



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA
COMUNICACIÓN**

**Comunicación interna y clima laboral en los trabajadores
asistenciales de las IPRESS de la Microred Techo Obrero, Cusco.**

AUTOR:

Mamani Mamani, Saul Wilson (ORCID: [0000-0002-6299-5555](https://orcid.org/0000-0002-6299-5555))

ASESOR:

MBA. Celis Castillo, Edward José (ORCID: [0000-0002-4697-3532](https://orcid.org/0000-0002-4697-3532))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Procesos comunicacionales en la sociedad contemporánea.

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento.

TRUJILLO - PERÚ

2022

Dedicatoria

De sobremanera, esta investigación va dedicado a mi familia por la comprensión, motivación y por haberse convertido en mi fortaleza para concretar dar este importante paso en el escalón de mi formación profesional.

Agradecimiento

En primer momento mi eterno agradecimiento al omnipotente, Dios de Jacob, que me ha bendecido con mucha salud para terminar esta investigación. Agradecer a la institución donde se me permitió realizar esta investigación; asimismo, al asesor que me guío en el camino de la investigación.

Índice de contenido

| | Pág. |
|---|------|
| Carátula | i |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de contenido | iv |
| Índice de tablas | v |
| Índice de gráficos y figuras..... | vi |
| Resumen | vii |
| Abstract | viii |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 7 |
| III. METODOLOGÍA..... | 16 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación | 16 |
| 3.2. Variables y operacionalización | 17 |
| 3.3. Población, muestra y muestreo | 19 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 20 |
| 3.5. Procedimientos | 22 |
| 3.6. Método de análisis de datos..... | 22 |
| 3.7. Aspectos éticos | 23 |
| IV. RESULTADOS | 24 |
| V. DISCUSIÓN | 35 |
| VII. CONCLUSIONES..... | 39 |
| VIII. RECOMENDACIONES | 41 |
| REFERENCIAS | 42 |
| ANEXO..... | 47 |

Índice de tablas

| | Pág. |
|---|------|
| Tabla 1 Validación de expertos..... | 21 |
| Tabla 2 Coeficiente de Alfa de la variable 1: comunicación interna..... | 21 |
| Tabla 3 Coeficiente de Alfa de la variable 2: clima laboral..... | 22 |
| Tabla 4 Comunicación interna | 24 |
| Tabla 5 Variable clima laboral..... | 24 |
| Tabla 6 Tabla cruzadas entre clima laboral y comunicación interna..... | 25 |
| Tabla 7 Tabla cruzadas entre clima laboral y comunicación vertical | 26 |
| Tabla 8 Tabla cruzadas entre clima laboral y comunicación horizontal | 27 |
| Tabla 9 Tabla cruzadas entre clima laboral y comunicación descendente | 28 |
| Tabla 10 Tabla cruzadas entre clima laboral y barreras de comunicación | 29 |
| Tabla 11 Correlación entre la variable Clima laboral y Comunicación interna | 30 |
| Tabla 12 Correlación entre la variable Clima laboral y la dimensión Comunicación Vertical | 31 |
| Tabla 13 Correlación entre la variable Clima laboral y la dimensión Comunicación Horizontal | 32 |
| Tabla 14 Correlación entre la variable Clima laboral y la dimensión Comunicación Descendente | 33 |
| Tabla 15 Correlación entre la variable Clima laboral y la dimensión Barreras de comunicación | 34 |
| Tabla 16 Dimensiones de la variable comunicación interna | 56 |
| Tabla 17 Dimensiones de la variable Clima laboral | 57 |

Índice de gráficos y figuras

| | Pág. |
|---|------|
| Figura 1 Diseño de la investigación correlacional..... | 17 |
| Figura 2 Comunicación interna..... | 55 |
| Figura 3 Clima laboral | 55 |

Resumen

El objetivo de la presente investigación fue determinar la relación que existe entre el clima laboral y la comunicación interna en los trabajadores asistenciales de las IPRESS de la Micro Red Techo Obrero. En tanto a la metodología trabajada, fue de alcance correlacional, de corte transversal enfoque cuantitativo y diseño no experimental. Asimismo, en cuanto a la finalidad general, de acuerdo al valor de significancia = 0.00, siendo esta menor a 0.05; pone de manifiesto con una certeza del 95% de confianza la aceptación de la hipótesis general de que, existe una relación significativa entre el clima laboral y la comunicación interna; asimismo, de acuerdo al coeficiente $Rho=0.660$; indica que la relación es directa moderada y positiva entre las variables; revela que, el clima laboral disminuirá en la misma medida cuando no se gestione adecuadamente los aspectos de la comunicación interna de la organización. Asimismo, de acuerdo al coeficiente $Rho=0.154$ indica que existe una relación muy baja y positiva entre el clima laboral y comunicación horizontal; por ello se afirma que, la comunicación horizontal presentado en los grupos de un mismo nivel, caracterizado por la posición lineal de sus interlocutores, que, a pesar del alto o bajo nivel de exposición a la redundancia de información; esta, no logra modificar al clima laboral de manera significativa.

Palabras clave: Comunicación interna, Clima laboral, Autorrealización.

Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between the work environment and internal communication in the care workers of the IPRESS of the Micro Red Techo Obrero. As for the methodology worked, it was correlational in scope, cross-sectional, quantitative approach and non-experimental design. Likewise, regarding the general purpose, according to the significance value = 0.00, this being less than 0.05; it shows with a certainty of 95% confidence the acceptance of the general hypothesis that there is a significant relationship between the work environment and internal communication; also, according to the Rho coefficient=0.660; indicates that the relationship is moderate and positive direct between the variables; The coefficient reveals that the work environment will decrease to the same extent when the internal communication aspects of the organization are not properly managed. Likewise, according to the Rho coefficient = 0.154, it indicates that there is a very low and positive relationship between the work environment and horizontal communication; for this reason it is affirmed that, the horizontal communication presented in the groups of the same level, characterized by the linear position of its interlocutors, that, despite the high or low level of exposure to the redundancy of information; This does not manage to modify the work environment in a significant way.

Keywords: Internal communication, Work environment, Self-realization.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, la globalización plantea grandes desafíos tanto para las organizaciones públicas como para las privadas (Ruíz Díaz Morales, 2021). Volviendo a lo que enfatizó el autor anteriormente, cabe señalar que para ser parte del escenario actual que se caracteriza por su desarrollo y competitividad, es de carácter muy importante contar con una sobresaliente gestión de la comunicación interna para un buen entorno laboral en las organizaciones, ya que esto conllevaría a mejorar la satisfacción y la productividad de los trabajadores. En ese sentido, una publicación de América Economía (2018) refuerza la idea anterior en señalar que la comunicación incrementa la productividad de los colaboradores en un ambiente laboral.

Entre tanto, tal parece que las organizaciones en el mundo aún no le han otorgado la debida importancia al tratamiento del clima laboral, y esta situación persistirá mientras que las organizaciones no comprendan sus reales implicancias. Lo indicado en líneas anterior, se evidencia en un estudio realizado por Sánchez Cañizares et al. (2008) donde se muestra que, entre las 10 potencias económicas del mundo, en satisfacción laboral, Japón es el país que tiene el porcentaje más bajo con 45%, solo superado por Italia con 55%.

En este mismo nivel y en contexto con las organizaciones, en la conclusión de un estudio realizado en un centro médico de una universidad pública en Egipto por Zayed et al. (2021) se enmarcó, que la prevalencia de los efectos secundarios positivos y negativos del trabajo para la familia y de la familia para el trabajo fue relativamente alta, de forma que, evidenciaron relaciones significativas entre los efectos indirectos del trabajo y la familia, las características del entorno laboral con respecto a la discreción de habilidades, las demandas laborales, la autoridad de decisión, los compañeros de trabajo y el apoyo de los supervisores; es decir que, el entorno laboral de una institución pública tiene niveles de relación preponderante de la familia con el trabajo y viceversa.

Por otro lado, en América Latina, el panorama en relación a la gestión de la comunicación interna en las organizaciones está tomando cierto grado de aceptación, en el sentido de que las organizaciones han iniciado con sumarle importancia, no en gran escala, ni con las mejores o adecuadas herramientas y estrategias; pero, en una medida significativa que está permitiendo fortalecer a la

comunicación interna como un instrumento coadyuvador para la mejora del clima laboral de los trabajadores en las empresas y/o organizaciones, una muestra de ello está en los resultados de la encuesta de comunicación interna Iberoamérica aplicado en varios países sudamericanos, donde en 2021, a la pregunta si existe un área de comunicaciones internas en su organización u empresa, la respuesta fue mayoritaria con 70.7% (Cáceres y Asociados Ltda - Internal, 2021).

La misma encuesta en 2022 muestra que, el 74,3% de los encuestados dijo poseer con un área de comunicación-interna en su organización, aumentando casi 4 puntos porcentuales desde 2021, este resultado, habla de un aumento en la preocupación de las organizaciones por comunicar y alinear a los colaboradores a un propósito y una cultura común que ayude a lograr los objetivos grupales y organizacionales, además; revela el importante avance y acogida que ha tenido esta disciplina en los últimos años en las organizaciones (Cáceres y Asociados Ltda - Internal, 2022).

Ahora, la situación del clima laboral en comparación con la comunicación, es evidente que en las organizaciones los niveles de preocupación en ese ámbito son insatisfactorios para crear un entorno de condiciones favorables de mejora para el trabajador, esto demuestra que es oportuno concretar acciones en favor de los colaboradores y de la propia organización; esta necesidad es visualizada en una encuesta analizada en Infobae (2019) que “El 54% de los encuestados afirmó no sentirse cómodo con el ambiente laboral que hay en su trabajo”. Por eso, “un factor muy importante para que las organizaciones alcancen ser efectivas y eficaces es aprovechar sus recursos humanos, tecnológicos, y financieros, a fin de crear ambientes de trabajo agradable y ventaja competitiva” (Chirinos Araque et al., 2018, p.46).

Por otro lado, en Perú y particularmente en la provincia cusqueña de Canchis la situación es radicalmente diferente al panorama de América Latina, no es alentador como se esperaba. En las organizaciones, los trabajadores, inician o son parte de una convivencia laboral en condiciones monstruosamente desfavorables, en la que, la gestión de la comunicación es casi ausente o nula, lo que mantiene un entorno laboral nada deseable; por ello, el trabajador, muchas veces renuncia o se ve obligado a adaptarse al entorno del trabajo, convirtiendo la situación en algo común o normal. La situación manifestada es corroborada por una publicación de

la revista especializada Gestión.pe, donde la gerente de Aptitus fue consultada sobre las buenas prácticas laborales a partir de un estudio que realizaron planteando la pregunta ¿cuál sería la razón por la cual usted como empleado dejaría su trabajo? resultando que, el 86% dejó de trabajar debido a un ambiente de trabajo negativo (Gil Mena, 2019).

Y, en un estudio de tesis realizado a colaboradores de una empresa textil en la localidad cusqueña de Canchis, muestran que los colaboradores de la fábrica de tejidos Chectuyoc S.A. consideran que no tienen una buena comunicación con los jefes, ni con los compañeros de trabajo, considerando como muy malo la gestión de la comunicación en un 45.7% de los encuestados (Chincheró Mamani & Paucar Álvarez, 2021).

Es así, en las IPRESS de la Micro Red Techo Obrero, se ha visualizado en el día a día del trabajo ciertos comportamientos perceptibles a simple vista, que, los trabajadores asistenciales de la entidad cumplen sus actividades con poco entusiasmo, siempre con mal humor, comentarios de inconformidad, muestras de poca solidaridad entre ellos, entre otros que conlleva a inferir la existencia de un clima laboral con problemas relacionadas con la comunicación interna de la organización.

Esta condición problemática que se ha visualizado para este estudio resulta que las causas son de carácter multidimensional, sin embargo, para este estudio se acogió la comunicación interna principalmente por su evidente pobre gestión o ausencia que viene socavando el clima laboral de la entidad antes mencionada.

Es así, que, si los trabajadores asistenciales de esta institución continúan conviviendo en un ambiente laboral sin mejoras en el clima laboral y no se evidencie el nexo con la comunicación interna; ya sea a corto, medio o largo plazo, podría convertirlos en meros trabajadores mecanizados insatisfechos laboralmente que afectará en su rendimiento, compromiso, relaciones personales, incremento de la confidencialidad, chismes, entre otros. Creando así, un permanente estado de mal clima laboral en la organización que restringirá completar metas de la entidad y generar condiciones desfavorables de atención a usuarios externos.

En ese contexto, donde los trabajadores asistenciales están envueltos en un mal clima laboral se sugiere evaluar, realizar, ejecutar y medir un plan, previo una capacitación a jefes y personal en temas de manejo de la comunicación interna

para afianzar un buen clima laboral acorde a la comprensión relacional de ambos factores.

En cuanto al problema principal, se plantea la siguiente cuestión ¿Cuál es la relación que existe entre el clima laboral y la comunicación interna en los trabajadores asistenciales de las IPRESS de la Micro Red Techo Obrero? Y los problemas específicos son:

¿Cuál es la relación que existe entre el clima laboral y la comunicación vertical en los trabajadores asistenciales de las IPRESS de la Micro Red Techo Obrero?

¿Cuál es la relación que existe entre el clima laboral y la comunicación horizontal en los trabajadores asistenciales de las IPRESS de la Micro Red Techo Obrero?

¿Cuál es la relación que existe entre el clima laboral y la comunicación descendente en los trabajadores asistenciales de las IPRESS de la Micro Red Techo Obrero?

¿Cuál es la relación que existe entre el clima laboral y las barreras de comunicación en los trabajadores asistenciales de las IPRESS de la Micro Red Techo Obrero?

Así mismo, la finalidad general es determinar la relación que existe entre el clima laboral y la comunicación interna en los trabajadores asistenciales de las IPRESS de la Micro Red Techo Obrero. Y las metas específicas son:

Determinar la relación que existe entre el clima laboral y la comunicación vertical en los trabajadores asistenciales de las IPRESS de la Micro Red Techo Obrero.

Determinar la relación que existe entre el clima laboral y la comunicación horizontal en los trabajadores asistenciales de las IPRESS de la Micro Red Techo Obrero.

Determinar la relación que existe entre el clima laboral y la comunicación descendente en los trabajadores asistenciales de las IPRESS de la Micro Red Techo Obrero.

Determinar la relación que existe entre el clima laboral y las barreras de comunicación en los trabajadores asistenciales de las IPRESS de la Micro Red Techo Obrero.

En cuanto a la hipótesis general, en el estudio se considera que, existe relación significativa entre el clima laboral y la comunicación interna en los trabajadores asistenciales de las IPRESS de la Micro Red Techo Obrero. Y las hipótesis específicas que se plantearon son:

Existe relación significativa entre el clima laboral y la comunicación vertical en los trabajadores asistenciales de las IPRESS de la Micro Red Techo Obrero.

Existe relación significativa entre el clima laboral y la comunicación horizontal en los trabajadores asistenciales de las IPRESS de la Micro Red Techo Obrero.

Existe relación significativa entre el clima laboral y la comunicación descendente en los trabajadores asistenciales de las IPRESS de la Micro Red Techo Obrero.

