



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Comunicación organizacional y clima laboral en los trabajadores
del Centro de Salud Metropolitano - Abancay, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Cortez Taipe, Carmen Rosa (ORCID: 0000-0002-1904-6960)

ASESORA:

Mg. Alayo Canales, Cecilia Magali (ORCID: 0000-0003-3893-9868)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de los Servicios de la Salud

LIMA – PERÚ

2021



Dedicatoria:

Dedico este trabajo a Dios por iluminar mi camino y cuidar siempre de mí hoy más que nunca encontrándonos en este acontecer del COVID -19.

A mis hijos encantadores que son la razón de mi vida, de mi perseverancia de salir y conseguir: Sofía y Snahiders.

A mis padres: Mi señora madre Agustina y mi señor padre Eloy Esteban por su apoyo y a ti esposo mío Renan, quienes me apoyaron en todo momento dándome aliento a llegar a la meta.



Agradecimiento:

Quiero agradecer a la Universidad Cesar Vallejo y docentes por compartir sus conocimientos y paciencia; ya que es una oportunidad de seguir consolidando mi formación profesional.

A la Mg. Cecilia Magaly Alayo, por su paciencia, fue gratificante y marcaron en mi vida académica con sus enseñanzas.

En especial al Dr. Wilber Huamán, por su apoyo muy agradecida con su persona



Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria:.....	ii
Agradecimiento:.....	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA:.....	12
3.1. Tipo y diseño de Investigación	12
3.2. Variables y Operacionalización	12
3.3. Población (criterios de selección) muestra, muestreo, unidad de análisis.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos.....	17
3.6. Aspectos Éticos.....	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES	30
VII. RECOMENDACIONES:.....	31
VIII. PROPUESTA.....	32
REFERENCIAS	33
ANEXOS.....	39



Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de Comunicación Organizacional.....	14
Tabla 2. Operacionalización de la variable Clima laboral.....	14
Tabla 3. Disposición de los Servidores del Centro de Salud Metropolitano Abancay.....	16
Tabla 4: Nombre y Especialidad de mis validadores.....	16
Tabla 5. Análisis descriptivo de la variable Comunicación Organizacional en los servidores del Establecimiento de Salud Metropolitano de Abancay- 2020.....	18
Tabla 6. Análisis descriptivo de la variable Clima laboral en los servidores del Establecimiento de Salud Metropolitano de Abancay- 2020.....	19
Tabla 7. Prueba de normalidad con el test de Shapiro-Wilk para las variables y dimensiones que se usarán en la prueba de hipótesis.....	20
Tabla 8. Prueba de correlación de Pearson entre la comunicación organizacional y el clima laboral.....	21
Tabla 9. Prueba de correlación de Pearson entre la coordinación y el clima laboral.....	22
Tabla 10. Prueba de correlación de Spearman entre la información y el clima laboral.....	23
Tabla 11. Prueba de correlación de Pearson entre la contribución y el clima laboral.....	24
Tabla 12. Prueba de correlación de Spearman entre la confianza y el clima laboral.....	25



Índice de figuras

Ilustración 1: Diagrama de dispersión de la comunicación organizacional y el clima laboral.	21
Ilustración 2: Diagrama de dispersión de la coordinación y el clima laboral.	22
Ilustración 3: Diagrama de dispersión de la información y el clima laboral.....	23
Ilustración 4: Diagrama de dispersión de la contribución y el clima laboral.....	24
Ilustración 5: Diagrama de dispersión de la confianza y el clima laboral.....	25



RESUMEN

El objetivo del estudio es determinar la relación que existe entre la comunicación organizacional y clima laboral en los trabajadores del centro de salud metropolitano Abancay, 2020. investigación de enfoque cuantitativo, descriptivo, correlacional. la muestra constituida por 37 voluntarios asistenciales.

La recolección de datos se realizó en base a dos cuestionarios validados para cada variable mediante la técnica de encuesta. resultados: con una probabilidad de error del 0,0% y un valor $r=-,642$, existe relación inversa y moderada entre la comunicación organizacional y el clima laboral en los trabajadores del centro de salud metropolitano Abancay, 2020. además, se encontró relación inversa y moderada entre las dimensiones coordinación, ($r=-,642$), información ($r=-,418$), contribución ($r=-,565$) con el clima laboral, sin embargo, se encontró relación inversa y baja entre la dimensión confianza ($r=-,371$) y el clima laboral. conclusión:

Existe relación inversa y moderada entre la comunicación organizacional y clima laboral en los trabajadores del centro de salud metropolitano Abancay, 2020.

Palabras clave: Comunicación Organizacional, Clima Laboral, Salud.



ABSTRACT

The objective of the study is to determine the relationship that exists between organizational communication and work climate in the workers of the abancay metropolitan health center, 2020. research with a quantitative, descriptive, correlational approach. the sample constituted by 37 assistance volunteers.

Data collection was carried out on the basis of two validated questionnaires for each variable using the survey technique. results: with a probability of error of 0.0% and a value $r = -, 642$, there is an inverse and moderate relationship between organizational communication and the work environment in the workers of the abancay metropolitan health center, 2020. in addition, it was found inverse and moderate relationship between the dimension's coordination, ($r = -, 642$), information ($r = -, 418$), contribution ($r = -, 565$) with the work environment, however, an inverse and low relationship was found between the confidence dimension ($r = -, 371$) and the work environment. conclusion:

There is an inverse and moderate relationship between organizational communication and the work environment in the workers of the abancay metropolitan health center, 2020.

Keywords: Organizational Communication, Work Climate, Health.



I. INTRODUCCIÓN

Uno de los elementos más importantes que tiene el ser humano para su interrelación con sus semejantes es la comunicación, de la misma forma en el curso de la historia el ser humano ha desarrollado gracias a la comunicación, adecuando este al contexto y las particularidades que eran necesarios, de esta manera cada agrupamiento de personas, la formación de un grupo de personas, de un equipo de trabajo requiere de un adecuado modo de comunicación, de esta manera las organizaciones adecuaron la comunicación para que este pueda ayudar a la productividad de la organización y por ello al progreso de la misma, es así que con el paso del tiempo este tipo especial de comunicación se le conoció como la comunicación organizacional, entonces la Comunicación organizacional, es una forma de comunicación que se da entre los servidores de la organización, institución o empresa, pero más que eso también es un intercambio de cooperación y coordinación entre los trabajadores con el fin de llegar a un objetivo común, en ese entender se le denomina a la comunicación organizacional al envío y recepción que se da entre los trabajadores y que esta debe cumplir ciertos requisitos para que pueda cumplir con su función, entre ellas el que genere confianza y credibilidad entre sus trabajadores lo cual va generar un aumento en el compromiso de los trabajadores (Jiang & Linjuan, 2017).

Entonces de lo mencionado líneas arriba se desprende que la comunicación es esencial en toda organización y ello va a influir en el clima laboral, elemento necesario para que un grupo de trabajo pueda realizar sus actividades de una manera adecuada y oportuna, generando productos y servicios de calidad, en este sentido y a contraposición una inadecuada comunicación organizacional no va a ayudar a que exista un adecuado clima laboral y por tanto el trabajo y sus productos no serán los esperados, esta realidad se puede contextualizar a cualquier grupo u organización y si hablamos de un equipo de trabajo de salud con mayor motivo. Por ello la presente investigación gira alrededor de ambas variables puesto que la realidad actual que vive el Centro de Salud Metropolitano de Abancay es preocupante, la comunicación organizacional es deficiente y no se encuentra normada o protocolizada, esta deficiencia en la comunicación está generando dificultades en el tipo de comunicación ya que muchas veces la comunicación es



solo descendente es decir solo los lideres comunican pero no hay una respuesta de parte de los trabajadores de base lo cual genera que los lideres desconozcan el sentir o la opinión de los trabajadores, así mismo la comunicación entre los trabajadores no es asertiva y ello genera siempre conflictos entre los trabajadores, todo ello ha tenido un efecto negativo en el clima laboral, las deficiencias en la comunicación organizacional entre los diferentes niveles y sobre todo entre los trabajadores ha llegado a afectar el clima laboral, de esta manera tanto la comunicación organizacional como el clima laboral han llegado a afectar el servicio que otorga a los pacientes y usuarios de manera negativa, generando insatisfacción con el servicio, desconfianza con la atención y el tratamiento en los pacientes y usuarios, con una merma en la adherencia al tratamiento.

Entonces de continuar esta realidad en el Centro Metropolitano de salud de Abancay está afectando de manera negativa a la institución impidiendo que este otorgue un servicio de calidad a los usuarios y pacientes, asimismo no va lograr el objetivo principal que es la lucha contra las enfermedades y problemas de salud de la población, al final tendrá una consecuencia final que es el empeoramiento de la salud pública de la población, motivo por el cual se realiza esta investigación con el fin de identificar el nivel de comunicación organizacional y como este afecta en el clima laboral, para lo cual nuestro problema general será: ¿Cuál es la relación entre la comunicación organizacional y el clima laboral en los trabajadores del Centro de Salud Metropolitano Abancay- 2020?

La justificación al presente trabajo se fundamenta en que servirá como una fuente de modelo de futuras investigaciones relacionadas al tema, además validara instrumentos que puedan servir para ser utilizadas en otras investigaciones que puedan ahondar en el tema o ampliarlas en otros grupos ocupacionales o para hacer revisiones sistemáticas o de metadatos, de la misma manera y de manera fundamental el presente trabajo será de utilidad a la dirección del Centro de Salud estudiado, a la Microred, a la red de salud y la Diresa puesto podrá otorgarnos información valiosa sobre el clima laboral y comunicación organizacional al interior del centro de salud estudiado, con la determinación del nivel de ambas variables y las particularidades de los hallazgos en cada dimensión y variable, con este diagnóstico se podrá implementar estrategias y alternativas que puedan resolver



las deficiencias que se encuentre en los trabajadores de la institución estudiada, darle una solución real basado en el conocimiento científico en este sentido el resolver los problemas de comunicación organizacional y clima laboral de los trabajadores va beneficiar en primer lugar a los mismos trabajadores ya que ello va generar un mejora en la calidad de vida de estos profesionales de salud, y segundo lugar los beneficiados serán los pacientes y usuarios de los servicios de salud, puesto que la mejora del clima laboral y comunicación organizacional va tener un efecto benigno sobre la calidad de atención en los servicios de salud, con ello se va mejorar la atención de salud y las actividades de salud pública se van a cumplir mejorando la salud de la población asignada al centro de salud.

Asimismo se tiene los problemas específicos que son: ¿Cuál es la existencia del vínculo entre la coordinación y el clima laboral de los servidores del establecimiento de Salud Metropolitano Abancay – 2020?, ¿Cuál es la existencia del vínculo entre la información y el clima laboral de los servidores del establecimiento de salud metropolitano Abancay – 2020?, ¿Cuál es la existencia del vínculo entre la contribución y el clima laboral de los servidores del Establecimiento de Salud Metropolitano Abancay 2020?, ¿Cuál es la existencia del vínculo entre la confianza y el clima laboral de los servidores del establecimiento de salud metropolitano Abancay 2020?).

En cuanto al objetivo general del presente trabajo se ha tomado en consideración: Determinar la relación entre la comunicación organizacional y el clima laboral en los trabajadores del Centro de Salud Metropolitano Abancay 2020 y como objetivos específicos: determinar la relación entre la coordinación y el clima laboral en los trabajadores del Centro de Salud Metropolitano Abancay 2020, determinar la relación entre la información y el clima laboral en los trabajadores del Centro de Salud Metropolitano Abancay 2020, determinar la relación entre la contribución y el clima laboral en los trabajadores del Centro de Salud Metropolitano Abancay 2020, determinar la relación entre la confianza y el clima laboral en los trabajadores del Centro de Salud Metropolitano Abancay 2020. De esta manera teniendo los objetivos generales y específicos trabajaremos en base a la siguiente hipótesis: Existe relación significativa entre la comunicación organizacional y el clima laboral en los trabajadores del Centro de Salud Metropolitano Abancay- 2020.



II. MARCO TEÓRICO

Con respecto al tema de investigación entre los antecedentes nacionales se ha podido encontrar los siguientes autores abarcan el tema en estudio: donde Díaz (2016) con su investigación *sobre comunicación organizacional y el desempeño laboral, tiene como objetivo general* establecer el lazo del desempeño y su incidencia o relación con la comunicación dentro del servicio de estadística e informática, tomándose como muestra para ello a un total de 30 servidores de dicha área a los cuales se aplicó la encuesta respectiva, llegándose a la conclusión que coexiste un vínculo significativo y colateral con el desempeño laboral de los servidores en mención con la comunicación dentro de la organización.

