



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Comunicación interna y clima organizacional en personal asistencial
de un establecimiento de salud nivel I-4, Trujillo, 2023.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Avila Mendez, Ivonne Katheryn (orcid.org/0000-0002-7725-8881)

ASESORES:

Dra. Guzmán Avalos, Eliana Jackeline (orcid.org/0000-0003-2833-5665)

Mtro. Mejia Falcon, Victor Edicson (orcid.org/0009-0001-5557-0903)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de los Servicios de la Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

TRUJILLO - PERÚ

2024

Dedicatoria

Dedico este logro a mis queridos padres por ser siempre mis motivadores y grandes consejeros.

También a mis asesores de la maestría, quienes hicieron posible el desarrollo de esta investigación con su guía y sus conocimientos.

Agradecimiento

Agradezco infinitamente a Dios, por bendecirme con la vida y permitir encontrar personas que son soporte para mi crecimiento personal.

Agradezco a mis padres por su apoyo incondicional y a mis hijos por ser el motivo para superarme.

Gracias queridos asesores por compartir sus conocimientos.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, GUZMÁN AVALOS ELIANA JACKELINE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "COMUNICACIÓN INTERNA Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN PERSONAL ASISTENCIAL DE UN ESTABLECIMIENTO DE SALUD NIVEL I-4, TRUJILLO, 2023.", cuyo autor es AVILA MENDEZ IVONNE KATHERYN, 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 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.

TRUJILLO, 21 de Diciembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
GUZMÁN AVALOS ELIANA JACKELINE DNI: 19100573 ORCID: 0000-0003-2833-5665	Firmado electrónicamente por: EGUZMANAV el 11- 01-2024 23:38:50

Código documento Trilce: TRI - 0704229





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, AVILA MENDEZ IVONNE KATHERYN estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "COMUNICACIÓN INTERNA Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN PERSONAL ASISTENCIAL DE UN ESTABLECIMIENTO DE SALUD NIVEL I-4, TRUJILLO, 2023.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
AVILA MENDEZ IVONNE KATHERYN DNI: 48666868 ORCID: 0000-0002-7725-8881	Firmado electrónicamente por: IAVILAME el 03-01- 2024 13:33:57

Código documento Trilce: INV - 1482090

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Declaratoria de autenticidad del asesor.....	iv
Declaratoria de originalidad del autor.....	v
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	13
3.2. Variables y operacionalización.....	13
3.3. Población.....	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	14
3.5. Procedimientos.....	15
3.6. Método de análisis de datos.....	15
3.7. Aspectos éticos.....	16
IV. RESULTADOS.....	17
V. DISCUSIÓN.....	23
VI. CONCLUSIONES.....	29
VII. RECOMENDACIONES.....	30
REFERENCIAS.....	31
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1. Comunicación interna y el clima organizacional en el personal asistencial del establecimiento de salud nivel I-4, Trujillo, 2023.....	17
Tabla 2. Comunicación interna en el personal asistencial del establecimiento de salud nivel I-4, Trujillo, 2023.....	18
Tabla 3. Clima organizacional en el personal asistencial del establecimiento de salud nivel I-4, Trujillo, 2023.....	19
Tabla 4. Comunicación ascendente y clima organizacional en el personal asistencial del establecimiento de salud nivel I-4, Trujillo, 2023.....	20
Tabla 5. Comunicación descendente y clima organizacional en el personal asistencial del establecimiento de salud nivel I-4, Trujillo, 2023.....	21
Tabla 6. Comunicación horizontal y el clima organizacional en el personal asistencial del establecimiento de salud nivel I-4, Trujillo, 2023.....	22

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación de comunicación interna con clima organizacional en el personal asistencial de un establecimiento de Salud nivel I-4, Trujillo, Octubre - Diciembre del 2023. Tipo aplicada, no experimental, correlacional, de corte transversal. Conformado por una muestra de 46 trabajadores asistenciales. Se aplicó el cuestionario de comunicación interna y de clima organizacional. Entre los resultados se obtuvo que el 65.2% indicó como regular la comunicación interna y por mejorar el clima organizacional; con respecto a las dimensiones de comunicación interna se identificó que el 63% califica a la comunicación ascendente en nivel regular; además, el 65.2% percibe como regular la comunicación descendente; y el 63% percibe la comunicación horizontal en nivel regular, respectivamente con la percepción por mejorar el clima organizacional. Se concluyó que existe una correlación de Rho Spearman ($r = 0.623$, $p=0.000$), siendo significativa positiva moderada entre la comunicación interna y el clima organizacional

Palabras Clave: Comunicación interna, clima organizacional, comunicación ascendente, comunicación descendente, comunicación horizontal.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between internal communication and organizational climate in the healthcare staff of a level I-4 Health establishment, Trujillo, October - December 2023. Applied, non-experimental, correlational, cross-sectional type. Made up of a sample of 46 care workers. The internal communication and organizational climate questionnaire was applied. Among the results, it was obtained that 65.2% indicated how to regulate internal communication and improve the organizational climate; Regarding the dimensions of internal communication, it was identified that 63% rate upward communication at a regular level; Furthermore, 65.2% perceive downward communication as regular; and 63% perceive horizontal communication at a regular level, respectively with the perception of improving the organizational climate. It was concluded that there is a Rho Spearman correlation ($r = 0.623$, $p=0.000$), being moderately positive and significant between internal communication and organizational climate.

Keywords: Internal communication, organizational climate, upward communication, downward communication, horizontal communication.

I. INTRODUCCIÓN

Comunicarnos es una acción que realizamos de manera cotidiana para emitir un mensaje a los que nos rodean, transmitiendo información de diferente índole ya sea personal, académico o laboral. En el ámbito laboral se considera la comunicación interna como una estrategia, permitiendo un liderazgo enfocado a la percepción del empleado, obteniendo como resultado hábitos de coordinación, compromiso y empatía entre todos los usuarios internos de la organización. (Cuenca y Verazzi, 2018)

Para la Organización Mundial de la Salud (2022) el centro de trabajo impacta significativamente en el individuo, y se evidencia en su informe de salud mental donde se encontró que el 15% eran trabajadores que padecían de hostigamiento laboral afectando el clima organizacional. Se calcula que el 60% de la población se encuentra trabajando; por ello, es importante implementar directivas para evitar problemas mentales en los trabajadores pues disminuye la producción.

Esta problemática se da también en Latinoamérica y se ve reflejado en la Argentina, donde se obtuvo que de 74 encuestados el 50% de estos indican que no existe una comunicación formal, hay falta de organización y no aplican estrategias de comunicación; por ello, se crea un deficiente clima organizacional y afecta en la atención del paciente. (Diaz, 2021)

En el Perú, el Ministerio de salud (MINSAL, 2011) implementó la Resolución Ministerial 468-2011, con el fin de conocer el clima organizacional del usuario interno sobre su centro laboral de manera objetiva. Así mismo, se está incorporando la guía de comunicación interna donde los resultados indican al 48 % de empleados como satisfechos con la comunicación interna de la entidad y solo el 10.8% considera poco efectiva la comunicación con su jefe, la mayoría indica que se existe compromiso e identidad con la institución. (MINSAL,2023)

A nivel local se identificó que el 41% señala como regular la comunicación interna y el 44% señaló regular el clima organizacional, dejando como consecuencia desmotivación y desinterés en los trabajadores. (Ricaldi, 2022)

Actualmente se ha tomado énfasis en el tema de comunicación interna con el fin de establecer estrategias que permitan una mejor interacción en el personal y lograr los objetivos institucionales. Esto no escapa en la realidad del sector de salud, en el cual se ve relacionado la comunicación interna con la percepción del personal en el entorno laboral conocido como clima organizacional; se entiende, que ante una buena percepción del trabajador se puede lograr los objetivos con mayor eficiencia; sin embargo, si la percepción es negativa lo más probable es que el trabajador se demuestre desinteresado por alcanzar las metas, creando un ambiente hostil, y un entorno no saludable.

Este suceso también afecta la realidad del establecimiento de salud nivel I-4 en Trujillo, donde se percibe disminuido el clima organizacional y puede ser por una comunicación interna inadecuada entre el personal asistencial al momento de coordinar los proyectos, normas, protocolos y metas institucionales; como consecuencia se observa el incumplimiento de metas, desmotivación, improvisación e insatisfacción laboral. Ante esto se formula la siguiente pregunta: ¿Cuál es la relación entre la comunicación interna con el clima organizacional del personal asistencial de un establecimiento de salud nivel I-4 de Trujillo durante el periodo de Octubre a Diciembre del 2023?

Con respecto a la justificación: la investigación es conveniente porque permite reconocer estrategias para mejorar las variables en estudio; así mismo, el aporte teórico genera un antecedente para otras investigaciones; por otro lado en el aporte social, permite tomar medidas de mejoras en el entorno laboral fortaleciendo el trabajo en equipo y así fomentar una calidad de atención óptima para los pacientes y comunidad; también tiene aporte metodológico pues los resultados estadísticos y el instrumento aplicado pueden ser utilizados en otros estudios relacionados a las variables

investigadas en un establecimiento de salud; para ello, los resultados obtenidos podrán ser analizados por los jefes del establecimiento para establecer estrategias en su organización como aporte a la dirección de los servicios sanitarios.

El estudio tiene como objetivo general determinar la relación de comunicación interna con clima organizacional en el personal asistencial de un establecimiento de salud nivel I-4, Trujillo, Octubre - Diciembre del 2023. Además, tiene como objetivos específicos: identificar la comunicación interna percibida por el personal asistencial del establecimiento de salud nivel I-4; Identificar el clima organizacional percibido por el personal asistencial del establecimiento de salud nivel I-4. Identificar la relación entre la comunicación ascendente con clima organizacional en el personal asistencial del establecimiento de salud nivel I-4; Identificar la relación entre comunicación descendente con clima organizacional en el personal asistencial del establecimiento de salud nivel I-4; Identificar la relación entre comunicación horizontal con clima organizacional en el personal asistencial del establecimiento de salud nivel I-4.

Según esto se planteó la siguiente hipótesis general: (Hi) La comunicación interna tiene relación significativa con el clima organizacional en el personal asistencial de un establecimiento de salud nivel I-4 en Trujillo durante el periodo de Octubre a Diciembre del 2023.

Así mismo se consideró tres hipótesis específicas: la comunicación ascendente tiene relación significativa con el clima organizacional del personal asistencial en un establecimiento de salud nivel I-4; así mismo, la comunicación descendente tiene relación significativa con el clima organizacional en el personal asistencial del establecimiento de salud nivel I-4; además, la comunicación horizontal tiene relación significativa con el clima organizacional en el personal asistencial del establecimiento de salud nivel I-4.

II. MARCO TEÓRICO

Como antecedente internacional en España se encontró el estudio de Francés y Ramón (2023), con objetivo de “realizar una valoración de los procesos de comunicación asistencial entre las enfermeras y otros profesionales y la organización a nivel de la atención primaria”. Investigación fenomenológica, con una población de 21 enfermeras, se realizó una entrevista basada en 5 ítems basado desde la experiencia para recolectar los datos y análisis de datos; como resultado obtuvo que no hay una comunicación formal, solo un entrevistado indicó tener una buena comunicación interna, además la comunicación se realiza de manera informal, no muestran interés por ejecutar los protocolos, no existe un plan de capacitaciones para el logro de metas. Se concluye que existe informalidad en el proceso de comunicación por lo cual es necesario mejorar la habilidad comunicativa en la organización.

Recopilando investigaciones implicadas con las variables de estudio a nivel nacional en Perú en la ciudad de Cajamarca encontramos el estudio de Chuquilin y Soto (2018) que busca “determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del establecimiento de salud Pachacútec”. Estudio descriptivo y correlacional, con diseño no experimental de corte transversal. Aplicado en 40 empleados. El cuestionario tiene una fiabilidad según alfa de Cronbach 0.831, escala de Likert. Obteniendo los resultados en clima organizacional que el 57.5% lo indica como frecuente, en la dimensión de liderazgo el 77.5% lo considera frecuente, y en motivación el 42.5 % lo indica como ocasionalmente. Definió que entre las variables hay una relación significativa; considerando el clima organizacional en un nivel intermedio; por lo tanto, se recomendó mejoras.

Así mismo, en Perú -Piura se encontró la tesis de Torres (2019), cuyo fin es “determinar la relación que existe entre el liderazgo transformacional y el clima organizacional en el personal del establecimiento de salud I-4 Los Algarrobos”. Investigación descriptiva, correlacional de corte transversal.

Los sujetos de estudio están constituidos por 109 trabajadores. Se aplicó una encuesta con el cuestionario de la variable de clima organizacional con una confiabilidad de 0.879 y la variable de liderazgo transformacional tiene una confiabilidad de 0.902, escala de Likert. Se definió que entre ambas variables existe una correlación positiva ($\rho = 0.480$, $\text{sig} = 0.000$); además la influencia de las dimensiones de motivación y consideración individual. Resaltando importancia sobre la percepción del entorno laboral para una mejora continua institucional y el trabajo en equipo.

