



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**La Comunicación Interna y la Gestión Organizacional en el área
de Hospitalización del Hospital Militar Central Lima, 2018**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Camacho Padilla, Mayra Patricia (ORCID: 0000-0001-7424-6247)

ASESOR:

Dr. Salvatierra Melgar, Angel (ORCID: 0000-0003-2817-630X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de los Servicios de la Salud

LIMA – PERÚ

2018

Dedicatoria

A mis padres Carlos y Rosa por haberme dado la vida, por sus consejos y apoyo incondicional en cada momento de mi vida.

A mis hermanos Carlos y Stephany quienes me dan aliento y fuerza para superar obstáculos.

A mi Esposo Niel Josue y a mis hijos MariaJose Guadalupe, Niel Elías y Matias Stephano por ser mi fortaleza, mi motivo, mi alegría y mi vida.

A mis familiares, amigos y compañeros de la Maestría por su aliento durante todo este tiempo.

Agradecimiento

A Dios y a la Virgen María por protegerme y guiarme.

A la Universidad Cesar Vallejo y a sus docentes por sus conocimientos y herramientas que día a día se han ido fortaleciendo y ayudando a ser un mejor profesional.

A cada uno de los docentes que estuvieron presentes durante todo este tiempo, ya que sin ellos no hubiese llegado a cumplir esta meta.

Índice de contenidos

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	8
II. MARCO TEÓRICO	11
III. MÉTODOLÓGÍA	22
3.1. Tipo y diseño de investigación	22
3.2. Variables y Operacionalización	23
3.3. Población, (criterios de selección), muestra, muestreo unidad de analisis	24
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	24
3.5. Procedimientos	24
3.6. Método de análisis de datos	25
3.7. Aspectos éticos	25
IV. RESULTADOS	26
V. DISCUSIÓN	32
VI. CONCLUSIONES	39
VII. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS	41
ANEXOS	48

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Operacionalización de la variable Comunicación interna	26
Tabla 2 Operacionalización de la variable Gestión Organizacional	26
Tabla 3 Correlaciones entre la Comunicación Interna y la Gestión Organizacional	28
Tabla 4 Correlaciones entre la Dimensión Estructura formal y la Comunicación Interna	29
Tabla 5 Correlaciones entre la Dimensión Estructura Informal y la Comunicación Interna	30

RESUMEN

La investigación tiene por objetivo determinar la relación entre la comunicación interna y gestión organizacional en área de Hospitalización del Hospital Militar Central. Mediante un enfoque cuantitativo, correlacional, con un diseño no experimental, de corte transversal. La muestra está comprendida de 67 trabajadores; como técnica de recolección de datos se utilizó la encuesta a través de dos instrumentos el primero, denominado cuestionario de comunicación interna de Portugal (2005) y el segundo el cuestionario de gestión organizacional de Montero (2014). Los resultados nos indican que existe una correlación directa ($r=0,526^{**}$) y significativa ($p=0,000$) entre la comunicación interna y la gestión organizacional, además se encontraron correlaciones significativas y directas entre las dimensiones Gestión organizacional formal ($p=0,000$ y $r=0,704^{**}$) y Gestión organizacional informal ($p=0,000$ y $r=0,509^{**}$), con la comunicación interna en el área de Hospitalización del Hospital Militar Central, 2018.

Palabras clave: Comunicación interna, gestión organizacional.

ABSTRACT

The objective of the research is to determine the relationship between internal communication and organizational management in the hospitalization of the Central Military Hospital. Through a quantitative, correlational approach, with a non-experimental, cross-sectional design. The sample is comprised of 67 workers; As a data collection technique, the survey was used through two instruments, the first one, called the internal communication questionnaire of Portugal (2005) and the second, the organizational management questionnaire of Montero (2014). The results indicate that there is a direct ($r = 0.526^{**}$) and significant ($p = 0.000$) correlation between internal communication and organizational management, and significant and direct correlations were found between the dimensions of formal organizational management ($p = 0.000$ yr) = 0.704^{**}) and informal organizational management ($p = 0.000$ yr = 0.509^{**}), with internal communication in the hospitalization of the Central Military Hospital, 2018.

Keywords: Internal communication, organizational management.

I. INTRODUCCIÓN

El propósito de esta investigación fue la importancia de la comunicación interna como un rompecabezas de cómo la gestión de un ambiente hospitalario organizado afecta el trabajo de los médicos, enfermeras, técnicos de enfermería y personal de apoyo que supervisan estrategias continuas que le permiten obtener una mejor gestión del método interno. En el contexto del contacto global es un factor inicial que permite que muchas culturas diferentes traigan pensamientos, emociones, ideales, con signos, noticias, profesores, para mostrar una visión de la gente de todo el mundo.

A medida que hemos ido evolucionando esta comunicación ha logrado la interacción, permitiendo relacionarnos con los demás, produciendo cambios en la manera de comportarnos, generando conocimientos previos para alcanzar los objetivos y metas, adquiriendo la unión a un grupo o una organización, teniendo en cuenta que es primordial para la base de toda educación.

La comunicación interna procura impulsar el deber de los trabajadores con la obtención de logros de la empresa, enfocado en ello podemos decir que la Comunicación Interna (CI) es un factor importante, sin la comunicación las organizaciones no tienen la posibilidad de transmitir mensajes de coordinación perdiendo información importante y relevante para el correcto funcionamiento de la empresa. Por lo tanto, podemos decir que la comunicación interna (CI) busca optimizar el flujo de la información, así como las relaciones interpersonales, contribuyendo al fortalecimiento de los valores institucionales, optimizando el clima laboral a través de la mejora de la participación y el incremento del trabajo en equipo.

En la actualidad Miquel & Aced (2019), manifiestan que son pocas las organizaciones e instituciones que se enfocan en el adecuado manejo de la comunicación interna, sin darse cuenta que es una competencia fundamental que permite a los directivos de las organizaciones tener mayor acercamiento con los integrantes que conforman la institución, fomentando se tomen mejores decisiones y mejorando el trabajo en equipo, así mismo los propios objetivos para conseguir

una mejor gestión de la empresa, a través de la planeación y la administración. De una forma general podemos decir que un apropiado uso de la comunicación interna en cualquier organización e institución es fundamental. En este contexto la comunicación es de gran importancia dentro de los miembros del Hospital Militar Central ya que contribuye en la mejora del ambiente laboral.

En cuanto al Hospital Militar Central se puede evidenciar que, a causa de una inadecuada comunicación interna entre los médicos, enfermeras, técnicas de enfermería y auxiliares, se ha generado un grado de incertidumbre alto, malestar y en ocasiones una ineficiente ejecución de las funciones de cada uno de las personas que conforman el Hospital Militar Central, debido a que se ha observado que los integrantes han intentado acercarse a los directivos para manifestar sus inquietudes o diversas situaciones personales que se le presenten pero en ocasiones la comunicación por parte de los directivos no es la correcta, esta situación se le suma también una incorrecta aplicación de la gestión organizacional, ya que no se percibe una motivación e integración del personal que labora en Hospital Militar Central, la misma que no permite lograr los objetivos propuestos y metas trazadas por lo que es imprescindible buscar una solución viable , que ayude a corregir los puntos de inflexión existentes que afectan la comunicación interna, así como también conseguir mejorar e implementar una correcta gestión organizacional.

Se abordó el problema a través de la siguiente interrogante ¿Cuál es la relación entre la Comunicación Interna y la Gestión Organizacional en el área de Hospitalización del Hospital Militar Central Lima, 2018?, asimismo se tiene los siguientes problemas específicos: a) ¿Cuál es la relación entre la Comunicación Interna y la Gestión Organizacional formal en el área de Hospitalización del Hospital Militar Central Lima, 2018? Y b) ¿Cuál es la relación entre la Comunicación Interna y la Gestión Organizacional informal en el área de Hospitalización del Hospital Militar Central Lima, 2018?

La investigación tuvo como justificación práctica, constatar la relación entre la comunicación interna y la gestión organizacional, con la finalidad de mejorar las

estrategias de comunicación que posibilitaran se realicen mejoras en la gestión organizacional.

La justificación Teórica permitió conocer cuál es la relación que existe entre la comunicación interna y la gestión organizacional en el Hospital Militar Central; teniendo como objetivo plantear estrategias que permitirán se mejore la comunicación para lograr un mejor manejo de la gestión organizacional. Se contrastará teorías que brinden información importante acerca del tema, los que darán mayor alcance sobre corregir o forma de eliminar falencias que existen en cuanto a la comunicación interna en el Hospital Militar Central, por lo que se propone trabajar con una comunicación adecuada, contando con la participación del personal asistencial quienes integran el Hospital Militar Central, teniendo como finalidad lograr lo propuesto.

En el aspecto metodológico el estudio se justificó, de manera Descriptiva - correlacional, para poder conocer si existe relación entre la comunicación interna y la gestión organizacional, teniendo en cuenta que en la actualidad la modalidad en la que se encuentran es a través de la virtualidad; el compendio de información se realizó a través de cuestionarios al personal asistencial, luego se procedió a contabilizar y seguidamente se obtuvieron resultados, que conllevaron a confeccionar conclusiones y recomendaciones según sea el caso.

Así mismo, como objetivo general fue: Establecer la relación entre la Comunicación Interna y la Gestión Organizacional en el área de Hospitalización del Hospital Militar Central Lima. Por lo cual fue necesario precisar objetivos específicos que ayudaron en la delimitación de la investigación como: a) Determinar la relación entre la Comunicación Interna y la Gestión Organizacional formal en el área de Hospitalización del Hospital Militar Central Lima, 2018. B) Determinar la relación entre la Comunicación Interna y la Gestión Organizacional informal en el área de Hospitalización del Hospital Militar Central Lima, 2018.

Y para conseguir los objetivos trazados de la investigación se planteó la hipótesis general: La comunicación interna se relaciona directamente con la

Gestión Organizacional en el área de Hospitalización del Hospital Militar Central Lima, 2018. Considerando como hipótesis específicas: a) La Comunicación Interna se relaciona directamente con la Gestión Organizacional formal en el área de Hospitalización del Hospital Militar Central Lima, 2018 b) La Comunicación Interna se relaciona directamente con la Gestión Organizacional informal en el área de Hospitalización del Hospital Militar Central Lima, 2018.

