organizacional del personal de enfermería de un Hospital de Lima 2023.

INDICADORE S	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Orgullo de equipo	¿Aquí se propicia que los empleados equilibren su vida de trabajo y su vida personal?	4	4	4	Podría ser más formal la pregunta: En mi centro laboral se propicia...

	¿Siento que mi participación es importante y que hace una diferencia en la organización?	4	4	4	
	¿Cuando veo lo que logramos, siento una sensación de orgullo?	4	4	4	
	¿El personal se siente bien al venir a trabajar?	4	4	4	
	¿Estoy orgulloso(a) de decir a otros que trabajo en esta institución?	4	4	4	



Firma del evaluador
Msc. Miguel Angel Alcalde Alvites
DNI 71425569

30/8/23, 22:54

about:blank



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
ALCALDE ALVITES, MIGUEL ANGEL DNI 71425569	BIOLOGO GENETISTA BIOTECNOLOGO Fecha de diploma: 18/05/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
ALCALDE ALVITES, MIGUEL ANGEL DNI 71425569	BACHILLER EN GENETICA Y BIOTECNOLOGIA Fecha de diploma: 30/11/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 10/04/2012 Fecha egreso: 20/07/2017	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
ALCALDE ALVITES, MIGUEL ANGEL DNI 71425569	TÍTULO OFICIAL DE MÁSTER UNIVERSITARIO EN BIOTECNOLOGÍA MOLECULAR (GRADO DE MAESTRO) Fecha de Diploma: 29/07/2019 TIPO: <ul style="list-style-type: none">• RECONOCIMIENTO Fecha de Resolución de Reconocimiento: 18/11/2021 Modalidad de estudios: Presencial Duración de estudios: 10 Meses	UNIVERSITAT DE BARCELONA <i>ESPAÑA</i>

Anexo 7 Cálculo del tamaño de la muestra

Fórmula de cálculo de la muestra

$$n = \frac{NZ^2 pq}{(N-1)E^2 + Z^2 pq} =$$

Nota: Para este estudio la muestra fue población por ser finita, la cual estuvo comprendida por 95 trabajadores de institución sanitaria. Lima, 2023.

Prueba de normalidad

Tabla 9

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

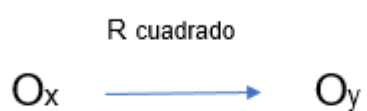
		Comunicación organizacional	Clima organizacional
N		95	95
Parámetros normales ^{a, b}	Media	3,33	3,39
	Desv.	,916	,842
	Desviación		
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,253	,334
	Positivo	,168	,213
	Negativo	-,253	-,334
Estadístico de prueba	,253	,334	
Sig. asin. (bilateral) ^c	,000	,000	

- La distribución de prueba es normal.
- Se calcula a partir de datos.
- Corrección de significación de Lilliefors.


Anexo 8 Esquema de Diseño

Diseño Correlacional causal

Esquema del diseño correlacional – causal



Dónde:

 : Influencia

O_x : observación de la variable que influye (independiente)

O_y : observación de la variable influida (dependiente)

R cuadrado: correlación entre variables

Anexo 9 Correos de los participantes a través de la encuesta virtual

Preguntas Respuestas **95** Configuración Total de puntos: 0

Puntuaciones [Mostrar puntuaciones](#)

v8029a@gmail.com	0	No se muestra
acopellopoma@gmail.com	0	No se muestra
sara.5cajan@gmail.com	0	No se muestra
adadelrocioaguirre@gmail.com	0	No se muestra
susalzamora@gmail.com	0	No se muestra
auroritaalza@gmail.com	0	No se muestra
pvegab1607@gmail.com	0	No se muestra
patitaangelica24@gmail.com	0	No se muestra



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MILUSKA ROSARIO VEGA GUEVARA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Comunicación organizacional y su influencia en el clima organizacional del personal de enfermería de un Hospital de Lima, 2023

", cuyo autor es DE LA CRUZ LICAS PAMELA ROCIO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 21 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MILUSKA ROSARIO VEGA GUEVARA DNI: 28284526 ORCID: 0000-0002-0268-3250	Firmado electrónicamente por: MROSARIOVG el 21- 07-2023 17:23:35

Código documento Trilce: TRI - 0607345