En el estudio de Apaza (2022) en Perú – Cusco, tiene como objetivo principal “determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal del centro de salud de Limatambo”. Investigación aplicada, correlacional de diseño no experimental con corte transversal; con una población de 30 usuarios internos. Su instrumento de clima organizacional con un alfa de Cronbach de 0.924 está basado en 36 ítems con escala de Likert. En el estudio se obtuvo como resultado que el 50% indica nivel bueno en clima organizacional, motivación y comunicación interpersonal; además el 10% resaltó que hay un nivel malo en toma de decisiones; sin embargo, el 53 % lo califica en nivel bueno en esta dimensión. Considerándose estrategias de mejoras como integración, comunicación y motivación.

Entre otras investigaciones a nivel nacional se encuentra la de Huamani (2023), el principal objetivo busca “determinar la influencia del liderazgo transformacional en el clima organizacional de profesionales en el establecimiento de salud nivel I-4”. Investigación aplicada, correlacional de corte transversal. Se aplicó en una población de 80 trabajadores asistenciales. Se ejecutó con el cuestionario de clima organizacional mediante la técnica de encuesta, el cual tiene 50 ítems con escala de Likert, fiabilidad de alfa de Cronbach de 0.94. Se identificó que esta variable tiene un riesgo al 48% y el 32% lo evaluó como inadecuado. Tienen una relación $p = 0.000$ y R^2 de Nagelkerke = 0.476. Se concluyó que la dimensión de motivación tiene relación significativa con la variable de clima organizacional

resaltándose el déficit de esta variable según la percepción de los usuarios internos.

También se encontró el estudio de Mariscal y Villavicencio (2022), tiene como objetivo: “determinar la influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de los colaboradores de la Micro Red Yanahuara – Sachaca”. Es descriptiva correlacional. Aplicado en 62 participantes. La técnica de encuesta se empleó mediante el cuestionario de comunicación interna con 28 ítems describiendo tres dimensiones (ascendente, descendente, horizontal) y el cuestionario de clima organizacional con 50 ítems de 5 dimensiones, ambas medidas por la escala de Likert. Se encontró que el 67.7% percibe favorable la comunicación interna con sus dimensiones en nivel alto, y buen clima organizacional resaltando la integración en un 40.3%. La correlación de Rho es de 0.621; $p=0.000$. Esto determina que entre ambas variables existe de una relación significativa.

A nivel local en la ciudad de Virú, se encuentra la investigación de Vigo (2022), con propósito de “determinar la relación que existe entre el liderazgo y el clima organizacional en los trabajadores de un establecimiento de salud de la provincia de Virú”. El estudio se caracteriza por ser descriptivo, no experimental de corte transversal, correlacional. Consta de 107 empleados. Se realizó una encuesta para aplicar el cuestionario de 29 ítems con escala de Likert. En relación con la variable del clima se encontró que el 59% indicó en riesgo y saludable en un 38.5%; según sus dimensiones el diseño organizacional en un 33.7% es saludable, el potencial humano en un 64.4% está en riesgo y la cultura organizacional en un 56.7 % es saludable. Se concluye con la importancia de sus dimensiones para crear un plan de mejora en esta variable.

Otra investigación fue la de Ricaldi (2022) en la ciudad de Trujillo, con el propósito de “determinar la relación entre la comunicación interna y el clima organizacional en la Institución de Salud Pública en 2022”. Investigación de tipo descriptivo correlacional, con diseño no experimental. Participaron 120 trabajadores, se usó la encuesta para aplicar un cuestionario de 24 ítems cada uno con escala de Likert. Como resultado de ambas variables se obtuvo

que el 41% lo identificó como regular, el 11% indicó que es excelente y el 17% como mala. Con respecto a la comunicación interna el 41% identificó como regular y el 37% como buena. Según la percepción de clima organizacional el 44% de los encuestados indicaron que es regular y el 17% en un nivel malo. Se identificó que tienen una relación significativa positiva alta, medida por Spearman (Rho de Spearman = 0,895; $p < 0,05$).

A continuación, se describe el fundamento teórico de la investigación para la variable de comunicación interna. Según la Real Academia Española RAE (2023) la comunicación es definida por la como el acto de expresar ideas, creencias, información y sentimientos entre el emisor y receptor. Además, Cuenca y Verazzi (2018) en su libro refirieron que el ser humano es un ser holístico que percibe su entorno como un potente influyente para su comportamiento y usa la comunicación interna como una estrategia; por ello, busca interactuar con los demás de acuerdo con sus intereses; basa su teoría en tres niveles: ascendentes, descendente y horizontal, permitiendo el logro de metas en la institución mediante las relaciones interpersonales. A través de los años señalando el uso de la comunicación interna como herramienta de gestión para optimizar resultados mejorando la competencia empresarial en plazos adecuados.

En el libro de Vértice (2007) hace referencia que está dirigida hacia el usuario interno en una entidad y se clasifica en: Formal donde cumple procedimientos burocráticos; y Informal que no usa canales oficiales. Con respecto al objetivo es establecer un conjunto de procesos para la difusión de la información de una entidad entre los empleados; además de: permitir el desarrollo de las relaciones interpersonales, facilitar la información sobre los objetivos de la institución, orientar y motivar a los trabajadores. Entre sus ventajas están: La integración personal, permite mantener una relación entre el empleado y la institución, consiguiendo una identidad y compromiso; cambio de actitudes, innova las estrategias e ideas durante la gestión, obteniendo un liderazgo flexible; mejora productiva, al lograr el compromiso del personal se puede lograr las metas.

Así mismo, Brandolín et al. (2009) lo definen como: “herramienta de gestión” que va dirigida entre el usuario interno de una empresa, generando un ambiente eficaz, tranquilo e interactivo. Una buena comunicación interna con un buen clima permite: generar compromiso del personal, armonía en el entorno, cambios positivos de actitudes, mejorar la productividad y trabajo en equipo. Uno de los errores más frecuentes es la mala habilidad de la comunicación interna, dejando como consecuencia las omisiones en los objetivos, fallas en los procedimientos, generando desinterés, desmotivación, incumpliendo de metas. Entre los tipos está la formal: caracterizada por ser sistemática y delimitada. Además, está la informal: utiliza medios no oficiales produciendo incertidumbre y desorganización. La direccionalidad es descendente, ascendente y transversal.

Permite el intercambio de opiniones, busca estrategias en equipo, integración. De no realizarse de manera activa dejaría como consecuencia errores internos, desconocimiento, quejas, incumplimiento de metas. (Andreu, 1996)

La comunicación interna va dirigida a los trabajadores, es considerada una herramienta con beneficios para la productividad, creando una cultura organizacional es importante gestionarla para el éxito institucional (Oyarvide et al., 2017). Para realizar un plan de comunicación interna es indispensable reconocer los objetivos y falencias para evitar errores, por lo cual se necesita recolectar información e identificar los recursos disponibles, se puede hacer uso de medios impresos, electrónicos, presenciales, audiovisuales, telefónicos. Es importante la socialización de los valores institucionales para la integración de la persona. (Alard y Monford, 2017)

Entre otras teorías esta Jaén et al. (2006), refiere que está orientada hacia los usuarios internos de la organización, donde intercambian entre ellos los mensajes e información sobre las actividades de la institución. Además, lo dimensiona como comunicación ascendente: facilita la comunicación entre el nivel inferior al superior según la jerarquía institucional; descendente: Permite la comunicación de manera vertical de la máxima autoridad hacia el

último nivel; y horizontal: Favorece la comunicación entre los trabajadores y las áreas del mismo nivel jerárquico.

Para Urcola y Urcola (2017), la comunicación ascendente transmite mensajes de sugerencia, reclamos, perspectivas desde el nivel jerárquico de empleado hacia los altos mandos. Es importante porque fomenta la participación, motivación, retroalimentación; además, de identificar oportunamente los problemas en el equipo de trabajo, obteniendo sugerencias de solución y aumento de la productividad. Con respecto a la comunicación descendente, difunde información desde el nivel más alto hacia abajo, permite la difusión de estrategias, normas, procedimientos. Considera importante la información transparente para generar confianza y la participación del empleado. Según Zapata (2016), la comunicación horizontal va dirigido entre empleados, es la más efectiva para el diálogo activo entre las áreas de la entidad, facilita la descentralización, fomenta el trabajo en equipo,

Investigando otros referentes encontramos a Costa (2011), quien la define como una herramienta importante para el trabajo, tanto en la relación interpersonal; mejorando la imagen externa de la institución y creando confianza e identificación entre los profesionales. Por otro lado, Guerrero (2019), hace referencia a la accesibilidad de la información mediante los canales digitales, señalando la importancia de la tecnología y la interacción con el usuario interno como estrategia eficaz en la comunicación.

Este tipo de comunicación está dirigida al usuario interno de la organización con el fin de generar un diálogo efectivo, mejorando la producción de los trabajadores; además de lograr un compromiso institucional. Se recomienda a los directivos ser flexibles, prestar atención a los usuarios internos con sus propuestas, tener un plan estratégico de comunicación. (Rosario,2021)

En el artículo de Neyra (2023) indicó que hay una influencia positiva entre estas variables, señalando que al existir una buena comunicación interna se fomenta un compromiso, mejora su productividad y percepción del ambiente laboral. Es importante tener canales de comunicación para la difusión de las

normativas institucionales, fomentar la motivación e identidad institucional para evitar renunciaciones o rotaciones.

A continuación, se encontró la descripción teórica de clima organizacional con los siguientes autores:

El aporte conceptual de Méndez (2006) hace referencia a la conexión entre el recurso humano y la organización, analizando la percepción de los trabajadores para mejorar la productividad mediante estrategias permitiendo el desarrollo organizacional. Así mismo, Chiavenato (2011) lo define como la percepción sobre el ambiente laboral y la satisfacción de las necesidades humanas; considera si la satisfacción es buena, esta permitirá motivar a cambios positivos en los trabajadores y aumentar el cumplimiento de metas.

Según Ucrós & Gamboa (2010) en su artículo analizaron diferentes autores concluyendo que es necesario identificar los factores psicológicos individuales, grupales y organizacionales para medir esta variable. Estas influyen en la conducta del trabajador y en la percepción del clima organizacional. Así mismo, García (2009) lo define como la identificación de características que adquieren los individuos en una organización, resaltando la importancia de un diagnóstico en la estructura y los procesos organizacionales evaluando el comportamiento de sus empleados. Para Pedraza y Bernal (2018) lo definen como la percepción del empleador sobre la institución y el ambiente laboral. Influye en las actitudes de los empleados y su compromiso con la institución.

En el libro Peña (2018) se identifica al clima organizacional como el conjunto de sentimientos, pensamientos y comportamiento del empleado en el trabajo; influye en la productividad e identidad institucional. Es un indicador de gestión del recurso humano, mide la motivación de los trabajadores basado en la percepción de la dinámica de trabajo. Es importante medir esta variable de manera periódica para conocer las fortalezas y debilidades de la organización; además, de mejorar la calidad de vida laboral y satisfacción del empleado. Los factores que influyen son:

la estructura, responsabilidad, recompensa, desafío, relaciones, cooperación, conflictos, identidad.

Mientras tanto, Goncalves (2000) refiere al clima organizacional como la percepción del trabajo o al entorno de la organización influenciado por la motivación y evidenciado por el comportamiento del trabajador; por lo tanto, si la percepción es buena lograrán estar satisfechos laboralmente y cumplen efectivamente sus metas.

El MINSA (2011) lo define como la apreciación de los trabajadores sobre la institución, y las relaciones interpersonales que influyen en el trabajo. Su estudio permite conocer las condiciones laborales con el fin de elaborar un plan de mejora con respecto al entorno laboral; además, contribuir de manera eficiente y eficaz sobre la productividad en la institución prestadora de salud.