II. MARCO TEÓRICO

En relación con la problemática identificada se halló en el ámbito internacional a Trelles (2018), quien tuvo por objetivo, conocer de qué modo la comunicación al interior de la organización se interrelaciona con la cultura organizacional, para plantear estrategias de mejora. La metodología usada es de tipo cuantitativa, de enfoque correlacional. Se utilizó el cuestionario o encuesta, aplicado a los trabajadores. Los resultados demostraron que existe debilidad en los flujos de comunicación teniendo relación con un 67 % de carencia en la colaboración entre los departamentos de la empresa. Finalmente se llegó a la conclusión según sus objetivos que se evidencia la existencia de un alto nivel en la transmisión de conocimientos entre los integrantes, un alto porcentaje del personal tiene en cuenta que la información que absorben es concisa y exacta, también existe una ajustada interacción por parte de la comunicación interna y cultural, evidenciándose la dificultad entre el intercambio de la comunicación horizontal que se da entre los trabajadores, teniendo la necesidad de fortalecer ciertos valores como el compromiso y la colaboración.

Asimismo, encontramos a Valenzuela y Villarreal (2020), quienes tuvieron por objetivo estudiar la relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral. La metodología es de corte transversal, descriptiva y correlacional; estuvo conformada por 74 empleados. Se empleó la escala tipo Likert para la obtención de resultados. Los resultados muestran un nivel de significancia ($-1.7613 \leq 3.86 \leq 1.7613$) (0,05) que la comunicación interna se da libremente entre los participantes

de la empresa y los directivos, de igual forma se evidencia que los niveles de productividad son buenos. Concluyendo que la comunicación interna se modifica en estrategia que origina el cambio en el manejo de una corporación.

La perspectiva de Egas y Yance (2018), en su artículo tienen por objetivo esbozar estrategias de comunicación interna fortaleciendo la identidad en la organización. La metodología del estudio es exploratoria y descriptiva de enfoque cuantitativo, aplicando la técnica de la encuesta. Por tal sentido la investigación permitió conocer que existe una comunicación deficiente en la organización, por ello se vieron en la necesidad de establecer estrategias, así como acciones que permitieron mejorar la comunicación eficaz que guiara a la mejora de resolución de problemas, idóneas al proyecto establecido en la empresa, mejorando el “clima laboral y la satisfacción” del personal.

De igual manera Papic (2019), en su artículo sobre los tipos de comunicación tuvo por objetivo determinar los tipos de comunicación interna aplicados en el acoplamiento de trabajo, para lograr la ejecución de los objetivos en la gestión educativa. La metodología fue de enfoque mixto de carácter exploratoria y descriptiva, la muestra fueron 22 colegios. Se concluyó un 84.2%, está de acuerdo y muy de acuerdo que la práctica de la comunicación organizacional interna tanto ascendente, descendente y horizontal, atenúan el compromiso profesional y la integración del personal al funcionamiento de la organización educativa. Es por ello que se recomienda mejorar las estrategias de comunicación en aras de mejorar la inestabilidad del método educativo.

En el ámbito nacional, mencionamos la investigación de Sánchez (2018), quien analizó acerca de la Comunicación al interior de una organización y el desarrollo organizacional en un centro Educativo, teniendo por objetivo comprobar la interrelación existente en la comunicación dentro de la organización y el desarrollo organizacional. Se utilizó la metodología Descriptiva – correlacional, la muestra la conformaron 62 personas, aplicándose dos instrumentos, utilizando una escala de tipo Likert. Los resultados demostraron que según el coeficiente

Spearman es de 0,881 y nivel de significancia ($p=0,00$), lo que representa que existe una correlación directa y positivamente alta entre ambas variables.

La investigación elaborada por Vidalón (2019), cuyo objetivo fue comprobar la manera en que la comunicación al interior de una organización apoya de manera positiva en la cultura organizacional; el estudio estuvo conformado por 47 personas. La metodología utilizada fue descriptiva correlacional, utilizándose el cuestionario para recabar información importante, empleándose la técnica de encuesta y análisis documental para compilar la información, con una escala tipo likert. Los resultados exhortaron que si se evidencia una influencia significativa ($Rho = 0.870$) con un valor de (0,05) de “la comunicación interna en la cultura organizacional”.

De igual manera Cervantes (2017), en su tesis de investigación pretende comprobar la relación entre la comunicación al interior de la organización y la gestión organizacional. La metodología utilizada es de tipo aplicada, diseño correlacional no experimental. El grupo que conformó la muestra fueron 104 empleados de la superintendencia, utilizándose la encuesta y el cuestionario. Finalmente, los resultados obtenidos mostraron que existe una moderada relación ($Rho = 0.679$) con un valor de ($p=0,000 < 0.05$), indicando que se evidencia una significativa relación entre la comunicación interna y la gestión organizacional.

Asimismo, Borda (2019), en su estudio procura conocer la interrelación existente entre la comunicación al interior de la organización y el clima organizacional. Se empleó la metodología de tipo básica, siendo de nivel descriptivo correlacional. La muestra la conformaron 93 docentes; se usaron técnicas e instrumentos validados. Esta autora concluye que se evidencia una alta correlación positiva significativa con un valor de (0.725) según Rho Spearman, por parte de la comunicación interna y el clima organizacional, recomendando que los directivos puedan evaluar a los trabajadores para poder obtener información acerca del ejercicio de la comunicación interna y el clima laboral en el interior de la Institución Educativa.

Salinas (2016), en su investigación sobre la comunicación al interior de la organización y la gestión organizacional, tuvo por propósito determinar la interrelación que existe entre la comunicación dentro de las organizaciones y la gestión organizacional. La metodología es hipotética – deductiva, básica, cuantitativa y no experimental. Con respecto a la muestra estuvo comprendida por 325 personas. Los resultados determinaron que un 61% de los encuestados percibe moderadamente apropiada la comunicación organizacional interna, así como la gestión organizacional de forma regular. Concluyendo que se evidencia una relación efectiva y demostrativa entre la comunicación interna y la gestión dentro de la organización.

Así como se muestra en las investigaciones previas podemos mencionar a la primera variable Comunicación, que según sus definiciones indican lo siguiente: Al respecto Petrone (2021) indica que la comunicación es un proceso duradero y activo, constituido por un grupo de diversos acontecimientos y continuos en interacción, con la finalidad de conseguir las metas planteadas. Asimismo, Nosnik (2003), indicó que la comunicación posibilita la relación con diversas necesidades de los integrantes de una organización, por la cual se constituye una manera efectiva de toma de decisiones idóneas, consideradas como un proceso social primordial para el mejoramiento del capital humano.

Con respecto a la Comunicación, se hizo hincapié a la comunicación organizacional encontrándose las siguientes definiciones que indican lo siguiente: La comunicación organizacional, es fundamental al interior de una organización ya que mejora la efectividad de los procesos y la información para que fluya correctamente (Romero, 2016). Es así que De Castro (2014), menciona que se evidencia una tendencia de no compartir, no comunicarse dentro de las organizaciones, debido a que equivocadamente se piensa que tener información es sinónimo de poder, por lo tanto, existen personas que creen que al retener la información son superiores, sin darse cuenta que se encuentran en desventaja frente a los demás, obstaculizando la transmisión de la información.

Asimismo, la comunicación organizacional que cuenta con una organización interna, promueve la intervención y la adjudicación de la cultura organizacional, de forma de sello distintivo a través del cual la organización vierte sus creencias, normas, artefactos y valores (Shein, 1985).

Luego de conocer las definiciones se pudo identificar los tipos de comunicación organizacional que según los autores exponen lo siguiente:

Según Andrade (2005) existen dos estilos de comunicación en la organización, la interna y la externa. La comunicación interna son grupos de tareas ejecutadas por la organización para concebir y mantener optimas relaciones entre los integrantes, logrando tenerlos informados, unidos, vinculados y motivados con la intención de obtener los objetivos delimitados. La comunicación externa son los mensajes que emite la organización hacia diversos grupos de personas externas, para favorecer las relaciones y promocionar sus servicios o productos.

En definitiva, la comunicación interna está conformada por diversas acciones de comunicación con los integrantes que forman parte de la organización, por ende la comunicación interna es de suma importancia ya que interviene en la comunicación externa, debido a que son importantes para conseguir las metas de la compañía y posicionarse en el mercado (Massoni, 2007).

En cuanto al concepto de Comunicación organizacional interna, se expusieron las definiciones que correspondían a dicha variable:

Como plantea De Castro (2014), afirma que la comunicación organizacional interna está referida a la gran cantidad de actividades y empeño que dedica la compañía para elaborar y sostener los vínculos entre los elementos de la empresa, haciendo uso de los diversos agentes de la comunicación.

Para Hellrigel y Slocum (2005), definen a la comunicación interna a modo de transferir mensajes a través de ideas, creencias o pensamientos, así como las actitudes, emociones y sentimientos, a través de diversos métodos de propagación para obtener una réplica.

Al respecto la AEDIPE (2011), refiere que la comunicación interna que se da entre los directivos y los trabajadores, a través de una retroalimentación constante. Teniendo como finalidad organizar la información y promoverla, para circularla por los medios internos y contribuir en la obtención de resultados para fomentar la estimulación e integración de los colaboradores, creando un clima de confianza y lograr construir la identidad de la organización.

De igual manera Ongallo (2007), indica que la comunicación interna es sumamente importante para llevar a cabo las relaciones interpersonales, ya que se da dentro del contexto de emitir mensajes, recibirlos, codificarlos e interpretarlos lo cual influirá en los individuos, logrando se comuniquen con o sin ella.

Según Fernández (1991; pp 32), la comunicación interna son actividades realizadas por distintas organizaciones, permitiendo la creatividad y sostenimiento de las buenas relaciones entre todos los participantes mediante diversos medios de comunicación, logrando la integración y motivación, contribuyendo al trabajo para la obtención de objetivos institucionales.