Existe relación significativa entre el clima laboral y las barreras de comunicación en los trabajadores asistenciales de las IPRESS de la Micro Red Techo Obrero.

Las razones de la justificación de este trabajo de investigación, está demostrada en la importancia que adopta, principalmente, desde la justificación teórica, práctica y metodológica que se pasará a explicar a continuación.

En lo teórico, el presente trabajo esencialmente expresó las teorías y definiciones elementales de la comunicación vertical, comunicación horizontal, comunicación descendente y barreras de comunicación informal, ligado al clima laboral desde la situación interna de la organización, además, la misma fue orientado a entender el estado del entorno de trabajo, lo que conllevó a la revisión del acervo bibliográfico de manera exquisita para explicar la relación actual de la comunicación interna y clima laboral en los trabajadores asistenciales de la Micro Red Techo Obrero.

En la práctica, en virtud y acorde a las pretensiones, este estudio trató de responder a los problemas trazados para precisar las correlaciones de la comunicación y el entorno laboral de trabajadores del sector público, la misma que proporcionó elementos válidos que pueden ser útiles en una organización para adoptar decisiones y acciones más acertadas en la gestión de la comunicación y mejorar el hábitat laboral de trabajadores asistenciales del sector salud. Así mismo, se pretendió otorgar un aporte a la comunidad de gestores de la comunicación organizacional y dejar como precedente a futuros estudios.

Y metodológicamente, en perspectiva a la mirada del estudio, y considerando su característica cuantitativa y diseño no experimental, se utilizó la herramienta de encuesta (cuestionario), la cual es aplicada en el grupo humano laboral del sector salud, subsecuentemente, esto explicó la correlación que existe entre la comunicación interna y el ambiente de trabajo en los colaboradores asistenciales, y para calcular ello, los datos se procesaron a través de tablas y métodos estadísticos utilizando un programa informática especializado. Por lo tanto, los resultados de la investigación están respaldados por técnicas para estudiar acorde a las directrices de la investigación científica.

II. MARCO TEÓRICO

A continuación, se pasa a presentar los estudios que se han podido realizar con anticipación al presente trabajo, en aras de saber qué tanto se ha recorrido en los saberes de las variables planteadas, para tal efecto, hacemos un recuento sintetizado, iniciando con los antecedentes nacionales.

(Charry Condor, 2018) En su trabajo de nombre “Gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el Sector Público” realizado en 2016, el objetivo era establecer el nexo de por medio con la comunicación interna y clima organizacional a través de un estudio cuantitativo de diseño no experimental, descriptivo, correlacional. Acopio de información concretado a través de encuestas y se recibió como conclusión que existe una reciprocidad activa muy significativa de 0.959 de la dirección de comunicación interna con el clima organizacional, además, la presencia de un clima desfavorable es destacada por la percepción de los propios trabajadores en un 56.5%.

(Vilca Horna et al., 2021) En el trabajo que ha sido elaborado como “Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional dentro de una empresa” para identificar el impacto de la comunicación en el entorno de trabajo de la organización. Con diseño no experimental. La población total comprendió 502 trabajadores y una muestra probabilística de 218 trabajadores con muestreo estratificado. La técnica de encuesta utilizada con la herramienta del cuestionario. Y a partir de los resultados, se concluye que la comunicación interna incide significativamente en el entorno laboral de la empresa, debido a que la comunicación interna relacionada con el entorno laboral tiene una correlación Pearson significativa de 0.845, conllevando a que los aspectos más valiosos sean las relaciones personales y las identidades, mientras que los menos valiosos fueron los aspectos de autonomía, motivación; que, tras analizarlo, se ha decidido que el aspecto de la comunicación interna que más afectará al cambio de entorno laboral, será el aspecto de la comunicación institucional.

(Cabrera Vega et al., 2020) En el trabajo investigativo desarrollado con el título “Comunicación interna en los socios de un mercado de la sierra central del Perú” con la intención de singularizar la comunicación interna en los socios de un mercado popular, el estudio fue de enfoque mixto, tipo básico y diseño descriptivo simple, aplicó cuestionario y entrevistas, hallando que hay un alto nivel de

comunicación interna en el mercado de Ramos Toscano (66,4%), especialmente los canales de comunicación informales y los métodos automáticos de comunicación hace eficaz a la organización, especialmente cuando se comparte metas; y finalmente Cabrera Vega entre otros concluyeron que, en la unidad de análisis es alta la presencia de la comunicación interna, esencialmente por la cualificaciones de tiempo de permanencia de los socios, dando origen a una convivencia que viabiliza la comunicación idónea, predominantemente no formal, de carácter directo, horizontal, espontánea y mejorada por el respeto a valores propios de la zona como solidaridad y cooperativismo.

El informe de tesis elaborado por Bejarano Carbajal, (2017) “Influencia de la comunicación interna en el clima laboral de la plana docente, Institución Educativa Mis Primeras Huellitas Chimbote” en el año 2017 tenía de meta principal comprender en el personal docente de la institución educativa “Mis Primeras Huellitas” el impacto de la comunicación interna de la institución en el clima laboral. Se utilizó un diseño de estudio de asociación causal y se aplicó la técnica de encuesta, resultando sobre la condición de comunicación de los docentes, de mala comunicación interna con 76,19% frente a la situación del ambiente laboral del 57,14% que manifestó no palpar buen ambiente laboral. Concluyó que, por el panorama negativo de la comunicación interna, este no está apoyando en enarbolar un buen ambiente laboral.

Ahora se pasa a presentar trabajos previos de carácter internacional. En el trabajo de investigación de Ancín Adell & Espinosa Pollo, (2017) “La relación entre la comunicación interna y el clima laboral: Estudio de caso en PyMEs de la ciudad de Guayaquil”, realizado en Ecuador en el año 2017, el propósito era estudiar la relación entre la comunicación interna y el clima laboral en 2 pequeñas y medianas empresas de la ciudad antes mencionada. Por ello se realizó un estudio cuantitativo de los niveles exploratorio y descriptivo con la aplicación de encuestas. A partir de los resultados conseguidos se obtuvo el grado de estrecha correlación entre las variables analizadas. Por tanto, los investigadores concluyeron que sí existe relación entre las variables en las PyMEs estudiadas.

En un estudio realizado en Venezuela por Vizcaya et al., (2017), titulado “La comunicación interna y el clima organizacional en la gestión de las instituciones sanitarias” tenía como objetivo concreto el análisis de la comunicación interna y el

entorno organizacional en la gestión de instalaciones médicas, de enfoque cuantitativo y corte correlacional, de nivel descriptivo con revisión de autores sin carácter exhaustivo, el instrumento concentrado para examinar la información fue conforme las fases del estudio de las fuentes primarias. Sus conclusiones indican que la administración unida con un entorno institucional y de comunicación posibilitan interactuar a los miembros en la permutación y el debate para la dirección de operaciones que definen el proceder del grupo y del ente asistencial.

(Riveros Balladares, 2016) en su trabajo de tesis de nombre “Gestión de la comunicación interna en beneficio al clima laboral de la empresa MANIAGRO” en Argentina, tenía la finalidad de estudiar la administración de comunicación y su efecto en el clima del ambiente de MANIAGRO, a partir de ello plantear un plan de mejora que acremente cumplimiento laboral en 25 por ciento en los trabajadores de MANIAGRO al término del 2017. La forma de estudio y metodología fue cuantitativa, descriptiva respectivamente y experimental haciendo uso de la encuesta como técnica, y el cuestionario como instrumento aplicado en una muestra de 50 personas de una población de 130 trabajadores de la empresa, resultando que los colaboradores tienen descenso en el rendimiento por mala administración de la comunicación interna por ello el tesista concluye en la sentencia de efectuar y aplicar un proyecto de mejora para la prosperidad problemática con el propósito de administrar de manera adecuada el método de comunicación con el fin de acrecentar el rendimiento de los trabajadores y ejecución de los objetivos empresariales.

Finalmente, (Castro Martínez & Díaz Morilla, 2020) realizaron un estudio a las actuaciones en comunicación interna en una renombrada consultora en comunicaciones de España, titulada como “Comunicación interna y gestión de bienestar y felicidad en la empresa española” en el año 2020 teniendo como objetivo saber la forma en que las variables asientan la relación y la manera en que se plasma en la infraestructura organizacional. La investigación se apoya en un diseño metodológico mixto, se utilizó la encuesta en las 82 empresas que respondieron mediante sus representantes de comunicación. Como resultados, se muestra que el vínculo entre felicidad y comunicación interna es fuerte, aunque el área de gestión de la felicidad está muy mal implantada en las organizaciones españolas y depende en la mayoría de los casos de los recursos humanos.

Concluyendo que el rol de la comunicación interna es muy relevante para promover la satisfacción y felicidad dentro de las empresas, aunque en muchos casos recursos humanos es el responsable directo de la gestión.

A continuación, enmarcamos la literatura considerada para este estudio. El desarrollo de las teorías de la comunicación en la escuela norteamericana desde sus inicios, ha conllevado considerable desarrollo partiendo del paradigma clásico implantado por Harol Laswell basado en: emisor, mensaje, medio o canal, receptor y efectos. Permitiendo señalar que la comunicación se teoriza como comunicación mediada para el cambio en la sociedad con un enfoque en los efectos de los medios, utilizando métodos de las ciencias sociales (Lock et al., 2020).

Es preciso mencionar que no llamaría mucho la atención para este estudio las afirmaciones del destacado teórico Carl Hovland, quien sustenta que su teoría es considerada como un método cuidadoso, hermético y experimental, ya que a través de ella manifiesta que no todas las formas y medios comunicativos se presentan de la misma manera ante todos los individuos, en pocas palabras: No son iguales para todos, debido a que cada individuo tiende a recepcionar el mensaje de manera distinta, ya sea ocasionado por su crianza, grado de formación, alcances, sociedad o conocimientos propios (Ruiz San Román & González, 2012).

Es por ello que la expresión más notable la tiene el teórico Moles (1976) con su teoría de la información de la percepción citado por (Rodríguez Revilla et al., 2022), la cual se enfoca únicamente en que el mensaje emitido por el emisor llegue tal y cual como se envió al receptor, así mismo supone que los miembros de una organización (receptores) deben tener la capacidad de evitar efectos negativos en la comunicación. Cabría resaltar que para que estos pasos se desarrollen de la forma correcta habría que analizar la realidad de las IPRESS de la Micro Red.

Este marco de teorías de las ciencias de la comunicación se puede utilizar para estudiar el uso de las teorías en los subcampos de la comunicación organizacional (Lock et al., 2020).

Por otro lado, es importante mencionar que la comunicación es una de las necesidades humanas básicas a través de la cual se crean y mantienen las relaciones interpersonales. Como tal, abarca la expresión y el intercambio de ideas, pensamientos y actitudes, lo que lo marca como un proceso interactivo. En consecuencia, podemos definirlo como una actividad de transferencia e intercambio

de información y mensajes que se da entre individuos y grupos con el fin de lograr un éxito personal o colectivo (Emina, 2018).

La comunicación interna, ha adquirido una especial importancia en cuanto a la función integradora pues intercambiar y compartir conocimientos entre los empleados abarca todos los procesos de comunicación, permite el funcionamiento de la organización, conecta a los empleados y genera una ventaja competitiva. Por su fuerte orientación estratégica, la importancia de la comunicación interna va más allá de las simples medidas para informar al público interno (Čuić Tanković et al., 2022).

Asimismo, es fundamental para incrementar la satisfacción y la productividad de los empleados dependiendo de su formalidad; por ello Dasgupta et al. (2012) citado por Čuić Tanković et al. (2022) señaló la importancia de los gerentes en la creación de un entorno en el que a los empleados les encante trabajar, quienes pueden influir en el comportamiento laboral y dirigir a los empleados para mejorar el desempeño organizacional. El factor de conversación se usa comúnmente a este respecto, involucrando la comunicación con compañeros de trabajo y otras partes interesadas internas y externas.

Por otro lado, se considera que el concepto de comunicación interna se ha rediseñado, pasando de un enfoque informativo, con misión y visión que buscaba la comprensión de la organización; hacia uno contributivo que resalta y reconoce la participación del trabajador en las decisiones, así como en la configuración de la organización y en la generación de valor (Vizcaya et al., 2017).

Entonces, por los considerados se puede indicar que, la comunicación interna está indisolublemente ligada a respaldar la necesidad de una organización de comunicar de manera efectiva información sobre cambios importantes dentro de la organización (Yeomans & FitzPatrick, 2017).

En la presente investigación se tomó en cuenta cuatro dimensiones que explican a la comunicación interna, y tal y como señala Ancín Adell & Espinosa Tello (2017) en la comunicación formal, existen cuatro tipos de comunicación que difieren de acuerdo a su direccionalidad: vertical, horizontal y descendente. Aunado a ello en esta investigación también se consideran a las barreras de comunicación.

Comunicación vertical, según Maia et al. (2021) es la comunicación que se lleva entre comunicadores que no tiene las mismas posiciones. Y comprende información sobre cómo hacer el trabajo, la justificación para hacer el trabajo e información sobre las políticas y prácticas organizacionales; por lo que puede mejorar de los empleados para completar las tareas y responsabilidades que la organización les ha asignado (Arby, 2021).

Comunicación horizontal es la que se lleva entre los grupos, es decir la posición de los comunicadores es lineal. En el ámbito laboral, la comunicación horizontal, se presenta en una misma plataforma entre áreas de servicio y profesionales, que según Cuenca y Verazzi (2018) “permite un flujo lateral o diagonal de mensajes”.

Por otro lado, juega un papel importante en el fomento de las relaciones entre los empleados y la creación de una unidad de trabajo integrada (Primayani Sholihat, 2017).

Así mismo, según Stromer Galley (2000) citado por Maia et al. (2021) refiere que el internet puede mejorar la democracia de dos maneras: “promover un aumento de la comunicación horizontal entre las personas y un aumento de la comunicación vertical entre las personas y las élites políticas

La comunicación descendente según Cuenca y Verazzi (2018) ocurre cuando el mensaje es transmitido desde la alta directiva hacia la parte baja de la organización, siempre caracterizándose por su especificidad del mensaje, entre tanto, que la comunicación ascendente, sería lo inverso, se origina de la parte baja de la organización y fluye hacia la alta directiva, conteniendo mensajes de los servidores que alcanzan al órgano superior de la organización, caracterizándose por ser datos precisos para la toma de decisiones en el entorno laboral.

Las barreras de comunicación se refieren a los obstáculos que impiden la transmisión de mensajes entre el emisor y el receptor. Ello puede dar lugar a tergiversaciones y malentendidos. En resumen, interrumpen el proceso de comunicación (Universidad UNADE, 2020).