La guía de metodología para el estudio de clima organizacional mediante la Resolución Ministerial 468-2011, permite conocer la percepción del usuario interno sobre su centro laboral de manera objetiva, considera 11 dimensiones: Comunicación, facilidad de transmitir información sobre los proyectos; Conflicto y cooperación, colaboración de los empleadores; confort, clima laboral armonioso; estructura, organización interna según jerarquía.; identidad, pertenencia a la institución; innovación, adaptación a cambios retroalimentativos; liderazgo, capacidad para guiar al equipo de trabajo; Motivación, influencia en la actitud del empleado; Recompensa, incentivo al trabajador; remuneración, reconocimiento económico por el trabajo; toma de decisiones, elige las mejores decisiones para la institución. (MINSA, 2011)

Se encontró el artículo de Rodríguez et al. (2010) en el cual lo definen como la percepción del ambiente organizacional por los usuarios internos de la institución e influye en el comportamiento, motivación, desempeño y satisfacción. En otro artículo, lo refieren como la característica del ambiente de trabajo percibido por los empleados, esto repercute en el comportamiento

del trabajador, afectando a la organización en su productividad y calidad de atención. (Segredo et al., 2017)

En la perspectiva teórica de Fajardo et al. (2020) consideraron al clima organizacional como una herramienta para la mejora continua institucional; las entidades de salud realizan la retroinformación de los procesos, logrando cambios conductuales en los empleados; además, mejora su motivación y rendimiento. Sostienen que el ambiente de trabajo repercute en el comportamiento de empleados y gerentes porque se relaciona con la cultura organizacional, de esta manera se determina la percepción del trabajo, eficiencia, producción y la relación interpersonal entre los usuarios internos.

El concepto para Gonzáles et al. (2021) es la percepción del usuario interno con el entorno influenciado por factores psicológicos; también describen que en el sector público se realizan cambios constantes de directivos, modificando el plan de acción y con ello afectando la relación entre estas. Por ello, resaltan la importancia de la comunicación horizontal y satisfacción del empleado.

Según Vizcaya et al. (2017) hacen referencia a la interacción de la comunicación interna y clima organizacional, los cuales están influenciados por diversos factores de la organización interna. Define a la comunicación interna como una “dimensión social relacionada con la gestión institucional”, además permite la integración del personal, mejorar el comportamiento del trabajador y la organización. Considerando ambas variables importantes para generar identidad institucional.

Para Gómez (2019) la comunicación entre usuarios internos está relacionada con la percepción del ambiente organizacional, afectando la atención del usuario externo. Es importante comprometer al personal, motivar, mejorar las relaciones interpersonales, remuneraciones, entre otros. En su investigación, encontró que la mayoría de los colaboradores percibieron una buena comunicación interna en su institución. También describe un plan táctico basado en la cultura organizacional, protocolos, capacitaciones, reconocimiento, etc.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

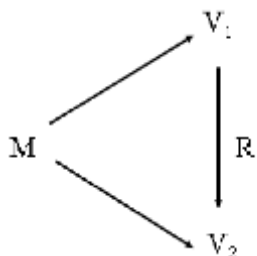
3.1.1. Tipo de investigación:

La investigación fue de tipo aplicada, ya que permitió analizar las teorías previas con la realidad problemática. (Hernández y Mendoza, 2018)

3.1.2. Diseño de investigación:

El diseño de investigación fue no experimental, de tipo transversal, correlacional simple; pues no se manipularon deliberadamente las variables, porque se realizó la toma de datos en un solo momento; además, se indagó sobre la influencia entre estas variables de interés. (Bernal, 2016)

La correlación de investigación utilizada fue la siguiente:



Donde:

M: Muestra de estudio: trabajadores asistenciales

X (1): Comunicación interna

Y (2): Clima organizacional

r: Relación entre las variables de estudio.

3.2. Variables y operacionalización:

Variables

Variable 1: Comunicación interna sus dimensiones son: Ascendente, Descendente y horizontal.

Variable 2: Clima organizacional, cuenta con 11 dimensiones: Comunicación, conflicto y cooperación, confort, estructura, identidad,

innovación, liderazgo, motivación, recompensa, remuneración, toma de decisiones.

Se realizó la operacionalización de ambas variables en el Anexo 1.

3.3. Población:

3.3.1. Población:

Estuvo conformado por 46 trabajadores asistenciales.

Criterios de inclusión:

- Personal de salud que labora en la parte asistencial.
- Trabajador asistencial que supere los 6 meses de tiempo laboral.
- Personal de salud asistencial que tenga contrato CAS y nombrado.

Criterios de exclusión:

- Trabajador asistencial que no supere los 6 meses de tiempo laboral.
- Personal de salud asistencial que no autorice ser parte de la investigación.
- Trabajador de salud asistencial que se encuentre de vacaciones o licencia.

3.3.2. Unidad de análisis: Se consideró cada personal asistencial del centro de salud nivel I-4 de la ciudad de Trujillo.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Para la investigación se utilizó la encuesta y como instrumento el cuestionario.

Para medir la comunicación Interna se utilizó el cuestionario elaborado por Velarde y Trinidad (2022) adaptado para la presente investigación, constituido por 20 ítems que evalúan las 3 dimensiones, se utilizó la escala Likert, constituido por 5 valores: Nunca: 1, Ocasionalmente: 2, A veces: 3, Casi siempre: 4, Siempre 5, pudiendo alcanzar un puntaje mínimo de 20 y un puntaje máximo de 100, con los niveles Baja: 20 – 47, Media: 48– 75, Alta: 76 – 100, ubicado en (Anexo 2). Fue validado por 3 jueces expertos (Anexo 5).

Con respecto a la confiabilidad del instrumento se ejecutó una prueba piloto, midiéndose con el Alpha de Cronbach; se obtuvo un valor de 0.893. Anexo (7)

Para evaluar la percepción del clima organizacional, se utilizó el cuestionario elaborado por el MINSA (2011) el cual tiene 34 ítems; de los cuales 28 miden se miden con la escala de Likert y 6 son de la escala Lie de sinceridad. Cuenta con 4 alternativas de respuesta: Nunca:1; A veces: 2; Frecuentemente: 3; Siempre: 4. Se evaluaron las 11 dimensiones: Comunicación, Conflicto y cooperación, Confort, Estructura, Identidad, Innovación, Liderazgo, Motivación, Recompensa, Remuneración, Toma de decisiones y fue necesario calificarlo en: Saludable: más de 84 puntos, Por mejorar: 56 – 84 puntos, y No saludable: 28 – 55 puntos. La ficha técnica se encuentra en anexos (Anexo 3).

En la confiabilidad, el cuestionario de Clima Organizacional obtuvo un valor de Alpha de Cronbach =0,919 (Anexo 7).

3.5. Procedimientos

Primero se solicitó la autorización para la ejecución de la tesis en la Red de Salud Trujillo. Posteriormente, se presentó la autorización a jefatura del establecimiento de salud nivel I-4, informando sobre la investigación a desarrollar y el beneficio de su ejecución. Además, se coordinó la fecha para realizar la encuesta.

En la ejecución se aplicó el consentimiento informado y los cuestionarios en 46 trabajadores asistenciales, indicando las pautas en un tiempo de 15 minutos para el cuestionario de comunicación interna y 10 minutos para el de clima organizacional. Finalmente, los datos recolectados fueron ingresados en la base de datos para su respectiva tabulación y análisis.

3.6. Método de análisis de datos

Se ingresaron los datos en una hoja de cálculo Excel y al paquete estadístico SPSS v.27. Para el análisis descriptivo se consideró la frecuencia relativa y absoluta. Además, teniendo en consideración que las variables son cualitativas ordinales se realizó el análisis inferencial

correlación Spearman ($p < 0.5$) para considerar que es una correlación significativa. (Martínez et al., 2009)

3.7. Aspectos éticos

Esta investigación se realizó respetando los siguientes aspectos éticos según la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo (2023):

Autonomía: Cada trabajador asistencial respondió los cuestionarios planteados de manera independiente según su criterio.

Confidencialidad: se salvaguardó la identidad de cada trabajador asistencial.

Anonimato: Se aplicaron los cuestionarios de forma anónima sin proporcionar datos personales.

Beneficencia: Evitar hacer daño, solo se usó la información con fin académico.

Además, se consideró el consentimiento informado: es la autorización previa para formar parte del estudio de manera voluntaria. (Álvarez, 2018)

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Comunicación interna y el clima organizacional en el personal asistencial del establecimiento de salud nivel I-4, Trujillo, 2023.

Comunicación Interna	Clima Organizacional								Correlación de Spearman
	No saludable		Por mejorar		Saludabl e		Total		
	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%	
Mala	1	2%	1	2.2%	0	0.0%	2	4.3%	r = 0.623 p = 0.000
Regular	1	2%	30	65.2%	4	8.7%	35	76.1%	
Buena	0	0%	5	10.9%	4	8.7%	9	19.6%	
Total	2	4.3%	36	78.3%	8	17.4%	46	100.0%	

Nota: En la tabla se observa la correlación de ambas variables

En la presente tabla, el 65.2% del personal asistencial indica como regular la comunicación interna y refieren que el clima organizacional se encuentra por mejorar, también se aprecia que el 10.9% del personal asistencial indica como buena la comunicación interna e indican por mejorar el clima organizacional. A través del valor de la prueba estadística es ($r = 0.623$; $p = 0.000$), lo que indica una relación directa, moderada y significativa entre la comunicación interna y clima organizacional en el personal asistencial de un establecimiento de salud nivel I-4, Trujillo, 2023.

Tabla 2

Comunicación interna en el personal asistencial del establecimiento de salud nivel I-4, Trujillo, 2023.

Nivel	N°	%
Mala	2	4.3%
Regular	35	76.1%
Buena	9	19.6%
Total	46	100.0%

Nota: En la tabla se observan datos descriptivos de la comunicación interna.

En la presente tabla, el 76.1% del personal asistencial indica en nivel regular la comunicación interna, el 19.6% del personal asistencial indica como buena la comunicación interna; sin embargo, el 4.3% del personal asistencial indica mala la comunicación interna.

La comunicación interna permite la involucración de los colaboradores de salud en la ejecución de programas y proyectos para el cumplimiento de metas institucionales. Por ello, es importante manejar una comunicación formal, clara y difundida. Se puede observar la comunicación interna en un nivel regular afectando en la producción y cumplimiento de metas.

Tabla 3

Clima organizacional en el personal asistencial del establecimiento de salud nivel I-4, Trujillo, 2023.

Nivel	N°	%
No saludable	2	4.3%
Por mejorar	36	78.3%
Saludable	8	17.4%
Total	46	100.0%

Nota: En la tabla se observa los datos descriptivos del clima organizacional.

En la presente tabla, el 78.3% del personal asistencial refiere como por mejorar el clima organizacional, el 17.4% del personal asistencial manifiesta como saludable clima organizacional, y, finalmente, el 4.3% del personal asistencial indica como no saludable. El clima organizacional refleja la percepción del colaborador de salud en su trabajo, el cual señalaron que está por mejorar.

Tabla 4

Comunicación ascendente y el clima organizacional en el personal asistencial del establecimiento de salud nivel I-4, Trujillo, 2023.

Comunicación Ascendente	Clima Organizacional								Correlación de Spearman
	No saludable				Saludable				
	Por mejorar		Total		Por mejorar		Total		
	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%	
Mala	0	0%	5	10.9%	0	0.0%	5	10.9%	
Regular	2	4.3%	29	63.0%	7	15.2%	38	82.6%	r = 0.542
Buena	0	0%	2	4.3%	1	2.2%	3	6.5%	p = 0.000
Total	2	4.3%	36	78.3%	8	17.4%	46	100.0%	

Nota: En la tabla se observa la correlación de la dimensión comunicación ascendente y clima organizacional.

En la presente tabla, se evidencia que el 63.0% del personal asistencial indica como regular la dimensión de comunicación ascendente y refieren por mejorar el clima organizacional, de igual modo, se aprecia que el 15.2% del personal asistencial indica regular la comunicación ascendente y refieren que es saludable el clima organizacional, también se tiene que, el 10.9% del personal asistencial indica como mala la comunicación ascendente y refieren como no saludable el clima organizacional. Así mismo, se puede observar que el valor según Spearman es ($r = 0.542$, $p = 0.000$), se demuestra que existe una relación directa, moderada y significativa con la comunicación ascendente y el clima en el personal asistencial del establecimiento de salud nivel I-4, Trujillo, 2023.

Tabla 5

Comunicación descendente y el clima organizacional en personal asistencial del establecimiento de salud nivel I-4, Trujillo, 2023.

Comunicación Descendente	Clima Organizacional								Correlación de Spearman
	No saludable				Saludable				
	Por mejorar		e		Total				
n°	%	n°	%	n°	%	n°	%		
Mala	1	2%	1	2.2%	0	0.0%	2	4.3%	
Regular	1	2%	30	65.2%	4	8.7%	35	76.1%	r = 0.576
Buena	0	0%	5	10.9%	4	8.7%	9	19.6%	p = 0.000
Total	2	4.3%	36	78.3%	8	17.4%	46	100.0%	

Nota: En la tabla se observa la correlación de la dimensión comunicación descendente con clima organizacional.

En la presente tabla, el 65.2% del personal asistencial indica como regular la dimensión de comunicación descendente e indican por mejorar el clima organizacional, de igual modo, se aprecia que el 15.2% del personal asistencial indican en regular la comunicación descendente y refieren como saludable el clima organizacional, también se tiene que, el 10.9% del personal asistencial indica como buena la comunicación descendente y consideran por mejorar el clima organizacional. Así mismo, se puede observar que el valor de la prueba estadística de Spearman es ($r = 0.576$, $p = 0.000$), demostrándose que existe relación significativa, positiva y moderada entre la comunicación descendente y el clima en el personal asistencial de un establecimiento de salud nivel I-4, Trujillo, 2023.