Dentro de la variable Comunicación Organizacional Interna, se ha identificado las siguientes dimensiones definidas en De Castro (2014) y Villamar (2019); Ascendente, Descendente y Horizontal.

La dimensión Comunicación Ascendente, es la información dada desde los niveles más bajos a los órganos inmediatamente superiores, es primordial porque genera una visión empresarial a las directivas, aclarando rumores, malos entendidos o inconvenientes. Esta comunicación faculta se conozca el clima laboral de la organización y poder estimular la creatividad de los empleados, favoreciendo el desarrollo personal y aumente el compromiso con la empresa.

La dimensión Comunicación Descendente, se da arriba hacia abajo, es decir desde la dirección hacia los trabajadores. Mediante esta comunicación se transmiten las actividades según el orden de las demás áreas, para lograr una

valoración del trabajo el cual se encuentra constituido por leyes, normas, estatutos. Esta comunicación tiene por finalidad garantizar un correcto entendimiento de las metas de la empresa u organización.

La dimensión Comunicación Horizontal, se da entre los integrantes de una misma área o jerarquía. Según De Castro (2014), es ideal para decretar la buena comunicación y unidad entre los diferentes sectores, así como los cargos que se efectúan dentro de la compañía. Es fundamental, para que no se repitan funciones ni gastar tiempo ni el dinero en reiterar los procesos administrativos.

Como plantea Ongallo (2007), una excelente comunicación horizontal se caracteriza por una adecuada interacción, acrecentando la solidaridad entre colegas, presentando mejor resolución de conflictos, entre otros. Asimismo, tiene un resultado directo referente a la comunicación organizacional y con respecto al éxito o fallo de la comunicación descendente y ascendente.

En cuanto a las teorías que sostienen a la variable Comunicación Interna, se pudieron establecer las que se mencionan a continuación Citando a Saladrigas (2005) detalla los siguientes enfoques que se identifican al interior de las organizaciones:

Enfoque Mecánico, brinda información exacta consiguiendo la eficacia necesaria de la organización, la cual se transmite de manera descendente (Comunicación descendente) reforzando la administración. Este enfoque no genera relaciones humanas, mostrando desinterés en la interrelación entre los integrantes de la organización e impidiendo se realice la retroalimentación. Enfoque psicológico, tiene interés en los aspectos cognitivos y comportamentales, enfatizando en las características que evidencian los colaboradores durante el proceso de comunicación; en como interpretan según sus rasgos de personalidad a través de conocimientos, percepciones y actitudes.

Enfoque Sistémico, menciona acerca del significado de la comunicación para el funcionamiento de la organización, es así que Lucas Marín (1997, p. 61) describe

a la comunicación como medio ya que sujeta a la organización interrelacionándola con los subsistemas que la conforman y a su vez sostiene el lazo que tiene con el entorno.

Enfoque de Contingencia, está enfocado en los lineamientos de la teoría de los sistemas abiertos, así mismo Fernández Collado (2001, p. 104) (Citado en Saladrigas, 2005) enfatiza que la eficiencia en la empresa es debido al fruto del nivel en el cual la organización se adapta a la estructura y a la política, así como a la estructura de las variables como el ambiente, la población, la tecnología y la cultura en la que se encuentra.

Asimismo, se hizo mención a la Variable Gestión Organizacional, que según los autores la detallan según sus conocimientos:

Como afirma Daft (2000), plantea que la gestión organizacional es la aptitud para crear adecuados nexos entre los procesos, sistemas objetivos, estructura y demás componentes de la organización. Es la encargada y responsable de la que la empresa continúe y sobreviva en el ambiente comercial.

Citando a Munch (2010), señala que la gestión organizacional son las principales tareas al interior de cualquier entidad u organización, de ella derivan la competitividad y productividad de la organización.

Con respecto a la variable Gestión Organizacional se pudo identificar dos Dimensiones que son Estructura Formal e Informal, que se procedieron a detallar según lo indicado por los autores.

Ante ello se pudo definir a la Dimensión Estructura Formal, que según lo indicado por Robbins y Judge, 2009, son aquellos mecanismos que permiten a las personas realizar sus tareas eficazmente. Esta estructura imagina lo que se ha planificado, diseñando a través de bosquejos que ayuda en la interrelación de los integrantes con la finalidad de conseguir las metas eficientemente. Dicha estructura es producto de las decisiones tomadas por la directiva y haciendo de conocimiento a los sectores mediante documentos, que son guías para el progreso de las acciones y los procesos de la organización.

A juicio de Montero (2014) (citado en Salinas, 2017), al interior de la siguiente dimensión se consignan los próximos indicadores Organigrama, Objetivos y Estrategias, Manual de organizaciones y Funciones, Manual de procedimientos Administrativos y Reglamento Interno:

Como señala Montero (2014) (citado en Salinas, 2017), los organigramas tienen la posibilidad de ser estructurados, funcionales, que cuenten con una nómina y de estilo mixto. Se indica que es estructural ya que representa el cuerpo de dirección sin indicaciones de nombres; se hace mención a funcional a la representación de forma gráfica de las unidades de la corporación. El objetivo es el título cuyo fin es el procedimiento preciso el cual direcciona las tareas, siendo el ultimo que pretende conseguir la meta, establecida por el comportamiento de la corporación (Arce, 2010).

La estrategia, según Ansoff (1987) (citado en Noguera, et. al. 2014), indica que es una representación de sucesión elusiva y abstracta, asimismo incorpora acciones que no necesariamente se llevan a cabo inmediatamente luego de tomadas las decisiones. De igual forma menciona que puede percibirse como un grupo de normas que comprometen la vida de la compañía.

El manual de Organizaciones y funciones (MOF), Es un manuscrito que contiene las normas de la gestión institucional, en el cual se describen y constituyen cargos básicos, funciones determinadas, relaciones de directivos, coordinaciones e interconexiones, de igual forma requerimientos de ocupación de cargos de trabajo (M.E.F, 2011).

El Manual de Procedimientos Administrativos, es un escrito especializado normativo que comprende la especificación de las operaciones que se ejecutaran, los sub procedimientos y procedimientos, para varias dependencias de la organización incluyendo las áreas de trabajo que participan haciendo hincapié en sus responsabilidades y colaboración (M.E.F., 2011).

El Reglamento Interno, es un documento especializado que contiene la posición que deben cumplir en su rendimiento los empleadores y trabajadores. En otras

palabras en este documento los trabajadores estipularán las normas y condiciones de una corporación (M.E.F., 2011).

Con respecto a la dimensión Estructura Informal, como expresa Robbins y Judge (2009), está constituida por las actividades inopinadas que no se encuentran establecidas. Asimismo, estas interacciones son importantes para el funcionamiento de la organización. Generalmente al interior de una empresa los procesos formales lentifican el ambiente de la organización, es aquí donde la estructura formal desempeña un importante rol ya que genera formas para hacer frente a dichas situaciones.

Al interior de la estructura informal reconocemos dos elementos indispensables explicados por Salinas (2017) los cuales son: cultura organizacional y toma de decisiones.

Citando a Chiavenato (2009), menciona que la cultura organizacional forma parte no formal, ya que no está inscrito al interior de la configuración formal, ya que actúa como elemento fundamental, debido a que sitúa y orienta el comportamiento y las actitudes de los integrantes para conseguir las metas de la compañía.

La Toma de Decisiones, se apreció que desde la posición de Robbins y Judge (2009), afirman que los integrantes de las corporaciones toman decisiones en todo momento, ya sean los directivos quienes determinan las actividades y metas, los superiores de área fijan los equipos de trabajo; los trabajadores disponen la energía que ofrecen para las actividades o sencillamente si será un día común de trabajo.

Asimismo, se identificaron Teorías que fundamentaron la variable Gestión Organizacional, las que facultaron el conocer acerca de sus enfoques dentro de las organizaciones, dentro de estas teorías tenemos a la Teoría del Capital Humano, la Teoría de las Competencias, Teoría del Managment, la teoría Clásica, Teoría científica y finalmente la Teoría de Sistemas Cooperativas.

Para Munch (2017), indica que Teoría del Capital Humano es de suma importancia ya que pretende conseguir beneficios para las organizaciones, como el aumento de

eficacia, eficiencia, calidad, la mejora de los productos tecnológicos, intelectuales, materiales y económicos, impulsando un clima adecuado y favoreciendo un clima correcto, mejorando la condición de vida de los colaboradores de la compañía y sus niveles de motivación (citado en Zazueta et.al.2019).

Según González (2000), expresa que la Teoría de las competencias son el resultado de la unificación de las actitudes, aptitudes, capacidades, que posibilitan la interacción interna y externa eficientemente, beneficiando en su adecuación, suministrando al cumplimiento de las competencias personales y tecnológicas (citado en Correa, 2017, p. 90).

Como dice Koontz (1961), la Teoría del Management es el hecho que posibilita a las personas unirse para obtener lo objetivos que anhelan. El management ayuda en la solución de conflictos en sus distintas dimensiones (Citado en Chiavenato, 2009).

Según Fayol, refirió que la Teoría Clásica, se presentaba de arriba en dirección abajo, es decir desde lo general hasta lo particular, enfocándose en la estructura. De igual forma indicaba que el hombre debía poseer actitudes y habilidades para desempeñarse eficientemente, siendo fundamental su papel como objeto de la compañía (citado en Meza, 2017).

Citando a Taylor quien propuso la Teoría científica, citado en Chiavenato (2009), indicó que está basada en el interés del crecimiento de las actividades, acciones y tareas simples, enfoca su análisis en la observación, por medio del método científico y manteniendo sus hipótesis en la filosofía, existiendo la posibilidad de medición y verificación, utilizando técnicas para observar y medir, siendo aplicada en la resolución de conflictos relacionándolos al ámbito administrativo.