Por otro lado, Lefaix-Durand y Kozak (2009) afirma que la comunicación puede definirse en un sentido amplio como el intercambio tanto formal como informal. En ese sentido, Tenhiälä y Salvador (2014) definen la comunicación interna formal como un protocolo estándar que describe cuándo y qué se comunica

y quién participa en la transacción de comunicación, y basado en Llacuna y Pujol (2008, como se citó en Ancín Adell y Espinosa Tello, 2017) la comunicación informal es la que surge de forma natural y alienta la integración de los empleados, además, según Puchol (2007, Como se citó en Bejarano Carbajal, 2017) esta forma de comunicación se caracteriza por la predominancia del “rumor” porque fluye sin supervisión. Esta comunicación revela múltiples roles importantes y una clara distinción entre comunicación formal e informal (Fay, 2011).

Respecto a la variable clima laboral, según Chiavenato (2009) citado por Carbajal (2017) “afirma que el clima laboral es la apreciación de cada miembro de la organización con relación al trabajo a las relaciones que se tiene y a la comodidad en la cual la desarrollan”(p. 25). Así mismo, el clima laboral significa procesos, sistemas, estructuras, herramientas o condiciones en el lugar de trabajo que impactan favorable o desfavorablemente en la productividad del individuo, también incluye políticas, reglas, cultura, recursos, relaciones laborales, lugar de trabajo, factores internos, todos los cuales influyen en la forma en que los empleados realizan sus funciones laborales. En término general, “es el constructo intangible que se relaciona a la percepción que poseen los trabajadores sobre su entorno laboral” (Charry Condor, 2018).

La teoría de clima organizacional de Likert explicado por Brunet (1987) citado por Rodríguez (2017) se basa en la percepción del individuo influenciado por la realidad del entorno lo que define la forma de comportamiento que acoge este debido a factores identificables y propios de la organización. A este efecto, plantea tres variables para analizar y diagnosticar las peculiaridades del sistema organizacional: variables causales, intermediarias y finales. Estas, se componen por ocho dimensiones que posibilita la identificación del tipo de clima, que podría ser: autoritarismo explotador, autoritarismo paternalista, consultivo y participación de grupo. Esta identificación hace posible concluir en determinar, la clasificación de climas posibles como abierto y cerrado en una organización.

Asi mismo, explica que, son las peculiaridades de una organización la que constituye la forma de un clima laboral, y ello afecta en el comportamiento del colaborador; influenciado por la multidimensionalidad del clima laboral que presenta como factores: la autorrealización, involucramiento laboral, supervisión laboral,

comunicación, la autonomía individual, grado de estructura, motivación, entre otros (Rodríguez, 2017).

Por otro lado, el clima organizacional se puede describir como la percepción total de los empleados hacia el ambiente de trabajo, añadiendo a ello, la organización es el comportamiento de los empleados en una determinada organización (Khan & Sharma, 2020).

El estudio de esta variable clima laboral se fundamenta en cinco dimensiones, las cuales son las siguientes:

La autorrealización ocupacional se define como los sentimientos de realización de los empleados. De manera similar a la comprensión de Maslow, la autorrealización ocupacional se refiere a los sentimientos de finalización de los empleados, que se logra al darse cuenta de su potencial o realizando tareas que contribuyan al crecimiento y desarrollo personal (Maunz & Glaser, 2022). Y son importantes porque las recompensas son fundamentales para el desempeño laboral porque cumplen con los requisitos básicos y al mismo tiempo ayudan a lograr objetivos de más alto nivel (Emina, 2018).

El involucramiento laboral es el comportamiento de los empleados relacionados con el trabajo y es posible que los autorrealizados, que se involucran en un comportamiento motivado de forma autónoma, puedan participar más activamente en el trabajo en el que pueden comportarse de manera auténtica (Maunz & Glaser, 2022).

La supervisión laboral, se desarrolla a través del liderazgo a través del cual un ejecutivo puede dirigir, guiar, e influenciar en el comportamiento y el trabajo, es así que los subordinados pueden ser persuadidos por su supervisor para que trabajen con celo y confianza (Emina, 2018).

La comunicación, debe ser de calidad entre la dirección y los empleados es uno de los factores más importantes para la eficacia empresarial en una organización. En este contexto, la comunicación empresarial implica comunicarse en diferentes niveles organizacionales con el objetivo de crear un ambiente positivo dentro de la organización, paralelamente a provocar una reacción deseada del público en general. "Sin comunicación no puede haber organización" (Emina, 2018).

Y las condiciones laborales implican la forma, el lugar, y dónde se realiza un trabajo (González & Estrada, 2017).

La importancia del clima laboral, radica en la capacidad de un directivo de examinar y determinar la situación del clima en su propio entorno organizacional, que adquiere a mérito que, el clima en una forma universal manifiesta los valores, actitudes y por supuesto las creencias del personal que se convierten en elementos del clima laboral, ello conlleva a que el directivo puede tomar control de su organización de manera eficaz, porque, podrá examinar situaciones de inconformidad, estrés y conflicto, tendrá sostenibilidad en los cambios de actuación dirigidos a ciertos elementos, además, acoge la capacidad de seguimiento del desenvolvimiento de su organización para adelantarse a los problemas (Rodríguez, 2017).

III. METODOLOGÍA.

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación:

El estudio corresponde al tipo básico, debido a que las investigaciones básicas según el Reglamento establecido por el Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica del Perú, se orientan hacia un conjunto de saberes más integro mediante la observación de relaciones que enmarcan el estudio (CONCYTEC, 2018).

Por otro parte, el alcance fue correlacional, por las características de la presente se planea responder a los cuestionamientos de la investigación que se enmarca en probar la correlación de la comunicación interna y el ambiente laboral en los trabajadores asistenciales del sector salud; lo cual, para Hernández-Sampieri & Mendoza (2018) se enmarca en la relación entre las variables.

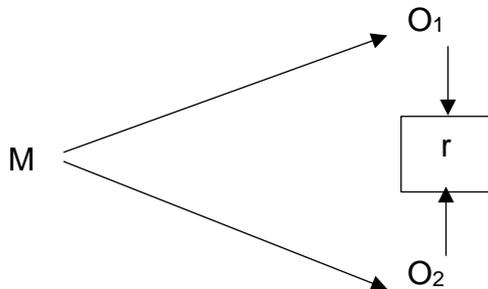
Diseño de investigación:

Este trabajo, por su naturaleza de estudio, consideró el diseño no experimental transversal, porque la investigación se desarrolló sin la posibilidad de manipulación de variables; por lo que el autor fue un observador del problema y las variables tal como se presenta en su contexto (Valderrama & Velásquez, 2019)

El enfoque de la investigación fue de ruta cuantitativa, debido a que se describió las variables y sus relaciones con los datos cuantificables recabados obligatoriamente en un momento único y determinado, en otras palabras fue como tomar una fotografía de lo que ocurría con los trabajadores asistenciales del sector salud seleccionados en una población muestra definida (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

Figura 1

Diseño de la investigación correlacional



Donde:

M: Trabajadores asistenciales (Población Muestra).

O₁: Comunicación interna (Variable 1).

O₂: Clima laboral (Variable 2).

r: Relación.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Comunicación interna, considerada como la variable independiente.

Definición conceptual: Es aquel flujo de mensaje que se inician, reproducen y circulan en diferentes direcciones dentro de una determinada institución; toda esta comunicación se relaciona íntimamente con las funciones gerenciales, de organización con los integrantes de la institución, ello con el propósito de obtener mejores resultados (Villalobos, 2018).

Definición operacional: La variable comunicación interna y sus dimensiones comunicación vertical, comunicación horizontal, comunicación descendente, barrera de comunicación se medirá a través de la encuesta, específicamente a través de un cuestionario validado que consta de ítems con grado de determinación ordinal, valiéndose de la escala Likert para extraer y analizar datos del objeto estudiado (unidad de análisis).

Dimensiones y sus indicadores:

1. Comunicación Vertical
 - Accesibilidad de información
2. Comunicación Horizontal

- Redundancia
- Interés por elección de los 3 niveles de gobierno
- 3. Comunicación descendente
 - Asuntos Cotidianos
 - Asuntos institucionales
- 4. Barreras de comunicación
 - Interpretación de información

Escala de medición

Totalmente en desacuerdo (1)

En desacuerdo (2)

Ni de acuerdo ni desacuerdo (3)

De acuerdo (4)

Totalmente de acuerdo (5)

Variable 2: Clima laboral, considerada como la variable dependiente.

Definición conceptual: Se considera como la percepción de todos los aspectos físicos como de relaciones humanas a nivel de cualidades o atributos con la que se desarrolla una adecuada labor, y se puede dar a través de la autorrealización, supervisión, involucramiento, condiciones laborales y comunicación (Villafuerte et al., 2021)

Definición operacional: La variable clima laboras y sus dimensiones se medirán a través de la técnica de la encuesta, y de un cuestionario validado que conta de ítems con grado de determinación ordinal, valiéndose de la escala Likert para extraer y analizar datos del objeto estudiado (unidad de análisis).

Dimensiones y sus indicadores:

1. Autorrealización
 - Oportunidad de crecimiento personal
 - Oportunidad de crecimiento profesional
2. Involucramiento laboral
 - Compromiso
3. Supervisión Laboral
 - Control de tareas
4. Comunicación

- Comunicación oral y escrita
- 5. Condiciones Laborales
- Materiales y equipos

Escala de medición

Totalmente en desacuerdo (1)

En desacuerdo (2)

Ni de acuerdo ni desacuerdo (3)

De acuerdo (4)

Totalmente de acuerdo (5)

3.3. Población, muestra y muestreo

Para este estudio se visualizó una población de 140 trabajadores asistenciales de las IPRESS de la Micro Red Techo Obrero.

Valiéndose de la teoría de metodología de Hernández-Sampieri & Mendoza (2018), se ha considerado que esta población visualizada cumple el criterio de similitud en sus características mediante la aplicación del criterio de inclusión recomendado para determinar una población.

Criterios de inclusión

- Trabajadores del sector salud de todas las áreas de las IPRESS de la Micro Red Techo obrero.
- Tienen en común plaza laboral de “trabajador asistencial” de salud.
- Y todos poseen formación académica en ciencias de la salud.

Por lo que se indica en los criterios de inclusión y por la condición que son 140 trabajadores asistenciales que laboran en la misma institución, por un lado, y, por otro lado, que es una población considerablemente pequeña, han motivado que, para esta labor investigativa se opte seleccionar a toda la población, como población muestra de la investigación que constituye un total de 140 trabajadores asistenciales. Y, es por esta razón que se ha descartado la explicación del rubro de la determinación del tamaño de muestra, tal como estipula las directrices del camino investigativo establecido por la institución académica.

Por los considerandos en la limitación de la población, este estudio adoptó la manera de muestreo probabilístico, por la consideración del investigador basado en las particularidades y entorno de indagación que implica el presente estudio, de

manera que no se contemplará en absoluto la aplicación de ningún tipo de método o fórmula de muestreo (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

En este estudio las unidades de análisis fue cada uno de los trabajadores asistenciales de las IPRESS de la Micro Red Techo Obrero, de quienes se sacará información o datos requeridas para la investigación (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En aras de realizar y garantizar el acopio de datos sobre las variables planteadas, se recurrió a una de las variadas técnicas que sirven para tal fin, y esa es precisamente la encuesta (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

Como instrumento, se utilizó el cuestionario, que según Bourke et al. (2016), es un cúmulo de interrogantes hechas partir de las variables de estudio.

El cuestionario de la que se valió esta investigación fue confeccionado con siete interrogantes por cada variable, haciendo un total de catorce interrogantes, y estas a su vez en cada ítem con cinco opciones únicas de respuesta ordenadas, basados en la escala de Likert, para obtener la valoración se ha asignado números a cada opción de escala ordinal.

Ficha técnica de instrumento 1: Comunicación interna

Nombre: Cuestionario de comunicación interna

Autor: Mamani Mamani, Saúl Wilson

Dimensiones: Comunicación Vertical - Comunicación Horizontal - Comunicación descendente - Barreras de comunicación

Baremos: Nivel bajo, medio y alto

Ficha técnica de instrumento 2: clima laboral

Nombre: Cuestionario de clima laboral

Autor: Mamani Mamani, Saúl Wilson

Dimensiones: Autorrealización - Involucramiento laboral – Supervisión Laboral – Comunicación -Condiciones Laborales

Baremos: Nivel bajo, medio y alto

La validez del cuestionario en cuestión fue refrendada por tres especialistas de la materia, mediante un formato de validación asignado por la entidad académica. Y su confiabilidad, también se garantizó sin obligar o distorsionar los resultados recibidos.

La validez se realizó por medio de juicio de expertos valorada mediante el instrumento de validez de Aiken que se visualiza en los anexos.

Tabla 1

Validación de expertos

| Nombre | Grado académico | Aplicabilidad |
|-------------------------------|-----------------|---------------|
| Gabino Alberto García Campana | Doctor | Aplicable |
| Mayra Castillo Ilizarbe | Maestría | Aplicable |
| Ada Lizy Palpan Guerra | Maestría | Aplicable |

La confiabilidad se dio por medio de alfa de Cronbach, evaluando a 10% de la población.

Para obtener los resultados de la confiabilidad de alfa de Cronbach se realizó una prueba piloto, que se aplicó a 38 personas.

Tabla 2

Coeficiente de Alfa de la variable 1: comunicación interna

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| 0.861 | 7 |

En la tabla 2 se presentan los resultados de alfa de Cronbach para la variable comunicación interna que tiene 7 ítems, de acuerdo al coeficiente este valor es de 0.861; por lo cual, se puede afirmar que el instrumento tiene una confiabilidad muy buena.

Tabla 3*Coeficiente de Alfa de la variable 2: clima laboral*

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| 0.840 | 7 |

En

la tabla 3 se presentan los resultados de alfa de Cronbach para la variable clima laboral que tiene 7 ítems, de acuerdo al coeficiente este valor es de 0.840; por lo cual, se puede afirmar que el instrumento tiene una confiabilidad buena.

3.5. Procedimientos

Para los efectos de este estudio, inicialmente se buscó el diálogo directo con los directivos de la entidad para solicitar formalmente las autorizaciones pertinentes a la investigación en aras de concretizar la investigación con la intervención de una encuesta a los trabajadores asistenciales, al cual, como respuesta se obtuvo la aceptación para intervenir a los 140 trabajadores que componen la institución y que esta a su vez se definió como la población muestra.

Posterior a ello, se procedió a realizar la encuesta a la población muestra determinada sobre las variables de la comunicación interna y clima laboral, valiéndonos del instrumento de medición seleccionado particularmente para este estudio, el cuestionario, que cumplió con criterios sugeridos por Likert, que se administró por medio de la plataforma de formularios de Google previa orientación a la población muestra del uso de esta tecnología de la información y comunicación para garantizar la aplicación del instrumento.

Y partir del término de la administración del instrumento, se procedió con la correspondiente tabulación de los datos obtenidos del cuestionario de ambas variables para luego procesar toda la información obtenida y partir de ello se realizó lo que corresponde, en este caso, la interpretación de los resultados según las finalidades e hipótesis de la investigación, y esto permitió ingresar a la discusión de los resultados, para concretar las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

3.6. Método de análisis de datos

Tras cumplir con los procedimientos de recabar los datos, se estableció la matriz o base de datos de manera digital, valiéndose del programa informático

especializado SPSS27, la misma que fue revisada, evaluada, y cumplida las primeras revisiones de los datos se procedió a la explicación y/o descripción de la distribución de las frecuencias o valoraciones de las variables contemplados en este estudio, siendo, la herramienta informática el medio que proporcionó los resultados suministrándose de los datos de la encuesta administrada a los trabajadores asistenciales de la Micro Red Techo Obrero, que son en un número 140 sujetos.