Tabla 6

Comunicación horizontal y el clima organizacional en el personal asistencial del establecimiento de salud nivel I-4, Trujillo, 2023.

Comunicación Horizontal	Clima Organizacional								Correlación de Spearman
	No saludable		Por mejorar		Saludable		Total		
	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%	
Mala	1	2%	4	8.7%	1	2.2%	6	13.0%	r = 0.536 p = 0.000
Regular	1	2%	29	63.0%	3	6.5%	33	71.7%	
Buena	0	0%	3	6.5%	4	8.7%	7	15.2%	
Total	2	4.3%	36	78.3%	8	17.4%	46	100.0%	

Nota: En la tabla se observa la correlación de la dimensión comunicación horizontal con clima organizacional.

En la presente tabla, se evidencia que el 63.0% del personal asistencial indica como regular la dimensión de comunicación horizontal y refieren por mejorar el clima organizacional, de igual modo, se aprecia que el 8.7% del personal asistencial indica como mala la comunicación horizontal además de señalar no saludable el clima organizacional, también se obtuvo que el 6.5% del personal asistencial indica como buena la comunicación horizontal y al clima organizacional en saludable; así mismo, se identificó la correlación por Spearman de ($r = 0.536$, $p = 0.000$), demostrándose que existe relación significativa, positiva y moderada entre la comunicación horizontal y el clima en el personal asistencial del establecimiento de salud Nivel I-4, Trujillo, 2023.

V. DISCUSIÓN

La comunicación interna es una estrategia institucional que se está tomando gran importancia por la influencia positiva sobre la productividad de los colaboradores. Así mismo, se observa conexión con el clima organizacional, evidenciando que ante una buena comunicación interna hay un buen clima organizacional; por lo contrario, si los niveles no son buenos se verá afectado el cumplimiento de metas institucionales.

Para discutir los resultados, en la tabla 1 se aprecia que el 65.2% del personal asistencial indica como regular la comunicación interna y refieren que el clima organizacional está por mejorar. Demostrando que la variable de comunicación interna posee una relación significativa con el clima organizacional ($r = 0.623$; $p=0.000$) indicando a mayor nivel de comunicación interna aumenta la sensación del clima organizacional.

Teóricamente la comunicación interna va direccionada hacia los usuarios internos y está formado por todos los mensajes laborales (Jaén et al., 2006). Además, es considerada como una herramienta de gestión para optimizar resultados mejorando la competencia empresarial en plazos adecuados (Cuenca y Verazzi, 2018). Esto se asemeja al concepto dado por Vizcaya et al. (2017) definiéndose como una herramienta de la gestión institucional, fortaleciendo la integración del personal, mejorando positivamente el comportamiento del trabajador y la organización. Considerando la relación de ambas variables para generar identidad institucional.

Con respecto al clima organizacional, se describe como la percepción de los trabajadores sobre el entorno de la entidad. También permite conocer las condiciones laborales con el fin de elaborar un plan de mejora y aumentar la productividad en la institución prestadora de salud (MINSAL, 2011). Por ello, se considera como un indicador de gestión del recurso humano, midiendo la motivación de los trabajadores basado en la percepción de la dinámica de trabajo. (Peña, 2018)

Ante esto, la teoría se reafirma con los resultados obtenidos de la relación entre ambas variables porque se encuentran en un nivel regular y por mejorar; evidenciando que afecta significativamente, pues a una percepción disminuida de comunicación interna se disminuye la sensación de clima en la organización. Como consecuencia, al no tener un buen nivel colocan en riesgo la gestión y organización, ya que se adoptan comportamientos negativos en los trabajadores.

Con respecto a los resultados, el estudio de Mariscal y Villavicencio (2022) presenta similitud con la presente investigación por la correlación significativa de ($r=0,621$; $p= 0.000.$); además, el 67.7% perciben favorable la comunicación interna con sus dimensiones en nivel alto, y el 67.7% indican como favorable el clima organizacional resaltando la integración en un 40.3%. Denotando que ante una buena percepción de comunicación influye a un clima saludable.

Sin embargo, esto difiere de lo hallado por Ricaldi (2022), por la correlación significativa alta de ($r = 0.895$; $p = 0.000$); además, el 41% lo identificó como regular a ambas variables. A diferencia de la presente investigación que es de una correlación significativa moderada ($r = 0.623$, $p=0.000$).

Con respecto a la tabla 2, el 76.1% del personal asistencial indica como regular la comunicación interna y el 19.6% bueno. Teóricamente, según Rosario (2021) refiere que está dirigida al usuario interno de la organización con el fin de generar una comunicación efectiva y mejorar la producción de los trabajadores logrando un compromiso. Se reafirma por Vértice (2007) que está orientada hacia el usuario interno de la entidad y se divide en: Formal donde cumple procedimientos burocráticos; y Informal que no usa canales oficiales. Además, establece un conjunto de procesos para la difusión de la información de una entidad entre los empleados; también: permite el desarrollo de las relaciones interpersonales, facilita la información sobre los objetivos de la institución, orienta y motiva a los trabajadores, resaltándose la importancia del diálogo en sus diferentes niveles jerárquicos.

Los datos obtenidos reafirman la teoría porque la comunicación interna facilita el trabajo en equipo cuando está en niveles óptimos; sin embargo, se observa en los resultados que el mayor porcentaje lo señala como regular. Esto es causado por diferentes factores, evidenciando que la capacidad de relaciones interpersonales está disminuida. Por ello, implica un riesgo para el cumplimiento de metas institucionales.

Estas cifras son divergentes con la investigación de Ricaldi (2022) donde obtuvo que 41% lo identificó como regular y el 31% lo consideran en buen nivel. También difiere con la investigación de Mariscal y Villavicencio (2022) donde se pudo encontrar que el 67.7% percibe favorable la comunicación interna.

Además, se encontró diferencia con los resultados de Francés y Ramón (2023) donde se obtuvo que no hay una comunicación formal, existe informalidad en el proceso de comunicación; por lo cual, es necesario mejorar la habilidad comunicativa en la organización.

Continuando con la tabla 3 de clima organizacional, se puede apreciar que el 78.3% del personal asistencial refiere que está por mejorar y el 17.4% lo percibe como saludable. Teóricamente, es la percepción del empleado sobre la institución y el ambiente laboral. Influye en las actitudes de los empleados y su compromiso con la institución. (Pedraza y Bernal, 2018)

La teoría se confirma con los resultados obtenidos en el estudio, pues la percepción del ambiente laboral repercute en el comportamiento del trabajador; por ello, se puede observar ante una percepción regular habrá actitudes negativas colocando en riesgo la producción de la entidad por ausentismo, falta de motivación, desorganización.

Esto se difiere con la investigación de Vigo (2022) donde obtuvo que el 59% indica en riesgo la percepción de clima organizacional y saludable en un 38.5%. Otro estudio que difiere es de Ricaldi (2022) donde obtuvo que 41% lo identificó como regular, el 11% indicó que es excelente y el 17% como mala.

Estos resultados se diferencian a lo hallado en la investigación de Mariscal y Villavicencio (2022), donde se encontró que el 67.7% señalaron percibir un ambiente favorable. También con los resultados de Apaza (2022), donde el 50% indica nivel bueno en clima organizacional, motivación y comunicación interpersonal.

La tabla 4 describe que el 63.0% indica en regular la dimensión de comunicación ascendente y refieren por mejorar el clima organizacional, de igual modo, se aprecia que el 15.2% lo señalan como regular la comunicación ascendente y refieren como saludable el clima organizacional, también se tiene que, el 10.9% lo categorizan como mala la comunicación ascendente y al clima organizacional como no saludable. Se observa una relación directa, moderada y significativa de esta dimensión y el clima organizacional ($r = 0.542$, $p = 0.000$), indicando a mayor nivel de comunicación ascendente aumenta la sensación del clima organizacional.

Teóricamente la comunicación ascendente facilita la comunicación entre el nivel inferior al superior según la jerarquía institucional. (Jaén et al., 2006) Además, Andreu (1996) considera que permite el intercambio de opiniones, busca estrategias en equipo, integración. De no relajarse de manera activa dejaría como consecuencia errores internos, desconocimiento, quejas, incumplimiento de metas. Para Alard y Monford (2017), es necesario recolectar información e identificar los recursos disponibles; además de hacer uso de canales de comunicación ya sean impresos, electrónicos, presenciales, audiovisuales, telefónicos.

Esto es semejante al concepto de Urcola y Urcola (2017) considerando que permite transmitir mensajes de sugerencia, reclamos, perspectivas de los empleados hacia los directivos. Resaltando que, ante una mala habilidad de comunicación interna, deja como consecuencia las omisiones en los objetivos, fallas en los procedimientos; generando desinterés, desmotivación e incumpliendo de metas. También sobresale la importancia de ser formal, sistemática y delimitada. (Brandolín et al., 2009)

Comparando la teoría y los resultados obtenidos, se considera que ante un nivel regular de comunicación ascendente provoca una percepción del clima disminuido, evidenciado por ($r = 0.542$, $p = 0.000$). Ante esto, es importante reforzar los canales de comunicación y emplear estrategias con el fin de atender las necesidades del usuario interno.

Estos datos difieren de la investigación Mariscal y Villavicencio (2022), el 66.1% señalaron que hay una buena comunicación ascendente.

En la tabla 5, el 65.2% indica como regular la dimensión de comunicación descendente e indican por mejorar el clima organizacional; se demuestra que existe relación significativa, positiva y moderada entre la comunicación descendente y el clima organizacional ($r = 0.576$, $p = 0.000$), indicando a mayor nivel de comunicación descendente aumenta la sensación del clima organizacional.

Teóricamente la comunicación descendente favorece la comunicación de manera vertical de la máxima autoridad hacia el último nivel (Jaén. Et al. 2006). Del mismo modo, es necesario identificar los factores psicológicos individuales, grupales y organizacionales para medir esta variable. Estas influyen en la conducta del trabajador y en la percepción del clima organizacional (Ucrós y Gamboa, 2010). Además, es importante comprometer al personal, motivar, mejorar las relaciones interpersonales, remuneraciones, por la implicancia que tienen esta dimensión con el clima. (Gómez, 2019)

También la comunicación descendente difunde información desde el nivel directivo hacia los empleados. Por ello, es necesario crear un ambiente de confianza e integración, para ser calificado en un nivel óptimo (Urcola y Urcola, 2017). Uno de los errores más frecuentes es la mala habilidad de la comunicación interna, deja como consecuencia el incumpliendo de metas a causa de una comunicación descendente disminuida. (Neyra, 2023)

Esto se contrarresta con los resultados de la investigación que evidencia la relación significativa entre ambas. Por consecuencia, al presentarse

disminuido la dimensión calificada en nivel regular, disminuye el clima indicado por mejorar.

Estos datos difieren de la investigación Mariscal y Villavicencio (2022), el 51.6% señalaron que hay una buena comunicación descendente.

Con respecto a la tabla 6, se obtuvo que el 63.0% del personal asistencial indica en nivel regular la dimensión de comunicación horizontal y refieren como por mejorar el clima organizacional, de igual modo, se aprecia que el 8.7% del personal asistencial indica como mala la comunicación horizontal además de señalar como no saludable el clima organizacional. Hay una relación significativa, positiva y moderada entre la comunicación horizontal y el clima organizacional ($r = 0.536$, $p = 0.000$), indicando a mayor nivel de comunicación horizontal aumenta la percepción del clima organizacional.

Teóricamente el clima organizacional es la percepción del usuario interno con el entorno influenciado por factores psicológicos; también describen que en el sector público se realizan cambios constantes de directivos, modificando el plan de acción y con ello afectando la relación entre estas. Por ello, resaltan la importancia de la comunicación horizontal y satisfacción laboral del empleado. (González et al., 2021)

Comparando la base teórica con los resultados, se considera que la comunicación horizontal permite el diálogo entre los niveles jerárquicos, favoreciendo la integración de los usuarios internos. Sin embargo, la mayoría indicaron esta dimensión en nivel regular y consideraron por mejorar el clima. Por ello, es importante mejorar la habilidad de comunicación interna entre el personal y reconocer los factores causantes.

Estos datos difieren de la investigación Mariscal y Villavicencio (2022), el 72.6% señalaron que hay una buena comunicación horizontal.