Por otra parte, en la Teoría de Sistema Cooperativos, se encontró a Barnard (1938), quien consideraba a las empresas como sistemas cooperativos, en los cuales los miembros tienen la capacidad de compartir sus esfuerzos para poder alcanzar las metas de la organización. Asimismo, indica que la comunicación con los directivos es un canal mediante el cual fluye la comunicación a la autoridad

siendo una forma en la que los trabajadores optan por cumplir la orden (Citado en Cárdenas, 2016).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La pesquisa presentó un Enfoque Cuantitativo, que según Hernández, Fernández y Baptista (2014), se realizará para la obtención de datos de forma numérica para ser medidos, y analizados a través de métodos que permitirán la obtención de conclusiones.

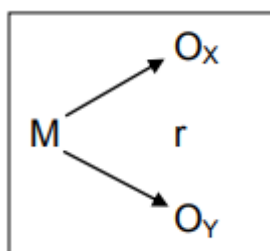
La investigación fue de tipo aplicada, según Tamayo (2004) y Vargas (2009) porque corrobora lo indicado en las teorías con lo observado en la realidad.

La investigación fue de Nivel Descriptiva según Ñaupás, et.al (2013), porque tiene la intención de recabar información de las variables e identificar la relación que tienen estas mediante encuestas.

Asimismo, presentó un Diseño Correlacional, logrando entender la relación que existe entre las variables que se pretenden analizar (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Igualmente es de corte transversal según Alfaro (2012), ya que estuvo enfocada en un tiempo fijo.

De igual forma la investigación utilizó el método Hipotético – Deductivo, que según lo dicho por Bernal (2010), busca refutar las hipótesis planteadas, dando como resultado conclusiones, las que deberán confrontarse con hechos o recomendaciones.

Su esquema es:



Donde:

M = Muestra

OX, OY = Observación a la variable independiente y dependiente

r = Posible asociación entre las variables. SANCHEZ, H y REYES, C. (2009)

3.2. Variables y operacionalización

Variabes 1. La comunicación Interna

Definición conceptual

Para Torres (2012), (citado en Oyarvide et. al. 2017), es la comunicación que se encuentra enfocada en el cliente interno quiere decir al trabajador. Son un grupo de acciones ejecutadas por una organización para instaurar y conservar buenos vínculos entre los elementos de la compañía, por medio del uso de diferentes medios de comunicación.

Definición operacional

Comunicación interna será medido con un instrumento que consta de 21 ítems y que tiene las siguientes dimensiones: Tipos de comunicación y canales e instrumentos.

Variable 2. Gestión Organizacional

Definición conceptual

Capacidad para estructurar a los integrantes de la compañía y efectuar procesos de cambio, teniendo por objetivo la mejora, fortalecimiento y desarrollo de habilidades para obtener las metas organizacionales (Salinas, 2017).

Definición operacional

Gestión organizacional será medido con un instrumento que consta de 31 ítems y que tiene las siguientes dimensiones: Estructura Formal y estructura informal

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

El presente estudio corresponde a una población constituida por 80 trabajadores del Hospital Militar Central Lima, con una muestra no probabilística intencional, donde se tomó en cuenta criterios de selección y solo se utilizó las encuestas llenadas por el personal de enfermería; que según Hernandez (2006) define como “La elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características del investigador o del que hace la muestra” (p.131)

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica empleada en el presente estudio para la recopilación de información de las variables fue la Encuesta, la cual proporcionó información real y concreta acerca de los datos obtenidos para la pesquisa.

Según Abascal (2005) “la encuesta se puede definir como una técnica primaria de obtención de información sobre la base de un conjunto objetivo, coherencia y articulado de preguntas, que garantiza que la información proporcionada por una muestra pueda ser analizada mediante métodos cuantitativos y los resultados sean extrapolables con determinados errores y confianzas a una población” .

“El instrumento básico utilizado en la investigación por encuesta es el cuestionario, que es un documento que recoge en forma organizada los indicadores de las variables implicadas en el objetivo de la encuesta” Casas (2003, p. 528).

Según Grande (2013) “Un cuestionario es un conjunto articulado y coherente de preguntas para obtener la información necesaria para poder realizar la investigación que la requiere”.

3.5. Procedimientos

Para la siguiente investigación se siguieron diversos procedimientos los cuales se detallan a continuación:

Se remitió la solicitud a la universidad Cesar Vallejo para solicitar la carta de presentación, que fue enviada al Hospital Militar Central acompañada de una carta

dirigida al Director, en la cual se especifica todo lo correspondiente a la investigación y la aplicación de instrumentos para la recopilación de datos, cabe mencionar que los cuestionarios fueron aplicados a todo el personal del área de hospitalización que labora en dicha institución.

3.6. Método de análisis de datos

Los resultados que se obtuvieron de los cuestionarios de comunicación interna y gestión organizacional, se transformaron a Excel.

Para el análisis estadístico se utilizó el programa estadístico SPSS Versión 23. Los datos obtenidos serán presentados en tablas y gráficos de acuerdo a las variables y dimensiones, para luego analizarlos e interpretarlos. Para el contraste de hipótesis se hará uso de la prueba estadística de correlación de sperrman con un 95% de confianza.

3.7. Aspectos éticos

Las consideraciones éticas se basan en el respeto del anonimato de los participantes en la investigación, es decir las encuestas son anónimas., y con consentimiento previo del encuestado.

Asimismo, otro aspecto importante para esta investigación es el consentimiento informado, debido a que es fundamental que los participantes sean tratados con respeto y que su opinión es valiosa. Es por ello que los participantes debieron estar de acuerdo con ser informantes y tener conocimiento del propósito de la investigación.

De igual manera se realizó la carta informativa a la institución con la finalidad de hacer de conocimiento todo lo correspondiente a la investigación y cuál es su propósito, permitiendo llegar a un acuerdo referido en el Código de Ética de la UCV (2020) y llevar a cabo la compilación de información a través de la administración de los instrumentos seleccionados.

IV. RESULTADOS

Resultados para Comunicación Interna

Tabla 1

Nivel que tiene el personal del área de Hospitalización del Hospital Militar Central Lima-2018, respecto a la comunicación interna.

	Frecuencia	Porcentaje
Alto	14	20,9
Medio	47	70,1
Bajo	6	9,0
Total	67	100,0

En la tabla 1 se observa que 70.1% de trabajadores del área de Hospitalización del Hospital Militar Central Lima, consideran que la comunicación interna está en un nivel medio. El 20.9% de trabajadores indican que está en un nivel alto. También se observa que el 0.9% de trabajadores opinan que la comunicación interna está en un nivel bajo.

Resultados para la Gestión Organizacional

Tabla 2:

Nivel de percepción que tiene el personal del área de Hospitalización del Hospital Militar Central Lima 2018, respecto a la gestión organizacional.

	Frecuencia	Porcentaje
Alto	19	28,4
Medio	39	58,2
Bajo	9	13,4
Total	67	100,0

En la tabla 2 se observa que 58% de trabajadores del área de Hospitalización del Hospital Militar Central Lima, consideran que la gestión organizacional esta en un nivel medio. El 28% de trabajadores del área de Hospitalización del Hospital Militar

Central Lima indican que la gestión organizacional está en un nivel alto y 13% opinan que está un nivel bajo.

Contrastación de la hipótesis general

HG: La comunicación interna se relaciona directamente con la Gestión Organizacional de las en el área de Hospitalización del Hospital Militar Central Lima, 2018

a) Planteamos las hipótesis de trabajo:

H: La comunicación interna se relaciona directamente con la Gestión Organizacional de las en el área de Hospitalización del Hospital Militar Central Lima, 2018

He: La comunicación interna no se relaciona directamente con la Gestión Organizacional de las en el área de Hospitalización del Hospital Militar Central Lima, 2018

b) Para un nivel de significancia de $0. < 0,05$

c) Aplicación de la fórmula Rho de Spearman con el procesador SPSS 22.

Tabla 3:

Correlaciones entre la Comunicación Interna y la Gestión Organizacional

				Comunicación Interna	Gestión Organizacional
Rho Spearman	De	Comunicación	Coeficiente De	1,000	,526*
		Interna	Correlación		
			Sig. (Bilateral)	.	,000
			N	67	67
		Gestión	Coeficiente De	,526*	1,000
		Organizacional	Correlación		
			Sig. (Bilateral)	,000	.
			N	67	67

d) Como el valor de Significancia (Sig.) (bilateral) es igual a 0.000 y 0.000 por lo tanto es menor al valor Sig; ($\text{Sig} < 0.05$), luego se rechaza la hipótesis nula.

Del resultado obtenido en la tabla 3, se infiere que existe una correlación estadísticamente significativa de **0.526** "correlación positiva media" de acuerdo a (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, pág. 304) entre la comunicación interna y la gestión organizacional en el área de Hospitalización del Hospital Militar Central Lima - 2018, con un nivel de confianza del 95%.

Hipótesis específica 1

He1: la Comunicación Interna se relaciona directamente con la Gestión Organizacional formal en el área de Hospitalización del Hospital Militar Central Lima, 2018

a) Proponemos las hipótesis de trabajo:

Hi: la Comunicación Interna se relaciona directamente con la Gestión Organizacional formal en el área de Hospitalización del Hospital Militar Central Lima, 2018

Ho La Comunicación Interna no se relaciona directamente con la Gestión Organizacional formal en el área de Hospitalización del Hospital Militar Central Lima, 2018

b) Para un nivel de significancia de $Sig < 0,05$ (rechazamos la hipótesis nula)

c) Aplicación de la fórmula Rho de Spearman con el procesador SPSS 22.

Tabla 4:

Correlaciones entre la Dimensión Estructura formal y la Comunicación Interna

		comunicación interna	estructura formal
rho	de	comunicación	coeficiente de
	spearman	interna	correlación
		sig. (bilateral)	.
		N	67
		estructura	coeficiente de
		formal	correlación
		sig. (bilateral)	,000
		N	67

d) Como el valor Sig. (Bilateral) es igual a 0.000 y 0.000 y por lo tanto menor a (Sig. 0.05), luego se rechaza la hipótesis nula.

Del resultado obtenido en tabla 4, se infiere que existe una correlación estadísticamente significativa de **0.704** "correlación positiva media" de acuerdo a (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, pág. 322) entre la dimensión estructura formal y la gestión organizacional en el área de Hospitalización del Hospital Militar Central Lima - 2018, con un nivel de confianza del 95%.