3.7. Aspectos éticos

Las revisiones literarias y su reconocimiento bibliográfico fueron tomados en cuenta respetando las normas APA séptima edición para garantizar el grado de originalidad en criterios que contempla este estudio.

Además, para realizar este estudio, por una consideración ética, de ninguna manera se expuso ni se expondrá ninguna información personal de los trabajadores asistenciales, porque, precisamente fueron la unidad de análisis del estudio en cuestión.

De igual manera, en aras del respeto y no generar malestar o sorprender con la intervención de la encuesta en los trabajadores, se ha oficiado a la gerencia de la institución una solicitud de autorización para el acceso y aceptación informada de la encuesta.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Se presentan los resultados de la primera variable: comunicación interna

Tabla 4

Comunicación interna

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|-------|------------|------------|----------------------|
| Bajo | 51 | 36.4 | 36.4 |
| Medio | 48 | 34.3 | 70.7 |
| Alto | 41 | 29.3 | 100 |
| Total | 140 | 100.0 | |

En la tabla 4, se indica los niveles de la Comunicación Interna, de los 140 trabajadores, el 36.4%, tiene un nivel bajo; el 34.3% un nivel medio y el 29.3% tiene un nivel alto de comunicación interna de los trabajadores asistenciales de las IPRESS de la Micro Red Techo Obrero.

Se presentan los resultados de la segunda variable: clima laboral

Tabla 5

Variable clima laboral

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|-------|------------|------------|----------------------|
| Bajo | 50 | 35.7 | 35.7 |
| Medio | 46 | 32.9 | 68.6 |
| Alto | 44 | 31.4 | 100 |
| Total | 140 | 100.0 | |

En la tabla 5, se indica los niveles de la Clima Laboral, de los 140 trabajadores, el 35.7%, tiene un nivel bajo; el 32.9% un nivel medio y el 31.4% tiene un nivel alto de clima laboral, de los trabajadores asistenciales de las IPRESS de la Micro Red Techo Obrero.

Tabla 6*Tabla cruzadas entre clima laboral y comunicación interna*

| | | Clima laboral | | | | | | | |
|-----------------------------|-------|---------------|-------|-------|-------|------|-------|-------|--------|
| | | Bajo | | Medio | | Alto | | Total | |
| | | f | % | f | % | f | % | f | % |
| Comuni cación interna | Bajo | 38 | 27.1% | 12 | 8.6% | 1 | 0.7% | 51 | 36.4% |
| | Medio | 11 | 7.9% | 19 | 13.6% | 18 | 12.9% | 48 | 34.3% |
| | Alto | 1 | 0.7% | 15 | 10.7% | 25 | 17.9% | 41 | 29.3% |
| Total | | 50 | 35.7% | 46 | 32.9% | 5 | 31.4% | 140 | 100.0% |

En la tabla 6, se muestra una tabla cruzada entre Comunicación Interna y Clima Laboral, del total de los encuestados, el 36.4% de los encuestados afirma tener un nivel bajo de comunicación interna; de los cuales, el 27.1% afirma tener un nivel bajo de clima laboral; el 8.6% tiene un nivel medio de clima laboral y tan solo el 0.7% tiene un nivel de clima laboral alto.

El 34.3% del total de los encuestados afirma que la comunicación interna tiene un nivel medio, de los cuales, el 7.9% tiene bajo clima laboral, el 13.6% tiene un nivel medio de clima laboral y tan solo el 12.9% tiene un nivel alto de clima laboral.

Asimismo, el 29.3% del total de los encuestados afirma tener un nivel alto de comunicación interna; de los cuales el 0.7% afirma tener un nivel bajo de clima laboral; el 10.7% tiene un nivel medio de clima laboral y tan solo el 29.3% tiene un nivel alto de clima laboral.

Tabla 7*Tabla cruzadas entre clima laboral y comunicación vertical*

| | | Clima laboral | | | | | | | |
|----------------------|-------|---------------|-------|-------|-------|------|-------|-------|--------|
| | | Bajo | | Medio | | Alto | | Total | |
| | | f | % | f | % | f | % | f | % |
| Comunica vertical | Bajo | 34 | 24.3% | 9 | 6.4% | 1 | 0.7% | 51 | 36.4% |
| | Medio | 15 | 10.7% | 29 | 20.7% | 18 | 12.9% | 48 | 34.3% |
| | Alto | 1 | 0.7% | 8 | 5.7% | 25 | 17.9% | 41 | 29.3% |
| | Total | 50 | 35.7% | 46 | 32.9% | 5 | 31.4% | 140 | 100.0% |

En la tabla 7, se muestra una tabla cruzada entre Comunicación Vertical y Clima Laboral, del total de los encuestados, el 36.4% de los encuestados afirma tener un nivel bajo de comunicación vertical; de los cuales, el 24.3% afirma tener un nivel bajo de clima laboral; el 6.4% tiene un nivel medio de clima laboral y tan solo el 0.7% tiene un nivel de clima laboral alto.

El 34.3% del total de los encuestados afirma que la comunicación vertical tiene un nivel medio, de los cuales, el 10.7% tiene un nivel de clima laboral bajo, el 20.7% tiene un nivel medio de clima laboral y tan solo el 34.3% tiene un nivel alto de clima laboral.

Asimismo, el 29.3% del total de los encuestados afirma tener un nivel alto de comunicación interna; de los cuales el 0.7% afirma tener un nivel bajo de clima laboral; el 10.7% tiene un nivel medio de clima laboral y tan solo el 29.3% tiene un nivel alto de clima laboral.

Tabla 8*Tabla cruzadas entre clima laboral y comunicación horizontal*

| | | Clima laboral | | | | | | | |
|------------------------|-------|---------------|-------|-------|-------|------|-------|-------|--------|
| | | Bajo | | Medio | | Alto | | Total | |
| | | f | % | f | % | f | % | f | % |
| Comunica Horizontal | Bajo | 29 | 20.7% | 23 | 16.4% | 20 | 14.3% | 72 | 51.4% |
| | Medio | 8 | 5.7% | 14 | 10.0% | 2 | 1.4% | 24 | 17.1% |
| | Alto | 13 | 9.3% | 9 | 6.4% | 22 | 15.7% | 44 | 31.4% |
| Total | | 50 | 35.7% | 46 | 32.9% | 44 | 31.4% | 140 | 100.0% |

En la tabla 8, se muestra una tabla cruzada entre Comunicación Horizontal y Clima Laboral, del total de los encuestados, el 51.4% de los encuestados afirma tener un nivel bajo de Comunicación Horizontal; de los cuales, el 20.7% afirma tener un nivel bajo de clima laboral; el 16.4% tiene un nivel medio de clima laboral y tan solo el 14.3% tiene un nivel de clima laboral alto.

Por otra parte, el 17.1% del total de los encuestados afirma que la comunicación horizontal tiene un nivel medio, de los cuales, el 5.7% tiene un nivel de clima laboral bajo, el 10.0% tiene un nivel medio de clima laboral y tan solo el 1.4% tiene un nivel alto de clima laboral.

Asimismo, el 31.4% del total de los encuestados afirma tener un nivel alto de comunicación horizontal; de los cuales el 9.3% afirma tener un nivel bajo de clima laboral; el 6.4% tiene un nivel medio de clima laboral y tan solo el 15.7% tiene un nivel alto de clima laboral.

Tabla 9

Tabla cruzadas entre clima laboral y comunicación descendente

| | | Clima laboral | | | | | | | |
|-----------------------------|-------|---------------|-------|-------|-------|------|-------|-------|--------|
| | | Bajo | | Medio | | Alto | | Total | |
| | | f | % | f | % | f | % | f | % |
| Comunica descenden te | Bajo | 49 | 35.0% | 15 | 10.7% | 4 | 2.9% | 68 | 48.6% |
| | Medio | 1 | 0.7% | 17 | 12.1% | 13 | 9.3% | 31 | 22.1% |
| | Alto | 0 | 0.0% | 14 | 10.0% | 27 | 19.3% | 41 | 29.3% |
| | Total | 50 | 35.7% | 46 | 32.9% | 44 | 31.4% | 140 | 100.0% |

En la tabla 9, se muestra una tabla cruzada entre Comunicación Descendente y Clima Laboral, del total de los encuestados, el 48.6% de los encuestados afirma tener un nivel bajo de Comunicación Descendente; de los cuales, el 35.0% afirma tener un nivel bajo de clima laboral; el 10.7% tiene un nivel medio de clima laboral y tan solo el 2.9% tiene un nivel de clima laboral alto.

Por otra parte, el 22.1% del total de los encuestados afirma que la comunicación descendente tiene un nivel medio, de los cuales, el 0.7% tiene un nivel de clima laboral bajo, el 12.1% tiene un nivel medio de clima laboral y tan solo el 9.3% tiene un nivel alto de clima laboral.

Asimismo, el 29.3% del total de los encuestados afirma tener un nivel alto de comunicación descendente; de los cuales el 0.0% afirma tener un nivel bajo de clima laboral; el 10.0% tiene un nivel medio de clima laboral y tan solo el 19.3% tiene un nivel alto de clima laboral.

Tabla 10*Tabla cruzadas entre clima laboral y barreras de comunicación*

| | | Clima laboral | | | | | | | |
|------------------------------------|-------|---------------|-------|-------|-------|------|-------|-------|--------|
| | | Bajo | | Medio | | Alto | | Total | |
| | | f | % | f | % | f | % | f | % |
| Barreras de comunicac ión | Bajo | 40 | 28.6% | 16 | 11.4% | 7 | 5.0% | 63 | 45.0% |
| | Medio | 0 | 0.0% | 9 | 6.4% | 1 | 0.7% | 10 | 7.1% |
| | Alto | 10 | 7.1% | 21 | 15.0% | 36 | 25.7% | 67 | 47.9% |
| | Total | 50 | 35.7% | 46 | 32.9% | 44 | 31.4% | 140 | 100.0% |

En la tabla 10, se muestra una tabla cruzada entre Barreras de Comunicación y Clima Laboral, del total de los encuestados, el 45.0% de los encuestados afirma tener un nivel bajo de Barreras de Comunicación; de los cuales, el 28.6% afirma tener un nivel bajo de clima laboral; el 11.4% tiene un nivel medio de clima laboral y tan solo el 5.0% tiene un nivel de clima laboral alto.

Por otra parte, el 7.1% del total de los encuestados afirma que las barreras comunicación tiene un nivel medio, de los cuales, el 0.0% tiene un nivel de clima laboral bajo, el 6.4% tiene un nivel medio de clima laboral y tan solo el 0.7% tiene un nivel alto de clima laboral.

Asimismo, el 47.9% del total de los encuestados afirma tener un nivel alto de Barreras de Comunicación; de los cuales el 7.1% afirma tener un nivel bajo de clima laboral; el 15.0% tiene un nivel medio de clima laboral y el 25.7% tiene un nivel alto de clima laboral.

4.2. Resultados inferenciales

- **Hipótesis general**

H₁: Existe relación significativa entre el clima laboral y la comunicación interna en los trabajadores asistenciales de las IPRESS de la Micro Red Techo Obrero.

H₀: **No** existe una relación significativa entre el clima laboral y la comunicación interna en los trabajadores asistenciales de las IPRESS de la Micro Red Techo Obrero.

Tabla 11

Correlación entre la variable Clima laboral y Comunicación interna

| | | Clima laboral | | Comunicación interna | |
|-----------------|----------------------|----------------------------|--------|----------------------|-------|
| Rho de Spearman | Clima laboral | Coeficiente de correlación | 1.000 | ,660** | |
| | | Sig. (bilateral) | | | 0.000 |
| | | N | 140 | | 140 |
| | Comunicación interna | Coeficiente de correlación | ,660** | | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | 0.000 | | |
| | | N | 140 | | 140 |

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

Nota. Elaboración propia

En la tabla N°11, se muestra la relación entre el clima laboral y la comunicación interna en los trabajadores asistenciales de las IPRESS de la Micro Red Techo Obrero en el año 2022. Esta tabla revela, de acuerdo al valor de significancia = 0.00; lo cual es menor a 0.05 (nivel de error al 5%). Por lo que, con una certeza del 95% de confianza se acepta H₁; asimismo, de acuerdo al coeficiente Rho=0.660; indica que existe una relación moderada y positiva entre el clima laboral y comunicación interna. El coeficiente revela que, ante una disminución de la comunicación interna, en el mismo sentido el clima laboral disminuirá, pero con una intensidad moderada.

- **Hipótesis específicas**

H₁: Existe relación significativa entre el clima laboral y la comunicación vertical en los trabajadores asistenciales de las IPRESS de la Micro Red Techo Obrero.

H₀: **No** existe una relación significativa entre el clima laboral y la comunicación vertical en los trabajadores asistenciales de las IPRESS de la Micro Red Techo Obrero.

Tabla 12

Correlación entre la variable Clima laboral y la dimensión Comunicación Vertical

| | | | Clima laboral | Comunicación Vertical |
|-----------------|-----------------------|----------------------------|---------------|-----------------------|
| Rho de Spearman | Clima laboral | Coeficiente de correlación | 1.000 | ,547** |
| | | Sig. (bilateral) | | 0.000 |
| | | N | 140 | 140 |
| | Comunicación Vertical | Coeficiente de correlación | ,547** | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | 0.000 | |
| | | N | 140 | 140 |

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

Nota. Elaboración propia

En la tabla 12, se muestra la relación entre el clima laboral y la comunicación vertical en los trabajadores asistenciales de las IPRESS de la Micro Red Techo Obrero en el año 2022. Esta tabla revela, de acuerdo al valor de significancia = 0.00; lo cual es menor a 0.05 (nivel de error al 5%). Por lo que, con una certeza del 95% de confianza se acepta H₁ y se comprueba que existe una relación significativa entre la variable y la primera dimensión de la variable 2. Asimismo, de acuerdo al coeficiente Rho=0.547 indica que existe una relación moderada y positiva entre el clima laboral y comunicación vertical. El coeficiente revela que, ante un aumento de la comunicación vertical, en el mismo sentido el clima laboral aumentará, pero con una intensidad moderada.

H₁: Existe relación significativa entre el clima laboral y la comunicación horizontal en los trabajadores asistenciales de las IPRESS de la Micro Red Techo Obrero.

H₀: **No** existe una relación significativa entre el clima laboral y la comunicación horizontal en los trabajadores asistenciales de las IPRESS de la Micro Red Techo Obrero.