VI. CONCLUSIONES

1. La comunicación interna tiene una relación positiva, moderada y significativa con el clima organizacional en el personal asistencial de un establecimiento de salud nivel I-4, Trujillo, Octubre - Diciembre del 2023, ($r = 0.623$, $p=0.000$).
2. Se identificó que el 76.1% indicó que la comunicación interna percibida es regular.
3. Se pudo identificar que el 78.3% indicó que el clima organizacional percibido está por mejorar.
4. La dimensión de comunicación ascendente tiene relación positiva, moderada y significativa entre la comunicación ascendente y el clima organizacional en el personal asistencial en un establecimiento de salud nivel I-4, Trujillo, ($r=0.542$, $p = 0.000$).
5. La dimensión de comunicación descendente tiene relación positiva, moderada y significativa entre la comunicación descendente y el clima organizacional en el personal asistencial de un establecimiento de salud nivel I-4, Trujillo, ($r=0.576$, $p= 0.000$).
6. Finalmente, se identificó que existe relación positiva, moderada y significativa entre la comunicación horizontal y el clima organizacional del personal asistencial en un establecimiento de salud nivel I-4, Trujillo, ($r= 0.536$, $p= 0.000$).

VII. RECOMENDACIONES

1. Desarrollar un Plan de Comunicación Interna, con el fin de usarlo como herramienta estratégica en la institución. Esto permitirá mejorar la percepción del clima organizacional.
2. Socializar con los usuarios internos de la institución la misión, visión, compromisos y objetivos, con el fin de crear una identidad institucional, involucrando así al personal en la producción y cumplimiento de metas.
3. Ejecutar una evaluación periódica de estas variables con el propósito de plantear estrategias de mejoramiento continuo del mismo.
4. Generar espacios guiados, donde el personal asistencial pueda hacer llegar sus quejas, sugerencias, opiniones, inquietudes y propuestas a los directivos, para mejorar la comunicación institucional.
5. Socializar los niveles jerárquicos mediante organigramas y emplear medios formales para el proceso de la comunicación interna con el fin de estandarizar los protocolos institucionales.

REFERENCIA

- Alard, J., y Monfort, A. (2017). *Plan de Comunicación On y Off en la práctica* (1° edición). ESIC.
<https://books.google.com.pe/books?id=YL02DwAAQBAJ&lpg=PA1&hl=es&pg=PA1#v=onepage&q&f=false>
- Andreu Pinillos, A. (1996). *Comunicación interna, un paseo por el tiempo*. Recuperado el 20 Setiembre 2023 de
https://www.albertoandreu.com/uploads/2006/07/HDBR_ANDREU_ComInternaUnPaseo.pdf
- Apaza Guevara, B.F. (2022). *Clima organizacional y desempeño laboral en el personal del centro de salud de Limatambo, Anta, Cusco, Perú – 2021* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79679/Apaza_GBF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Álvarez Viera, P. (2018). Ética e investigación. *Revista redipe*, 7 (2), 2266 - 1536
<https://revista.redipe.org/index.php/1/article/view/434/430>
- Bernal, C. A. (2016). Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales (4° edición). Pearson.
https://www.academia.edu/44228601/Metodologia_De_La_Investigaci%C3%B3n_Bernal_4ta_edicion
- Brandolini, A., González, M., y Hopkins, N. (2009). *Comunicación interna: claves para una gestión exitosa* (1° edición). DIRCOM.
http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/69725/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1
- Costa Sánchez, C. (2011), *Comunicación en el hospital, la gestión de la comunicación en el ámbito sanitario* (1° edición). Comunicación social S.C.
https://www.google.com.pe/books/edition/La_comunicaci%C3%B3n_en_el_hospital/thMrCOyXd54C?hl=es&gbpv=1

- Cuenca, J.y Verazzi, L. (2018). *Guía fundamental de la comunicación interna* (1° edición). UOC, S.L.
https://www.google.com.pe/books/edition/Gu%C3%ADa_fundamental_de_la_comunicaci%C3%B3n_in/mxSzDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de los Recursos Humanos* (9° edición). McGrawHill interamericana.
https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recur_sos_humanos_-_chiavenato.pdf
- Chuquilin, L.E. y Soto, M.E. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el establecimiento de salud Pachacútec – Cajamarca 2018* [tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26172/Chuquilin_HLE-Soto_RME.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Díaz, S.V. (2021). Estrategias de comunicación y su impacto en un plan comunicacional en integrantes de equipo de atención primaria de salud. *Salud, Ciencia y Tecnología*, 1(41),2-6.
<https://doi.org/10.56294/saludcyt202141>
- Fajardo Aguilar, G.M., Almache Delgado, V.J, y Olaya Santos, H.K. (2020). Clima organizacional en las instituciones de salud desde una perspectiva teórica. *Revista Científica UISRAEL*, 7(1), 153-164.
<https://doi.org/10.35290/rcui.v7n1.2020.200>
- Francés Teclés, E. y Camaño Puig, R. (2023). Comunicación interna en centros de atención primaria de salud: una perspectiva de enfermería. *Perspectivas de la Comunicación*, 16 (2). 7-15.
<https://doi.org/10.56754/0718-4867.2023.3351>
- García Solarte, M. (2009). Clima organizacional y su diagnóstico. *Cuadernos de administración*, 25 (42), 43-62.
<https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/server/api/core/bitstreams/bd19f4b3-e707-446d-9cd8-89f5ed452407/content>
- Gómez Maldonado, M. (2019). *Plan de comunicación interna en salud para mejorar el clima y procesos de riesgo psicosocial en la clínica CES Medellín* [Tesis de especialidad, Universidad CES Medellín]. Repositorio Universidad CES Medellín

- <https://repository.ces.edu.co/bitstream/handle/10946/4703/Tesis%20de%20grado?sequence=2&isAllowed=y>
- Goncalves, A.P. (2000). *Fundamentos del clima organizacional*. Sociedad Latinoamericana para la calidad (SLC).
<https://www.geocities.ws/janethqr/liderazgo/130.html>
- González Vásquez, J., Ramírez López, R., Terán Ayay, N. T., y Palomino Alvarado, G.P. (2021). Clima organizacional en el sector público Latinoamericano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1157-1170.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.318
- Guerrero Alvarado, M. (2019). *La comunicación interna: una herramienta estratégica para la gestión del trabajo de las personas en la nueva organización* [Tesis doctoral, Universidad Complutense De Madrid]. Universidad Complutense De Madrid.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=254836>
- Hernández, R y Mendoza, C.P. (2018), *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (1ª edición). Mc Graw Hill Education.
<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Huamani Navarro, C.L. (2023). *Liderazgo transformacional en el clima organizacional de profesionales en establecimientos de salud nivel I-4 Aymaraes-Apurímac, 2022* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/114273/Hamani_NCL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Jaén Díaz, M.A, Luceño Moreno, L., Martín García, J. y Rubio Valdehita, S. (2006). La comunicación interna como herramienta estratégica al servicio de las organizaciones. *EduPsykhé: Revista de psicología y educación*, 5 (1), 3-31.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2010122>
- Mariscal Vera, M.N. y Villavicencio Cárdenas, D.E. (2022). *Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de los trabajadores de la Micro Red Yanahuara-Sachaca, Provincia de Arequipa 2022* [Tesis de Licenciatura, Universidad Católica de Santa María]. Universidad Católica

de Santa María.

<https://repositorio.ucsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12920/12882/47.1193.CS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Martínez Ortega, R.M; Tuya Pendás, L.C.; Martínez Ortega, M.; Pérez Abreu,A; Cánovas, A.M. (2009). El coeficiente de correlación de los rangos de spearman caracterización. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 8(2).1-20.

<https://www.redalyc.org/pdf/1804/180414044017.pdf>

Méndez Álvarez, C.E. (2006). *Clima organizacional en Colombia. El IMCOC: Un método de análisis para su intervención* (1ª edición). Editorial Universidad del Rosario.

<https://repository.urosario.edu.co/server/api/core/bitstreams/559b61ce-3026-4742-a717-1236b3c89778/content>

Ministerio de Salud (2011). *Metodología para el estudio del clima organizacional: Documento técnico (R.M.Nº 468-2011-MINSA)* (2ª edición).Ministerio de Salud.

<https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/321710-metodologia-para-el-estudio-del-clima-organizacional-documento-tecnico-r-m-n-468-2011-minsa>

Ministerio de Salud. (20 setiembre de 2023). *Plan de comunicación interna*.

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4496743/Plan%20de%20Comunicaci%C3%B3n%20Interna%202023.pdf?v=1683045754>

Neyra, B. (2023). Análisis de la comunicación interna en entidades de salud. *Rev. Horizonte Empresarial*. 10 (1), pp. 80-90.

<https://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/2474/2918>

Organización Mundial de la Salud. (16 de Junio de 2022). Mental health at work.

https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_856976.pdf

Oyarvide-Ramírez, H.P., Reyes-Sarria, E.F., y Montañó-Colorado, M.R. (2017). La comunicación interna como herramienta indispensable de la administración de empresas. *Dominio De Las Ciencias*, 3(4), 296-309.

<https://doi.org/10.23857/dc.v3i4.687>

- Peña Rivas, H. (2018). *Clima Organizacional: Una construcción personalizada del ambiente laboral como escenario de la producción empresarial* (1° edición). Editorial UPSE.
<https://incyt.upse.edu.ec/libros/index.php/upse/catalog/view/4/13/150-1>
- Real Academia Española. (20 Octubre de 2023). *Diccionario de la lengua: comunicación*.
<https://dle.rae.es/comunicaci%C3%B3n>
- Ricaldi Lozada, B. M. (2022). Relación entre la comunicación interna y el clima organizacional en una institución de salud pública en 2022 [Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo]. Repositorio Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/100357/Ricaldi_LBM-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Rodríguez Salvá, A., Álvarez Pérez, A., & Sosa Lorenzo, I., De Vos, P., Bonet Gorbea, M. H.; Van der Stuyft, P. (2010). Inventario del clima organizacional como una herramienta necesaria para evaluar la calidad del trabajo. *Revista Cubana de Higiene y Epidemiología*, 48(2), 177-196.
<https://www.redalyc.org/pdf/2232/223217613008.pdf>
- Rosario Peiró. (2021,08 de junio). *Comunicación interna*.
<https://economipedia.com/definiciones/comunicacion-interna.html>
- Segredo Pérez, A.M., García Milian, A.J., León Cabrera, P., & Perdomo Victoria, I. (2016). Desarrollo organizacional, cultura organizacional y clima organizacional. Una aproximación conceptual. *Revista De Información científica para la Dirección en Salud INFODIR*,0(24),86-99.
<https://revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/200/476>
- Torres Ramírez, S. R. (2019). *Liderazgo transformacional y el clima organizacional en el personal del establecimiento de salud I-4, Los Algarrobos, Piura 2019* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Universidad César Vallejo.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/43750>
- Ucrós Brito, M & Gamboa Cáceres, T. (2010). *Clima organizacional: discusión de diferentes enfoques teóricos*. *Visión Gerencial*, 1(1),179-190.
<https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545883013.pdf>

- Universidad Cesar Vallejo. (30 De Octubre de 2023). *Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos*.
https://uvcv.edu.pe/pluginfile.php/3878805/mod_resource/content/1/RVI%20N%C2%B00622023VIUCV%20Aprueba%20Gu%C3%ADa%20de%20elaboraci%C3%B3n%20de%20trabajos%20conducentes%20a%20grados%20y%20t%C3%ADtulos.pdf
- Urcola Tellería, J.L. y Urcola Martiarena, N. (2017). *Dirección participativa: como potenciar la participación de los trabajadores; un reto para todos* (1° edición). ESIC.
https://www.google.com.pe/books/edition/DIRECCI%C3%93N_PARTICIPATIVA/5_wKDgAAQBAJ?hl=es419&gbpv=1&dq=COMUNICACI%C3%93N+ASCENDENTE&pg=PA238&printsec=frontcover
- Velarde, J.M. y Trinidad, J.A. (2022). *La Comunicación Interna en los colaboradores administrativos del Hospital de Chancay, 2022* [Tesis pregrado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio UNJFSC.
<https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/7391/TESIS%20VELARDE%20Y%20TRINIDAD%2012.01.2023%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vértice. (2007). *Comunicación Interna* (2° edición). Publicaciones Vértice SL.
[https://www.google.com.pe/books/edition/Comunicaci%C3%B3n_interna/58mgFXs6jX8C?hl=es&gbpv=1&dq=Vertice+\(2007\)+Comunicaci%C3%B3n+interna.+Espa%C3%B1a.+Editorial+v%C3%A9rtice&printsec=frontcover](https://www.google.com.pe/books/edition/Comunicaci%C3%B3n_interna/58mgFXs6jX8C?hl=es&gbpv=1&dq=Vertice+(2007)+Comunicaci%C3%B3n+interna.+Espa%C3%B1a.+Editorial+v%C3%A9rtice&printsec=frontcover)
- Vigo Young, R.C. (2023). *Liderazgo y clima organizacional en los trabajadores de un establecimiento de salud de la provincia de Virú, 2022* [tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/106681/Vigo_YRC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vizcaya, T., Mujica, M., Gásperi, R.J. (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>

Zapata Palacios, L. (2016). *Industria de la comunicación y economía digital*
(1ª edición). UOC.

https://www.google.com.pe/books/edition/Industria_de_la_comunicaci%C3%B3n_y_econom%C3%AD/Ng9KDgAAQBAJ?hl=es419&gbpv=1&dq=COMUNICACI%C3%93N+horizontal&pg=PT135&printsec=frontcover

ANEXOS

ANEXO 1
MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Comunicación interna	"La comunicación interna, es aquella que va dirigida hacia los clientes internos de la empresa (empleados) y que está formado por todos los mensajes (información) y que comparten los miembros de una misma organización" (Jaén, 2006).	La Comunicación interna se midió a través del cuestionario de Velarde y Trinidad (2022), modificado por Avila (2023) usando la escala Likert, bajo la encuesta validada que posee 20 preguntas, distribuidas en 3 dimensiones.	Ascendente	quejas, permisos, toma de decisiones, compromiso.	Ordinal Baja 20 - 47 Media 48 – 75 Alta 76 - 100
			Descendente	Planificación disposiciones, notificaciones	
			Horizontal	Reuniones de coordinación, Representación corporativa, Integración institucional.	