De la misma manera Cabrera y col., Salas (2017), en su estudio sobre el *clima organizacional y satisfacción laboral, tiene como objetivo* establecer el vínculo de relación entre satisfacción laboral y clima organizacional en entidades del sector público en salud, dentro de ello utilizó un diseño no experimental, correlacional y transversal, tomando como muestra para dicho estudio una población de 420 entre profesionales, para lo cual se aplicó la encuesta respectiva, Llegándose a establecer una vez más que la relación de vínculo colateral entre el bienestar laboral y clima organizacional es significativamente colateral, por consiguiente esto conlleva a una relación positiva y por ende impartiendo una comunicación efectiva y por ende mayor responsabilidad.

Por su parte, Cusipuma (2018), en su trabajo sobre *clima laboral y estrés laboral*, en el estudio de investigación trato de establecer el vínculo que existe entre el estrés laboral respecto al clima laboral de servidores del Servicio de Salud. La muestra fue de 80 trabajadores, se tomaron los datos mediante encuesta. Los resultados mostraron que el 51% evidencia que la atmosfera laboral es medianamente positiva. Se puntualiza de que no existe vínculo entre el clima laboral y el estrés laboral, existe relación en ambas variables involucramiento y clima laboral, existe un estrecho vínculo entre comunicación y clima laboral, se relacionó también la supervisión con realización personal, y que las malas condiciones laborales favorecen el estrés laboral.



Es así que Vizcarra y col., (2015), en su trabajo de investigación sobre *clima laboral, burnout y perfil de personalidad*, para lo cual estableció que objetivo definir a la interrelación existente entre el clima laboral con el Síndrome de Burnout en el área neuroquirúrgica donde hay situaciones de estrés. La muestra fue intencional se evaluó a 30 profesionales con un nivel uniformizado de ambiente laboral, Scanning Neuropsicológico y el inventario del síndrome de Burnout. Las causantes pueden evidenciar que 80% no tiene síndrome de burnout, existe un clima regular (60%), clima laboral desfavorable (20%), la silueta de la personalidad es equilibrada en el 90%. Determinándose la comprobación de un vínculo entre clima laboral y burnout.

Luego en trabajo de investigación Orderique (2018), sobre *clima laboral y satisfacción laboral*, con el objetivo de medir el nivel entre el clima laboral y satisfacción en los servidores técnicos asistenciales. El estudio es cuantitativo, descriptivo, correlacional y transversal. Su resultado determino en la variable clima laboral influye de manera preponderante en la satisfacción laboral del personal.

Finalmente, se cuenta con el trabajo de Ríos (2018) en su *trabajo de investigación sobre clima laboral y desempeño laboral*, tiene como objetivo fue erigir el vínculo de existencia entre clima y desempeño laboral. El estudio fue correlacional, transversal y descriptivo, la muestra integrada por 79 trabajadores administrativos, se usó un cuestionario con 74 ítems en la escalera de Likert. Los resultados fueron. Determina si existe vínculo entre el clima y desempeño que realizan los servidores administrativos, además el involucrase establece una coordinación directa con el desempeño laboral, el involucramiento tiene correspondencia directa con el desempeño, igualmente existe conexión entre la superación y el desempeño y por último finalizando con propuesta podemos decir que la relación entre desempeño y comunicación es directa.

Con respecto al tema de investigación entre los antecedentes internacionales se ha podido encontrar los siguientes autores abarcan el tema en estudio:

En primer lugar Segredo, y col., (2017) en su trabajo sobre *comunicación organizacional y clima en las organizaciones en salud pública*, tiene el objetivo, la descripción de la comunicación para estudiar el clima organizacional, estudio de



análisis bibliográfico, resultados: se determinó cuatro tipos de dimensión en la comunicación mediante el cual se puede evaluar el comportamiento de la comunicación en el clima organizacional, las cuales son: aporte a la cultura, estímulo para el desarrollo, retroalimentación y modos de comunicación. Conclusión: el estudio del clima organizacional otorga valiosa información, la búsqueda e identificación de dimensiones en la comunicación organizacional es importante puesto que va lograr la validación de estos en el clima organizacional por un lado y por otro mide y otorga información acerca de las relaciones personales de sus trabajadores y la imagen que expone al público.

En este sentido Gómez y col., (2017) *En su trabajo sobre comunicación asertiva y clima laboral, tiene el objetivo de determinar el nivel de efectividad que tiene la comunicación de tipo asertiva en el clima laboral en escuelas de un estado venezolano, investigación descriptiva, no experimental, transeccional, siendo la población de estudio 168 voluntarios, con 153 profesores y 15 directores, con una muestra de 15 directores y 61 profesores escogidos aleatoriamente, como instrumento se usó un cuestionario mediante una encuesta. Resultados: se llegó a la conclusión de que hay una urgencia por mejorar las habilidades comunicacionales entre los docentes y directivos de estos centros educativos, por lo cual se debe adoptar estrategias para mejorar la comunicación asertiva mediante la capacitación.*

Finalmente (Sierra, 2015) en su trabajo sobre *clima laboral*, tesis de investigación descriptiva. Como población se obtuvo a 29 personas. Conceptualizo que en la parte administrativa es esplendido el clima laboral de los servidores asistenciales porque existe mayor empatía entre ellos. Se concluye que el clima laboral es favorable, los aspectos positivos son en la comunicación son la libertad para hablar y las sugerencias. Además, el respeto y la amabilidad potencian el clima laboral.

En relación a las variables tenemos a la comunicación organizacional donde tenemos como definición La comunicación organizacional, es aquella que la determina la organización de esta manera forma parte de su normatividad y su identidad, el fin de esta comunicación entre los directivos y los diferentes niveles de trabajadores y colaboradores debe ser fluida. (Castro, 2014). La comunicación



organizacional representa un concepto altamente complejo que no se puede estudiar utilizando un enfoque lineal (Tamayo, 2020). Flujo de información al interior de una red conformada por personas de una organización que se caracterizan por su interdependencia (Míguez & Costa, 2019). Es un proceso establecido por el cual una persona, o una unidad o departamento de una organización contacta con otro trabajador o unidad de la misma organización (Leon, 2006). Es la construcción y armado de sistemas de comunicación, y elementos para que puedan funcionar con efectividad en la red de comunicación de la organización, esta será capaz de funcionar no solo dentro de la organización, también podrá hacerlo con el exterior, basado a los objetivos, planes, misión y visión, y contenido filosófico de esta organización (Aponte & Montero, 2019)

Actualmente la comunicación organizacional se encuentra en una situación de cambio radical, generado por el avance tecnológico que cada vez más tiene un papel protagónico. El uso del mismo ha logrado el acceso y facilidad en la comunicación y procesos en la labor, pero en contraste también genera reflexión acerca de algunas nociones básicas de este avance como el nivel de información honesto, el grado de transparencia en los resultados y la influencia que esta pueda tener. También es importante la necesidad de capacitación permanente de los recursos humanos para posesionarse de los avances tecnológicos y su integración en la labor diaria (Rodríguez, V, & azquez, 2019)

Tipos de comunicación, son de dos tipos formal e informal esta comparte información, la transmiten y se reflejan entre los miembros de una organización, para generar conocimiento y experiencia que permitan la toma de decisiones adecuadas en el momento indicado. De la misma manera podríamos indicar que la comunicación en la organización disminuye la complejidad del sistema, generando entre el personal un panorama más claro y simple de la organización, dando a cada departamento una idea de las funciones y objetivos dentro de la organización, ello va hacer que se logre una acumulación de esfuerzos en un solo sentido entre unidades y departamentos independientes pero cohesionados por la comunicación entre los mismos y sus miembros (García & Torres, 2010). Comunicación formal: Comunicación formal, está determinado por la organización, se organiza de acuerdo al tipo o de la organización o institución y sus objetivos, tiene un protocolo



y normatividad, pueden ser de tres tipos según el nivel: comunicación descendente: son aquellas que se dan desde la gerencia o dirección, dirigido a la base de los trabajadores, son de tipo comunicación institucionales, normas, reglamentos, directivas, entre otros. comunicación ascendente: es la comunicación que se da desde el personal de base a la dirección o gerencia, pueden ser sugerencias, solicitudes, entre otros. Comunicación horizontal: este se produce entre los trabajadores del mismo nivel o jerarquía, es la comunicación que es útil para la coordinación, enlace y relación fluida entre el personal de un equipo de trabajo, entre unidades o departamentos para la adecuada integración en el funcionamiento de la organización. Comunicación diagonal: este está dado entre las unidades o departamentos de una organización por ejemplo recursos humanos con tesorería o almacén.

De la misma manera dentro de la comunicación formal esta puede ser, de tipo escrita, oral y visual. (Castro, 2014), Comunicación informal: Este se da de manera espontánea, donde la jerarquía no es importante, esta nace de las relaciones sociales entre los miembros de una misma organización producto de las relaciones de amistad, enemistad, amor y odio que se da entre los miembros. De esta manera este tipo de comunicación puede ser de beneficio o nocivo para la organización, de esta manera puede ser positivo cuando este genera unión entre el grupo humano de la organización o negativo cuando se genera rumores mal intencionados, chismes que distorsionan la realidad y el trabajo de la organización (Castro, 2014). (García & Torres, 2010)

Dimensiones de la Comunicación organizacional, son las siguientes: Dimensión coordinación: La comunicación debe ser coordinada para que el mensaje llegue de mejor manera y logre el efecto necesario, en este sentido los responsables de la organización, unidad o área tienen reuniones regulares con sus colaboradores con el fin de identificar y analizar el trabajo que están realizando con el fin de lograr el objetivo común de la organización (Ansedo, 2010). Dimensión Información: La información es un mensaje emitido por el emisor mediante una señal entendida por el receptor esta información se puede dar de varios modos, escrito, oral, visual, entre otros (Guzmán, 2012). Esta dimensión se caracteriza por su función de el intercambio de datos o códigos entre un receptor-emisor y un



emisor-receptor, con la finalidad de acordar o establecer una decisión común. (Ansedo, 2010). Dimensión Contribución: Hace referencia a la capacidad que tiene la comunicación en su dimensión contribución a lograr o conseguir la resolución de un diferendo un conflicto o buscar una solución a un problema presentado, con ello se ayudara al equipo humano a lograr alcanzar el objetivo de la organización (Ansedo, 2010). Dimensión Confianza: La comunicación cuando es fluida y transparente va generar confianza en los distintos niveles jerárquicos, sin embargo cuando la información no se da por no haber establecido una comunicación responsable entre los distintas niveles ello va generar desconfianza entre sus miembros por la falta de un adecuado flujo de información, entonces la adecuada comunicación va a aumentar la confianza de sus miembros mientras que una información no adecuada va generar desconfianza entre los miembros de una organización.

Entonces estamos ante una variable que es importante en toda organización puesto que sin la comunicación no funcionaría ningún elemento del engranaje de la organización, además de ello la comunicación es la base de la coordinación entre los diferentes niveles de una organización, es de utilidad en la interrelación al interior de la organización y es útil para desplegar una imagen al exterior de lo que representa la organización.

En relación a la variable Clima laboral: se puede tomar según el libro de la Dirección General de Salud de las Personas, (2012) Es la percepción que tiene un trabajador esta puede ser compartida por todos o no, con relación al trabajo, el medio donde se desenvuelve, el tipo de relaciones que existe entre todos los miembros de la organización, además de reglas que existe en la organización. Salazar y col., (2009) refiere que el clima laboral es un constituyente importante en la producción en el trabajo de una organización, la socialización de la cultura y del conocimiento, la colaboración en una organización representa una ventaja competitiva. Así también Segredo (2017) refiere es un complejo y abstracto fenómeno, de múltiples factores, que toma en cuenta la forma de dirección, el modelo y comportamiento de los trabajadores al interior de una organización, se sustenta en la actitud, experiencia y grado de conocimientos de sus integrantes. De la misma manera Clarke y col., (2015) indican que el clima laboral abarca un área



extensa, como los trabajadores, el ambiente de trabajo, las condiciones laborales y la influencia alrededor de donde el trabajador realiza sus labores, por otro lado, Silva, (1996) acota que se lo puede entender desde tres puntos de vista o tres elementos que pueden otorgar una definición al clima laboral, estos son: la Organización, los grupos y el individuo.