Hipótesis específica 2

He²: la Comunicación Interna se relaciona directamente con la Gestión Organizacional informal en el área de Hospitalización del Hospital Militar Central Lima, 2018

a) Proponemos las hipótesis de trabajo:

H: la Comunicación Interna se relaciona directamente con la Gestión Organizacional informal en el área de Hospitalización del Hospital Militar Central Lima, 2018.

Ho: la Comunicación Interna no se relaciona directamente con la Gestión Organizacional informal en el área de Hospitalización del Hospital Militar Central Lima, 2018.

b) Para un nivel de significancia de Sig. (bilateral) < 0,05

c) Aplicación de la fórmula Rho de Spearman con procesador SPSS 22.

Tabla 5:

Correlaciones entre la Dimensión Estructura Informal y la Comunicación Interna

				Comunicación Interna	Estructura Informal
Rho de Spearman	Comunicación Interna	Coeficiente de correlación		1,000	,509*
		Sig. (bilateral)		.	,000
		N		67	67
	Estructura Informal	Coeficiente de correlación		,509*	1,000
		Sig. (bilateral)		,000	.
		N		67	67

d) Como el valor Sig. (Bilateral) es igual a 0.000 y 0.000 y por lo tanto menor a (Sig.< 0.05), se rechaza la hipótesis nula.

Del resultado obtenido, en tabla 5, se infiere que existe una correlación estadísticamente significativa de **0.509** "correlación positiva media" de acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2003, p. 537) en que la dimensión estructura informal y la gestión organizacional en el área de Hospitalización del Hospital Militar Central Lima - 2018, con un nivel de confianza del 95%.

V. DISCUSIÓN

Los resultados que se mostraron como referente para llevar a cabo la presente investigación, es oportuno sostener dichas posturas, con las cuales se consigue comparar los resultados alcanzados en esta investigación por medio de las afirmaciones y exposiciones realizadas por los autores que son tomados como referente. Ante ello se indica lo siguiente:

Con respecto al Objetivo General, Determinar la relación que existe entre la comunicación interna y la Gestión organizacional en el Hospital Militar Central, 2018, en la tabla 3, se evidencia según la correlación de Spearman 0.803, respecto al grado de significancia estadística $p < 0,01$, lo cual indica que están relacionadas de manera directa, esto quiere decir que a mayor comunicación interna, mejor es la Gestión organizacional. En cuanto a la teoría general, existe una gran conexión entre la variable de Correspondencia interna y la Administración autorizada de la instalación de curación militar focal según los trabajadores de Hospitalización; Del resultado obtenido se deriva que existe una relación cuantiosamente grande de 0.526 "conexión positiva normal", que podría aclararse con el argumento de que la correspondencia es el modelo de mensajes compartidos entre los individuos de la asociación, es la cooperación humana la que sucede dentro de las asociaciones y entre los individuos de la asociación.

En base a ello se reafirma la investigación realizada por Sánchez (2018), quien sostiene en su pesquisa que existe una relación significativa y directa entre la comunicación organizacional y el desarrollo organizacional, ya que según la escala de Spearman muestra 0, 881 lo que significa una positiva correlación ($p=0,00$), siendo necesario se implementen mecanismos de comunicación organizacional interna entre los colaboradores y lograr mejorar la gestión administrativa como la pedagógica.

Asimismo Vidalon (2019), quien demuestra en su análisis detallado, acerca de la comunicación interna y como esta influye significativamente elevada ($p = 0,01$) en la cultura organizacional, permitiendo se profundice próximas investigaciones acerca de las variables mencionadas debido a que son sumamente importantes en

la gestión organizacional. También Salinas (2017), indica en su investigación que 61% de trabajadores mencionan como adecuada la comunicación interna y regular la gestión organizacional, por lo que se puede decir que existe relación directa entre ambas variables.

De igual forma Cervantes (2017) quien en su investigación obtuvo una alta correlación (0, 679) entre ambas variables, es decir que a mayor comunicación interna mayor será la gestión organizacional, esto permitirá promover los efectos motivadores de satisfacción entre todos los participantes de las diversas áreas de la organización.

Del mismo modo Valenzuela y Villarreal (2020), se evidencio que su indagación se encuentra relacionada con la investigación, debido a que se corrobora que un 60 % ($t=3.86$) de empleados con un nivel de significancia ($p=0.05$) se encuentran satisfechos con la comunicación interna que se llevó en la organización. También se encuentra Vaca (2015), quien en su investigación determinó que un 49% de los encuestados considera que la mejor forma de traspasar la información importante es de persona a persona, logrando un acercamiento entre ellos, así mismo un 47% indica que casi siempre existe un medio de comunicación interna que les posibilite tener un dialogo pero no es permanente esto genera que un 31 % de ellos se sienta satisfecho laboralmente.

En cuanto al sustento teórico podemos mencionar a Félix (2014), quien afirma que la comunicación es la construcción de mensajes al interior de la organización, ya que es la combinación para acrecentar la competitividad y el logro de los objetivos de la productividad de una organización. Del mismo modo Gómez y Benito (2014), quienes indican que la comunicación interna es fundamental para la motivación de los colaboradores y de esta manera poder transmitirles información importante de la empresa sobre los logros y fracasos. Tomando estas afirmaciones podemos corroborar los resultados obtenidos, que mientras mejor sea la comunicación interna en una organización, se podrá lograr alcanzar los objetivos que se han trazados todos los participantes tanto directivos como colaboradores de la organización.

Desde el punto de vista de Gómez y Topete (2018), la Gestión organizacional mejora la productividad, competitividad, certificando la viabilidad de la organización en un corto plazo y es percibida como el conglomerado de prestaciones que brindan los colaboradores al interior de la organización.

En efecto, luego de haber analizado la evaluación estadística de los resultados recabados obtenidos favorablemente para la intención correspondiente al objetivo General, en conformidad a los resultados señalados por los autores citados y el sustento teórico de las variables de estudio, se determina que existe relación positiva entre la Comunicación Interna y la Gestión organizacional en el Hospital Militar Central que fue el escenario para la investigación.

Con respecto a la metodología que se viene empleando en la actualidad en el Hospital Militar Central, podemos decir que la comunicación interna si influye en la Gestión organizacional ya que al no ser conducida de la misma manera, se evidencia ciertas carencias para el trato directo, no permitiendo se lleve a cabo una adecuada gestión organizacional, porque la información no es transmitida adecuadamente, entonces se puede determinar que si existe una alta significancia. Partiendo de los resultados obtenidos en la Tabla N°4, relacionada con la hipótesis específico 1, se demostró que existe relación entre la comunicación interna ascendente y la Gestión organizacional ($Rho = 0.744$) siendo altamente significativa ($p=0,00$).

Estos resultados se asemejan a los indicados en Salinas (2017) quien, en su investigación, hace mención en su hipótesis específica 1, menciona que según los resultados obtenidos se estima una relación positiva ($R= 0,723$) y alta ($p=0,00$) entre la comunicación interna ascendente y la gestión organizacional. De la misma manera Cervantes (2017) quien indica en su investigación que existe una correlación alta ($R= 0,787$) y significativa ($p= 0,01$), lo que demuestra que a mayor comunicación ascendente mayor será la Gestión Organizacional.

Asimismo, Valenzuela y Villarreal (2020), en su investigación de estudio determinaron que la

comunicación con el jefe superior es aceptable, es decir que la comunicación ascendente es significativa al interior de la organización teniendo como resultado la satisfacción de los colaboradores de la empresa. De igual forma Trelles (2018), en su investigación determinó que un 35% del personal que labora en la organización si contribuye en la toma de decisiones de la empresa, es decir la comunicación ascendente si es adecuada, debido a que los jefes o directivos toman en cuenta la opinión de los colaboradores para el bienestar de la organización.

También Papic (2019), en su pesquisa determina que la comunicación ascendente desde el profesorado hacia los directivos conlleva una orientación concisa que permite establecer un feedback frente a la directiva que cuente con relación al cumplimiento de su desempeño laboral. De igual forma Vaca (2015), en su investigación tuvo a bien dar a conocer que un 42% de los encuestados asevero que casi siempre pueden transmitir información importante a sus superiores teniendo acceso a ellos para comunicar sus opiniones, pero al mismo tiempo 47% de ellos considera que no son apoyados por sus jefes inmediatos cuando tienen alguna propuesta o iniciativa que permitirá la mejora para el desarrollo de la organización, así como un 47% informo que muy pocas veces sus ideas y comentarios son escuchados y un 54% tampoco han recibido algún reconocimiento por parte de los jefes inmediatos.

En tal sentido y en concordancia con el resultado obtenido, el antecedente y el sustento teórico, se concluye que si existe una influencia por parte de la comunicación interna ascendente en la Gestión Organizacional, debido a que es la que permite a los directivos o jefes, poder comunicarse con los colaboradores y esto influenciará en la correcta planificación, organización, toma de decisiones y ejecución de los objetivos para las posibles mejores o el alcance de las metas trazadas.

El segundo Objetivo Específico, Determinar la relación que existe entre la comunicación Descendente y la Gestión Organizacional del Hospital Militar Central, 2018. Los resultados determinados en la Tabla N°5, evidencio la relación directa y positiva ($R= 0,752$), de la comunicación descendente y la gestión Organizacional,

reflejando que a mayor es la comunicación descendente mejor será la gestión organizacional en la Institución Educativa.

De tal forma, los datos obtenidos son corroborados con lo encontrado por Cervantes (2017), quien obtuvo un coeficiente de relación de Spearman de 0,612, indicando un nivel bilateral de significancia de 0,01, obteniendo un nivel de correlación moderada, concluyendo que a mayor comunicación descendente mayor será la Gestión organizacional.

De la misma manera encontramos a Salinas (2017), quien obtuvo un coeficiente de relación de Spearman de 0=437, indicando un nivel bilateral de significancia 0, 000 moderada, siendo significativa, indicando que si existe relación entre la comunicación descendente y la gestión organizacional.