Clima organizacional	Es la percepción de los trabajadores sobre la organización, y las relaciones interpersonales que influye en el trabajo. Su estudio permite conocer las condiciones laborales con el fin de elaborar un plan de mejora con respecto al entorno laboral; además, contribuir de manera eficiente y eficaz sobre la productividad en la institución prestadora de salud (MINSa, 2011)	El Clima organizacional se midió mediante un cuestionario validado por el MINSa (2011), el cual posee 34 preguntas, de las cuales 28 se miden según la escala Likert y 6 mediante la escala de lie.	Comunicación	Precisión de la información	Ordinal Saludable 85-112 Por Mejorar 56-84 No Saludable 28-55
			Conflicto y cooperación	Trabajo en equipo.	
			Confort	Condiciones laborales	
			Estructura	Diseño organizacional	
			Identidad	Involucramiento laboral	
			Innovación	Participación	
			Liderazgo	Dirección	
			Motivación	Realización personal	
			Recompensa	Incentivo	
			Remuneración	Equidad	
Toma de decisiones	Prioridad				

ANEXO 2

COMUNICACIÓN INTERNA Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN PERSONAL ASISTENCIAL DE UN ESTABLECIMIENTO DE SALUD NIVEL I-4, TRUJILLO, 2023. CUESTIONARIO QUE MIDE LA COMUNICACIÓN INTERNA

AUTOR: Velarde y Trinidad (2022), modificado por Avila Mendez (2023)

Estimado compañero el presente cuestionario tiene como objetivo medir la Comunicación Interna en un establecimiento de salud. Tenga en cuenta que su opinión servirá y permitirá mejorar algunos aspectos de esta entidad. Antes de responder, debe tener en cuenta que el cuestionario es anónimo y confidencial, además es importante responder de manera franca y honesta.

Escala Likert

1	2	3	4	5
Nunca	Ocasionalmente	A veces	Casi siempre	Siempre

N°	Ítems	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Comunicación Ascendente						
1	¿Cuándo usted presenta una queja a su superior con respecto a la demora de una solicitud para atender las necesidades logísticas, la atención es de manera inmediata?					
2	¿Cuándo usted presenta una queja sobre el registro de una tardanza errada o equivocada su jefe inmediato le soluciona el problema de manera inmediata?					
3	¿Cuándo solicitas un permiso a tu jefe inmediato por alguna emergencia que se te presenta en el transcurso de tus labores, te otorgan el permiso de inmediato o te dificultan la salida?					
4	¿Sientes que hay una preferencia cuando les otorgan más permisos a tus compañeros que a tu persona?					
5	¿Los directivos toman buenas decisiones en lo que concierne algún tipo de proyecto?					
6	¿Los jefes toman en cuenta sugerencias u opiniones de los demás trabajadores al tomar alguna decisión que beneficie el progreso del establecimiento de salud?					

7	¿Siente usted que sus jefes tienen una buena comunicación con los trabajadores?					
8	¿Sientes que tus compañeros de trabajo están comprometidos con sus labores diarias para la mejora del establecimiento de salud?					
	Dimensión 2: Comunicación Descendente					
9	¿Hay un buen trato laboral de parte de los jefes al encargale algún tipo de trabajo?					
10	¿Los jefes de área te sobrecargan de trabajo más que a otros compañeros?					
11	¿Los jefes disponen de una comunicación asertiva al momento de una reunión para ver el desempeño del área donde laboran?					
12	¿Dispones de un centro de labor adecuado para el trabajo que realizan?					
13	¿Tus jefes te notifican sobre las reuniones o asambleas dentro del establecimiento de salud?					
14	¿Te llegan las notificaciones sobre algún evento por realizarse en el tiempo indicado o te enteras cuando ya paso dicho evento?					
15	¿Los jefes de trabajo toman decisiones asertivas y adecuadas para el buen funcionamiento del área donde desempeñan su trabajo?					
16	¿En las reuniones que se suscitan para poder debatir sobre próximos proyectos a beneficios del establecimiento de salud todos los jefes van con el mismo objetivo?					
	Dimensión 3: Comunicación Horizontal					
17	¿Siente que tiene facultades y la capacidad para coordinar y/o resolver los problemas en su área de trabajo?					
18	¿La dirección realiza reuniones de coordinación permanentemente con las demás áreas?					
19	¿Cuándo se realiza algún tipo de reunión general, los jefes toman en cuenta las opiniones de los demás?					
20	¿Existe un ambiente de igualdad e integración entre los servicios asistenciales del establecimiento de salud?					

ANEXO 3
COMUNICACIÓN INTERNA Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN PERSONAL
ASISTENCIAL DE UN ESTABLECIMIENTO DE
SALUD NIVEL I-4, TRUJILLO, 2023.

Cuestionario sobre Clima Organizacional

MINSA (2011)

Instrucciones: El presente cuestionario tiene como objetivo medir el Clima Organizacional. Tenga en cuenta que su opinión servirá y permitirá mejorar la gestión de su organización de salud. Antes de responder, debe tener en cuenta lo siguiente: El cuestionario es anónimo y confidencial. Es importante responder de manera franca y honesta. Enfoque su atención en lo que sucede habitualmente en la organización, puede pensar en los últimos tres meses de trabajo.

1. Código del cuestionario:

2. Edad:

3. Sexo: [1] Femenino [2] Masculino

4. Profesión:

5. Condición: [1] Nombrado [2] Contratado

6. Tiempo trabajando en la institución:

7. Tiempo trabajando en el Puesto Actual:

Escala Likert

1	2	3	4
Nunca	A veces	Frecuentemente	Siempre

N°	Ítems	Nunca	A veces	Frecuentemente	Siempre
1	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor sé hacer.				
2	Me río de bromas.				
3	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.				

4	La innovación es característica de nuestra organización.				
5	Mis compañeros de trabajo toman iniciativa para la solución de problemas.				
6	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.				
7	Mi jefe está disponible cuando se le necesita.				
8	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.				
9	Las cosas me salen perfectas.				
10	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización.				
11	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.				
12	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.				
13	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.				
14	En mi organización participo en la toma de decisiones.				
15	Estoy sonriente.				
16	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.				
17	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.				
18	La limpieza de los ambientes es adecuada.				
19	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.				
20	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.				

21	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.				
22	Cometo errores.				
23	Estoy comprometido con mi organización de salud.				
24	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito.				
25	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.				
26	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.				
27	Mi salario y beneficios son razonables.				
28	Cuando he encontrado algo lo he devuelto a su dueño.				
29	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.				
30	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.				
31	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.				
32	He mentido.				
33	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud.				

34	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.				
----	---	--	--	--	--

FICHA TÉCNICA

Cuestionario para medir Clima Organizacional

Nombre del instrumento	Cuestionario para medir Clima Organizacional
Autor	Ministerio de Salud del Perú
Año	2011
Aplicación	Recoger información a través de un cuestionario relacionado con el clima organizacional.
Bases teóricas	Es la percepción de los trabajadores sobre la organización, y las relaciones interpersonales que influye en el trabajo. Su estudio permite conocer las condiciones laborales con el fin de elaborar un plan de mejora con respecto al entorno laboral; además, contribuir de manera eficiente y eficaz sobre la productividad en la institución prestadora de salud (MINSa, 2011).
Validación	Se realizó una validación a través de juicios de expertos del MINSa quienes realizaron la validación del contenido del Documento Técnico: Metodología para el Estudio del Clima Organizacional RM N° 468-2011/MINSa
Confiabilidad	Se realizó una prueba piloto a través de la aplicación de la prueba estadística utilizando Alfa de Cronbach con 0.919.
Versión	Segunda
Sujetos de aplicación	Trabajadores de salud asistenciales que laboran en un establecimiento de salud de nivel I – 4, Trujillo.
Tipo de administración	Se administrará a través de una encuesta por medio del cuestionario para medir el clima organizacional
Duración	10 minutos
Normas de puntuación	Para medir la variable de clima organizacional, lo cual tiene 34 ítems, los cuales 28 miden se miden con la escala de Likert y 6 son de la escala Lie de sinceridad. Tiene 4 alternativas de respuesta: Nunca:1; A veces: 2; Frecuentemente: 3; Siempre: 4. Se evaluaron las 11 dimensiones: Comunicación, Conflicto y cooperación, Confort, Estructura, Identidad, Innovación, Liderazgo, Motivación, Recompensa, Remuneración, Toma de decisiones y fue necesario calificarlo en: Saludable: 85-112 puntos.

	Por mejorar: 56 – 84 puntos No saludable: 28 – 55 puntos.
--	--

ANEXO 4



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Usted ha sido invitado (a) a participar en el estudio titulado: "Comunicación Interna y Clima Organizacional en personal asistencial de un establecimiento de salud nivel I-4, Trujillo, 2023". Su participación es completamente voluntaria y antes de que tome su decisión debe leer cuidadosamente este formato, hacer todas las preguntas y solicitar las aclaraciones que considere necesarias para comprenderlo. El objetivo de la investigación para la cual estamos solicitando su colaboración es: Identificar la relación de la comunicación interna y el clima organizacional en el personal asistencial de un establecimiento de salud I-4 en Trujillo, 2023. Su aceptación y firma del presente formato, lo compromete a seguir las instrucciones que se les indican y llenar los instrumentos de medición proporcionado por la responsable del estudio.

Se espera que, con el conocimiento derivado de este estudio, beneficie a futuras investigaciones al permitir brindarles una mayor información. Además, para el desarrollo del conocimiento científico, toda información brindada es de carácter confidencial y no se dará a conocer con nombre propio a menos que así lo exija la ley, o un comité de ética.

En tal caso los resultados de la investigación se podrán publicar, pero sus datos no se presentan en forma identificable. Cualquier problema o duda que requiera atención inmediata, deberá ser informada al responsable del estudio, Sr(a) AVILA MENDEZ IVONNE KATHERYN

Declaro haber leído el presente formato de consentimiento y haber recibido respuesta satisfactoria a todas las preguntas que he formulado, antes de aceptar voluntariamente mi participación en el estudio.

ENCUESTADO

Firma: _____ Fecha: _____

INVESTIGADORA

Nombre: AVILA MENDEZ IVONNE KATHERYN

Firma: _____ Fecha: _____

ANEXO 5

FORMATOS DE JUICIOS DE EXPERTOS

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de la investigación "Comunicación Interna y Clima Organizacional en personal asistencial de un establecimiento de salud nivel I-4, Trujillo, 2023".

La evaluación del instrumento que mide la comunicación interna es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente.

Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Linarez Panta Rosmary		
Grado profesional:	Maestría <input type="checkbox"/>	Doctor <input type="checkbox"/>	
Área de formación académica:	Clinica <input checked="" type="checkbox"/>	Social <input type="checkbox"/>	
	Educativa <input type="checkbox"/>	Organizacional <input type="checkbox"/>	
Áreas de experiencia profesional:	Notariado		
Institución donde labora:	C.S.M.I El Milagro		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años <input checked="" type="checkbox"/>		
	Más de 5 años <input type="checkbox"/>		
Experiencia en Investigación Psicométrica: (Si corresponde)			

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Comunicación Interna
Autor(a):	Velarde, J. y Trinidad J. (2022) modificado por Avila, I. (2023)
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Personal asistencial de un establecimiento de salud nivel I-4.
Significación:	Para medir la variable Comunicación Interna se aplica un cuestionario con escala de Likert, el cual está conformado por 20 ítems y 05 alternativas de

	<p>Casi siempre: 4, Siempre: 5. Se considerarán tres dimensiones: Ascendente, Descendente, Horizontal y fue necesario calificarlo de manera global en:</p> <p>Baja: 20 - 46 Media: 47 - 73 Alta: 74 - 100</p> <p>Las dimensiones tienen la siguiente calificación:</p> <p>C. Ascendente: Baja: 8 - 18 pts Media: 19-29 pts Alta: 30-40 pts</p> <p>C. Descendente: Baja: 8 - 18 pts Media: 19-29 pts Alta: 30-40 pts</p> <p>C. Horizontal: Baja: 4 - 9 pts Media: 10-15 pts Alta: 16-20 pts</p>
--	--

4. Soporte teórico

Jaén, M. (2006) hace referencia: "La comunicación interna, es aquella que va dirigida hacia los clientes internos de la empresa (empleados) y que está formado por todos los mensajes (información) y que comparten los miembros de una misma organización".