Finalmente, Clarke (2015) refiere que investigaciones han podido determinar que el trabajo excesivo de tipo cuantitativo o cualitativo, las labores ambiguas o que generen conflicto, generalmente lleva a una experiencia laboral nociva o negativa en el trabajador, mientras que la autonomía y autodirección concede al trabajador una influencia positiva en el trabajo, el fomento de relaciones de solidarias y de apoyo llega a ser una característica de un clima laboral productivo. El clima laboral se medirá en base a cuatro dimensiones los cuales a continuación se detallarán: Involucramiento laboral, cuando el trabajador se identifica con la institución u organización, identificándose con los valores de la organización y el objetivo de la misma, con el fin de alcanzar las metas que tienen, ello genera en el trabajador un desempeño con su labor de manera apropiada, con lo consiguiente de una mejora en el servicio que brinda o los servicios que otorga la institución u organización, este compromiso del trabajador será fundamental para el desarrollo de la organización (Palma, 2004).

Comunicación: Es la efectividad y eficiencia en la información basado en la claridad, rapidez, coherencia, objetividad y transparencia que afecta de manera positiva el engranaje al interior de la organización. La productividad de la organización se da de manera positiva cuando la comunicación es la adecuada, pero puede lograr a ser una barrera o impedimento cuando la comunicación no tiene un solo objetivo o esta apunta a varios lugares sobre todo si esta proviene de la dirección o gerencia (Palma, 2004). Esta debe ser abierto a todos los trabajadores, ello significa que la información no debe ser restringida por un lado y por otro que sea solo de nivel descendente sino horizontal, con esto todos los trabajadores podrán tener conciencia de los objetivos de la empresa, sus requerimientos y las metas logradas (Pilligua & Arteaga, 2019). Reconocimiento:

Perspectiva del laborante que la labor que lleva realizando, ayude a su desarrollo profesional y personal en el futuro, con el reconocimiento de la



organización sobre su evolución y crecimiento en su labor, con ello espera en el tiempo lograr ascender en los niveles jerárquicos o encontrar mejores oportunidades laborales (Palma, 2004). Condiciones laborales: Es el esfuerzo y las actividades que realiza la institución para otorgar al trabajador las condiciones propicias para que el trabajador pueda realizar su trabajo de manera apropiada y reciba una retribución acorde al esfuerzo y su nivel laboral, para ello la organización proporciona y suministra elementos de tipo económico, material y psicosocial que van a ser ineludibles para que puedan realizar su trabajo en condiciones óptimas (Palma, 2004) (Segredo, García, López, Cabrera, & Perdomo, 2015).

El indagar en el clima laboral en salud es importante, puesto que nos va dar información muy importante que de forma sistemática y científica vamos a conocer lo que los trabajadores de una organización opinan de su trabajo, las condiciones y el entorno de trabajo donde se desempeña, esto va permitir que se pueda construir y elaborar programas y proyectos que ayuden a mejorar los puntos negativos que se hayan identificado y que afectan el clima laboral. Este estudio relacionado al clima laboral es complejo desde la raíz del modo como la organización se mueve, del factor humano y el entorno que lo rodea. De esta manera las organizaciones y la patronal consideran a los recursos humanos su activo más valioso y buscan de manera constante métodos y modos de medir el clima laboral.

De esta manera el medir el clima laboral permite comprender y conocer lo que piensa el personal que trabaja sobre el estado actual como se encuentran las relaciones interpersonales al interior de la organización, de la misma manera podremos conocer su perspectiva en el futuro, con ello planificar y definir programas que puedan servir para realizar el seguimiento y evaluación del clima laboral. Los programas de intervención para generar una mejora en el clima laboral deben como primer paso una mensuración inicial del clima organizacional que será la línea de base inicial y un perfil objetivo que tendrán una fundamentación científica indudable esto servirá para luego valorar el impacto de un programa de intervención.

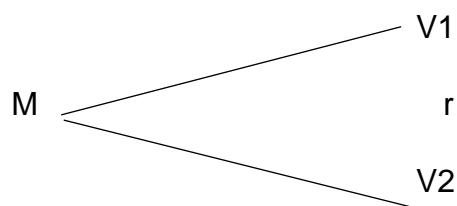


III. METODOLOGÍA:

3.1 Tipo y diseño de Investigación

La forma de estudio, es descriptivo-correlacional, es correlacional por considerar dos variables “comunicación y clima laboral”, es de corte transversal, ya que el recojo de información se obtuvo en una coyuntura especial.

Su estudio, no experimental porque se hizo sin manosear ninguna variable en estudio; se tomaron en cuenta las características de las variables dependiente e independiente y sus respectivas dimensiones en otras palabras, al inicio se caracterizaron ambas variables (comunicación organizacional y clima laboral), y luego se efectuaron las correlaciones de la casualidad para poder calcular que vinculo hay entre ambas variables.



Dónde:

M : Muestra

V1 : Comunicación Organizacional

V2 : Clima Laboral

r : Relación entre variables

3.2 Variables y Operacionalización

Para el presente proyecto de investigación se ha tomado en consideración ambas variables: Comunicación Organizacional que es la variable autónoma y Clima laboral que la variable auxiliar.



Variable 1: Comunicación Organizacional

Definición Conceptual

Definición Conceptual de Comunicación Organizacional: “Ansede (2010) determina que: “La comunicación organizacional es el enmarañado de documentaciones formados por símbolos verbales y signos no verbales que se traspasa diádicamente y de manera seriada internamente de un contexto de la compañía” (p.3).

Definición Operacional

En la variable Comunicación Organizacional, se tomaron en cuenta 4 dimensiones y 8 indicadores, para lo cual se empleó como mecanismo, una cedula de recojo de información.

La variable Comunicación Organizacional se medirá en 4 dimensiones:

1) Coordinación 2) Información 3) Contribución 4) Confianza.

Cuenta con 8 indicadores 1) Integración 2) Participación 3) Intercambio de información 4) Mensajes 5) Solución 6) Valores 7) Sugerencia 8) Veracidad.

Variable 2: Clima laboral

Definición Conceptual

Según Sánchez (2010) Se comprende como el equipo de atribuciones o propiedades relativamente permanentes de una atmósfera de responsabilidad patente que pueden ser observadas, percibidas o experimentadas por las personas que componen la empresa y que influyen sobre su interpretación” (p18).

Definición Operacional

En la variable Clima Laboral, se tomaron en cuenta 4 dimensiones y 8 indicadores, para lo cual se utilizó como instrumento, una ficha de recolección de datos. La variable Comunicación Organizacional se midió en 4 dimensiones:

1) Involucramiento laboral 2) Comunicación 3) Reconocimiento 4) Condiciones laborales.

Cuenta con 8 indicadores 1) Interés 2) Sentimiento de pertenencia 3) Actitudes de identificación 4) Entrega con las tareas asignadas 5) Naturalidad de comunicación 6) Información transmitida en los niveles de gestión 7) Implicación del personal 8) Conformidad de ser oír en los niveles de gestión 9) Capacidad de oír a los directivos 10) Valorar con respecto a la labor que se efectúa 11) Meritocracia 12) Compensaciones y recompensas 13) Calificar sobre la labor que se lleva a cabo en la Meritocracia Compensaciones y recompensas.

Tabla 1. Operacionalización de Comunicación Organizacional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel/Rango
Coordinación	Integración	1, 2, 3, 4		
	Participación			
Información	Intercambio de información	5,6,7,8	Ordinal	17-40 Bajo
	Mensajes		1 = Nunca	
Contribución	Solución	9.10.11.12	2 = Casi nunca	41-63 Medio
	valores		3 = A veces	
Confianza	Sugerencia	13,14,15,16	4 = Casi siempre	64-85 Alto
	Veracidad	,17	5 = Siempre	

Fuente: cuestionario de cultura organizacional de Kety Castillo López (2018)

Tabla 2. Operacionalización de la variable Clima laboral.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel/Rango
Involucramiento laboral	Interés			
	Sentimiento de pertenencia	1, 2, 3, 6,		
	Actitudes de identificación	15		
	Compromiso con las labores que se realiza			D1: 5 - 11 = Malo 12 - 18 = Regular 19 - 25 = Bueno
Comunicación	Fluidez de comunicación			D2
	Información transmitida en los niveles de gestión	4, 5, 10,		7 - 16 = Malo
	Participación del personal	12, 14, 24,		17 - 25 = Regular
	Oportunidad de ser escuchado en los niveles de gestión	30	Ordinal	26 - 35 = Bueno
Reconocimiento	Capacidad de escucha de los directivos		1 = Nunca	D3 7 - 16 = Malo
	Apreciación sobre el trabajo que se realiza	7, 16, 17,	2 = Casi nunca	17 - 25 = Regular
	Meritocracia	20, 22, 25,	3 = A veces	26 - 35 = Bueno
	Compensaciones y recompensas	27	4 = Casi siempre	D4 11 - 25 = Malo 26 - 40 = Regular 41 - 55 = Bueno
Condiciones laborales	Elementos materiales o elementos tangibles	8, 9, 11,	5 = Siempre	General 30 - 69 = Malo 70 - 110 = Regular
	Condiciones de provisión de servicios básicos	13, 18, 19,		111 - 150 =
	Gestión administrativa para provisión de servicios a los trabajadores	21, 23, 26,		Bueno

Fuente: Inventario de Clima Laboral (ICM - SIMAPRO)



Ficha técnica del instrumento para medir la comunicación organizacional

Nombre: cuestionario de comunicación organizacional

Autor (s): Kety Castillo López (2018)

Adaptado por: Sin adaptación

Lugar: Lima, Perú

Fecha: 2018

Objetivo: Medir el nivel de comunicación organizacional

Tiempo: 20 minutos

Margen de error: 0.05

Ficha técnica del instrumento para medir la variable clima laboral

Nombre: Inventario de Clima Laboral (ICM - SIMAPRO)

Autor (s): OIT (2008), Adaptado para este estudio

Adaptado por: Br. Zapata, Valdivieso

Lugar: Lima, Perú

Fecha: 2017

Objetivo: Medir el nivel de clima laboral

Tiempo: 15-20 minutos

Margen de error: 0.05

3.3 Población (criterios de selección) muestra, muestreo, unidad de análisis

Población

En mi presente trabajo de investigación se tomó como población al personal que trabajo en el Centro de Salud Metropolitano de Abancay, 2020, constituido por 48 trabajadores, el muestreo censal puesto que el número de voluntarios es mínimo se tomara a todos los que representan la población.

Criterios de inclusión. – En este aspecto se tomarán en consideración

-Personal nombrado CAS y terceros del Centro de Salud Metropolitano, Abancay 2020 que trabajo en el 2020.

Personal nombrado CAS y terceros del Centro de Salud Metropolitano, Abancay 2020 que trabajo en el 2020 y que firma el consentimiento informado.

Criterios de exclusión. – Se excluirá en el presente proyecto de investigación

Internos de Enfermería tanto técnicos como licenciados.

Personal profesional SERUM

Personal nombrado CAS y terceros del Centro de Salud Metropolitano, Abancay 2020 que trabajo en el 2020 y que no firma el consentimiento informado.

Tabla 3. Disposición de los Servidores del Centro de Salud Metropolitano Abancay.

DESCRIPCIÓN	TOTAL
Personal Nombrado	18
CAS	14
TERCEROS	5
TOTAL	37

Fuente: Elaboración propia

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

El estudiar estas variables del presente proyecto de investigación se utilizaron varios instrumentos o métodos de captación que se tuvo a disposición, los cuales debieron cumplir criterios de validez, confiabilidad y ser objetivos. Paso a detallar mis validadores:

Tabla 4: Nombre y Especialidad de mis validadores

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	JUICIO
María Verónica Casafranca Zambrano	Mag. en Gestión de los Servicios de la Salud	Aplicable
Lizbeth Ayma Benites	Mag. en Gestión de los Servicios de la Salud	Aplicable
Emilio Vega Gonzales	Mag. En Docencia e Investigación en Salud.	Aplicable

Fuente: Elaboración propia



3.5 Procedimientos

En este sentido se tomará en cuenta la técnica de observación, que tiene un procedimiento que nos permitirá analizar y relatar la realidad de forma directa con el objeto o fenómeno de ser estudiado; esto permitirá a tener una realidad de cómo se encuentra el Centro de Salud Metropolitano y como se puede establecer normas que ayuden a los trabajadores y esto en beneficio de los usuarios.

El instrumento a trabajar será aprobado por peritos de la Universidad Cesar Vallejo, a los que se le entregará toda la información para tal validación (matriz de operacionalización de variables, instrumento y fichas de validación).

3.6 Aspectos Éticos

El estudio fue realizado y conto con la fidelidad en la información y se cumplió con respetar los datos obtenidos en cada una de mis referencias tomadas como la norma APA, de acuerdo a las reglas determinadas por la Universidad Cesar Vallejo, con R.R. N° 0089-2019/UVC, Guía de trabajo de investigación para postgrado.

IV. RESULTADOS

En este capítulo se hace referencia a las tablas estadísticas descriptivas y análisis de contrastación de hipótesis de estadística.