De igual manera Papic (2019), quien indica en su investigación que obtuvo como resultado que una comunicación ya sea formal o descendente por parte de los directivos, se encuentra destinada a brindar asesoría que pueda guiar al incremento de la labor y coordinación de los directivos y docentes, así como con directivos y las unidades.

Asimismo Vaca (2015), en su pesquisa determino que en ocasiones un 38% de los superiores brinda información clara y concisa, no cumpliendo con los dos aspectos, también un 51% evidenciaron que los superiores casi siempre hacen uso de un lenguaje correcto al momento de transmitir indicaciones, igualmente un 47% de los encuestados afirmo que al existir un problema el jefe inmediato realiza retroalimentación oportuna en búsqueda de posibles soluciones, por otra parte un 54% de ellos considera que en pocas ocasiones el jefe inmediato muestra preocupación por conseguir un clima laboral favorable y de confianza dentro del equipo de trabajo.

A diferencia de Sánchez (2018), quien en su investigación tuvo a bien conocer la correlación entre los canales de comunicación y el desarrollo organizacional, obteniendo como resultado una relación directa y significativa mediante el coeficiente de Spearman de 0, 813 lo que significa que existe una correlación positiva alta.

Así pues, Brandolini, Gonzales y Hospskin (2009), citados en Orbegoso (2018, p. 44), mencionan que la comunicación descendente es aquella comunicación que se inicia desde las jerarquías parcialmente altas hasta llegar a

las jerarquías más bajas. Demostrando que la comunicación descendente va desde la gerencia hasta los empleados, con la finalidad de influenciar a los colaboradores.

De igual manera Almenara, Romero y Roca (2014), citados en Orbegoso (2018, p. 44), señalaron que esta manera de comunicación conforma el canal al interior de la organización, debido a que se encuentra relacionado con los mensajes de las tareas, de mantenimiento, y personas, así como otros aspectos como objetivos, directrices ordenes, disciplina, políticas, normativas, motivación y evaluación.

En consecuencia, podemos decir que un directivo o líder, dentro de una organización debe poseer la capacidad de comunicación, lo cual permitirá que los colaboradores se sientan motivados a lograr en conjunto las metas planteadas, permitiendo el crecimiento de la organización y el desenvolvimiento personal de cada uno en la empresa. Todo ello conllevará a que la información que venga de arriba hacia abajo contenga un canal que posea la capacidad de comprensión para todos aquellos que conforman e integran la compañía.

En el tercer Objetivo Específico, Determinar la relación que existe entre la comunicación Horizontal y la Gestión Organizacional en el Hospital Militar Central, 2018. Los resultados determinados en la Tabla N°6, evidencio la relación entre las variables de estudio, teniendo un nivel de correlación de Spearman positiva y significativa de 0,636, indicando un nivel bilateral de significancia de 0,000. Agregando a ello, se menciona a Cervantes (2018), en su investigación indago el determinar la relación entre la comunicación horizontal y la Gestión organizacional, obteniendo una correlación de Spearman de $R=0,795$, indicando que existe una correlación alta y significativa en el nivel 0,01, por lo que se puede determinar que a mayor comunicación horizontal mayor es la gestión organizacional en los trabajadores de la superintendencia.

De igual forma Salinas (2017), en su investigación pretende conocer la relación entre la Comunicación interna Horizontal y la Gestión organizacional, obteniendo como resultado una correlación positiva según escala de Spearman de 0,759 y nivel de significancia de 0,000, indicando que existe una alta relación entre ambas variables.

Señalando a Trelles (2018), quien en su investigación tuvo a bien conocer el Nivel de colaboración entre diferentes departamentos determinando que existe un 67% del personal que se encuentra insatisfecho con la motivación al interior de la empresa, ante ello es recomendable establecer un plan de mejoramiento de la comunicación interna ya que es esencial para una mayor contribución entre las diversas áreas para la ejecución de las actividades laborales.

A diferencia de Sánchez (2018), quien en su investigación quiso conocer como las herramientas se relacionan con el desarrollo organizacional, obteniendo un coeficiente de correlación según Spearman de 0,754, con un nivel de significancia bilateral de 0,000, lo que significa que existe una correlación positivamente alta entre ambas variables.

Las organizaciones no solo necesitan comunicar qué hacen y para quién lo hacen. También necesitan comunicar normas, reglas, procedimientos, decisiones, poner en contacto a unas personas con otras, en definitiva, todo aquello que contribuye a desarrollar la labor de la propia organización. En este mismo sentido, la gestión del conocimiento que se genera en el ámbito de una organización es uno de sus principales valores, máxime como es el caso de los hospitales. Este apartado es a veces olvidado cuando se habla de comunicación interna.

VI. CONCLUSIONES

Primera: La investigación arrojó que existe relación positivamente alta ($Rho = 0,803$) y altamente significativa ($p = 0,000$), entre la comunicación Interna y la Gestión Organizacional en el área de Hospitalización del Hospital Militar Central Lima, 2018.

Segunda: La investigación muestra que existe una correlación positivamente alta entre la comunicación interna Ascendente y la Gestión Organizacional en el área de Hospitalización del Hospital Militar Central Lima, 2018 debido a que obtuvo los resultados ($Rho = 0,744$) y altamente significativa ($p = 0,000 < 0,005$).

Tercera: En la encuesta encontró una correlación entre la comunicación interna Descendente y la Gestión Organizacional en el área de Hospitalización del Hospital Militar Central Lima, 2018, ya que se obtuvo como resultado una correlación de ($Rho = 0,752$) y altamente significativa ($p = 0,000 < 0,005$).

Cuarta: El estudio determinó que existe una relación entre la comunicación interna Horizontal y la Gestión Organizacional en el área de Hospitalización del Hospital Militar Central Lima, 2018. Debido a que se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de ($Rho = 0,636$), lo cual indica que existe una correlación altamente significativa. Los resultados alcanzados fueron muy significativos ($p = 0,000 < 0,005$).

VII. RECOMENDACIONES

Primera: El director del Hospital Militar Central, deben promover la comunicación interna, no solo para fortalecer el objetivo sino también para lograr que todos los empleados se comprometan con la organización a través de la confianza y la comunicación, sintiéndose más motivados y personalmente satisfechos.

Segunda: Para mejorar la comunicación ascendente, los gerentes deben implementar buzones de comentarios virtuales o físicos, donde los empleados puedan escribir sugerencias o recomendaciones de forma libre y anónima para mejorar la Gestión Organizacional.

Tercera: Los directores ejecutivos deben centrarse en garantizar una mejor comprensión y capacitación en todos los temas de liderazgo, lo que mejorará su capacidad para escuchar activamente, comunicarse con confianza, empatizar y administrar una comunicación adecuada en los grupos de trabajo.

Cuarta: Es necesario promover una adecuada comunicación horizontal entre los compañeros, a través de seminarios empíricos regulares, actividades fuera del horario laboral para fomentar las relaciones de cercanía o amistad entre los empleados.

REFERENCIAS

- Alfaro, C. (2012). Metodología de Investigación científica aplicado a la Ingeniería. Proyecto de Investigación. Universidad Nacional del Callao. Lima, Perú.
- Andrade, H. (2005). *Comunicación Interna: proceso, disciplina y técnica*. Madrid: Gesbiblo.
- Arce, L. (Enero – Junio, 2010). Como lograr definir objetivos y estrategias empresariales. Perspectivas. (25). Universidad Católica Boliviana San Pablo. Cochabamba – Bolivia.
<https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942454010.pdf>
- Asociación Española de Dirección y Desarrollo de personas (AEDIPE) (2011). Comunicación interna en la Empresa. Valencia: Wolters Kluwer. España.
- Baque, M., Mantuano, J., Merchan, D., Mero, R. (2020). Comunicación y desarrollo organizacional en la carrera Administración de Empresas, Universidad Estatal del Sur de Manabí. (22 ed.).FIPCAE. 5 (4).
<https://doi.org/10.23857/fipcaec.v5i14.176>
- Berceruelo, B. (2020). Empleados comprometidos, empresas eficaces. Madrid, España: Estudio de Comunicación.
- Bernal, C. (2010). Metodología de la Investigación. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales. (3era Ed.). Pearson Educación. Colombia. ISBN: 978 – 958 – 699 – 128 – 5
- Borda, L. (2020). *“La comunicación interna y clima organizacional en los docentes de las instituciones educativas de la RED N°13 de Huaral – 2019”*. [Tesis de Maestría. Universidad Cesar Vallejo].
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/49069>

- Cárdenas, P. (Abril – Junio, 2016). Las teorías de la organización: ¿Funcionan para explicar de manera integral a las 45896+organizaciones? Revista Científica de FAREM- Esteli. Recuperado de <https://doi.org/10.5377/farem.v0i18.2771>
- Cervantes, C. (2017). *Comunicación interna y gestión organizacional en la superintendencia de transporte terrestre de personas, carga y mercancías, oficina Lima, 2017*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/16988>
- Correa, S. (2017). Incidencia de la Gestión por Competencias en el Crecimiento Empresarial. *Innova Research Journal*. 2(1). ISSN 2477-9024.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional* (2ª ed.). Mc. Graw Hill. México D.F.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento Humano*. Mc. Graw Hill. México. Daft, R. (2000). *Teoría y diseño organizacional*. (6ª ed.). Cengage Learning Editores. México.
- De Castro, A. (2014). *Comunicación organizacional. Técnicas y estrategias*. (23 ed.). Barranquilla. Universidad del Norte. <https://books.google.com.pe/books?id=WyKVBAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Egas, E. & Yance, K. (2018). Estrategias de comunicación interna para fortalecer la identidad corporativa de una empresa de seguridad ubicada en la ciudad de Guayaquil – Ecuador. *Revista Espacios*. 39 (24) p. 20. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n24/a18v39n24p20.pdf>
- Felix, A. (2014). La comunicación en las teorías de las organizaciones. El cruzar del siglo XX y la revolución de las nuevas tecnologías. Una visión histórica. *Historia y Comunicación Social*. Vol. 19. Núm. Especial Febrero.