Escala (ÁREA)	Subescala (dimensiones)	Definición
Comunicación interna	Ascendente	Facilita la comunicación entre el nivel inferior al superior según la jerarquía institucional.
	Descendente	Permite la comunicación de manera vertical de la máxima autoridad hacia el último nivel.
	Horizontal	Permite la comunicación entre los trabajadores y las áreas del mismo nivel jerárquico.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Comunicación Interna elaborado por Velarde, J. y Trinidad J. en el año 2022, modificado por Avila, I (2023). De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuados	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.

mediendo.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Comunicación ascendente
- Objetivos de la Dimensión: Identificar la comunicación ascendente en el personal asistencial del establecimiento de salud nivel I-4 de Trujillo, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Queja	1.- ¿Cuándo usted presenta una queja a su superior con respecto a la demora de una solicitud para atender las necesidades logísticas, la atención es de manera inmediata?	4	4	4	
	2.- ¿Cuándo usted presenta una queja sobre el registro de una tardanza errada o equivocada su jefe inmediato le soluciona el problema de manera inmediata?	4	4	4	
Permisos	3.- ¿Cuándo solicitas un permiso a tu jefe inmediato por alguna emergencia que se te presenta en el transcurso de tus labores, te otorgan el permiso de inmediato o te dificultan la salida?	4	4	4	
	4.- ¿Sientes que hay una preferencia cuando les otorgan más permisos a tus colegas que a tu persona?	4	4	4	
Toma de decisiones	5.- ¿Los directivos toman buenas decisiones en lo que concierne algún tipo de proyecto?	4	4	4	
	6.- ¿Los jefes toman en cuenta sugerencias u opiniones de los demás trabajadores al tomar alguna decisión que beneficie el progreso del establecimiento de salud?	4	4	4	
	7.- ¿Siente usted que los jefes tienen una	4	4	4	

	buena comunicación con los trabajadores?				
Compromiso	8.- ¿Sientes que tus compañeros de trabajo están comprometidos con sus labores diarias para la mejora del establecimiento de salud?	4	4	4	

• Segunda dimensión: Comunicación descendente

• Objetivos de la Dimensión: Identificar la comunicación descendente en el personal asistencial del establecimiento de salud nivel I-4 de Trujillo, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Planificación	9.- ¿Hay un buen trato laboral de parte de los jefes al encargale algún tipo de trabajo?	4	4	4	
	10.- ¿Los jefes de área te sobrecargan de trabajo más que a otros compañeros?	4	4	4	
Disposiciones	11.- ¿Los jefes disponen de una comunicación asertiva al momento de una reunión para ver el desempeño del área donde laboran?	4	4	4	
	12.- ¿Dispones de un centro de labor adecuado para el trabajo que realizan?	4	4	4	
Notificaciones	13.- ¿Tus jefes te notifican sobre las reuniones o asambleas dentro del establecimiento de salud?	4	4	4	
	14.- ¿Te llegan las notificaciones sobre algún evento por realizarse en el tiempo indicado o te enteras cuando ya paso dicho evento?	4	4	4	
	15.- ¿Los jefes de trabajo toman decisiones asertivas y adecuadas para el buen funcionamiento del área donde desempeñan su trabajo?	4	4	4	
	16.- ¿En las reuniones que se suscitan para	4	4	4	

poder debatir sobre próximos proyectos a beneficio del establecimiento de salud todos los jefes van con el mismo objetivo?				
--	--	--	--	--

- Tercera dimensión: Comunicación horizontal
- Objetivos de la Dimensión: Identificar la comunicación horizontal en el personal asistencial del establecimiento de salud nivel I-4 de Trujillo, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Reuniones de coordinación	17.- ¿Siente que tiene facultades y la capacidad para coordinar y/o resolver los problemas en su área de trabajo?	4	4	4	
	18.- ¿La dirección realiza reuniones de coordinación permanentemente con las demás áreas?	4	4	4	
Representación corporativa	19.- ¿Cuándo se realiza algún tipo de reunión general, los jefes toman en cuenta las opiniones de los demás?	4	4	4	
Integración institucional	20.- ¿Existe un ambiente de igualdad e integración entre los servicios asistenciales del establecimiento de salud?	4	4	4	


 Rosmary E. Elnores Pantoja
 LIC. EN NUTRICIÓN
 B.M.P. 4194

Firma del evaluador

DNI: 40728973

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de la investigación "Comunicación Interna y Clima Organizacional en personal asistencial de un establecimiento de salud nivel I-4, Trujillo, 2023".

La evaluación del instrumento que mide la comunicación interna es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente.

Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Luzmila Velásquez Carrasco		
Grado profesional:	Maestría	() Doctor	<input checked="" type="checkbox"/>
Área de formación académica:	Clinica	<input checked="" type="checkbox"/> Social	()
	Educativa	() Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	Obstetrico		
Institución donde labora:	P.S. San Juan		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años	()	
	Más de 5 años	<input checked="" type="checkbox"/>	
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

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Comunicación Interna
Autor(a):	Velarde, J. y Trinidad J. (2022)
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Personal asistencial de un establecimiento de salud nivel I-4.
Significación:	Para medir la variable Comunicación Interna se aplica un cuestionario con escala de Likert, el cual está conformado por 20 ítems y 05 alternativas de respuesta: Nunca: 1, Ocasionalmente: 2, A veces: 3,

	<p>Casi siempre: 4, Siempre: 5. Se considerarán tres dimensiones: Ascendente, Descendente, Horizontal y fue necesario calificarlo de manera global en:</p> <p>Baja: 20 - 46 Media: 47 - 73 Alta: 74 - 100</p> <p>Las dimensiones tienen la siguiente calificación:</p> <p>C. Ascendente: Baja: 8 - 18 pts Media: 19-29 pts Alta: 30-40 pts</p> <p>C. Descendente: Baja: 8 - 18 pts Media: 19-29 pts Alta: 30-40 pts</p> <p>C. Horizontal: Baja: 4 - 9 pts Media: 10-15 pts Alta: 16-20 pts</p>
--	--

4. Soporte teórico

Jaén, M. (2006) hace referencia: "La comunicación interna, es aquella que va dirigida hacia los clientes internos de la empresa (empleados) y que está formado por todos los mensajes (información) y que comparten los miembros de una misma organización".

Escala (ÁREA)	Subescala (dimensiones)	Definición
Comunicación interna	Ascendente	Facilita la comunicación entre el nivel inferior al superior según la jerarquía institucional.
	Descendente	Permite la comunicación de manera vertical de la máxima autoridad hacia el último nivel.
	Horizontal	Permite la comunicación entre los trabajadores y las áreas del mismo nivel jerárquico.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Comunicación Interna elaborado por Velarde, J. y Trinidad J. en el año 2022, modificado por Avila, I (2023). De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuados	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.

midiendo.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Comunicación ascendente
- Objetivos de la Dimensión: Identificar la comunicación ascendente en el personal asistencial del establecimiento de salud nivel I-4 de Trujillo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Queja	1.- ¿Cuándo usted presenta una queja a su superior con respecto a la demora de una solicitud para atender las necesidades logísticas, la atención es de manera inmediata?	4	4	4	
	2.- ¿Cuándo usted presenta una queja sobre el registro de una tardanza errada o equivocada su jefe inmediato le soluciona el problema de manera inmediata?	4	4	4	
Permisos	3.- ¿Cuándo solicitas un permiso a tu jefe inmediato por alguna emergencia que se te presenta en el transcurso de tus labores, te otorgan el permiso de inmediato o te dificultan la salida?	4	4	4	
	4.- ¿Sientes que hay una preferencia cuando les otorgan más permisos a tus colegas que a tu persona?	4	4	4	
Toma de decisiones	5.- ¿Los directivos toman buenas decisiones en lo que concierne algún tipo de proyecto?	4	4	4	
	6.- ¿Los jefes toman en cuenta sugerencias u opiniones de los demás trabajadores al tomar alguna decisión que beneficie el progreso del establecimiento de salud?	4	4	4	
	7.- ¿Siente usted que los jefes tienen una	4	4	4	

	buena comunicación con los trabajadores?				
Compromiso	8.- ¿Sientes que tus compañeros de trabajo están comprometidos con sus labores diarias para la mejora del establecimiento de salud?	4	4	4	

• Segunda dimensión: Comunicación descendente

• Objetivos de la Dimensión: Identificar la comunicación descendente en el personal asistencial del establecimiento de salud nivel I-4 de Trujillo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Planificación	9.- ¿Hay un buen trato laboral de parte de los jefes al encargale algún tipo de trabajo?	4	4	4	
	10.- ¿Los jefes de área te sobrecargan de trabajo más que a otros compañeros?	4	4	4	
Disposiciones	11.- ¿Los jefes disponen de una comunicación asertiva al momento de una reunión para ver el desempeño del área donde laboran?	4	4	4	
	12.- ¿Dispones de un centro de labor adecuado para el trabajo que realizan?	4	4	4	
Notificaciones	13.- ¿Tus jefes te notifican sobre las reuniones o asambleas dentro del establecimiento de salud?	4	4	4	
	14.- ¿Te llegan las notificaciones sobre algún evento por realizarse en el tiempo indicado o te enteras cuando ya paso dicho evento?	4	4	4	
	15.- ¿Los jefes de trabajo toman decisiones asertivas y adecuadas para el buen funcionamiento del área donde desempeñan su trabajo?	4	4	4	
	16.- ¿En las reuniones que se suscitan para	4	4	4	

poder debatir sobre próximos proyectos a beneficio del establecimiento de salud todos los jefes van con el mismo objetivo?				
--	--	--	--	--

- Tercera dimensión: Comunicación horizontal
- Objetivos de la Dimensión: Identificar la comunicación horizontal en el personal asistencial del establecimiento de salud nivel I-4 de Trujillo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Reuniones de coordinación	17.- ¿Siente que tiene facultades y la capacidad para coordinar y/o resolver los problemas en su área de trabajo?	4	4	4	
	18.- ¿La dirección realiza reuniones de coordinación permanentemente con las demás áreas?	4	4	4	
Representación corporativa	19.- ¿Cuándo se realiza algún tipo de reunión general, los jefes toman en cuenta las opiniones de los demás?	4	4	4	
Integración institucional	20.- ¿Existe un ambiente de igualdad e integración entre los servicios asistenciales del establecimiento de salud?	4	4	4	


 DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD ANEXO
 Red de Salud Pública de Trujillo
 Dr. Luzmila Veidasquez Carrasco
 JEFA SERVICIO DE OBSTETRICIA
 Firma del evaluador

DNI: 32784678

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de la investigación "Comunicación Interna y Clima Organizacional en personal asistencial de un establecimiento de salud nivel I-4, Trujillo, 2023".

La evaluación del instrumento que mide la comunicación interna es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente.

Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Estelita Ortega Koryn		
Grado profesional:	Maestría	<input checked="" type="checkbox"/> Doctor	()
Área de formación académica:	Clínica	<input checked="" type="checkbox"/> Social	()
	Educativa	() Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	Odontología		
Institución donde labora:	Dental Lima		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Más de 5 años	()	
Experiencia en Investigación Psicométrica:			

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Comunicación Interna
Autor(a):	Velarde, J. y Trinidad J. (2022) modificado por Avila, I. (2023)
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Personal asistencial de un establecimiento de salud

	<p>Casi siempre: 4, Siempre: 5. Se considerarán tres dimensiones: Ascendente, Descendente, Horizontal y fue necesario calificarlo de manera global en:</p> <p>Baja: 20 - 46 Media: 47 - 73 Alta: 74 - 100</p> <p>Las dimensiones tienen la siguiente calificación:</p> <p>C. Ascendente: Baja: 8 - 18 pts Media: 19-29 pts Alta: 30-40 pts</p> <p>C. Descendente: Baja: 8 - 18 pts Media: 19-29 pts Alta: 30-40 pts</p> <p>C. Horizontal: Baja: 4 - 9 pts Media: 10-15 pts Alta: 16-20 pts</p>
--	--

4. Soporte teórico

Jaén, M. (2006) hace referencia: "La comunicación interna, es aquella que va dirigida hacia los clientes internos de la empresa (empleados) y que está formado por todos los mensajes (información) y que comparten los miembros de una misma organización".