Tabla 5. *Análisis descriptivo de la variable Comunicación Organizacional en los servidores del Establecimiento de Salud Metropolitano de Abancay- 2020.*

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Puntaje general					
Comunicación organizacional	37	38	64	50,51	6,530
Puntaje por dimensiones					
Coordinación	37	10	19	14,92	2,178
Información	37	7	13	11,22	1,475
Contribución	37	10	22	15,19	2,459
Confianza	37	6	12	9,19	1,578

Fuente: Cuestionario de Comunicación Organizacional.

Interpretación:

En la tabla 5 se observa que la Comunicación Organizacional en los servidores del Establecimiento Metropolitano de Abancay tiene un puntaje promedio de $50,51 \pm 6,530$, de un valor máximo posible de 85 puntos. La dimensión que más contribuye en el puntaje total corresponde a la contribución con $15,19 \pm 2,459$, la cual, junto a la coordinación, presentan el mayor número de ítems del cuestionario.

Tabla 6. *Análisis descriptivo de la variable Clima laboral en los servidores del Establecimiento de Salud Metropolitano de Abancay- 2020.*

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Puntaje general					
Clima laboral	37	75	98	86,24	5,209
Puntaje por dimensiones					
Involucramiento laboral	37	10	17	14,35	1,438
Comunicación	37	16	25	20,08	2,033
Reconocimiento	37	16	25	18,78	1,858
Condiciones laborales	37	25	40	33,03	3,131

Fuente: Cuestionario de Clima laboral.

Interpretación:

En la tabla 6 se observa que el clima laboral en los servidores del Establecimiento de Salud Metropolitano de Abancay tiene un puntaje promedio de $86,24 \pm 5,209$ de un valor máximo posible de 150 puntos. La dimensión que más contribuye con el puntaje total son las condiciones laborales con $33,03 \pm 3,131$, las cuales también tienen el mayor número de ítems.



Tabla 7. Prueba de normalidad con el test de Shapiro-Wilk para las variables y dimensiones que se usarán en la prueba de hipótesis.

	Estadístico	gl	Sig.	Normalidad
Comunicación organizacional	0,914	37	0,914	Si
Coordinación	0,948	37	0,081	Si
Información	0,904	37	0,004	No
Contribución	0,961	37	0,221	Si
Confianza	0,926	37	0,017	No
Clima laboral	0,966	37	0,315	Si

Nota: Señala que esta distribución no es normal

De acuerdo a lo observado en la tabla 7 se puede apreciar los puntajes de la comunicación organizacional y el clima laboral, y también las dimensiones coordinación y contribución presentaron una distribución normal. Por ello, para los emparejamientos de la hipótesis general y las hipótesis específicas de las dimensiones mencionadas, se usó una prueba paramétrica, el coeficiente de correlación de Pearson. En el caso de las otras dimensiones, información y confianza, al no tener distribución normal, se usó un examen no paramétrico, el coeficiente de correlación de Spearman.

Prueba de hipótesis general

H0: No existe vínculo significativo entre la comunicación organizacional y el clima laboral en los servidores del Establecimiento de Salud Metropolitano Abancay-2020.

HG: Existe vínculo significativo entre la comunicación organizacional y el clima laboral en los servidores del Establecimiento de Salud Metropolitano Abancay-2020.

Prueba estadística: Coeficiente de correlación de Pearson.

Nivel de significancia (α): 0,05.

Tabla 8. Prueba de correlación de Pearson entre la comunicación organizacional y el clima laboral.

	Clima laboral		
	N	Coeficiente de correlación (r)	P
Comunicación organizacional	37	-0,619	0,000

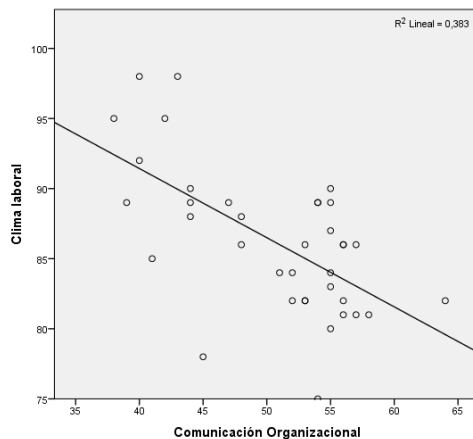


Ilustración 1: Diagrama de dispersión de la comunicación organizacional y el clima laboral.

Interpretación:

De acuerdo con la significancia obtenida en la tabla 8 se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula, y declara que existe vínculo significativo entre la comunicación organizacional y el clima laboral en los servidores del Establecimiento de Salud Metropolitano Abancay- 2020. Además, según el valor del coeficiente de correlación de Pearson, se puede declarar que existe una correlación inversa, moderada y significativa entre la comunicación organizacional y el clima laboral.

Prueba de hipótesis específica 1

H0: No existe vínculo significativo entre la coordinación y el clima laboral en los servidores del Establecimiento de Salud Metropolitano Abancay- 2020.

H1: Existe vínculo significativo entre la coordinación y el clima laboral en los servidores del Establecimiento de Salud Metropolitano Abancay- 2020.

Prueba estadística: Coeficiente de correlación de Pearson.

Nivel de significancia (α): 0,05.

Tabla 9. Prueba de correlación de Pearson entre la coordinación y el clima laboral.

	N	Clima laboral Coeficiente de correlación (r)	P
Coordinación	37	-0,642	0,000

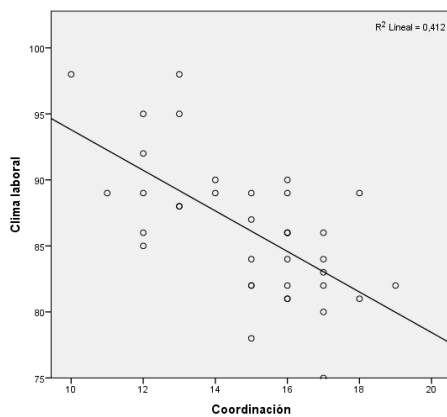


Ilustración 2: Diagrama de dispersión de la coordinación y el clima laboral.

Interpretación:

De acuerdo con la significancia obtenida en la tabla 9 se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula, y afirmar que existe vínculo significativo entre la coordinación y el clima laboral en los servidores del Establecimiento de Salud Metropolitano Abancay- 2020. Además, según la estimación del coeficiente de correlación de Pearson, se puede afirmar que existe una correlación inversa, moderada y significativa entre la coordinación y el clima laboral.

Prueba de hipótesis específica 2

H0: No existe relación significativa entre la información y el clima laboral servidores del Establecimiento de Salud Metropolitano Abancay- 2020.

H1: Existe relación significativa entre la información y el clima laboral en los servidores del Establecimiento de Salud Metropolitano Abancay- 2020.

Prueba estadística: Coeficiente de correlación de Spearman.

Nivel de significancia (α): 0,05.

Tabla 10. Prueba de correlación de Spearman entre la información y el clima laboral.

	N	Clima laboral	
		Coeficiente de correlación (ρ)	p
Información	37	-0,418	0,010

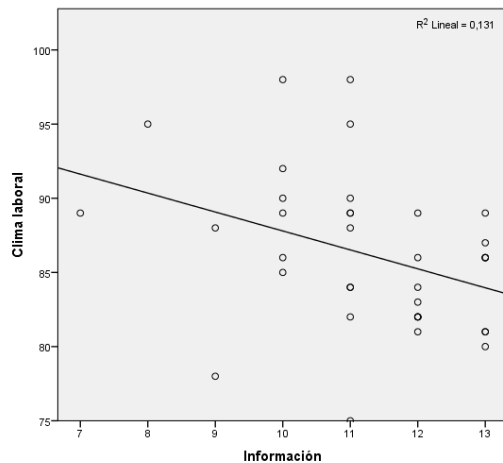


Ilustración 3: Diagrama de dispersión de la información y el clima laboral.

Interpretación:

De acuerdo con la significancia obtenida en la tabla 10 se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula, y afirmar que existe relación significativa entre la información y el clima laboral en los servidores del Establecimiento de Salud Metropolitano Abancay- 2020. Además, según el valor del coeficiente de correlación de Pearson, se puede afirmar que existe una correlación inversa, moderada y significativa entre la información y el clima laboral.

Prueba de hipótesis específica 3

H0: No existe relación significativa entre la contribución y el clima laboral servidores del Establecimiento de Salud Metropolitano Abancay- 2020.

H3: Existe relación significativa entre la contribución y el clima laboral servidores del Establecimiento de Salud Metropolitano Abancay- 2020.

Prueba estadística: Coeficiente de correlación de Pearson.

Nivel de significancia (α): 0,05.

Tabla 11. Prueba de correlación de Pearson entre la contribución y el clima laboral

	N	Clima laboral Coeficiente de correlación (r)	p
Contribución	37	-0,565	0,000

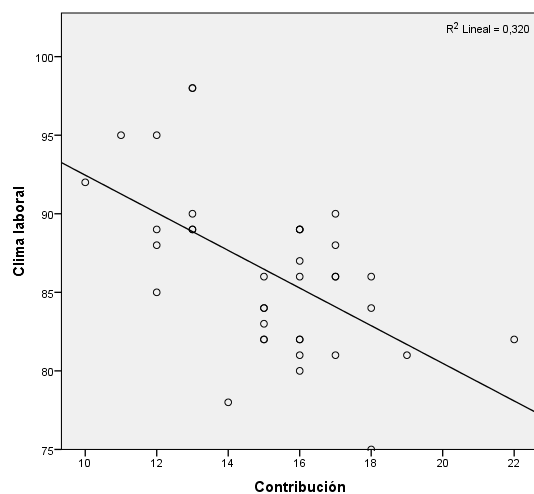


Ilustración 4: Diagrama de dispersión de la contribución y el clima laboral.

Interpretación:

De acuerdo con la significancia obtenida en la tabla 11 se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula, y afirmar que existe relación significativa entre la contribución y el clima laboral servidores del Establecimiento de Salud Metropolitano Abancay- 2020. Además, según el valor del coeficiente de correlación de Pearson, se puede afirmar que existe una correlación inversa, moderada y significativa entre la contribución y el clima laboral.

Prueba de hipótesis específica 4

H0: No existe relación significativa entre la confianza y el clima laboral en los servidores del Establecimiento de Salud Metropolitano Abancay- 2020.

H4: Existe relación significativa entre la confianza y el clima laboral en los servidores del Establecimiento de Salud Metropolitano Abancay- 2020.

Prueba estadística: Coeficiente de correlación de Spearman.

Nivel de significancia (α): 0,05.

Tabla 12. Prueba de correlación de Spearman entre la confianza y el clima laboral.

	Clima laboral		
	N	Coeficiente de correlación (ρ)	P
Confianza	37	-0,371	0,024

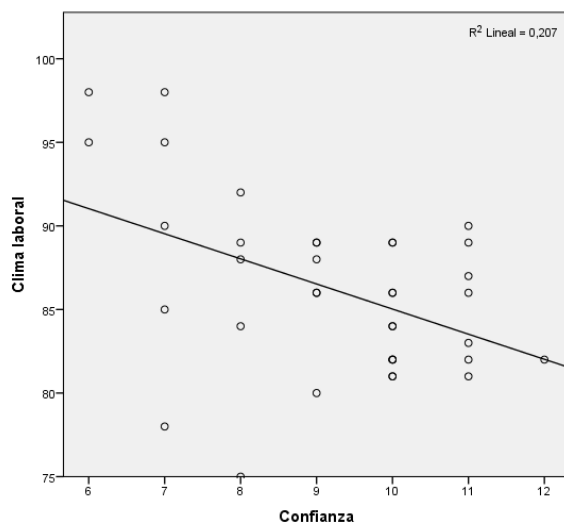


Ilustración 5: Diagrama de dispersión de la confianza y el clima laboral

Interpretación:

De acuerdo con la significancia obtenida en la tabla 12 se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula, y afirmar que existe relación significativa entre la confianza y el clima laboral en los servidores del Establecimiento de Salud Metropolitano Abancay- 2020. Además, según la estimación del coeficiente de correlación de Pearson, se puede afirmar que existe una correlación inversa, moderada y significativa entre la confianza y el clima laboral.

V. DISCUSIÓN

La presente investigación tiene por objetivo relacionar la comunicación y el clima laboral en un Centro de Salud que se ubica en la ciudad de Abancay, región



Apurímac realizado durante el año 2020, de la misma manera vamos a buscar el grado de relación que existe y si esta es positiva o negativa, además de ello vamos a verificar la relación entre los indicadores de la comunicación con el clima laboral, además del grado de significancia que existe entre los indicadores y la variable clima laboral.