- Gómez, B. & Benito, C. (2014). Presente de la comunicación organizacional en la pyme española. *Razón y Palabra*, (86). Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=1995/199530728023>
- Gómez, R. & Topete, C. (2018). Avances teóricos de la gestión en un programa de posgrado. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo*. Disponible: <https://www.ride.org.mx/index.php/RIDE/article/view/348/1626>
- Griffin, R. (2011). *Administración* (Décima ed.). México: Cengage Learning.
- Hellriegel, D. y Slocum, J. (2005). *Comportamiento Organizacional* (10ª ed.). México D.F.: Paraninfo
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ª Ed.). Mc Graw Hill. México, D.F.
- Massoni, S. (2007). Modelo de comunicación estratégica. http://aulavirtual.agro.unlp.edu.ar/pluginfile.php/34315/mod_resource/content/1/Modelo_comunicacion_estrategica_Sandra_Massoni.pdf
- Meza, E. (2017). El papel del hombre en las organizaciones: un enfoque basado desde las teorías organizacionales. *Scielo. Oikos Polis*. 2(2). ISSN 2415-2250.
- Ministerio de Economía y Finanzas (2011). *Manual de organizaciones y Funciones*. https://www.mef.gob.pe/contenidos/transparencia/doc_gestion/MOF2011_1.pdf
- Miquel, S. & Aced, C. (2019). "Objetivos y dificultades en la evaluación de la comunicación interna en las empresas españolas". *El profesional de la información*, 28(5). <https://doi.org/10.3145/epi.2019.sep.21>

- Montero, M & Rodríguez, D. (2014). Comunicación interna y gestión organizacional en la institución educativa Micaela bastidas, distrito de Iquitos, 2013. [Tesis de Maestría. Universidad Nacional de Iquitos]. <http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/3802>
- Munch, L. (2010). Administración, gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo. Pearson Education
- Noguera, A., Barbosa, D. & Castro, D. (2014). Estrategia organizacional: una propuesta de estudio. Estudios Gerenciales. 30 (131). Cali. Colombia. <https://www.redalyc.org/pdf/212/21231108007.pdf>
- Nosnik, A (1991). El desarrollo de la comunicación social. Un enfoque metodológico. Trillas. México. D.F.
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. & Villagómez, A. (2014). Metodología de la Investigación. Cuantitativa - Cualitativa y redacción de Tesis. (4ta ed.). Ediciones de la U. Bogotá: Colombia. ISBN 978- 958- 762-188-4
- Ongallo, C. (2007). Manual de Comunicación. (2ª ed.). Madrid: Dykinson.
- Orbegoso, F. (2018). Comunicación interna y percepción de la organización de los trabajadores de una universidad pública de Huánuco, 2018. [Tesis de Doctorado. Universidad San Martín de Porres]. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/8326>
- Oyarvide,H., Reyes, E. & Montaña, M. (octubre, 2017). La comunicación interna como herramienta indispensable de la administración de empresas. *Revista Científica Dominio de las ciencias*. 3 (4) pp. 296 – 309. <https://dx.doi.org/10.23857/dc.v3i4.687>
- Papic, K. (2019). Los tipos de comunicación organizacional interna en establecimientos educacionales municipalizados en Chile. *Cuadernos De*

Investigación Educativa, 10(1), 63 - 83.
<https://doi.org/10.18861/cied.2019.10.1.2881>

Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. (13ª ed.). Pearson Education. México.

Romero, V. (2016). La Importancia de la Comunicación Organizacional en las Empresas. Obtenido de Ruizhealtymes: <https://ruizhealtymes.com/sincategoria/la-importancia-de-la-comunicacion-organizacional-en-lasempresas/>

Saladrigas, H. (2005). Comunicación organizacional: Matrices teóricas y enfoques comunicativos. *Revista Latina de Comunicación Social*, 60. La Laguna (Tenerife). <http://www.ull.es/publicaciones/latina/200540saladrigas.htm>

Salinas, M. (2017). *Comunicación interna y gestión organizacional en la municipalidad de Miraflores, 2016*. [Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23532>

Sánchez, J. (2018). *Comunicación organizacional interna y desarrollo organizacional en la I.E. Domingo Mandamiento Sipán, Hualmay, 2017*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Faustino Sánchez Carrión-Huacho]. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/2149>

Sánchez, M. & Nava, M. (2007). Sistemas y barreras de la comunicación en institutos universitarios tecnológicos del municipio Cabimas, Estado Zulia, Venezuela. *Scielo*. 4 (3). ISSN 1690-7515.

Shein, E. (1985). *Organizational culture and leadership*, San Francisco, Jossey Bass. (2 libro, edición, 1992).

Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación Científica*. (4ª Ed.) Limusa Noriega Editores. México.

- Trelles, I. (2018). *Relación entre la comunicación interna y la cultura organizacional de los colaboradores administrativos de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil*. [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/10858>
Universidad Cesar Vallejo. Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°021-2021 – VI- UCV.
- Vaca, F. (2015). Diseño de un plan de comunicación interna y clima laboral de la dirección distrital del Mies Ambato. [*Tesis de maestría. Universidad Regional Autónoma de los Andes – Ecuador*]. <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/442>
- Valenzuela, C., Villarreal, C. (2020). Comunicación organización interna y su relación con la satisfacción de los empleados de una empresa concesionaria de automóviles de Piedras Negras Coahuilla. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones Y Negocios)*, 7(1), 129-141. <https://doi.org/10.22579/23463910.206>
- Valle, M. (2005). Comunicación Organizacional. Quispus. CIESPAL. Ecuador.
- Vargas, Z. (2009). La Investigación Aplicada: Una forma de conocer las realidades con evidencia científica. *Revista Educación*. 33(1). ISSN: 0379-7082.
- Vidalón, R. (2019). La comunicación interna y su influencia en la cultura organizacional del Instituto de Educación Superior Pedagógico América de la ciudad de Trujillo – 2019. [*Tesis de Maestría. Universidad Privada Antenor Orrego*]. <https://hdl.handle.net/20.500.12759/5683>
- Villamar, G. (2019). Estrategia para la mejora de la comunicación organizacional en una empresa de producción de Tungurahua. Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ambato.

Zazueta, M., Jacobo, C. & Ochoa, S. (2019). Componentes del Capital Humano: Indicadores y perspectivas de medición. *Revista Nacional de Administración*. 10 (2). <https://doi.org/10.22458/rna.v10i2.2743>

Williams, C. (2013). *ADMO. Administración (Sexta ed.)*. México: Cengage Learning.
{https://issuu.com/cengagelatam/docs/williams_issuu

ANEXOS

ANEXO 01
MATRIZ DE CONSISTENCIA

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Matriz de consistencia		Variables e indicadores					
Título: La Comunicación Interna y la Gestión Organizacional en el área de Hospitalización del Hospital Militar Central Lima, 2018 Autor: Camacho Padilla Mayra Patricia		Objetivos	Hipótesis	Variable 1: Comunicación Interna			
Problema	Objetivo general:	Hipótesis general:	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
¿Cuál es la relación entre la Comunicación Interna y la Gestión Organizacional en el área de Hospitalización del Hospital Militar Central Lima, 2018?	Establecer la relación entre la Comunicación Interna y la Gestión Organizacional en el área de Hospitalización del Hospital Militar Central Lima, 2018.	La comunicación interna se relaciona directamente con la Gestión Organizacional de las en el área de Hospitalización del Hospital Militar Central Lima, 2018	<ul style="list-style-type: none"> Tipo de Comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> Descendente Ascendente Horizontal Diagonal U Oblicua 	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10	Muy de acuerdo Ni en acuerdo ni en desacuerdo	Alta Media Baja
Problemas Específicos:	Objetivos específicos:	Hipótesis específicas:					
¿Cuál es la relación entre la Comunicación Interna y la Gestión Organizacional formal en el área de Hospitalización del Hospital Militar Central Lima, 2018?	Determinar la relación entre la Comunicación Interna y la Gestión Organizacional formal en el área de Hospitalización del Hospital Militar Central Lima, 2018.	La Comunicación Interna se relaciona directamente con la Gestión Organizacional formal en el área de Hospitalización del Hospital Militar Central Lima, 2018	<ul style="list-style-type: none"> Canales e instrumentos 	<ul style="list-style-type: none"> Orales Escritos Electrónicos 	11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21	Totamente en desacuerdo	
¿Cuál es la relación entre la Comunicación Interna y la Gestión Organizacional informal en el área de Hospitalización del Hospital Militar Central Lima, 2018?	Determinar la relación entre la Comunicación Interna y la Gestión Organizacional informal en el área de Hospitalización del Hospital Militar Central Lima, 2018.	La Comunicación Interna se relaciona directamente con la Gestión Organizacional informal en el área de Hospitalización del Hospital Militar Central Lima, 2018	<ul style="list-style-type: none"> Estructura Formal 	<ul style="list-style-type: none"> Objetivos/Estrategias Organigramas Manual Organización Funciones de Manual de Procedimientos Administrativos Reglamento Interno 	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 15	Muy de acuerdo Ni en acuerdo ni en desacuerdo Totalmente en desacuerdo	Alta Media Baja
Variable 2: Gestión Organizacional							

ANEXO 02

Matriz de operacionalización de variable Comunicación Interna

Dimensión	Indicador	Item	Escala	Nivel
Tipo de comunicación	Descendente	1,2,3	1. Totalmente de acuerdo	Alta
	Ascendente	4,5,6		Media
	Lateral u Horizontal	7,8,9	2. De acuerdo	Baja
	Diagonal u oblicua	10		3. Ni en acuerdo ni en desacuerdo
Canales e instrumentos			4. En desacuerdo	
	Orales	11,12,13,14	5. Totalmente en desacuerdo	
	Escritos	15,16,17,18		
	Electrónicos	19,20,21		

Nota. Tomado de Cervantes Hurtado, Christian (2017) y Montero Arévalo, Marisol y Rodríguez Veinemilla, Dina (2014).