Escala (ÁREA)	Subescala (dimensiones)	Definición
Comunicación interna	Ascendente	Facilita la comunicación entre el nivel inferior al superior según la jerarquía institucional.
	Descendente	Permite la comunicación de manera vertical de la máxima autoridad hacia el último nivel.
	Horizontal	Permite la comunicación entre los trabajadores y las áreas del mismo nivel jerárquico.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Comunicación Interna elaborado por Velarde, J. y Trinidad J. en el año 2022, modificado por Avila, I (2023). De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuados	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.

midiendo.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Comunicación ascendente
- Objetivos de la Dimensión: Identificar la comunicación ascendente en el personal asistencial del establecimiento de salud nivel I-4 de Trujillo, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Queja	1.- ¿Cuándo usted presenta una queja a su superior con respecto a la demora de una solicitud para atender las necesidades logísticas, la atención es de manera inmediata?	4	4	4	
	2.- ¿Cuándo usted presenta una queja sobre el registro de una tardanza errada o equivocada su jefe inmediato le soluciona el problema de manera inmediata?	4	4	4	
Permisos	3.- ¿Cuándo solicitas un permiso a tu jefe inmediato por alguna emergencia que se te presenta en el transcurso de tus labores, te otorgan el permiso de inmediato o te dificultan la salida?	4	4	4	
	4.- ¿Sientes que hay una preferencia cuando les otorgan más permisos a tus colegas que a tu persona?	4	4	4	
Toma de decisiones	5.- ¿Los directivos toman buenas decisiones en lo que concierne algún tipo de proyecto?	4	4	4	
	6.- ¿Los jefes toman en cuenta sugerencias u opiniones de los demás trabajadores al tomar alguna decisión que beneficie el progreso del establecimiento de salud?	4	4	4	
	7.- ¿Siente usted que los jefes tienen una	4	4	4	

	buena comunicación con los trabajadores?				
Compromiso	8.- ¿Sientes que tus compañeros de trabajo están comprometidos con sus labores diarias para la mejora del establecimiento de salud?	4	4	4	

• Segunda dimensión: Comunicación descendente

• Objetivos de la Dimensión: Identificar la comunicación descendente en el personal asistencial del establecimiento de salud nivel I-4 de Trujillo, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Planificación	9.- ¿Hay un buen trato laboral de parte de los jefes al encárgale algún tipo de trabajo?	4	4	4	
	10.- ¿Los jefes de área te sobrecargan de trabajo más que a otros compañeros?	4	4	4	
Disposiciones	11.- ¿Los jefes disponen de una comunicación asertiva al momento de una reunión para ver el desempeño del área donde laboran?	4	4	4	
	12.- ¿Dispones de un centro de labor adecuado para el trabajo que realizan?	4	4	4	
Notificaciones	13.- ¿Tus jefes te notifican sobre las reuniones o asambleas dentro del establecimiento de salud?	4	4	4	
	14.- ¿Te llegan las notificaciones sobre algún evento por realizarse en el tiempo indicado o te enteras cuando ya paso dicho evento?	4	4	4	
	15.- ¿Los jefes de trabajo toman decisiones asertivas y adecuadas para el buen funcionamiento del área donde desempeñan su trabajo?	4	4	4	
	16.- ¿En las reuniones que se suscitan para				

	poder debatir sobre próximos proyectos a beneficio del establecimiento de salud todos los jefes van con el mismo objetivo?				
--	--	--	--	--	--

- Tercera dimensión: Comunicación horizontal
- Objetivos de la Dimensión: Identificar la comunicación horizontal en el personal asistencial del establecimiento de salud nivel I-4 de Trujillo, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Reuniones de coordinación	17.- ¿Siente que tiene facultades y la capacidad para coordinar y/o resolver los problemas en su área de trabajo?	4	4	4	
	18.- ¿La dirección realiza reuniones de coordinación permanentemente con las demás áreas?	4	4	4	
Representación corporativa	19.- ¿Cuándo se realiza algún tipo de reunión general, los jefes toman en cuenta las opiniones de los demás?	4	4	4	
Integración institucional	20.- ¿Existe un ambiente de igualdad e integración entre los servicios asistenciales del establecimiento de salud?	4	4	4	



 Estelita Ortega Karyn G.
 CIRUJANO DENTISTA
 C.O.P. 30459

Firma del evaluador

DNI: 44810211

ANEXO 6
RESULTADO DE TURNITIN

19 %

< Se están viendo fuentes estándar >

EN Ver fuentes en inglés

Coincidencias

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	8 %	>
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	6 %	>
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	1 %	>
4	repositorio.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	1 %	>
5	repositorio.unsch.edu.pe Fuente de Internet	1 %	>
6	1library.co Fuente de Internet	<1 %	>
7	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %	>
8	Elena Francés Tecles, R. Publicación	<1 %	>

Excluir citas Apagado
Excluir bibliografía Apagado

Excluir coincidencias Apagado

ANEXO 7
VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO

ALPHA DE CRONBACH DEL INSTRUMENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA

Alfa de Cronbach	N de elementos
,893	20

Reporte: SPSS v.27





















Como el valor Alfa de Cronbach es de 0,893 superior a 0,800, se corrobora que el instrumento para medir la Comunicación Interna es confiable.

ESTADÍSTICAS DE TOTAL DE ELEMENTO

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
I1	61,90	163,147	,212	,896
I2	62,45	142,366	,725	,880
I3	61,40	152,042	,561	,886
I4	61,30	180,537	,358	,914
I5	62,00	154,842	,605	,886
I6	61,95	147,418	,818	,879
I7	61,90	148,305	,849	,879
I8	61,65	158,029	,341	,893
I9	61,75	146,724	,822	,879
I10	62,10	162,726	,173	,899
I11	61,65	156,450	,433	,890
I12	61,35	164,450	,153	,898
I13	60,95	149,629	,587	,886
I14	61,30	151,905	,628	,885
I15	61,30	149,484	,724	,882
I16	62,00	149,474	,717	,882
I17	61,10	157,147	,510	,888
I18	61,75	148,303	,843	,879
I19	61,80	152,274	,685	,884
I20	62,45	149,524	,625	,884

Reporte: SPSS v.27

BASE DE DATOS DE LA PRUEBA PILOTO DE COMUNICACIÓN INTERNA

	 I1	 I2	 I3	 I4	 I5	 I6	 I7	 I8	 I9	 I10	 I11	 I12	 I13	 I14	 I15	 I16	 I17	 I18	 I19	 I20	var
1	4	5	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	5	
2	2	1	4	4	2	2	2	2	2	4	3	5	5	5	3	1	4	3	2	3	
3	3	3	4	2	2	3	3	5	3	3	4	3	5	3	3	3	3	3	3	1	
4	3	5	5	5	3	4	4	5	4	5	4	2	3	4	3	4	4	4	4	3	
5	2	1	4	4	2	1	2	2	3	3	5	3	3	2	4	3	3	3	2	1	
6	3	1	4	3	3	2	2	3	4	1	3	4	5	4	5	3	4	4	2	3	
7	4	3	4	2	3	5	4	5	5	1	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
8	2	3	2	3	3	3	3	2	3	1	3	4	5	3	3	3	3	3	3	1	
9	1	1	3	4	3	2	2	3	1	3	3	4	2	3	3	3	2	2	2	1	
10	3	5	3	4	5	4	4	3	3	3	5	5	5	3	5	3	5	5	4	4	
11	2	1	3	5	3	2	2	1	2	3	3	2	3	1	2	1	3	2	3	2	
12	2	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	
13	3	2	5	5	4	4	3	4	4	1	4	4	5	5	5	4	5	4	4	2	
14	4	1	3	3	2	3	3	3	3	3	2	1	3	4	3	2	3	2	3	3	
15	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	2	
16	2	3	4	5	2	3	3	2	3	3	3	3	5	4	4	3	5	3	3	2	
17	4	1	1	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	4	3	
18	4	4	5	5	3	3	5	3	5	5	4	4	5	5	5	3	5	4	3	2	
19	4	3	4	2	4	4	4	5	4	4	1	5	5	4	4	4	4	4	3	3	
20	5	1	1	5	1	1	1	5	1	1	1	5	1	3	1	1	5	1	1	1	

ALPHA DE CRONBACH DEL INSTRUMENTO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Alfa de Cronbach	N de elementos
,919	34

Reporte: SPSS v.27

Como el valor Alfa de Cronbach es de 0,919 superior a 0,800, se corrobora que el instrumento para medir el Clima Organización es confiable.

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
I1	87,40	205,726	,508	,916
I2	87,15	216,661	,049	,922
I3	87,65	198,766	,808	,912
I4	87,50	202,053	,585	,915
I5	87,60	205,411	,437	,917
I6	87,95	202,892	,449	,917
I7	87,70	202,537	,608	,915
I8	87,40	197,832	,628	,914
I9	87,30	209,379	,433	,917
I10	86,45	212,261	,289	,919
I11	87,30	201,379	,699	,914
I12	87,60	200,884	,698	,914
I13	86,60	206,989	,531	,916
I14	87,55	198,155	,748	,913
I15	86,50	214,053	,201	,920
I16	87,40	199,726	,628	,914
I17	87,30	206,326	,591	,915
I18	86,85	216,661	,089	,920
I19	87,25	205,145	,659	,915
I20	86,95	211,418	,312	,918
I21	88,10	209,042	,429	,917
I22	87,95	226,787	,634	,925
I23	86,30	216,326	,099	,920
I24	87,40	208,989	,453	,917
I25	86,85	196,661	,763	,912

I26	87,30	197,800	,796	,912
I27	87,65	195,187	,604	,915
I28	86,05	215,208	,135	,920
I29	87,10	199,253	,715	,913
I30	86,95	195,524	,727	,913
I31	86,45	207,629	,472	,917
I32	88,20	203,326	,502	,916
I33	87,05	209,208	,498	,917
I34	86,30	218,853	,043	,922

Reporte: SPSS v.27

ANEXO 8

DOCUMENTO DE AUTORIZACIÓN



"AÑO DE LA UNIDAD PAZ Y EL DESARROLLO"

CONSTANCIA

AUTORIZACION PARA LA PARA APLICACION DE PROYECTO DE INVESTIGACION

EL DIRECTOR EJECUTIVO DE LA RED DE SERVICIOS DE SALUD TRUJILLO Y LA JEFE DE LA UNIDAD DE DESARROLLO INNOVACION E INVESTIGACION QUE SUSCRIBEN:

HACEN CONSTAR

Qué; mediante hoja de tramite N° 18623-2023, la Lic. AVILA MENDEZ IVONNE KATHERYN con DNI N° 48666868; alumna de la Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad Cesar Vallejo; solicita autorización para aplicar proyecto de investigación titulado "COMUNICACION INTERNA Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN PERSONAL ASISTENCIAL DE UN ESTABLECIMIENTO DE SALUD NIVEL I-4, TRUJILLO, 2023"; En amparo de la Resolución Jefatural N° 4654-A-2023-UCV-VA-EPG-SL01/J. El Comité de Investigación de la Red Trujillo ha **APROBADO y AUTORIZADO** su ejecución en el CS El Milagro, de la jurisdicción de la Red de Salud Trujillo. Así mismo; solicita autorización para aplicar la **PRUEBA PILOTO** en el CS. Wichanza, en una población de 20 trabajadores asistenciales.

Se expide la presente constancia a solicitud de la interesada para fines académicos; con el compromiso de la Jefe del Centro de Salud; brindar las facilidades para aplicar la prueba piloto con las exigencias éticas y previo consentimiento informado.

LA PRESENTE CONSTANCIA NO ES VALIDA PARA TRAMITES JUDICIALES CONTRA EL ESTADO "

TRUJILLO, 20 DE NOVIEMBRE DEL 2023



REGION LA LIBERTAD
DIRECCION REGIONAL DE SALUD
UNIDAD DE TRUJILLO - ESTE
Dr. Gerardo Carlos Alderete Torres
DIRECTOR EJECUTIVO

REGION LA LIBERTAD
DIRECCION REGIONAL DE SALUD
UNIDAD DE TRUJILLO - ESTE
Mg. Betty Davalos Aravilla
JEFE UNIDAD DE DESARROLLO INNOVACION E INVESTIGACION

"Justicia por la Prosperidad"

Esquina de las Turquesas N° 390 y las Gemas N° 380 - Urb. Santa Inés, teléfonos: Telefax: 293955 (Administración)

Pag. Webh: www.utes6trujillo.com.pe