De la misma manera los resultados que podrán responder la hipótesis general y específicas cumplieron con el protocolo y los estándares necesarios que indica el método científico para este tipo de investigaciones, estas fueron probadas mediante la prueba de alfa de Crombach cuyo resultado es confiable, además de ello se realizó la prueba de normalidad mediante el test de Shapiro-Wilk que es el indicado para muestra menores de 50 personas cuyo valor para comunicación organizacional es de ,914 y para clima laboral ,315 valores que son mayores a 0,05 por lo que estas tienen una distribución normal y se lo evaluará mediante la prueba de Pearson, sin embargo las dimensiones información y confianza tienen valores de ,081 y ,017 cuyo valor es menor a 0,05 por lo que en el caso de estas dimensiones se realizara mediante la prueba de Spearman ya que estas no tienen distribución normal.

En relación a la comunicación organizacional Castro (2014) indica que representa un concepto altamente complejo que no se puede estudiar utilizando un enfoque lineal, así Tamayo (2020) Míguez (2019) Aponte (2019) & León (2006) indican que es una red propia de la organización que se caracterizan por su interdependencia estableciendo nexos entre los trabajadores a diferentes niveles tanto al interior como al exterior de la organización basado en relación a sus objetivos y su misión y visión. Entonces la comunicación se erige como un elemento central de la organización para interrelacionar a todos los integrantes de una organización, esto va servir también para generar nexos de relación entre sus individuos, de esta manera la comunicación va ser fundamental para todos. Por otro lado el clima laboral se erige con un ambiente donde la interrelación de los trabajadores y lo que le rodea va generar el clima laboral de esta manera Salazar (2009) indica que el Clima Laboral es un constituyente importante en la producción en el trabajo de una organización, la socialización de la cultura y del conocimiento, la colaboración en una organización representa una ventaja competitiva, siendo

para Segredo (2017) un complejo y abstracto fenómeno, de múltiples factores, que toma en cuenta la forma de dirección, el modelo y comportamiento de los trabajadores al interior de una organización, se sustenta en la actitud, experiencia y grado de conocimientos de sus integrantes, de esta manera Clarke (2015) menciona el clima laboral abarca un área extensa, como los trabajadores, el ambiente de trabajo, las condiciones laborales y la influencia alrededor de donde el trabajador realiza sus labores, así también indica que el trabajo excesivo es perjudicial para el clima laboral, entonces el clima es un ambiente formado por los trabajadores y el trabajo y que el punto de interrelación es la comunicación organizacional de esta manera se puede inferir que la comunicación tiene una influencia sobre el clima laboral, en la cual cuanto más transparente abierta, coherente y fluida sea el clima será mejor, este resultado coincide con la encontrado por Mezzich (2016) donde encuentra una correlación inversa, en contraste.

Rios (2018) encuentra relación entre comunicación y desempeño, estos resultados contrarios por sus resultados pueden ser también concatenados por la revisión bibliográfica donde Tamayo (2020) Míguez (2019) Aponte (2019) & León (2006) Salazar (2009). Segredo (2017) Clarke (2015) indican que la comunicación organizacional tiene una influencia en el grupo humano en este caso en una organización lo cual es de beneficio para mejorar el clima organizacional, por tanto, la explicación podría ser que la comunicación en el centro de salud no es adecuada y ello genera que no sea tomada en cuenta por parte de los servidores.

En cuanto a la hipótesis específica 1 se encontró que existe relación inversa y significativa moderada entre el entre la coordinación y el clima laboral en los servidores del Establecimiento de Salud Metropolitano Abancay- 2020, debido a que se encontró un valor $r = -0,642$ y el p valor es 0.000 es decir menor al $\alpha = 0.05$, por lo tanto, se deniega la hipótesis nula y se admite la alterna, por lo que a mayor coordinación y menor es el clima laboral, Ándese (2010) indica que la comunicación debe ser coordinada para que el mensaje llegue de mejor manera y logre el efecto necesario, en este sentido los responsables de la organización, unidad o área tienen reuniones regulares con sus colaboradores con el fin de identificar y analizar el trabajo que están realizando con el fin de lograr el objetivo común de la organización, esta teoría contradice lo hallado por la presente



investigación, será la falta de coordinación en la comunicación lo cual ha generado este tipo de respuesta? O es que en realidad la coordinación no es importante en los trabajadores del centro de salud metropolitano, en este sentido una nueva investigación en el mismo centro de salud podrá reafirmar o denegar los resultados hallados.

En cuanto a la hipótesis específica 2 se encontró que existe relación inversa y significativa moderada entre el entre la información y el clima laboral en los servidores del Establecimiento de Salud Metropolitano Abancay- 2020, debido a que se encontró un valor $r = -0,418$ y el p valor es 0.010 es decir menor al $\alpha = 0.05$, por lo tanto, se deniega la hipótesis nula y se admite la alterna, por lo que a mayor coordinación y menor es el clima laboral, Guzmán (2012) menciona que la información es un mensaje emitido por el emisor mediante una señal entendida por el receptor esta información se puede dar de varios modos, escrito, oral, visual, entre otros, Ándese (2010) se caracteriza por su función de el intercambio de datos o códigos entre un receptor-emisor y un emisor-receptor, con la finalidad de acordar o establecer una decisión común, ambos autores colisionan con lo hallado en la presente investigación, además la información es el indicador más importante de la comunicación organizacional por lo que hallar este resultado contradice la teoría relacionado a la comunicación corporativa, de esta manera Tamayo (2020) Míguez (2019) Aponte (2019) & León (2006) Salazar (2009) Segredo (2017) Clarke (2015) indica que la comunicación si influye de manera positiva en el clima laboral.

En cuanto a la hipótesis específica 3 se encontró que existe relación inversa y significativa moderada entre el entre la contribución y el clima laboral en los servidores del Establecimiento de Salud Metropolitano Abancay- 2020, debido a que se encontró un valor $r = -0,565$ y el p valor es 0.000 es decir menor al $\alpha = 0.05$, por lo tanto, se deniega la hipótesis nula y se admite la alterna, por lo que a mayor contribución menor es el clima laboral, Ándese (2010) indica que la contribución hace referencia a la capacidad que tiene la comunicación en su dimensión contribución a lograr o conseguir la resolución de un diferendo un conflicto o buscar una solución a un problema presentado, con ello se ayudara al equipo humano a lograr alcanzar el objetivo de la organización, según lo hallado podríamos inferir que en los servidores siendo fieles a lo encontrado tienen la noción de que la



contribución y sobre todo la comunicación no ayuda a resolver los problemas, mas todo lo contrario afecta y genera diferendos y crisis entre los trabajadores.

En cuanto a la hipótesis específica 4 se encontró que existe relación inversa y significativa baja entre el entre la confianza y el clima laboral en los servidores del Establecimiento de Salud Metropolitano Abancay- 2020, debido a que se encontró un valor $r = -0,371$ y el p valor es 0.024 es decir menor al $\alpha = 0.05$, por lo tanto, se deniega la hipótesis nula y se admite la alterna, por lo que a mayor confianza menor es el clima laboral, Ándese (2010) indica que cuando la comunicación es fluida y transparente va generar confianza en los distintos niveles jerárquicos, sin embargo cuando la información no se da por no haber establecido una comunicación responsable entre los distintas niveles ello va generar desconfianza entre sus miembros por la falta de un adecuado flujo de información, entonces la adecuada comunicación va aumentar la confianza de sus miembros mientras que una información no adecuada va generar desconfianza entre los miembros de una organización, según lo hallado en la presente investigación el personal de salud considera la comunicación en su dimensión confianza como una dimensión que genera el efecto contrario entre los trabajadores del centro de salud.

De esta manera se puede encontrar que en el centro de salud Metropolitano la comunicación tiene un efecto contrario en el clima laboral, a contracorriente de lo hallado en algunas investigaciones que se tiene como antecedente y lo que considera la revisión bibliográfica que indica que la influencia debe ser positiva.

VI. CONCLUSIONES

Primero: De acuerdo al objetivo general, se concluye que con una probabilidad de error del 0,0% existe una relación entre la comunicación organizacional y el clima laboral en los servidores del establecimiento de salud metropolitano Abancay- 2020. Con un valor $r = -,619$, el cual nos indica que esta relación es de tipo negativa y moderada.

Segundo: De acuerdo al objetivo específico 1, se concluye que con una probabilidad de error del 0,0% existe una relación entre la coordinación y el clima laboral en los servidores del establecimiento de salud metropolitano Abancay-2020, con un valor $r = -,642$, el cual nos indica que esta relación es de tipo negativa y moderada.

Tercero: De acuerdo al objetivo específico 2, se concluye que con una probabilidad de error del 1,0% existe una relación entre la información y el clima laboral en los servidores del establecimiento de salud metropolitano Abancay-2020, con un valor $r = -,418$, el cual nos indica que esta relación es de tipo negativa y moderada.

Cuarto: De acuerdo al objetivo específico 3, se concluye que con una probabilidad de error del 0,0% existe una relación entre la contribución y el clima laboral en los servidores del establecimiento de salud metropolitano Abancay-2020, con un valor $r = -,565$ el cual nos indica que esta relación es de tipo negativa y moderada.

Quinto: De acuerdo al objetivo específico 4, se concluye que con una probabilidad de error del 2,4% existe una relación entre la comunicación organizacional y el clima laboral en los servidores del establecimiento de salud metropolitano Abancay- 2020, con un valor $r = -,371$, el cual nos indica que esta relación es de tipo negativa y baja.



VI. RECOMENDACIONES:

Primero: Establecer equipos de trabajo que puedan mejorar y sensibilizar sobre el real sentido de la comunicación y los beneficios que ellos conllevan con el fin de que los trabajadores puedan sensibilizarse en el sentido de que la comunicación es esencial para un buen clima laboral.

Segundo: Establecer estrategia para mejorar el clima laboral basado en la comunicación asertiva entre los colaboradores y entre los colaboradores y el usuario y los pacientes.

Tercero: Brindar una mayor motivación, con jefes empáticos, comunicativos, proactivos, que influyan de forma positiva. Se debe establecer Políticas de promoción y ascenso laboral sobre todo en el personal que cumple y se caracteriza por su trabajo responsable y autentico.

Cuarto: Mejorar las relaciones entre el personal, mediante la inclusión de todos los trabajadores en todas las actividades laborales y no laborales con el fin de mejorar el clima laboral.



PROPUESTA

- Establecer incentivos permanentes de tipo administrativos, para que los trabajadores se sientan reconocidos en su trabajo y pongan lo mejor de sí.
- Propugnar reuniones de confraternidad lo que permita a los trabajadores afianzar vínculos de trabajo a fin de potenciar la tensión del Establecimiento de Salud.
- Que existan políticas nacionales, regionales y locales, orientadas a fortalecer las capacidades de liderazgo de los trabajadores de salud.



REFERENCIAS

- "El estudio clima laboral en cuatro unidades críticas de un hospital, en Madrid. Enfermería. (2010). Revista de Enfermería intensiva, 142.
- Alva, J. (2014). Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú agropecuaria S.A del distrito de Trujillo [Tesis de Licenciatura, Universidad Antenor Orrego]. Repositorio institucional.
- Alvarado, C. (2014). "Relacion entre clima organizacional y cultura de seguridad del paciente en el personal de salud del Centro. Lima: UNSM.
- Ansede, P. (Mayo de 2010). La Comunicación en las organizaciones en la sociedad del conocimiento. Obtenido de <http://www.xente.mundo-r.com/ansede/comunica.pdf>
- Aponte, B., & Montero, J. (2019). Referentes teóricos acerca de la comunicación organizacional en entidades de formación deportiva. Revista Didasc@lia, 10(04). Obtenido de <http://eds.a.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=27c845a7-00e4-4085-8ec9-c61d6d7c96f3%40sessionmgr4007>
- Arias, E. (2010). Procedimiento para el análisis de gestión administrativa. Venezuela: Universidad del Oriente. Anzoátegui.
- Baguer. (2012). "Clima laboral. Conciliación del trabajo con la vida familiar". Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos S.A.
- Baltazar, D. y. (2014). Clima laboral y dimensiones de la personalidad en colaboradores de una empresa de servicios en el norte del Perú. (Tesis de pregrado). Chiclayo, Perú. : Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Bravo Dávila, M. E., & Espinoza Barreto, M. A. (2016). La comunicación organizacional y su relación con el clima laboral de los colaboradores de la gerencia regional de salud. <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/5327>
- Bueno o., R. J. (2015). "Evaluación e impacto del uso de las tecnologías de la información y comunicación para la gestión clínica y seguimiento compartido y consensuado de las úlceras por presión". Rev. Geriatr. Gerontol.