ANEXO 03

Matriz de operacionalización de Variable Gestión Organizacional

Dimensión	Indicador	Item	Escala	Nivel
	Objetivos/estrategias			
Estructura formal	Organigramas	1,2,	1. Totalmente de acuerdo	Alta Media Baja
	Manual organización y funciones	34,5 6,7,8,9, 10	2. De acuerdo	
	Manual de procedimientos administrativos	11 12,13,14,15	3. Ni en acuerdo ni en desacuerdo	
	Reglamento interno		4. En desacuerdo	
Estructura informal	Cultura organizacional	Del (16) al (29)	5. Totalmente en desacuerdo	
	Toma de decisiones	30,31		

Nota. Tomado de Salinas Carranza, Marxtha (2017), Montero Arévalo, Marisol y Rodríguez Veintemilla, Dina (2014)

ANEXO 04

Ficha Técnica del instrumento de la Variable N° 1 – Comunicación Interna

Nombre del Instrumento	Cuestionario para medir Comunicación Interna	
Autor/es:	Portugal (2005) Adaptado mediante elaboración propia	
Objetivo del Instrumento:	Realizar un diagnóstico de la comunicación interna	
Población a la que se puede administrar:	Mayores de 18 años	
Forma de Administración:	Individual	
Tiempo de Aplicación:	20 minutos	
	Dimensiones:	Indicadores:
	Tipo de Comunicación	Descendente Ascendente Lateral u Horizontal Diagonal u oblicua
	Canales y instrumento	Orales Escritos Electrónicos
Descripción del Instrumento:	Numero de Ítems:	
	21	
	Escala de respuesta:	
	Tipo Linkert que permite al colaborador expresar su opinión.	
	Escala valorativa: Baremo	
	Alta 164- 220	
	Media 104-163	
	Baja 44-103	
validez de contenido:	Juicio de expertos	
Confiabilidad:	Valor del alfa de cronbach	

Nota. Cervantes Hurtado, Christian (2017).

ANEXO 05**Ficha Técnica del Instrumento de Medición de la Variable N° 2 Gestión Organizacional**

Nombre del Instrumento	Cuestionario para medir Comunicación Interna	
Autor/es:	(Montero,2014) Adaptado mediante elaboración propia	
Objetivo del Instrumento:	Realizar un diagnóstico de la Gestión Organizacional	
Población a la que se puede administrar:	Mayores de 18 años	
Forma de Administración:	Individual	
Tiempo de Aplicación:	20 minutos	
Descripción del Instrumento:	Dimensiones:	Indicadores:
	Estructura formal	Objetivos/estrategias Organigramas Manual organización y funciones Manual de procedimientos administrativos Reglamento interno
	Estructura informal	Cultura organizacional Toma de decisiones
	Numero de ítems:	
	31	
	Escala de respuesta:	
	Tipo Linkert que permite al colaborador expresar su opinión.	
	Escala valorativa: Baremo	
	Alta 126- 170	
	Media 80-125	
	Baja 34-79	
validez de contenido:	Juicio de expertos	
Confiabilidad:	Valor del alfa de cronbach	

Nota. Cervantes Hurtado, Christian (2017).

CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN INTERNA

Estimado trabajador a continuación encontrara un cuestionario para medir la Comunicación Interna en la institución de salud, con cinco escalas, le agradeceremos que lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay repuestas buenas ni malas.

(1) TOTALMETE EN DESACUERDO

(2) DESACUERDO

(3) NI EN ACUERDO NI EN DESCUERDO

(4) DE ACUERDO (5) MUY DE ACUERDO

INDICADORES TIPO DE COMUNICACIÓN	ITEMS	ESCALA VALORATIVA				
		1	2	3	4	5
DESCENDENTE	1. En la institución se utiliza la comunicación descendente para favorecer la transmisión de los niveles superiores (Directivos) a los niveles inferiores (jerarquicos, enfermeras, personal tecnico)					
	2. Los directivos utilizan la comunicación descendente con el proposito de dirigir y orientar las tareas de sus subalternos en el cumplimiento de los objetivos y politicas institucionales.					
	3. Estoy satisfecho von la forma de comunicación descendente que se da en la intitución.					
ASCENDENTE	4 En la institución se utiliza la comunicación ascendente para favorecer la transmisión de información de los niveles inferiores a los niveles superiores, como respuesta a su necesidad de disponer de canales para resolver sus inquietudes y problemas.					
	5. El personal subalterno (Personal Tecnico, auxiliares y personal administrativo) de la institución utilizan la perspectiva comunicacional ascendente con el proposito de dar cuenta o informar de las acciones encargadas por los directivos.					
	6. Estoy satisfecho con la forma de comunicación ascendente que se da en la institución					
LATERAL U HORIZONTAL	7. En la Institución se utiliza la comunicación lateral u horizontal como una herramienta útil para favorecer la integración y coordinación de actividades promoviendo el trabajo en equipo en función de los objetivos comunes.					
	8. Los directivos de la Institución utilizan la comunicación lateral u horizontal como medio para sus reuniones de trabajo en la formulación de objetivos y políticas institucionales.					
	9. Estoy satisfecho con la forma de comunicación Lateral u horizontal que se da en la institución					
DIAGONAL U OBLICUA	10. En la Institución se utiliza la comunicación diagonal u oblicua para favorecer la relación armoniosa entre todo el personal de diferentes niveles jerarquicos.					
CANALES E INSTRUMENTOS						
ORALES	11. En la Institución se promueve el uso del canal oral de la comunicación para retroalimentar las propuestas de objetivos y políticas institucionales en sus reuniones de trabajo.					
	12. En la Intitucion se utilizan los instrumentos orales de la comunicación; como reuniones de directivos, reuiones de comité, equipos de trabajo, circulos de calidad, asambleas, charlas y dialogos informales.					
	13. Considera que el canal oral sea el medio mas efectivo para que los directivos se comuniquen con ud.					
	14. Considera Ud. que el canal oral sea el medio mas efectivo para comunicarte con los directivos.					
ESCRITOS	15. En la institución se promueve el uso del canal escrito para tener un registro permanente, tangible y verificable de la información transferida					
	16. En la institución se utilizan los instrumentos escritos de la comunicación; como memorando, cartas, oficios, boletines, periódico mural, revista institucional, informes, etc.					
	17. Considera que el canal escrito sea el medio mas efectivo para que los directivos se comuniquen con ud.					
	18. Considera Ud. que el canal escrito sea el medio mas efectivo para comunicarte con los directivos.					
ELECTRONICOS	19. En la Institución se promueve el uso del canal electrónico como mecanismo de desarrollo tecnológico de las últimas décadas.					

	20. En la Institución se utilizan los instrumentos electrónicos de la comunicación, chat, intranet, portal web, foros y discusiones de internet, etc., para hacer más efectivo la gestión.						
	21. Cuenta la Institución con una página web que divulgue información de los logros obtenidos para la bienestar institucional.						

CUESTIONARIO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL

Estimado trabajador a continuación encontrará un cuestionario para medir la Gestión Organizacional en la institución de salud, con cinco escalas, le agradeceremos que lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay repuestas buenas ni malas.

- (1) TOTALMETE EN DESACUERDO (2) DESACUERDO (3) NI EN ACUERDO NI EN DESCUERDO
 (4) DE ACUERDO (5) MUY DE ACUERDO

INDICADORES	ITEMS	ESCALA VALORATIVA				
		1	2	3	4	5
ESTRUCTURA FORMAL						
OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS	En la institución se determinan los objetivos y estrategias en el marco de la Mision y Valores Institucionales.					
	En la institución se elabora Planes y Proyectos anuales con especificaciones de recursos, tiempos y responsables.					
ORGANIGRAMAS	La estructura organizativa de la Institucion es adecuada para lograr un buen clima institucional entre el personal.					
	La institución cuenta con organigrama definido					
	Esta de acuerdo como esta estructurado el sistema jerarquico de su institución					
MANUAL DE ORGANIZACIONES Y FUNCIONES	La institución cuenta con Manual de Organización y Funciones definido, aprobado y vigente.					
	Las funciones y atribuciones de cada cargo están definidas en documentos como manuales o resoluciones.					
	En la selección de enfermeros para integrar determinados cargos, se considera la competencia en enfermeros.					
	Existe delegación de responsabilidades y promoción de la autonomía en la institución					
	Conoce Ud. las tareas o funciones especificas que debe realizar en su Institucion					
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	Los procesos y procedimientos administrativos en la institución están explicitados en el Manual de Procesos Administrativos					
REGLAMENTO INTERNO	La institución cuenta con Reglamento Interno formulado de manera participativa.					
	Los deberos y derechos de los enfermeros y directivos de la Institucion están expuestos en el Reglamento Interno					
	Las sanciones y estímulos de los enfermeros y directivos de la Institucion están expuestos en el Reglamento Interno, en concordancia con las leyes vigentes.					
	Esta de acuerdo como se viene utilizando las reglas de control personal.					
ESTRUCTURA INFORMAL						
CULTURA ORGANIZACIONAL	Los directivos de la Institucion promueven la cultura organizacional y miden el grado de cumplimiento de los objetivos y metas institucionales					
	Existe en la institución un sentimiento general de camaradería y vocación de servicios					
	Considera que en la institución existe un buen ambiente de trabajo					
	Esta de acuerdo con el sistema de estímulos, recompensas y equidad por realizar actividades en favor de la institución					
	El comportamiento organizacional en su institución es bueno					
	La organización en la institución permite el trabajo en equipo de los enfermeros					
	Existe una buena comunicación interpersonal con sus compañeros de trabajo					
	Las disputas y conflictos internos entre miembros de la comunidad, constituyen una barrera para la buena comunicación y el desarrollo institucional					
	En su institución generalmente se cultiva una educación en valores					
	El equipo directivo conoce y aplica variadas técnicas de negociación y resolución de conflictos					
	Las diferencias culturales o la confrontación intelectual, cuando se asumen comportamientos prejuicios entre miembros de la comunidad, originan la disociación entre pares de la institución					
	Se siente motivado trabajando en la institución					

	La presencia de sistemas administrativos inadecuados en la institución genera una deficiente comunicación con su entorno inmediato					
	Esta de acuerdo con el estilo de dirección que aplica su jefe inmediato superior					
TOMA DE DECISIONES	En la institución se promueve la participación del personal en la toma de decisiones					
	Participa en la toma de decisiones en beneficio de la institución					