Tabla 13

Correlación entre la variable Clima laboral y la dimensión Comunicación Horizontal

| | | | Clima laboral | Comunicación Horizontal |
|------------------|-------------------------|----------------------------|---------------|-------------------------|
| Rho de Spearman | Clima laboral | Coeficiente de correlación | 1.000 | 0.154 |
| | | Sig. (bilateral) | | 0.069 |
| | | N | 140 | 140 |
| | Comunicación Horizontal | Coeficiente de correlación | 0.154 | 1.000 |
| Sig. (bilateral) | | 0.069 | | |
| N | | 140 | 140 | |

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

Nota. Elaboración propia

En la tabla 13, se muestra la relación entre el clima laboral y la comunicación vertical en los trabajadores asistenciales de las IPRESS de la Micro Red Techo Obrero en el año 2022. Esta tabla revela, de acuerdo al valor de significancia = 0.069; lo cual es mayor a 0.05 (nivel de error al 5%). Por lo que, con una certeza del 95% de confianza se acepta H₀ y se comprueba que no existe una relación significativa entre la variable y la segunda dimensión de la variable 2. Asimismo, de acuerdo al coeficiente Rho=0.154 indica que existe una relación muy baja y positiva entre el clima laboral y comunicación horizontal.

H₁: Existe relación significativa entre el clima laboral y la comunicación descendente en los trabajadores asistenciales de las IPRESS de la Micro Red Techo Obrero.

H₀: **No** existe una relación significativa entre el clima laboral y la comunicación vertical en los trabajadores asistenciales de las IPRESS de la Micro Red Techo Obrero.

Tabla 14

Correlación entre la variable Clima laboral y la dimensión Comunicación Descendente

| | | | Clima laboral | Comunicación descendente |
|-----------------|--------------------------|-----------------------------|---------------|--------------------------|
| Rho de Spearman | Clima laboral | Coefficiente de correlación | 1.000 | ,733** |
| | | Sig. (bilateral) | | 0.000 |
| | | N | 140 | 140 |
| | Comunicación descendente | Coefficiente de correlación | ,733** | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | 0.000 | |
| | | N | 140 | 140 |

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

Nota. Elaboración propia

En la tabla 14, se muestra la relación entre el clima laboral y la comunicación descendente en los trabajadores asistenciales de las IPRESS de la Micro Red Techo Obrero en el año 2022. Esta tabla revela, de acuerdo al valor de significancia = 0.00; lo cual es menor a 0.05 (nivel de error al 5%). Por lo que, con una certeza del 95% de confianza se acepta H₁ y se comprueba que existe una relación significativa entre la variable y la tercera dimensión de la variable 2. Asimismo, de acuerdo al coeficiente Rho=0.733 indica que existe una relación alta y positiva entre el clima laboral y comunicación descendente. El coeficiente revela que, ante una disminución de la comunicación interna, en el mismo sentido el clima laboral disminuirá, pero con una intensidad moderada.

H₁: Existe relación significativa entre el clima laboral y las barreras de comunicación en los trabajadores asistenciales de las IPRESS de la Micro Red Techo Obrero.

H₀: **No** existe una relación significativa entre el clima laboral y la comunicación vertical en los trabajadores asistenciales de las IPRESS de la Micro Red Techo Obrero

Tabla 15

Correlación entre la variable Clima laboral y la dimensión Barreras de comunicación

| | | | Clima laboral | Barreras de comunicación |
|------------------|--------------------------|----------------------------|---------------|--------------------------|
| Rho de Spearman | Clima laboral | Coeficiente de correlación | 1.000 | ,536** |
| | | Sig. (bilateral) | | 0.000 |
| | N | | 140 | 140 |
| | Barreras de comunicación | Coeficiente de correlación | ,536** | 1.000 |
| Sig. (bilateral) | | 0.000 | | |
| N | | 140 | 140 | |

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

Nota. Elaboración propia

En la tabla 15, se muestra la relación entre el clima laboral y barreras de comunicación en los trabajadores asistenciales de las IPRESS de la Micro Red Techo Obrero en el año 2022. Esta tabla revela, de acuerdo al valor de significancia = 0.00; lo cual es menor a 0.05 (nivel de error al 5%). Por lo que, con una certeza del 95% de confianza se acepta H₁ y se comprueba que existe una relación significativa entre la variable y la cuarta dimensión de la variable 2. Asimismo, de acuerdo al coeficiente Rho=0.536 indica que existe una relación moderada y positiva entre el clima laboral y barreras de comunicación. El coeficiente revela que, ante una disminución de las barreras de comunicación, en el mismo sentido el clima laboral disminuirá, pero con una intensidad moderada.

V. DISCUSIÓN

Respecto al objetivo general de determinar la relación que existe entre el clima laboral y la comunicación interna en los trabajadores asistenciales de las IPRESS de la Micro Red Techo Obrero. Estudios relacionados, pudieron evidenciar similitudes como discrepancias con lo obtenido por el presente estudio. Por tanto, del análisis de análogo se pudo evidenciar que los niveles de Clima Laboral, de los 140 trabajadores, el 35.7%, tiene un nivel bajo; el 32.9% un nivel medio y el 31.4% tiene un nivel alto de clima laboral. Respecto a los niveles de la Comunicación Interna, de los 140 trabajadores, el 36.4%, tiene un nivel bajo, al igual que en el estudio de Bejarano Carbajal, (2017); pues el 76,19% manifestó existir una mala comunicación interna, frente a la situación del ambiente laboral obtenido, el 57,14% manifestando no palpar buen ambiente laboral debido a que la población estudio es parte del sector público y demuestra la existencia de una correlación positiva de las variables realizado mediante una relación estadística; el 34.3% de nuestros entrevistado dijeron existir un nivel medio de comunicación interna; y el 29.3% tiene un nivel alto de comunicación interna, este último dato, se contrapone al resultado de Cabrera Vega et al. (2020), pues en su estudio halló que hay un alto nivel de comunicación interna en el mercado de Ramos Toscano (66,4%), especialmente los canales de comunicación informales y los métodos automáticos de comunicación hace eficaz a la organización, esto a razón que la muestra de su estudio es parte de la población andina que no depende de una institución pública, más bien son partes de una sociedad que aún mantienen valores del círculo andino.

Así mismo, de acuerdo al coeficiente $Rho=0.660$; indica que existe una relación moderada y positiva entre el clima laboral y comunicación interna. Esto resultados son equiparados a lo obtenido por Charry Condor (2018), pues pudo evidenciar que con una certeza que existe una reciprocidad activa muy significativa de 0.959 de la dirección de comunicación interna con el clima organizacional, además, la presencia de un clima desfavorable es destacada por la percepción de los propios trabajadores en un 56.5%. De igual forma Vilca Horna et al. (2021), quien obtuvo una confiabilidad es 0.849 y 0.924. a través de los resultados, la comunicación interna frente al entorno organizacional obtuvo una correlación significativa de 0.845, lo que permitió afirmar un efecto significativo, y así concluir que la repercusión de comunicación interna es en la misma forma en que el clima

importa, es decir que, el aspecto de la comunicación institucional (relaciones personales e identidad) como parte de la comunicación interna repercutirá más en los cambios del clima laboral. Por otro lado, la investigación de Ancín Adell & Espinosa Pollo, (2017), evidenció la existencia de una relación bastante fuerte entre las variables, materia de análisis.

Teóricamente, Riveros Balladares (2016), consideró necesario efectuar y aplicar un proyecto de mejora para prosperidad problemática con el propósito de administrar de manera adecuada el método de comunicación con el fin de acrecentar el rendimiento de los trabajadores y ejecución de los objetivos empresariales, siendo en palabras de Castro Martínez & Díaz Morilla (2020), que el rol de la comunicación interna es muy relevante para promover la satisfacción y felicidad dentro de las empresas, aunque en muchos casos recursos humanos es el responsable directo de la gestión. Y claro que nos encontramos de acuerdo en lo mencionado por los anteriores autores, pues para que exista un buen clima organizacional, es imprescindible que exista una adecuada comunicación.

En cuanto a los objetivos específicos, el primero que buscó determinar la relación que existe entre el clima laboral y la comunicación vertical en los trabajadores asistenciales de las IPRESS de la Micro Red Techo Obrero. Se evidenció que el 34.3% tiene un nivel bajo, el 47.1% tiene un nivel medio; y el 18.6% tiene un nivel alto de comunicación vertical. Asimismo, del total de los encuestados, el 36.4% de los encuestados afirma tener un nivel bajo de comunicación vertical; de los cuales, el 24.3% afirma tener un nivel bajo de clima laboral; el 6.4% tiene un nivel medio de clima laboral y tan solo el 0.7% tiene un nivel de clima laboral alto. Por otro lado, el 34.3% del total de los encuestados afirma que la comunicación vertical tiene un nivel medio, de los cuales, el 10.7% tiene un nivel de clima laboral bajo, el 20.7% tiene un nivel medio de clima laboral y tan solo el 34.3% tiene un nivel alto de clima laboral. De igual forma, el 29.3% del total de los encuestados afirma tener un nivel alto de comunicación interna; de los cuales el 0.7% afirma tener un nivel bajo de clima laboral; el 10.7% tiene un nivel medio de clima laboral y tan solo el 29.3% tiene un nivel alto de clima laboral. De esta forma podríamos considerar que Maia et al. (2021) se encontraba en lo correcto, al mencionar que la comunicación que se lleva entre comunicadores que no tiene las mismas posiciones. Y comprende información sobre cómo hacer el trabajo, la justificación

para hacer el trabajo e información sobre las políticas y prácticas organizacionales; por lo que puede mejorar de los empleados para completar las tareas y responsabilidades que la empresa les ha asignado (Arby, 2021).

En cuanto el segundo objetivo específico, sobre determinar la relación que existe entre el clima laboral y la comunicación horizontal en los trabajadores asistenciales de las IPRESS de la Micro Red Techo Obrero, el 51.4% de los encuestados afirma tener un nivel bajo de Comunicación Horizontal; de los cuales, el 20.7% afirma tener un nivel bajo de clima laboral; el 16.4% tiene un nivel medio de clima laboral y tan solo el 14.3% tiene un nivel de clima laboral alto. Por otra parte, el 17.1% del total de los encuestados afirma que la comunicación horizontal tiene un nivel medio, de los cuales, el 5.7% tiene un nivel de clima laboral bajo, el 10.0% tiene un nivel medio de clima laboral y tan solo el 1.4% tiene un nivel alto de clima laboral. Asimismo, el 31.4% del total de los encuestados afirma tener un nivel alto de comunicación horizontal; de los cuales el 9.3% afirma tener un nivel bajo de clima laboral; el 6.4% tiene un nivel medio de clima laboral y tan solo el 15.7% tiene un nivel alto de clima laboral, por lo que, realizando una comparación por lo dispuesto por Cuenca y Verazzi (2018), este tipo de comunicación, ciertamente es la que se lleva entre los grupos, es decir la posición de los comunicadores es lineal. En el ámbito laboral, la comunicación horizontal, se presenta en una misma plataforma entre áreas de servicio y profesionales, que permite un flujo lateral o diagonal de mensajes, jugando un papel importante en el fomento de las relaciones entre los empleados y la creación de una unidad de trabajo integrada (Primayani Sholihat, 2017).

Respecto al tercer objetivo específico sobre determinar la relación que existe entre el clima laboral y la comunicación descendente en los trabajadores asistenciales de las IPRESS de la Micro Red Techo Obrero, el 48.6% de los encuestados afirma tener un nivel bajo de Comunicación Descendente; de los cuales, el 35.0% afirma tener un nivel bajo de clima laboral; el 10.7% tiene un nivel medio de clima laboral y tan solo el 2.9% tiene un nivel de clima laboral alto. Por otra parte, el 22.1% del total de los encuestados afirma que la comunicación descendente tiene un nivel medio, de los cuales, el 0.7% tiene un nivel de clima laboral bajo, el 12.1% tiene un nivel medio de clima laboral y tan solo el 9.3% tiene un nivel alto de clima laboral. Asimismo, el 29.3% del total de los encuestados

afirma tener un nivel alto de comunicación descendente; de los cuales el 0.0% afirma tener un nivel bajo de clima laboral; el 10.0% tiene un nivel medio de clima laboral y tan solo el 19.3% tiene un nivel alto de clima laboral.

De esta forma, aseveramos que lo indicado por Cuenca y Verazzi (2018), sobre este tipo de comunicación, ciertamente ocurre cuando el mensaje es transmitido desde la alta directiva hacia la parte baja de la organización, siempre caracterizándose por su especificidad del mensaje, entre tanto, que la comunicación ascendente, sería lo inverso, se origina de la parte baja de la organización y fluye hacia la alta directiva, conteniendo mensajes de los servidores que alcanzan al órgano superior de la organización, caracterizándose por ser datos precisos para la toma de decisiones en el entorno laboral.

Respecto al cuarto objetivo específico, sobre determinar la relación que existe entre el clima laboral y las barreras de comunicación en los trabajadores asistenciales de las IPRESS de la Micro Red Techo Obrero, el 45.0% de los encuestados afirma tener un nivel bajo de Barreras de Comunicación; de los cuales, el 28.6% afirma tener un nivel bajo de clima laboral; el 11.4% tiene un nivel medio de clima laboral y tan solo el 5.0% tiene un nivel de clima laboral alto. Por otra parte, el 7.1% del total de los encuestados afirma que las barreras comunicación tiene un nivel medio, de los cuales, el 0.0% tiene un nivel de clima laboral bajo, el 6.4% tiene un nivel medio de clima laboral y tan solo el 0.7% tiene un nivel alto de clima laboral. Asimismo, el 47.9% del total de los encuestados afirma tener un nivel alto de Barreras de Comunicación; de los cuales el 7.1% afirma tener un nivel bajo de clima laboral; el 15.0% tiene un nivel medio de clima laboral y el 25.7% tiene un nivel alto de clima laboral. Como se observó por la Universidad UNADE (2020), este tipo de barreras, se refieren a los obstáculos que impiden la transmisión de mensajes entre el emisor y el receptor. Ello puede dar lugar a tergiversaciones y malentendidos. En resumen, interrumpen el proceso de comunicación, lo que sí se evidenció en el presente estudio, pues el 47.9% del total de los encuestados afirma tener un nivel alto de Barreras de Comunicación.

VI. CONCLUSIONES

1. De acuerdo al objetivo general, en relación al valor de significancia = 0.00; lo cual es menor a 0.05 (nivel de error al 5%). Por lo que, con una certeza del 95% de confianza se acepta H1; asimismo, de acuerdo al coeficiente $Rho=0.660$; indica que existe una relación moderada y positiva entre el clima laboral y comunicación interna. El coeficiente revela que, ante una disminución de la comunicación interna, el clima laboral disminuirá también con una intensidad moderada; es afirmar que, el clima laboral disminuirá en la misma medida cuando no se gestione adecuadamente los aspectos de la comunicación vertical, horizontal, descendente y la reducción de barreras en la comunicación.
2. Se concluyó sobre el primer objetivo específico, de acuerdo al valor de significancia = 0.00; lo cual es menor a 0.05 (nivel de error al 5%). Por lo que, con una certeza del 95% de confianza se acepta H1 y se comprueba que existe una relación significativa entre la variable y la primera dimensión de la variable 2. Asimismo, de acuerdo al coeficiente $Rho=0.547$ indica que existe una relación moderada y positiva entre el clima laboral y comunicación vertical. El coeficiente revela que, ante un aumento de la comunicación vertical, el clima laboral aumentará también en el mismo sentido con una intensidad moderada; esto a razón de que, mientras los trabajadores asistenciales reciban la información de su desempeño de manera periódica, respetuosa y clara, y que, además, su superior se asegura que hayan entendido cualquier disposición; se manifiestan también un nivel alto de clima laboral.
3. Sobre el segundo objetivo específico, de acuerdo al valor de significancia = 0.069; lo cual es mayor a 0.05 (nivel de error al 5%). Por lo que, con una certeza del 95% de confianza se acepta H0 y se comprueba que no existe una relación significativa entre la variable y la segunda dimensión de la variable 2. Asimismo, de acuerdo al coeficiente $Rho=0.154$ indica que existe una relación muy baja y positiva entre el clima laboral y comunicación horizontal; por ello se afirma que, la comunicación horizontal presentado en los grupos de un mismo nivel, caracterizado por la posición lineal de sus interlocutores, que, a pesar del alto o bajo nivel de exposición a la

redundancia de información; esta, no logra modificar al clima laboral de manera significativa.