- Cabrera Jiménez, D. I. A. (2016). El clima laboral y la motivación laboral en el Hospital Regional de Maynas en el año 2017. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/38133>
- Calcina, M. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo. (Tesis de maestría). Lima, Perú: UNMSM.
- Castro, A. (2014). La comunicación organizacional: Técnicas y estrategias. Barranquilla: Editorial Universidad del Norte.
- Chiang, M. (2010). "Relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral". Madrid, España: S. L.
- Chiavenato, I. (2011). "Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones" Tesis de Maestría. México: (9na.Edic.) México: Mc Graw Hill.
- Clarke, M., Kenny, A., & Loxley, A. (2015). Creating a Supportive Working Environment for Academics in Higher Education. Dublin: The Teachers' Union of Ireland.
- Contreras, E. D. (2014). Relación entre la percepción del clima laboral que tiene el personal de enfermería y el cuidado humano que brinda a la paciente en la Unidad de Cuidados Intensivos Materno del "Instituto Nacional Materno Perinatal". Lima -Perú.
- Córdova, c. (2010). Un clima laboral óptimo. Recuperado de. Lima: <http://www.climalaboral.com.es/category/climalaboral/page/2/>.
- Cortez, N. (2009). "Dimensiones del clima organizacional que prevalecen en el Hospital Dr. Luís F. Nachón de la ciudad de Xalapa" Tesis de Maestría. México: Universidad de Veracruz.
- Del Rio, M. (2013). "Clima organizacional en trabajadores de un hospital general de Ica". Ica: Rev. Méd panacea.
- Díaz Mendoza, L. D. (2016). Comunicación organizacional y su relación con el desempeño laboral del Área Estadística e Informática del Hospital Sergio Bernales Comas – 2016. Lima - Comas: Hospital Sergio Bernales Comas.
- Dirección General de Salud de las Personas. (2012). Documento Técnico R.M. No. 468-2011 MINSA. Metodología para el estudio del Clima Organizacional. Lima: Dirección de Calidad en Salud.
- Domínguez, A. (2013). "El clima laboral como un elemento del compromiso organizacional". Revista Nacional de administración".



- Franco, J. (2015). "Clima laboral percibido por los profesionales de enfermería del hospital general Liborio panchana Sotomayor, santa Elena.". Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- García, A., & Torres, M. (2010). La relación entre los procesos de comunicación y la estructura organizacional: un análisis desde el enfoque de la Teoría Organizacional. *Ide@s*, 05(58), 359-375. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/286455174_La_relacion_entre_los_procesos_de_comunicacion_y_la_estructura_organizacional_un_analisis_desde_el_enfoque_de_la_Teoria_Organizacional/link/566acbf308ae62b05f04463f/download
- García, G. B. (2010). "Diagnóstico del nivel de estrés y su incidencia en el desempeño laboral, en el personal administrativo del Hospital Regional Vicente Corral Moscoso de la ciudad de Cuenca". (Tesis de postgrado).Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana Sede Cuenca.
- Gómez, M., Angulo, E., & Gonzáles, L. (Octubre-diciembre de 2017). Comunicación asertiva en el clima laboral de escuelas bolivarianas. *Revista Internacional de Investigación y Formación Educativa*, 03(04), 7-35. Obtenido de <https://www.ensj.edu.mx/wp-content/uploads/2018/02/RIIFEDUC-Oct-Dic-2017-Completa.pdf#page=8>
- Gonzales, B. P. (2013). "Prevalencia del estrés laboral y su correlación con la conducta asertiva en los empleados de la farmacia Brasil". Tesis de maestría. Salvador: Universidad.
- Guzmán, V. (2012). Comunicación organizacional. México: RED TERCER MILENIO S.C.<http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/1179>
- Jiang, H., & Linjuan, R. (2017). Creating an Engaged Workforce: The Impact of Authentic Leadership, Transparent Organizational Communication, and Work-Life Enrichment. *Sage Journals*, 44(02), 225-243. doi:<https://doi.org/10.1177/0093650215613137>
- Juárez, S. (. (2012). Clima organizacional y satisfacción laboral. *Rev. Med Inst Mex Seguro*.
- Leon, G. (2006). La comunicación organizacional en México. Enfoques, diseños y problemas en su desarrollo. *Anàlisi: quaderns de comunicació i cultura*, 01(34), 287-304. Obtenido de <https://www.raco.cat/index.php/Analisi/article/view/55458>
- Licenciatura en RR.HH. Universidad de Champagnat. (2002, julio 20). Clima laboral.
- M., A. (30 de Julio de 2013). La comunicación interna es la gran abandonada.



- M., S. (2015). Sierra, M. (2015) El Clima Laboral en los/as colaboradores del área administrativa del hospital nacional de Coban", Guatemala. (Tesis de postgrado). Guatemala: Universidad de Guatemala. .
- Manosalvas, C. A. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *AD-minister*. (26): 5 – 15.
- Más, R. y. (1998). La versión castellana de la escala «The Nursing Stress Scale». Proceso de adaptación transcultural. *Rev Esp Salud Pública*, , 72: 529-538 .
- Mezzich Machado, A. C., & Salas Cusquen, R. M. d. C. (2016). Correlación del clima laboral y motivación laboral en una institución privada de salud de Arequipa, 2016. <http://repositorio.ucsp.edu.pe/handle/UCSP/14981>
- Míguez, M., & Costa, C. (2019). Organizational communication research trends: Contributions by Spanish authors in indexed journals (2014-2018). *El profesional de la información*, 28(05), 1-15. doi:<https://doi.org/10.3145/epi.2019.sep.10>
- MINSA. (2009). Plan bicentenario. Perú hacia el 2021. : Consejo Directivo del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico. Obtenido de Recuperado de <http://bit.ly/1PFnEbV>
- N., P. (2014). "Clima laboral y servicio al cliente" (estudio realizado en hospitales privados de la zona 9 de la ciudad de Quetzanango). – Tesis. Guatemala: Universidad Rafael Lavandivar.
- Obreque, A. (2015). "Clima organizacional y compromiso funcionario en un hospital público de baja complejidad". (Tesis de postgrado). Chile: Universidad de Chile. .
- Oliver, M. y. (2016). "El uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en los centros de salud: la visión de los profesionales en Cataluña, España. *Interface*". España.
- OMS, O. M. (2005). "La salud y los Objetivos de Desarrollo del Milenio". Catalogación por la biblioteca de la OMS.
- Orellana Méndez, G., Bossio Suárez, S. G., & Carhuallanqui Carhuamaca, J. R. (2013). Comunicación Organizacional en la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Pacheco, L. (2017). " Tecnologías de Información y Comunicación (TICs) y la gestión hospitalaria en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, El Agustino". (Tesis de maestría). Lima - Perú.
- Palma, S. (2004). " Manual Escala Clima Laboral CL - SPC". Lima: Cartolan E.I.R.L.



- Palma, S. (2006). "Percepción del Clima Laboral según el Grupo Ocupacional de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo. (Tesis de maestría). Perú.
- Peraza, N. (2004). "Clima laboral estudios Gerenciales". Revista Cód. 03/842. Volume 31, Issue 134, Pages 8–19.
- Pilligua, C., & Arteaga, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Cuadernos Latinoamericanos de Administración, 16(28), 1-25.
- Rodríguez, L., V, & azquez, P. (2019). Communication, Challenges and perspectives in organizational. El profesional de la información, 28(05), 1-8. doi:<https://doi.org/10.3145/epi.2019.sep.01>
- S., J. (2012). "Clima organizacional y satisfacción laboral". ev. Med Inst Mex Seguro Soc; 50.
- Salazar, j., Guerrero, J., Machado, Y., & Canedo, R. (octubre de 2009). Climate and organizational culture: two essential components in the working productivity. Acimed, 20(04), 67-75. Obtenido de ACIMED.
- Santillan Salazar, A. F. (2018). Comunicación Interna y su Influencia en el Clima laboral del Hospital Daniel Alcides Carrión – Callao 2018. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/30775>
- Segredo, A. (enero de 2017). Instrumento para la evaluación del clima organizacional en salud. Revista Cubana de Salud Pública, 43(01), 57-67.
- Segredo, A., Garcia, A., Lopez, P., León, P., & Perdomo, I. (2017). Organizational communication as a necessary dimension to measure the enviroment in public health organizations. Horizonte sanitario, 16(01), 28-37. doi: <https://doi.org/10.19136/hs.v16i1.1256>
- Silva, M. (1996). El clima en las organizaciones. Teoría, método e intervención. Madrid: EUB.
- Stallworth, J. y. (1996). "Recent developments in office design. Journal of Facilities, 14 (34 -42).
- Stavroula, L. G. (2004). "La organización del trabajo y el estrés. Nottingham". Universidad de Nottingham.
- Tamayo, M. (1995). " Aprender a investigar". Bogotá - Colombia: ICFES.
- Tamayo, S. (2020). Comunicación interna, clima organizacional y satisfacción laboral: una reflexion necesaria. Folletos Gerenciales (24), 208-217. Obtenido de <http://eds.a.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=b341f3b4-6251-4e1a-80f6-1fd43075137a%40sdc-v-sessmgr01>



Torres, Y. (2012). "Clima Laboral y Conflictos en el Ambiente de Trabajo: Caso Área de Salud No. 2 Fray Bartolomé de Las Casas". (Tesis de maestría). Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar.

Trabajo, O. I. (2008). "Encuesta de clima Laboral SIMAPRO".

Uceda Pintado, I. L. (2017). Clima Laboral Y Satisfacción Laboral Del Usuario Interno En El Centro De Salud Atusparias- Chiclayo, 2017. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/8475>

V., G. (2012). Comunicación organizacional. Viveros de la Loma, Estado de México. Red Tercer Milenio.

Vizcarra, M. A. (2015). "Clima laboral, Burnout y Perfil de Personalidad: Un estudio en personal asistencial de un Hospital Público de Lima. Informes Psicológicos". "Hospital Público de Lima", Lima.



ANEXOS



"Año de la Universalización de la Salud"

Lima, 30 de Noviembre de 2020

Carta P. 061-2020-UCV-EPG-SP

Lc.
RUTH GARCIA ARAGON
JEFE
CENTRO DE SALUD METROPOLITANO, ANANCAY - APURIMAC

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **CORTEZ TAIPE, CARMEN ROSA**, identificada con DNI N° 42346416 y código de matrícula N° 7002442930, estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD en modalidad semipresencial quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y EL CLIMA LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD METROPOLITANO ANANCAY DEL AÑO 2020.

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

Ruth Angélica Chicana Becerra
14/12/20
R:1022

Ruth Angélica Chicana Becerra
Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales
Universidad César Vallejo



Somos la universidad de los que quieren salir adelante.



UCV 800 09



GOBIERNO REGIONAL DE APURIMAC



DIRECCION REGIONAL DE SALUD APURIMAC

RED DE SALUD ABANCAY – CENTRO DE SALUD METROPOLITANO

CARTA DE AUTORIZACION

En atención al documento de autorización emitido por la Universidad CESAR VALLEJO, del 30 de Noviembre del 2020, solisto autorización para realizar la encuesta en los trabajadores del Centro de Salud Metropolitano Abancay para el presente año 2020, referente al estado de investigación "COMUNICACION ORGANIZACIONAL Y EL CLIMA LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD METROPOLITANO ABANCAY DEL AÑO 2020", estudio que servirá para optar un grado Académico Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud en la Universidad Cesar Vallejo de la Licenciada en Tecnología Médica CARMEN ROSA CORTEZ TAÍPE con CTMP: 12065, siendo ADMITIDO SU PETICION con el compromiso que el trabajo de la investigación optará en la Gestión Institucional CENTRO DE SALUD METROPOLITANO ABANCAY.

Abancay 07 de Diciembre del 2020.



Jefa del Centro de Salud Metropolitano



ANEXO 3: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Coordinación	Integración Participación		Nominal
			Escala de Likert
Información	Intercambio de información Mensajes		Escala de Likert
Contribución	Solución Valores		
Confianza	Sugerencia Veracidad		

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE CLIMA LABORAL

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	NIVELES O RANGO
Involucramiento Laboral	Interés de pertenencia Actitudes de identificación con las tareas asignadas.	1, 2, 3, 6, 15	D1: 5 - 11 = Malo 12 - 18 = Regular 19 - 25 = Bueno
Comunicación	Naturalidad de comunicación Información transmitida en los niveles de gestión Implicación del personal Conformidad de ser... óido en los niveles de gestión Capacidad de oír a los directivos.	4, 5, 10, 12, 14, 24, 30	D2 7 - 16 Malo 17 - 25 Regular 26 - 35 Bueno
Reconocimiento	Valorar con respecto a la labor que se efectúa Meritocracia Compensaciones y recompensas	7, 16, 17, 20, 22, 25, 27	D3 7 - 16 Malo 17 - 25 Regular 26 - 35 Bueno
Condiciones Laborales	Calificar sobre la labor que se lleva a cabo en la Meritocracia Compensaciones y recompensas	8, 9, 11, 13, 18, 19, 21, 23, 26, 28, 29	D4 11 - 24 Malo 26 - 40 Regular 41 - 55 Bueno
			En General: 30 - 69 Malo 70 - 110 Regular



ANEXO 4:

FICHA DE ENCUESTA DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

Indicaciones:

Leer detenidamente las preguntas que se encuentran en los cuestionarios.

Datos Generales:

Edad:..... Sexo:..... Condición Laboral:

S: Siempre MV: Muchas veces AV: A veces CS: Casi N: Nunca

Nº	Items	S	MV	AV	CS	N
1	Se le informa de los logros obtenidos por la empresa.					
2	Se le informa si la empresa presenta algún problema.					
3	Se fomenta la participación de los colaboradores en las decisiones que puedan afectar sus labores.					
4	Se consulta a los jefes cuando existen dudas en lo encomendado.					
5	Se consulta a los compañeros cuando existen dudas en lo encomendado					
6	Su jefe le brinda de manera oportuna la información laboral.					
7	Recibe la información necesaria para poder desarrollarse en sus tareas diarias.					
8	Considera que su jefe utiliza un lenguaje adecuado para referirse a usted.					
9	Tiene claro lo que pretende expresar					
10	Cuando existen conflictos se plantean soluciones para solventar las diferencias entre los colaboradores.					
11	Contribuye a la solución de errores y problemas laborales mediante la comunicación. trabajo					
12	Existe respeto y tolerancia hacia los comentarios de los miembros de la empresa.					
13	Se le brinda atención cuando se comunica con sus compañeros.					
14	Se fomenta la moral, actitud positiva e integración de los miembros de la empresa.					
15	Tiene libertad y seguridad para hablar con su jefe de los problemas laborales.					
16	Los comentarios, estados de opinión hacia sus jefes son tomados en cuenta.					
17	Si comete algún error laboral le informa al jefe inmediato.					





FICHA DE ENCUESTRA DE CLIMA LABORAL

Indicaciones:

Leer detenidamente las preguntas que se encuentran en los cuestionarios.

Datos Generales:

Edad : Sexo : Condición Laboral:

Nº	Items	Siempre	Muchas veces	A veces	Casi nunca	Nunca
1	Me siento orgulloso de trabajar en esta Dirección					
2	Mi puesto de trabajo es interesante y desafiante					
3	Aprendo todos los días mejores formas de hacer mi trabajo					
4	Puedo comunicar mis necesidades a las personas indicadas					
5	Puedo influir en las decisiones que se toman en mi área					
6	Puedo hacer mi trabajo de manera segura y cómoda					
7	Me siento reconocido en el trabajo					
8	Me satisface la calidad de los servicios básicos (agua potable, sanitarios)					
9	Puedo combinar el tiempo dedicado al trabajo, la familia y mi desarrollo personal					
10	Puedo expresar abiertamente mis puntos de vista a compañeros y jefes					
11	Hay un ambiente de compromiso en mi grupo de trabajo					
12	Recibo de buen modo retroalimentación útil de mi jefe sobre mi desempeño					
13	Se estimula el trabajo en equipo y se capacita al equipo					
14	Los jefes comunican oportunamente las necesidades de la Dirección					
15	Mi grupo de trabajo propone soluciones a problemas y las lleva a cabo					
16	Para los jefes y Directivos antes del cumplimiento de las metas de producción está la integridad del trabajador					
17	Hay reconocimiento a mi grupo de trabajo al superar las metas esperadas					
18	Mi trabajo está libre de acoso y/o intimidación					
19	Las tareas en mi área de trabajo las puede realizar indistintamente un hombre o una mujer					



20	A mi jefe le interesa mucho lo que pensamos					
21	Las reglas y los sistemas de la Dirección se adaptan fácilmente a los cambios requeridos					
22	En la Dirección hay un ambiente abierto a la creatividad de los trabajadores					
23	Hay tiempo, recursos y retroalimentación para el aprendizaje - capacitación del personal					
24	Los valores objetivos y metas de la Dirección son bien comunicados					
25	La Dirección promueve la cooperación entre el personal y aprecia los aportes de mejora					
26	La Dirección se preocupa de que las condiciones de trabajo sean seguras					
27	Se comparten los beneficios con el personal cuando los resultados superan las metas					
28	La Dirección contrata personal con potencialidades diferentes					
29	En la Dirección se contrata personal sin distinción de género (hombres - mujeres)					
30	La Dirección es honesta al cumplir con los acuerdos generados con el personal.					



ANEXO: 5

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Tema: “COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y EL CLIMA LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD METROPOLITANO ABANCAY DEL AÑO 2020”.

FECHA:

NOMBRE:

Yo,identificada con DNI:; certifico que en uso de mis facultades mentales acepto ser entrevistada por la alumna, estudiante de la Universidad Cesar Vallejo estudiante en Gestión en los Servicios de la Salud; con la finalidad de indagar sobre la problemática.

De igual forma afirmo que he sido informado con claridad sobre los objetivos y metas de esta investigación, con fines académicos, ante los cuales no se concede ningún riesgo físico y mental por el hecho de participar.

Además, se rige por parámetros de confidencialidad y privacidad de los datos personales y la información suministrada, siendo exclusiva del investigador.

Abancay 01 de Noviembre del 2020



ANEXO 6: Cálculo de tamaño muestral

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Comun1	43,53	44,552	,752	,746
Comun2	43,60	45,829	,778	,748
Comun3	42,67	50,810	,389	,778
Comun4	42,80	57,886	-,120	,817
Comun5	43,33	53,095	,272	,786
Comun6	43,67	59,410	-,262	,812
Comun7	43,33	53,952	,148	,796
Comun8	43,53	54,981	,076	,801
Comun9	42,67	51,095	,367	,780
Comun10	42,60	53,686	,195	,792
Comun11	43,67	47,238	,745	,753
Comun12	43,33	46,952	,677	,756
Comun13	43,33	46,952	,677	,756
Comun14	43,13	53,695	,294	,785
Comun15	43,33	46,952	,677	,756
Comun16	43,40	53,686	,190	,792
Comun17	42,80	49,886	,631	,765

Estadísticos de la escala

Media	Varianza	Desviación típica	N de elementos
45,93	57,067	7,554	17

Escala de Clima Laboral

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
------------------	----------------



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE A LA VARIABLE CLIMA LABORAL

Table with columns: Nº, DIMENSIONES / ítems, Pertinencia¹, Relevancia², Claridad³, Sugerencias. Rows include items 1-30 across dimensions: Involucramiento Laboral, Comunicación, Reconocimiento, and Condiciones laborales.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EL INSTRUMENTO ES EFICIENTE

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dni (Mg): VEGA GONZALES, EMILIO OSWALDO DNI: 80651413

Especialidad del validador: MAESTRÍA EN DIFUSIÓN E INVESTIGACIÓN EN SALUD

19 de 10 del 2020

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

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

Handwritten signature and stamp: Obst. Emilio Vega Gonzales, Magister en Docencia e Investigación, Firma del Exponente Formante, C.O.P.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE A LA VARIABLE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

Table with columns: N°, DIMENSIONES / Items, Pertinencia, Relevancia, Claridad, Sugerencias. Rows include DIMENSIÓN 1 Coordinación, DIMENSIÓN 2 Información, DIMENSIÓN 3 Contribución, and DIMENSIÓN 4 Confianza.

Recibe la información necesaria para poder desarrollarse en sus tareas diarias.
Considera que su jefe utiliza un lenguaje adecuado para referirse a usted.

Tiene claro lo que pretende expresar

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EL INSTRUMENTO ES SUFICIENTE

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. (Mg.) VEGA GONZALEZ, EMILIO OSWALDO DNI: 8065413

Especialidad del validador: MAESTRIA EN DOCENCIA E INVESTIGACIÓN EN SALUD

M. de 10 del 2020

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

Handwritten signature and stamp: Obis. Emilio Vega Gonzalez, Maestro en Docencia e Investigación en Salud, 15102

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE A LA VARIABLE CLIMA LABORAL

Table with columns: N°, DIMENSIONES / Items, Pertinencia, Relevancia, Claridad, Sugerencias. Rows include DIMENSIÓN 1 Involucramiento Laboral, DIMENSIÓN 2 Comunicación, DIMENSIÓN 3 Reconocimiento, and DIMENSIÓN 4 Condiciones laborales.



ESCUELA DE POSGRADO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EL INSTRUMENTO ES SUFICIENTE

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: AYLA GENTILIS LIBETH DNI: 47199747

Especialidad del validador: MAESTRIA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

22 de 10 del 2020

Firma del Experto Informante:

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

ESCUELA DE POSGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE A LA VARIABLE CLIMA LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 Involucramiento Laboral								
1	Me siento orgulloso de trabajar en esta Dirección	/	/	/	/	/	/	
2	Mi puesto de trabajo es interesante y desafiante	/	/	/	/	/	/	
3	Aprendo todos los días mejores formas de hacer mi trabajo	/	/	/	/	/	/	
6	Puedo comunicar mis necesidades a las personas indicadas	/	/	/	/	/	/	
15	Mi grupo de trabajo propone soluciones a problemas y las lleva a cabo	/	/	/	/	/	/	
DIMENSIÓN 2 Comunicación								
4	Puedo comunicar mis necesidades a las personas indicadas	/	/	/	/	/	/	
5	Puedo influir en las decisiones	/	/	/	/	/	/	
10	Puedo expresar abiertamente mis puntos de vista a mis compañeros y jefes	/	/	/	/	/	/	
12	Recibo un buen modo de retroalimentación útil de mi jefe sobre mi desempeño	/	/	/	/	/	/	
14	Los jefes comunican oportunamente las necesidades a la Dirección	/	/	/	/	/	/	
24	Los valores, objetivos y metas de la Dirección son bien comunicados	/	/	/	/	/	/	
30	La dirección es honesta a cumplir con los acuerdos generados con el personal	/	/	/	/	/	/	
DIMENSIÓN Reconocimiento								
7	Me siento reconocido en el trabajo	/	/	/	/	/	/	
16	Para los jefes o Directivos antes del cumplimiento de las metas de producción esta la integridad del trabajador	/	/	/	/	/	/	
17	Hay reconocimiento a mi grupo al superar las metas esperadas	/	/	/	/	/	/	
20	A mi jefe le interesa mucho lo que pensamos	/	/	/	/	/	/	
22	En la Dirección hay un ambiente abierto a la creatividad de los trabajadores	/	/	/	/	/	/	
25	La Dirección promueve la cooperación entre el personal y aprecia los aportes de mejora	/	/	/	/	/	/	
27	Se comparten los beneficios con el personal cuando los resultados superan las metas	/	/	/	/	/	/	
DIMENSIÓN Condiciones laborales								
8	Me satisface la calidad de los servicios básicos (agua potable, sanitarios)	/	/	/	/	/	/	
9	Puedo combinar el tiempo dedicado al trabajo, la familia y mi desarrollo personal	/	/	/	/	/	/	
11	Hay ambiente de compromiso en mi grupo de trabajo	/	/	/	/	/	/	
13	Se estimula el trabajo en equipo y se capacita el equipo	/	/	/	/	/	/	
18	Mi trabajo esta libre de acoso y/o intimidación	/	/	/	/	/	/	
19	Las tareas en mi área de trabajo las puedo realizar indistintamente un hombre o una mujer	/	/	/	/	/	/	
21	Los reglas y los sistemas de la Dirección se adaptan fácilmente a los cambios requeridos	/	/	/	/	/	/	
23	Hay tiempo, recursos y retroalimentación para el aprendizaje -capacitación del personal	/	/	/	/	/	/	
26	La Dirección se preocupa de que las condiciones de trabajo sean seguras	/	/	/	/	/	/	
28	La Dirección contrata personal con potencialidades diferentes	/	/	/	/	/	/	
29	En la Dirección se contrata personal sin distinción de género (hombres - mujeres)	/	/	/	/	/	/	

ESCUELA DE POSGRADO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Maria Veronica Castellanos Zambrana DNI: 3043069

Especialidad del validador: Maestría en Gestión de los Servicios de Salud

10 de 10 del 2020

Firma del Experto Informante:

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

HOSPITAL REGIONAL CUSCO REGIONAL DE LA NEGRA

Maria V. Castellanos Zambrana

MAESTRIA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE SALUD

ESPECIALIDAD EN GESTION DE SERVICIOS DE SALUD

CEP 98242 R.N.E. 8042 R.N.M. 1309



INFORMACIÓN DE LA SUNEDU DE MIS VALIDADORES

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
VEGA GONZALES, EMILIO OSWALDO DNI 80651413	BACHILLER EN OBSTETRICIA Fecha de diploma: 20/03/01 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
VEGA GONZALES, EMILIO OSWALDO DNI 80651413	LICENCIADO EN OBSTETRICIA Fecha de diploma: 18/05/2001 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
VEGA GONZALES, EMILIO OSWALDO DNI 80651413	MAGISTER EN DOCENCIA E INVESTIGACION EN SALUD Fecha de diploma: 30/05/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
AYMA BENITES, LIZBETH DNI 47189749	BACHILLER EN OBSTETRICIA Fecha de diploma: 30/05/2013 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. <i>PERU</i>
AYMA BENITES, LIZBETH DNI 47189749	LICENCIADA EN OBSTETRICIA Fecha de diploma: 27/02/2014 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. <i>PERU</i>
AYMA BENITES, MOISES DNI 41807718	BACHILLER EN INGENIERÍA CIVIL Fecha de diploma: 09/11/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. <i>PERU</i>
AYMA BENITES, LIZBETH DNI 47189749	MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD Fecha de diploma: 28/12/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
CASAFRANCA ZAMBRANO, KATHERINE DNI 31045255	ABOGADO Fecha de diploma: 21/07/2003 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES <i>PERU</i>
CASAFRANCA ZAMBRANO, MARIA VERONICA DNI 31043069	BACHILLER EN ENFERMERIA Fecha de diploma: 30/11/2000 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES <i>PERU</i>
CASAFRANCA ZAMBRANO, MARIA VERONICA DNI 31043069	LICENCIADO EN ENFERMERIA Fecha de diploma: 20/06/2001 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES <i>PERU</i>
CASAFRANCA ZAMBRANO, KATHERINE DNI 31045255	BACHILLER EN DERECHO Fecha de diploma: 22/10/2001 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES <i>PERU</i>
CASAFRANCA ZAMBRANO, MARIA VERONICA	SEGUNDA ESPECIALIZACION EN UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS Fecha de diploma: 24/09/2012	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO



ANEXO 9: CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

Tabla 9

Confiabilidad del instrumento – Alfa de Cronbach

Instrumento	Alfa de Cronbach	Número de ítems
Escala de Comunicación Organizacional	0,701	17
Escala de Clima Laboral	0,790	30

Escala de Comunicación Organizacional

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.790	17



Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Comun1	43,53	44,652	,752	,746
Comun2	43,80	46,829	,778	,748
Comun3	42,87	50,810	,389	,778
Comun4	42,80	57,886	-,120	,817
Comun5	43,33	53,095	,272	,786
Comun6	43,87	59,410	-,262	,812
Comun7	43,33	53,952	,148	,796
Comun8	43,53	54,981	,076	,801
Comun9	42,87	51,095	,367	,780
Comun10	42,80	53,886	,195	,792
Comun11	43,87	47,238	,745	,753
Comun12	43,33	46,952	,677	,756
Comun13	43,33	46,952	,677	,756
Comun14	43,13	53,895	,294	,785
Comun15	43,33	46,952	,677	,756
Comun16	43,40	53,886	,190	,792
Comun17	42,80	49,886	,631	,765

Estadísticos de la escala

Media	Varianza	Desviación típica	N de elementos
45,93	57,067	7,554	17

Portapapeles Fuente Alineación

A18

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S
1		Emoción					Organización				Contribución				Confianza				
2		It1	It2	It3	It4	It5	It6	It7	It8	It9	It10	It11	It12	It13	It14	It15	It16	It17	
3	1	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	1	3	
4	2	1	1	3	4	3	2	2	1	3	4	1	2	2	2	2	2	3	
5	3	2	2	3	3	2	2	1	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3	
6	4	2	2	3	4	2	3	2	3	3	4	2	2	2	2	2	3	3	
7	5	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	1	1	3	1	4	3	
8	6	1	1	3	3	2	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	1	2	
9	7	2	2	4	4	1	1	3	2	4	4	2	2	2	3	2	2	3	
10	8	4	4	3	5	3	2	4	2	3	5	4	5	5	3	5	2	5	
11	9	3	3	2	4	2	1	5	2	2	4	3	2	2	2	2	3	2	
12	10	1	1	2	3	4	2	2	1	2	3	1	3	3	3	3	2	3	
13	11	2	2	5	2	3	2	3	1	5	2	2	3	3	2	3	3	4	
14	12	3	3	4	4	3	3	2	2	4	4	3	2	2	4	2	3	3	
15	13	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	
16	14	4	4	2	3	2	2	2	3	2	3	4	2	2	3	2	3	2	
17	15	5	5	3	2	2	1	3	4	3	2	5	4	4	3	4	2	2	
18																			
19																			
20																			
21																			
22																			
23																			

Nota: Llenar con puntajes de 1 a 5

Comunicación organizacional | Clima laboral | Hoja3



Portapapeles Fuente Alineación Número Estilos

A17

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE
1		lt1	lt2	lt3	lt4	lt5	lt6	lt7	lt8	lt9	lt10	lt11	lt12	lt13	lt14	lt15	lt16	lt17	lt18	lt19	lt20	lt21	lt22	lt23	lt24	lt25	lt26	lt27	lt28	lt29	lt30
2	1	3	4	3	2	3	3	2	4	3	2	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3
3	2	2	3	4	2	3	4	3	3	4	2	4	3	4	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	2	4	5	4
4	3	1	2	5	5	4	2	2	3	1	4	4	3	5	2	2	2	3	2	3	4	2	3	2	2	3	2	3	5	3	5
5	4	2	3	2	2	3	3	4	4	3	2	1	2	5	4	3	2	3	1	2	5	5	4	5	2	3	5	4	1	2	1
6	5	2	1	1	3	4	3	4	3	3	5	4	3	2	4	3	2	2	5	4	3	4	2	4	4	3	4	3	2	3	2
7	6	2	3	3	4	2	3	2	4	5	2	5	4	4	3	4	3	2	4	5	4	2	2	2	3	4	2	4	4	3	4
8	7	3	4	3	3	3	2	2	4	4	3	3	3	3	4	3	2	4	5	4	4	3	3	3	2	1	3	4	5	3	5
9	8	1	5	4	4	2	2	1	3	3	4	2	4	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	4	2	4	2
10	9	2	4	4	3	3	2	3	4	3	4	3	3	2	3	4	3	4	4	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3
11	10	3	3	4	3	4	3	2	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	5	3	3	2	4	2	3	3	2	2	2	2	2
12	11	2	3	3	2	4	2	1	3	4	4	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3
13	12	3	4	4	4	3	2	2	3	4	2	3	2	4	4	2	2	2	4	2	2	3	4	3	2	3	3	2	2	2	2
14	13	2	3	3	5	2	2	3	4	5	3	2	2	3	2	4	3	3	3	3	3	2	4	2	3	2	2	1	3	3	3
15	14	1	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	1	3	2	3	3	2	2	4	3	4	2	3	4	2	2	3	2
16	15	2	4	3	4	2	2	1	3	4	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	5	2	3	2	2	1	2	1	2
17																															
18																															
19																															
20																															
21																															
22																															
23																															

Nota: Llenar con puntajes de 1 a 5

Comunicación organizacional **Clima laboral** Hoja3 (+)



Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Címa1	89,07	51,067	,353	,683
Címa2	88,53	50,838	,622	,671
Címa3	88,47	54,124	,187	,696
Címa4	89,00	61,429	-,352	,746
Címa5	88,73	57,067	-,081	,711
Címa6	89,60	55,114	,061	,707
Címa7	89,07	55,067	,117	,700
Címa8	88,13	50,124	,525	,671
Címa9	88,07	51,067	,353	,683
Címa10	89,07	53,781	,248	,692
Címa11	89,07	55,067	,117	,700
Címa12	88,47	51,267	,555	,674
Címa13	88,87	54,695	,217	,695
Címa14	89,07	49,495	,365	,680
Címa15	88,73	55,924	,020	,707
Címa16	89,20	53,029	,252	,691
Címa17	89,13	51,267	,419	,679
Címa18	88,80	58,029	-,186	,715
Címa19	88,80	51,029	,441	,677
Címa20	89,07	54,638	,210	,695
Címa21	88,67	49,095	,645	,662
Címa22	88,53	54,981	,146	,698
Címa23	89,33	54,381	,269	,692
Címa24	89,00	52,714	,384	,684
Címa25	89,13	59,124	-,250	,726
Címa26	88,87	53,838	,253	,692
Címa27	88,13	50,124	,525	,671
Címa28	88,07	51,067	,353	,683
Címa29	89,40	55,257	,031	,711
Címa30	88,07	51,067	,353	,683

Estadísticos de la escala

Media	Varianza	Desviación típica	N de elementos
91,87	56,695	7,530	30

TÍTULO: Comunicación Organizacional y Clima Laboral en los trabajadores del Centro de Salud Metropolitano de Abancay- 2020.

AUTOR: Carmen Rosa Cortez Taipe

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema principal: ¿Cuál es la relación entre la comunicación organizacional y el clima laboral en los trabajadores del Centro de Salud Metropolitano Abancay- 2020?</p> <p>Problemas secundarios: Problema específico 1 ¿Cuál es la relación entre la coordinación y el clima laboral en los trabajadores del Centro de Salud Metropolitano Abancay- 2020?</p> <p>Problema específico 2 ¿Cuál es la relación entre la información y el clima laboral en los trabajadores del Centro de Salud Metropolitano Abancay- 2020?</p> <p>Problema específico 3 ¿Cuál es la relación entre la contribución y el clima laboral en los trabajadores del Centro de Salud</p>	<p>Objetivo General Determinar la relación entre la comunicación organizacional y el clima laboral en los trabajadores del Centro de Salud Metropolitano Abancay 2020.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>Objetivo específico 1 Determinar la relación entre la coordinación y el clima laboral en los trabajadores del Centro de Salud Metropolitano Abancay 2020.</p> <p>Objetivo específico 2 Determinar la relación entre la información y el clima laboral en los trabajadores del Centro de Salud Metropolitano Abancay 2020.</p>	<p>Hipótesis general: Existe relación significativa entre la comunicación organizacional y el clima laboral en los trabajadores del Centro de Salud Metropolitano Abancay- 2020.</p> <p>Hipótesis específicas: Hipótesis específica 1 Existe relación significativa entre la coordinación y el clima laboral en los trabajadores del Centro de Salud Metropolitano Abancay- 2020.</p> <p>Hipótesis específica 2 Existe relación significativa entre la información y el clima laboral en los trabajadores del Centro de Salud Metropolitano Abancay- 2020.</p> <p>Hipótesis específica 3 Existe relación significativa entre la contribución y el</p>	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	<p>✓ Coordinación</p> <p>✓ Información</p> <p>✓ Contribución</p> <p>✓ Confianza</p>	<p>Integración Participación</p> <p>Intercambio de información</p> <p>Mensajes</p> <p>Solución Valores</p> <p>Sugerencia Veracidad</p> <p>Interés</p> <p>Sentimiento de pertenencia Actitudes</p>	<p>Tipo de Investigación: Básico retrospectivo</p> <p>Enfoque: Cuantitativo Diseño: Descriptivo Correlacional</p> <p>Población: 45 trabajadores</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Técnica Cuestionario o encuesta</p> <p>Muestreo: Probabilístico Estratificado</p> <p>Alfa de Cronbach</p>

Metropolitano
Abancay 2020?

Problema específico 4

¿Cuál es la relación la relación entre la confianza y el clima laboral en los trabajadores del Centro de Salud

Metropolitano
Abancay 2020?

Objetivo específico 3

Determinar la relación entre la contribución y el clima laboral en los trabajadores del Centro de Salud Metropolitano Abancay 2020.

Objetivo específico 4

Determinar la relación entre la confianza y el clima laboral en los trabajadores del Centro de Salud Metropolitano Abancay 2020.

clima laboral en los trabajadores del Centro de Salud Metropolitano de Abancay – 2020.

Hipótesis Específica 4

Existe relación significativa entre la confianza y el clima laboral en los trabajadores del Centro de Salud Metropolitano de Abancay – 2020.

CLIMA LABORAL

Involucramiento laboral

de identificación
Compromiso con las labores que se realiza.

Comunicación

Fluidez de comunicación
Información transmitida en los niveles de gestión
Participación del personal
Oportunidad de ser escuchado en los niveles de gestión
Capacidad de escucha de los directivos

Reconocimiento

Apreciación sobre el trabajo que se realiza
Meritocracia
Compensaciones y recompensas.

Condiciones laborales

Apreciación sobre el trabajo que se realiza
Meritocracia
Compensaciones y recompensas.