4. Respecto al tercer objetivo específico, se concluyó que, de acuerdo al valor de significancia = 0.00; lo cual es menor a 0.05 (nivel de error al 5%). Por lo que, con una certeza del 95% de confianza se acepta H1 y se comprueba que existe una relación significativa entre la variable y la tercera dimensión de la variable 2. Asimismo, de acuerdo al coeficiente $Rho=0.733$ indica que existe una relación alta y positiva entre el clima laboral y comunicación descendente. El coeficiente revela que, ante una disminución de la comunicación descendente, el clima laboral disminuirá también en el mismo sentido con una intensidad moderada; es decir, dependiendo de cómo se comunique desde la alta directiva los asuntos cotidianos e institucionales, repercute de manera directa en el clima laboral de la entidad.
5. Sobre el cuarto objetivo específico, se concluyó de acuerdo al valor de significancia = 0.00; lo cual es menor a 0.05 (nivel de error al 5%). Por lo que, con una certeza del 95% de confianza se acepta H1 y se comprueba que existe una relación significativa entre la variable y la cuarta dimensión de la variable 2. Asimismo, de acuerdo al coeficiente $Rho=0.536$ indica que existe una relación moderada y positiva entre el clima laboral y barreras de comunicación. El coeficiente revela que, ante una disminución de las barreras de comunicación, el clima laboral disminuirá también en el mismo sentido con una intensidad moderada; esto se explica que, cuando el proceso comunicativo entre el emisor y receptor sufre un mayor o menor grado de obstáculos de transmisión de mensaje, en la misma medida afecta al clima laboral.

VII. RECOMENDACIONES

- Se recomienda implementar espacios de integración entre los trabajadores asistenciales de las IPRESS de la Micro Red Techo Obrero destinados a mejorar la comunicación interna dentro de la organización para mejorar el clima laboral.
- Se recomienda implementar en las IPRESS un buzón de sugerencias donde los empleados puedan enviar sus comentarios, quejas, inquietudes y sugerencias al gerente, para mejorar la comunicación organizacional y posiblemente medir las comunicaciones internas existentes.
- Se recomienda a recursos humanos de la Micro Red y las IPRESS incorporar eventos extraordinarios fuera del área de trabajo que fomente la integración de los empleados, la cohesión de los equipos y de esta forma se eliminen las barreras de comunicación.
- Se recomienda brindar talleres de trabajo en equipo destinados a superar problemas de comunicación que se presentan en el trabajo para permitir que los trabajadores asistenciales de las IPRESS de la Micro Red Techo Obrero desarrollen una comunicación asertiva, clara y empática.

REFERENCIAS

- AméricaEconomía.com. (2018). *La comunicación interna como aliada de la productividad laboral*. <https://www.americaeconomia.com/articulos/la-comunicacion-interna-como-aliada-de-la-productividad-laboral>
- Ancín Adell, I., & Espinosa Tello, J. E. (2017). La Relación entre la Comunicación Interna y el Clima Laboral: Estudio de Caso en PYMES de la Ciudad de Guayaquil. *Podium*, 65-77. <https://34.223.92.154/index.php/Podium/article/view/79>
- Arby, R. R. (2021). VERTICAL COMMUNICATION ON ACHIEVEMENT MOTIVATION AND SKILLS: A STUDY OF EMPLOYEE'S PERSPECTIVE FROM A MULTI-LEVEL MARKETING COMPANY IN BANDUNG, INDONESIA. *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship*, 15(1), 8-15. <https://doi.org/10.55208/jebe.v15i1.217>
- Bejarano Carbajal, P. (2017). *Influencia de la Comunicación Interna en el Clima Laboral de la plana docente, Institución Educativa Mis Primeras Huellitas Chimbote - 2017*. Univerisidad Cesar Vallejo.
- Bourke, J., Kirby, A., & Doran, J. (2016). *SURVEY & QUESTIONNAIRE DESIGN: Collecting Primary Data to Answer Research Questions [DISEÑO DE ENCUESTAS & CUESTIONARIOS: Recopilación de datos primarios para responder preguntas de investigación]*. NuBooks.
- Cabrera Vega, A. O., Quijada Farias, P. C., & Alania Contreras, R. D. (2020). Comunicación interna en los socios de un mercado de la Sierra Central del Perú. *Socialium*, 4(2), 459-470. <https://doi.org/10.31876/sl.v4i2.80>
- Cáceres y Asociados Ltda - Internal. (2021). *Encuesta de Comunicación Interna Iberoamérica 2021*. <https://www.internal.cl/estudios/>
- Cáceres y Asociados Ltda - Internal. (2022). *Encuesta de Comunicación Interna Iberoamérica 2022*. <https://www.internal.cl/estudios/>
- Castro Martínez, A., & Díaz Morilla, P. (2020). Comunicación interna y gestión de bienestar y felicidad en la empresa española. *El Profesional de la Información*, 29(3), 1-13. <https://doi.org/10.3145/epi.2020.may.24>
- Charry Condor, H. O. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *COMUNI@CCIÓN*, 9(1), 25-34. <https://doi.org/2219-7168>

- Chinchero Mamani, R. I., & Paucar Álvarez, S. A. (2021). *Clima laboral de los colaboradores de la Fábrica Tejidos Chectuyoc s.a., distrito de Marangani, provincia Canchis, departamento del Cusco – 2020* [Universidad Andina del Cusco]. <https://hdl.handle.net/20.500.12557/4437>
- Chirinos Araque, Y. del V., Meriño Córdoba, V. H., & Martínez de Meriño, C. (2018). El clima organizacional en el emprendimiento sostenible. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 84, 43-61. <https://doi.org/10.21158/01208160.n84.2018.1916>
- CONCYTEC. (2018). Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica. En *Reglamento de calificación, clasicación y RENACYT*. <https://bit.ly/2ZaUYcD>
- Cuenca, J., & Verazzi, L. (2018). *Guía fundamental de la comunicación interna* (S. Ponch (ed.); Primara ed). Editorial UOC.
- Čuić Tanković, A., Bilić, I., & Brajković, I. (2022). Internal communication and employee satisfaction in hospitality. *Management*, 27(1), 1-16. <https://doi.org/10.30924/mjcmi.27.1.1>
- Emina, T. (2018). La importancia de la comunicación vertical y horizontal para la eficacia empresarial en las organizaciones deportivas. *Sport Science*, 11(1), 110-118.
- Fay, M. J. (2011). Informal communication of co-workers: a thematic analysis of messages [La comunicación informal de los compañeros de trabajo: un análisis temático de los mensajes]. *Qualitative Research in Organizations and Management: An International Journal*, 6(3), 212-229. <https://doi.org/10.1108/17465641111188394>
- Gil Mena, F. (2019). *Aptitus: “86% de trabajadores renuncia por mal clima laboral generado por jefes”*. *Gestion.pe*. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/aptitus-86-trabajadores-renuncia-mal-clima-laboral-generado-jefes-265382-noticia/>
- González, A., & Estrada, R. (2017). *Condiciones Laborales y Calidad de vida en el trabajo: Un Desafío para la Gestión de Talento Humano en Venezuela*. Universidad Autónoma de Tlaxcala.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. En *Ciudad de México, México:*

Editorial Mc Graw Hill Education.

- Infobae. (2019). *Clima laboral: según una encuesta, el 54% de las personas no se siente cómoda en el trabajo.* Infobae.com. <https://www.infobae.com/tendencias/talento-y-liderazgo/2019/04/25/clima-laboral-segun-una-encuesta-el-54-de-las-personas-afirma-que-no-se-siente-comoda-en-el-trabajo/>
- Khan, S. M., & Sharma, D. (2020). Organizational Climate: Review. *Studies in Indian Place Names*, 40(74). <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.13111.34723>
- Lefaix-Durand, A., & Kozak, R. (2009). Integrating transactional and relational exchange into the study of Exchange Orientation in customer relationships. *Journal of Marketing Management*, 25(9-10), 1003-1025. <https://doi.org/10.1362/026725709X479345>
- Lock, I., Wonneberger, A., Verhoeven, P., & Hellsten, I. (2020). Back to the Roots? The Applications of Communication Science Theories in Strategic Communication Research. *International Journal of Strategic Communication*, 14(1), 1-24. <https://doi.org/10.1080/1553118X.2019.1666398>
- Maia, L. R. H., Demushina, O., & McDowell, S. D. (2021). Vertical and horizontal communication on the Facebook pages of 2014 Brazilian presidential candidates. *Studies in Communication Sciences*. <https://doi.org/10.24434/j.scoms.2021.02.003>
- Maunz, L. A., & Glaser, J. (2022). Does Being Authentic Promote Self-actualization at Work? Examining the Links Between Work-Related Resources, Authenticity at Work, and Occupational Self-actualization. *Journal of Business and Psychology*. <https://doi.org/10.1007/s10869-022-09815-1>
- Moles, A. (1976). *Teoría de la Información y Percepción*. Jucar.
- Primayani Sholihat, R. (2017). Horizontal Communication in Facing Organizational Change. *Proceedings of the International Post-Graduate Conference on Media and Communication*, 155-159. <https://doi.org/10.5220/0007326001550159>
- Riveros Balladares, P. D. (2016). *Gestión de la comunicación interna en beneficio al clima laboral de la empresa MANIAGRO* [Universidad Siglo 21 - Argentina]. <https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/handle/ues21/13120>
- Rodríguez, E. (2017). El clima organizacional presente en una empresa de servicio. *Revista Educación en Valores*, 1(25), 3-18.

- Rodríguez Revilla, R., Forero Sandoval, J. D., Triana Palacios, C. C., Gil Rojas, B. R., Nieto Castro, G. A., Serrano Daza, O. E., Porras Rodríguez, O. O., Nuñez Herao, A. M., Sánchez Ernesto, Á., Ramíres Santocoloma, B. E., Carreño Martínez, M., Recalde Morillo, D. E., & Amador Lesmes, B. (2022). *Investigación educativa: itinerarios categoriales en el desarrollo de marcos teóricos* (Primera Ed). Unisalle.
- Ruíz Díaz Morales, D. (2021). Work climate in public and private companies in Asunción. *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales*, 17(2), 245-256. <https://doi.org/10.18004/riics.2021.diciembre.245>
- Ruiz San Román, J. A., & González, M. (2012). Carl I. Hovland en las revistas científicas de comunicación en España (2000-2010). *Revista Mediterránea de Comunicación*, 3(1), 31. <https://doi.org/10.14198/MEDCOM2012.3.03>
- Sánchez Cañizares, S., Fuentes García, F. J., & Artacho Ruiz, C. (2008). Rankings internacionales de satisfacción laboral. *Capital Humano*, 219(21), 60-70.
- Tenhiälä, A., & Salvador, F. (2014). Looking Inside Glitch Mitigation Capability: The Effect of Intraorganizational Communication Channels [Mirando dentro de la capacidad de mitigación de fallas: el efecto de los canales de comunicación intraorganizacionales]. *Decision Sciences*, 45(3), 437-466. <https://doi.org/10.1111/dec.12076>
- Universidad UNADE. (2020). *¿Cómo afectan las barreras de comunicación a la empresa?*
- Valderrama, S., & Velásquez, C. (2019). *El desarrollo de la tesis. Descriptiva-comparativa, correlacional y cuasiexperimental* (San Marcos).
- Vilca Horna, A. L., De La Cruz Núñez, M. E., Vilca Tantapoma, M. E., & Loo Jave, A. C. (2021). Influence of internal communication on the organizational climate within a company. *SCIÉENDO*, 24(3), 147-153. <https://doi.org/10.17268/sciendo.2021.018>
- Villafuerte, S. B., Viteri, F. A., & Lopez, H. A. (2021). Dimensiones del clima laboral que afectan la ejecución de proyectos. Caso BID. *Espacios*, 42(08), 14-26. <https://doi.org/10.48082/espacios-a21v42n08p02>
- Villalobos, A. (2018). Instrumento para evaluar la comunicación interna en las micro y pequeñas empresas , caso zona Bajo México. *UPGTO Management Review*, 3(2).

- Vizcaya, T., Mujica, M., & Gásperi, R. (2017). La Comunicación interna y el clima organizacional en la gestión de las instituciones sanitarias. *REVISTA VENEZOLANA DE SALUD PÚBLICA*, 5(1), 39-44. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6570435>
- Yeomans, L., & FitzPatrick, L. (2017). Internal communication. *Exploring Public Relations*, 180-193.
- Zayed, H. A., Kabbash, I. A., El-Sallamy, R. M., & Abdo, S. A. E. (2021). Work environment characteristics as determinants of work to family conflict among working females, Egypt. *Environmental Science and Pollution Research*, 28(32), 43985-43991. <https://doi.org/10.1007/s11356-021-13884-9>

ANEXO

Anexo 1: Matriz de consistencia

| PROBLEMA GENERAL | OBJETIVO GENERAL | HIPÓTESIS GENERAL | VARIABLE | DIMENSIONES | METODOLOGÍA |
|---|---|---|---|--|--|
| ¿Cuál es la relación que existe entre el clima laboral y la comunicación interna en los trabajadores asistenciales de las IPRESS de la Micro Red Techo Obrero? | Determinar la relación que existe entre el clima laboral y la comunicación interna en los trabajadores asistenciales de las IPRESS de la Micro Red Techo Obrero. | Existe relación significativa entre el clima laboral y la comunicación interna en los trabajadores asistenciales de las IPRESS de la Micro Red Techo Obrero. | Variable Independiente: Comunicación interna. | - Comunicación vertical - Comunicación horizontal - Comunicación descendente - Barreras de comunicación (Villalobos, 2018) | Tipo: Básico Diseño: No experimental Enfoque: cuantitativo Alcance: Correlacional Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario cerrado en Likert |
| PROBLEMAS ESPECÍFICOS | OBJETIVOS ESPECÍFICOS | HIPÓTESIS ESPECÍFICOS | VARIABLE | DIMENSIONES | |
| ¿Cuál es la relación que existe entre el clima laboral y la comunicación vertical en los trabajadores asistenciales de las IPRESS de la Micro Red Techo Obrero? | Determinar la relación que existe entre el clima laboral y la comunicación vertical en los trabajadores asistenciales de las IPRESS de la Micro Red Techo Obrero. | Existe relación significativa entre el clima laboral y la comunicación vertical en los trabajadores asistenciales de las IPRESS de la Micro Red Techo Obrero. | Variable Dependiente: Clima laboral. | - Autorrealización - Involucramiento laboral - Supervisión Laboral - Comunicación - Condiciones Laborales (Villafuerte et al., 2021) | |
| ¿Cuál es la relación que existe entre el clima laboral y la comunicación horizontal en los trabajadores asistenciales de las IPRESS de la Micro Red Techo Obrero? | Determinar la relación que existe entre el clima laboral y la comunicación horizontal en los trabajadores asistenciales de las IPRESS de la Micro Red Techo Obrero. | Existe relación significativa entre el clima laboral y la comunicación horizontal en los trabajadores asistenciales de las IPRESS de la Micro Red Techo Obrero. | | | |
| ¿Cuál es la relación que existe entre el clima laboral y la comunicación descendente en los trabajadores asistenciales de las IPRESS de la Micro Red Techo Obrero? | Determinar la relación que existe entre el clima laboral y la comunicación descendente en los trabajadores asistenciales de las IPRESS de la Micro Red Techo Obrero. | Existe relación significativa entre el clima laboral y la comunicación descendente en los trabajadores asistenciales de las IPRESS de la Micro Red Techo Obrero. | | | |
| ¿Cuál es la relación que existe entre el clima laboral y las barreras de comunicación en los trabajadores asistenciales de las IPRESS de la Micro Red Techo Obrero? | Determinar la relación que existe entre el clima laboral y las barreras de comunicación en los trabajadores asistenciales de las IPRESS de la Micro Red Techo Obrero. | Existe relación significativa entre el clima laboral y las barreras de comunicación en los trabajadores asistenciales de las IPRESS de la Micro Red Techo Obrero. | | | |

“COMUNICACIÓN INTERNA Y CLIMA LABORAL EN LOS TRABAJADORES ASISTENCIALES DE LAS IPRESS DE LA MICRORED TECHO OBRERO, CUSCO”

| VARIABLES DE ESTUDIO | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIÓN | INDICADORES | ITEMS | ESCALA DE MEDICIÓN |
|---|---|--|--------------------------|---------------------------------------|-------|--------------------|
| Comunicación interna. (Variable independiente) | Es aquel flujo de mensaje que se inician, reproducen y circulan en diferentes direcciones dentro de una determinada institución; toda esta comunicación se relaciona íntimamente con las funciones gerenciales, de organización con los integrantes de la institución, ello con el propósito de obtener mejores resultados (Villalobos, 2018) | La variable comunicación interna y sus dimensiones comunicación vertical, comunicación horizontal, comunicación descendente, barrera de comunicación se medirá a través de la encuesta, específicamente a través de un cuestionario validado que consta de 7 ítems con grado de determinación ordinal, valiéndose de la escala Likert. | Comunicación Vertical | Accesibilidad de información | 1 | Escala ordinal. |
| | | | | | 2 | |
| | | | Comunicación Horizontal | Redundancia | 3 | |
| | | | Comunicación descendente | Asuntos Cotidianos | 4 | |
| | | | | Asuntos institucionales | 5 | |
| | | | Barreras de comunicación | Interpretación de información | 6 | |
| | | | | | 7 | |
| Clima laboral. (Variable dependiente) | El clima laboral se considera como la percepción de todos los aspectos físicos como de relaciones humanas a nivel de cualidades o atributos con la que se desarrolla una adecuada labor, y se puede dar a través de la autorrealización, supervisión, involucramiento, condiciones laborales y comunicación (Villafuerte et al., 2021) | La variable clima laboras y sus dimensiones se medirán a través de la técnica de la encuesta, y de un cuestionario validado que conta de 7 ítems con grado de determinación ordinal, valiéndose de la escala Likert. | Autorrealización | Oportunidad de desarrollo personal | 8 | Escala ordinal. |
| | | | | Oportunidad de desarrollo profesional | 9 | |
| | | | Involucramiento laboral | Compromiso | 10 | |
| | | | Supervisión Laboral | Control de tareas | 11 | |
| | | | | | 12 | |
| | | | Comunicación | Comunicación oral y escrita | 13 | |
| | | | Condiciones Laborales | Materiales y equipos | 14 | |

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables.

**“COMUNICACIÓN INTERNA Y CLIMA LABORAL EN LOS TRABAJADORES ASISTENCIALES DE LAS IPRESS
DE LA MICRORED TECHO OBRERO, CUSCO”**

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos.

Cuestionario:

| N° | ITEMS | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|---------------------------------|-------------------|------------------------------------|-------------------|------------------------------|
| Variable 1: COMUNICACIÓN INTERNA. | | Totalmente en desacuerdo | Desacuerdo | Ni de acuerdo ni desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
| | Dimensión 1: Comunicación Vertical | | | | | |
| 1 | Obtengo información periódica, respetuosa y clara acerca de mi desempeño (retroalimentación y/o feedback), a través de mi superior inmediato. | | | | | |
| 2 | Cuando mi superior inmediato me da una orden de cualquier tipo, se asegura de que yo la haya entendido "y desarrollado adecuadamente". | | | | | |
| | Dimensión 2: Comunicación Horizontal | | | | | |
| 3 | Cuando recibo bastante información de mi superior inmediato y no sé cómo usarla, selecciono una parte de ella y el resto la desecho. | | | | | |
| | Dimensión 3: Comunicación Descendente | | | | | |
| 4 | Mi superior inmediato me proporciona toda la información que necesito para realizar mi trabajo. | | | | | |
| 5 | La información que proviene de los niveles superiores consigue el alineamiento organizacional en los trabajadores. | | | | | |
| | Dimensión 4: Barreras de la Comunicación | | | | | |
| 6 | En general, mi jefe inmediato y yo comprendemos las cosas de la misma manera. | | | | | |
| 7 | No hay inconvenientes para comentar los problemas de mi puesto de trabajo con mi superior inmediato. | | | | | |
| Variable 2: CLIMA LABORAL. | | Totalmente en desacuerdo | Desacuerdo | Ni de acuerdo ni desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
| | Dimensión 1: Autorrealización | | | | | |
| 8 | Existen varias oportunidades de desarrollo personal en su entidad. | | | | | |
| 9 | La institución promueve el desarrollo personal. | | | | | |
| | Dimensión 2: Involucramiento laboral | | | | | |
| 10 | Se siente comprometido con el logro de los objetivos de la institución. | | | | | |
| | Dimensión 3: Supervisión | | | | | |
| 11 | En la institución se mejoran constantemente los procesos de trabajo. | | | | | |
| 12 | Se dispone de un sistema adecuado de control de tareas. | | | | | |

**“COMUNICACIÓN INTERNA Y CLIMA LABORAL EN LOS TRABAJADORES ASISTENCIALES DE LAS IPRESS
DE LA MICRORED TECHO OBRERO, CUSCO”**

| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|
| | Dimensión 4: Comunicación | | | | | |
| 13 | Las formas de comunicación escrita y oral son claras, oportunas y con alcance para todos, propiciando una labor eficiente. | | | | | |
| | Dimensión 5: Condiciones laborales | | | | | |
| 14 | Considera que cuenta con todos los materiales, equipos y sistemas de seguridad para realizar una adecuada labor. | | | | | |

“COMUNICACIÓN INTERNA Y CLIMA LABORAL EN LOS TRABAJADORES ASISTENCIALES DE LAS IPRESS DE LA MICRORED TECHO OBRERO, CUSCO”

FICHAS DE VALIDACIÓN

Validez de Aiken

INSTRUMENTO COMUNICACIÓN INTERNA Y CLIMA LABORAL

| Validez de Aiken | | CLARIDAD | | | | | CONSISTENCIA | | | | | PERTINENCIA | | | | | COHERENCIA | | | | | REPRESENTATIVIDAD | | | | | | | | | | |
|---|--|--|-----------------------|----------|---|-----------------------------------|------------------------|----------------------------|----------|----------|-------------------|-----------------------------------|------------------------|----------------------------|----------------|----------|-------------------|-----------------------------------|------------------------|----------------------------|----------|-------------------|-------------------|-----------------------------------|------------------------|----------------------------|----------|----------|-------------------|-----------------------------------|------------------------|----------------------------|
| Dimensiones | # | Ítem | EFECTO 1 | EFECTO 2 | EFECTO 3 | Total (E) Sumatoria de acuerdo | V. Aiken E' / (n-1) | Validez por ítem Escala | EFECTO 1 | EFECTO 2 | EFECTO 3 | Total (E) Sumatoria de acuerdo | V. Aiken E' / (n-1) | Validez por ítem Escala | EFECTO 1 | EFECTO 2 | EFECTO 3 | Total (E) Sumatoria de acuerdo | V. Aiken E' / (n-1) | Validez por ítem Escala | EFECTO 1 | EFECTO 2 | EFECTO 3 | Total (E) Sumatoria de acuerdo | V. Aiken E' / (n-1) | Validez por ítem Escala | EFECTO 1 | EFECTO 2 | EFECTO 3 | Total (E) Sumatoria de acuerdo | V. Aiken E' / (n-1) | Validez por ítem Escala |
| | | | Comunicación Vertical | 1 | Obtengo información directa y clara acerca de mi desempeño ("voy bien o voy mal"), a través de mi superior inmediato. | 3 | 3 | 2 | 8 | 0.89 | Validez aceptable | 2 | 3 | 3 | 8 | 0.89 | Validez aceptable | 3 | 3 | 2 | 8 | 0.89 | Validez aceptable | 3 | 3 | 2 | 8 | 0.89 | Validez aceptable | 2 | 3 | 3 |
| 2 | Cuando mi superior inmediato me da una orden de cualquier tipo, se asegura de que yo la haya entendido "y desarrollado adecuadamente". | 3 | | 3 | 2 | 8 | 0.89 | Validez aceptable | 3 | 3 | 2 | 8 | 0.89 | Validez aceptable | 2 | 3 | 3 | 8 | 0.89 | Validez aceptable | 3 | 3 | 2 | 8 | 0.89 | Validez aceptable | 2 | 3 | 3 | 8 | 0.89 | Validez aceptable |
| Comunicación Horizontal | 3 | Cuando recibo repetida información de mi superior inmediato y no sé cómo usarla, selecciono una parte de ella y el resto la desecho. | 3 | 3 | 2 | 8 | 0.89 | Validez aceptable | 3 | 3 | 2 | 8 | 0.89 | Validez aceptable | 3 | 3 | 2 | 8 | 0.89 | Validez aceptable | 3 | 3 | 2 | 8 | 0.89 | Validez aceptable | 2 | 3 | 3 | 8 | 0.89 | Validez aceptable |
| Comunicación Descendente | 4 | Mi superior inmediato me proporciona toda la información que necesito para realizar mi trabajo. | 3 | 3 | 3 | 9 | 1.00 | Validez fuerte | 3 | 3 | 3 | 9 | 1.00 | Validez fuerte | 2 | 3 | 3 | 8 | 0.89 | Validez aceptable | 2 | 3 | 3 | 8 | 0.89 | Validez aceptable | 3 | 3 | 3 | 9 | 1.00 | Validez fuerte |
| | 5 | La información que proviene de los niveles superiores se interpretada de manera adecuada. | 3 | 3 | 3 | 9 | 1.00 | Validez fuerte | 3 | 3 | 3 | 9 | 1.00 | Validez fuerte | 2 | 3 | 3 | 8 | 0.89 | Validez aceptable | 3 | 3 | 3 | 9 | 1.00 | Validez fuerte | 3 | 3 | 3 | 9 | 1.00 | Validez fuerte |
| Barreras de Comunicación | 6 | En general, mi supervisor inmediato y yo comprendemos las cosas de la misma manera. | 3 | 3 | 3 | 9 | 1.00 | Validez fuerte | 3 | 3 | 3 | 9 | 1.00 | Validez fuerte | 2 | 3 | 3 | 8 | 0.89 | Validez aceptable | 3 | 3 | 3 | 9 | 1.00 | Validez fuerte | 3 | 3 | 3 | 9 | 1.00 | Validez fuerte |
| | 7 | No hay inconvenientes para comentar los problemas de mi puesto de trabajo con mi superior inmediato. | 3 | 3 | 2 | 8 | 0.89 | Validez aceptable | 3 | 3 | 2 | 8 | 0.89 | Validez aceptable | 3 | 3 | 2 | 8 | 0.89 | Validez aceptable | 3 | 3 | 2 | 8 | 0.89 | Validez aceptable | 3 | 3 | 2 | 8 | 0.89 | Validez aceptable |
| Autorealización | 8 | Existen varias oportunidades de desarrollo personal en su entidad. | 3 | 3 | 3 | 9 | 1.00 | Validez fuerte | 3 | 3 | 3 | 9 | 1.00 | Validez fuerte | 3 | 3 | 3 | 9 | 1.00 | Validez fuerte | 3 | 3 | 3 | 9 | 1.00 | Validez fuerte | 3 | 3 | 3 | 9 | 1.00 | Validez fuerte |
| | 9 | La institución promueve el desarrollo profesional. | 3 | 3 | 3 | 9 | 1.00 | Validez fuerte | 3 | 3 | 3 | 9 | 1.00 | Validez fuerte | 3 | 3 | 3 | 9 | 1.00 | Validez fuerte | 3 | 3 | 3 | 9 | 1.00 | Validez fuerte | 3 | 3 | 3 | 9 | 1.00 | Validez fuerte |
| Involucramiento Laboral | 10 | Se siente comprometido con el logro de los objetivos de la institución. | 3 | 3 | 2 | 8 | 0.89 | Validez aceptable | 3 | 3 | 2 | 8 | 0.89 | Validez aceptable | 3 | 3 | 2 | 8 | 0.89 | Validez aceptable | 3 | 3 | 2 | 8 | 0.89 | Validez aceptable | 2 | 3 | 3 | 8 | 0.89 | Validez aceptable |
| Supervisión Laboral | 11 | En la institución se mejoran constantemente los procesos de trabajo. | 3 | 3 | 3 | 9 | 1.00 | Validez fuerte | 3 | 3 | 3 | 9 | 1.00 | Validez fuerte | 3 | 3 | 3 | 9 | 1.00 | Validez fuerte | 3 | 3 | 3 | 9 | 1.00 | Validez fuerte | 2 | 3 | 3 | 8 | 0.89 | Validez aceptable |
| | 12 | Se dispone de un sistema adecuado de control de tareas. | 3 | 3 | 3 | 9 | 1.00 | Validez fuerte | 3 | 3 | 3 | 9 | 1.00 | Validez fuerte | 3 | 3 | 3 | 9 | 1.00 | Validez fuerte | 3 | 3 | 3 | 9 | 1.00 | Validez fuerte | 2 | 3 | 3 | 8 | 0.89 | Validez aceptable |
| Comunicación | 13 | Las formas de comunicación escrita y oral son las adecuadas para una labor eficiente. | 3 | 3 | 3 | 9 | 1.00 | Validez fuerte | 3 | 3 | 3 | 9 | 1.00 | Validez fuerte | 3 | 3 | 3 | 9 | 1.00 | Validez fuerte | 3 | 3 | 3 | 9 | 1.00 | Validez fuerte | 3 | 3 | 3 | 9 | 1.00 | Validez fuerte |
| Condiciones Laborales | 14 | Considera que cuenta con todos los materiales, equipos y sistemas de seguridad para realizar una adecuada labor. | 3 | 3 | 3 | 9 | 1.00 | Validez fuerte | 3 | 3 | 3 | 9 | 1.00 | Validez fuerte | 3 | 3 | 3 | 9 | 1.00 | Validez fuerte | 3 | 3 | 3 | 9 | 1.00 | Validez fuerte | 2 | 3 | 3 | 8 | 0.89 | Validez aceptable |
| Total: Validez del instrumento por criterio | | | | | | | 0.96 | Validez fuerte | | | | | | 0.96 | Validez fuerte | | | | | | 0.94 | Validez fuerte | | | | | | 0.95 | Validez fuerte | | | |
| Total: Validez del instrumento por criterio | 0.95 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Validez fuerte | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

**“COMUNICACIÓN INTERNA Y CLIMA LABORAL EN LOS TRABAJADORES ASISTENCIALES DE LAS IPRESS
DE LA MICRORED TECHO OBRERO, CUSCO”**

EXPERTO 1

DATOS DEL EXPERTO

| | | | |
|---------------------------------|---|--------------------|---------------------|
| Nombres y Apellidos | Gabino Alberto García Campana | DNI N° | 23833709 |
| Nombre del Instrumento | Cuestionario para Comunicación Interna y Clima Laboral. | | |
| Dirección domiciliaria | Calle los Andes 2-A San Jerónimo - Cusco | Teléfono domicilio | 084-206786 |
| Título Profesional/Especialidad | Licenciado en Ciencias de la Comunicación | Teléfono Celular | 984888057 |
| Grado Académico | Doctor | | |
| Mención | Comunicación y Desarrollo | | |
| FIRMA |  | Lugar y Fecha: | Cusco 07-07-2022 |

**“COMUNICACIÓN INTERNA Y CLIMA LABORAL EN LOS TRABAJADORES ASISTENCIALES DE LAS IPRESS
DE LA MICRORED TECHO OBRERO, CUSCO”**

EXPERTO 2

DATOS DEL EXPERTO

| | | | |
|---------------------------------|---|--------------------|--|
| Nombres y Apellidos | MAYRA CASTILLO ILIZARBE | DNI N° | 41334373 |
| Nombre del Instrumento | Cuestionario para Comunicación Interna y Clima Laboral. | | |
| Dirección domiciliaria | Santiago de Surco, Lima | Teléfono domicilio | |
| Título Profesional/Especialidad | Licenciado en Ciencias de la Comunicación | Teléfono Celular | 948604742 |
| Grado Académico | MAESTRIA EN RELACIONES PÚBLICAS | | |
| Mención | | | |
| FIRMA |  | Lugar y Fecha: | Lima – Santiago de Surco 09-07-2022 |

**“COMUNICACIÓN INTERNA Y CLIMA LABORAL EN LOS TRABAJADORES ASISTENCIALES DE LAS IPRESS
DE LA MICRORED TECHO OBRERO, CUSCO”**

EXPERTO 3

DATOS DEL EXPERTO

| | | | |
|---------------------------------|---|--------------------|----------------------|
| Nombres y Apellidos | PALPÁN GUERRA ADA LIZY | DNI N° | 42279217 |
| Nombre del Instrumento | Cuestionario para Comunicación Interna y Clima Laboral. | | |
| Dirección domiciliaria | | Teléfono domicilio | |
| Título Profesional/Especialidad | Licenciada en Ciencias de la Comunicación | Teléfono Celular | 945036357 |
| Grado Académico | MAESTRIA EN INVESTIGACIÓN EN COMUNICACIÓN | | |
| Mención | | | |
| FIRMA |  | Lugar y Fecha: | Lima – 15-07-2022 |

“COMUNICACIÓN INTERNA Y CLIMA LABORAL EN LOS TRABAJADORES ASISTENCIALES DE LAS IPRESS DE LA MICRORED TECHO OBRERO, CUSCO”

FIGURAS

Figura 2

Comunicación interna

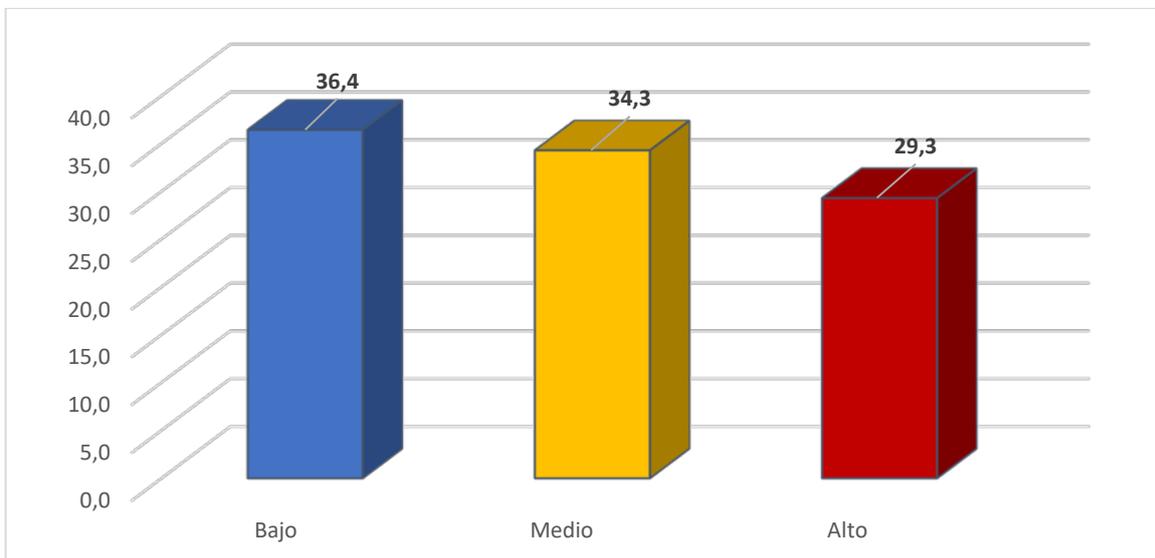
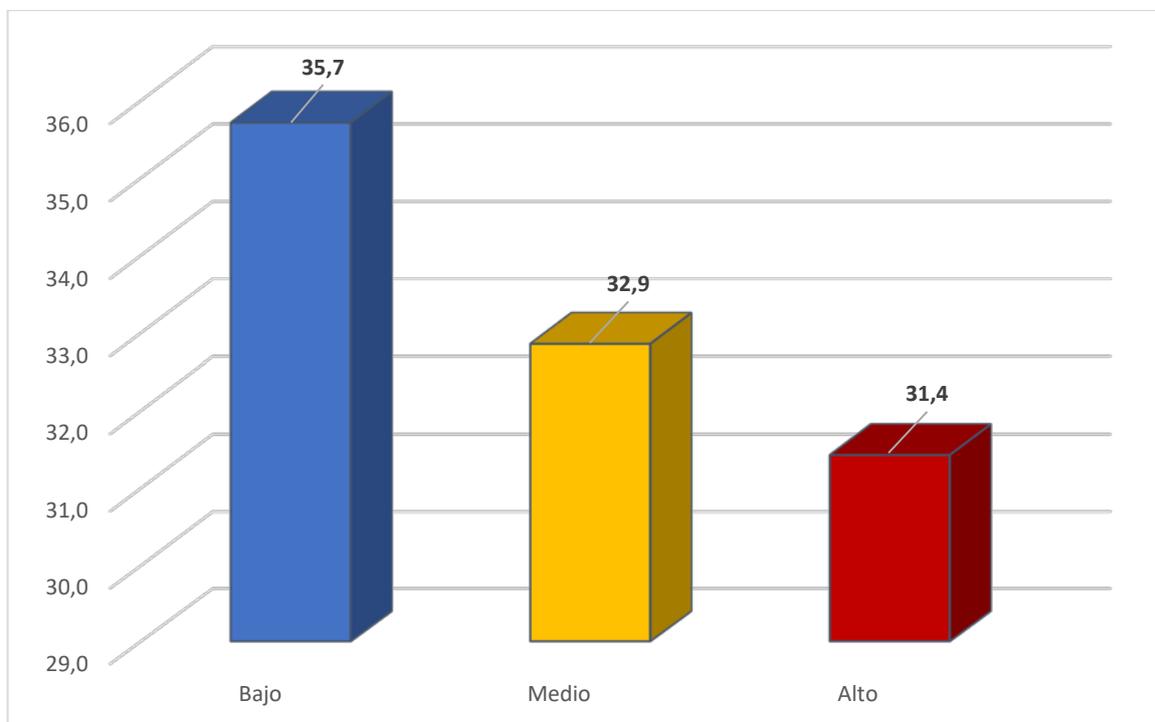


Figura 3

Clima laboral



**“COMUNICACIÓN INTERNA Y CLIMA LABORAL EN LOS TRABAJADORES ASISTENCIALES DE LAS IPRESS
DE LA MICRORED TECHO OBRERO, CUSCO”**

TABLAS

Tabla 16

Dimensiones de la variable comunicación interna

| | Dimensión 1 | | Dimensión 2 | | Dimensión 3 | | Dimensión 4 | |
|-------|-----------------------|-------|-------------------------|-------|--------------------------|-------|--------------------------|-------|
| | Comunicación Vertical | | Comunicación Horizontal | | Comunicación descendente | | Barreras de comunicación | |
| | F | % | F | % | F | % | F | % |
| Bajo | 48 | 34.3 | 72 | 51.4 | 68 | 48.6 | 63 | 45.0 |
| Medio | 66 | 47.1 | 24 | 17.1 | 31 | 22.1 | 10 | 7.1 |
| Alto | 26 | 18.6 | 44 | 31.4 | 41 | 29.3 | 67 | 47.9 |
| Total | 140 | 100.0 | 140 | 100.0 | 140 | 100.0 | 140 | 100.0 |

En la tabla 16, se muestra los niveles de las dimensiones de la variable Comunicación Interna.

Respecto a la dimensión 1, muestra que el 34.3% tiene un nivel bajo, el 47.1% tiene un nivel medio; y el 18.6% tiene un nivel alto de comunicación vertical

A cerca de la dimensión 2, muestra que el 51.4% tiene un nivel bajo, el 17.1% un nivel medio, el 31.4% tiene un nivel alto de comunicación horizontal.

En cuanto a la dimensión 3, muestra que el 48.6% tiene un nivel bajo, el 22.1% tiene un nivel medio, y el 29.3% tiene un nivel alto de comunicación descendente

En cuanto a la dimensión 4, muestra que el 45.0% tiene un nivel bajo, el 7.1% tienen un nivel medio, y el 47.9% tiene un nivel alto de barreras de comunicación

**“COMUNICACIÓN INTERNA Y CLIMA LABORAL EN LOS TRABAJADORES ASISTENCIALES DE LAS IPRESS
DE LA MICRORED TECHO OBRERO, CUSCO”**

Tabla 17

Dimensiones de la variable Clima laboral

| | Dimensión 1 | | Dimensión 2 | | Dimensión 3 | | Dimensión 4 | |
|-------|------------------|-------|----------------------------|-------|------------------------|-------|--------------------------|-------|
| | Autorrealización | | Involucramiento laboral | | Supervisión Laboral | | Condiciones Laborales | |
| | F | % | F | % | F | % | F | % |
| Bajo | 50 | 35.7 | 15 | 10.7 | 45 | 32.1 | 69 | 49.3 |
| Medio | 47 | 33.6 | 19 | 13.6 | 10 | 7.1 | 31 | 22.1 |
| Alto | 43 | 30.7 | 106 | 75.7 | 85 | 60.7 | 40 | 28.6 |
| Total | 140 | 100.0 | 140 | 100.0 | 140 | 100.0 | 140 | 100.0 |

En la tabla 17, se muestra los niveles de las dimensiones de la variable Clima Laboral.

Respecto a la dimensión 1, muestra que el 35.7% tiene un nivel bajo, el 33.6% tiene un nivel medio; y el 30.7% tiene un nivel alto de Autorrealización

A cerca de la dimensión 2, muestra que el 10.7% tiene un nivel bajo, el 13.6% un nivel medio, el 75.7% tiene un nivel alto de Involucramiento Laboral.

En cuanto a la dimensión 3, muestra que el 32.1% tiene un nivel bajo, el 7.1% tiene un nivel medio, y el 60.7% tiene un nivel alto de Supervisión Laboral

En cuanto a la dimensión 4, muestra que el 49.3% tiene un nivel bajo, el 22.1% tienen un nivel medio, y el 28.6% tiene un nivel alto de Condiciones Laborales

**“COMUNICACIÓN INTERNA Y CLIMA LABORAL EN LOS TRABAJADORES ASISTENCIALES DE LAS IPRESS
DE LA MICRORED TECHO OBRERO, CUSCO”**

SOLICITUD:

AUTORIZACIÓN PARA APLICACION DE ENCUESTA



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

SOLICITO: Autorización para aplicación de encuesta.

(Sra.) M.C. ANILEC VELÁZQUEZ GONZÁLEZ
GERENTE DE LA MICRO RED TECHO OBRERO.

Yo, **MAMANI MAMANI SAUL WILSON**, identificada con DNI N° 47473724, con domicilio Avenida la Unión N.º 171- Urbanización Miraflores del distrito de Sicuani. Ante Ud. respetuosamente me presento y expongo:

Que, habiendo iniciado el proceso de titulación en la carrera profesional de **Ciencias de la Comunicación**, la Universidad Cesar Vallejo requiere mediante la presente la autorización para la aplicación de una encuesta en la totalidad de trabajadores asistenciales de su institución, que, servirá como instrumento para la tesis titulada **“La Comunicación Interna y Clima Laboral en los Trabajadores Asistenciales de las IPRESS de la Micro Red Techo Obrero, Cusco”**, para optar el grado de Licenciado en Ciencias de la Comunicación.

POR LO EXPUESTO:

Ruego a usted acceder a mi solicitud.

Sicuani, 09 de mayo de 2022

Bach. SAUL WILSON MAMANI MAMANI
DNI N° 47473724



“COMUNICACIÓN INTERNA Y CLIMA LABORAL EN LOS TRABAJADORES ASISTENCIALES DE LAS IPRESS DE LA MICRORED TECHO OBRERO, CUSCO”

INFORME:

AUTORIZACIÓN PARA APLICACIÓN DE ENCUESTA



GOBIERNO REGIONAL
CUSCO
GOBIERNO REGIONAL
Cusco

**Dirección
Regional de
Salud Cusco**

**Red de Servicios de Salud
Cusco-Camilla Español**

Micro Red Techo Obrero



“Cusco, Patrimonio Cultural del Mundo”

Sicuani, 09 de junio del 2022.

INFORME N° 222 - 2022 G.R. CUSCO/DRSC/ULE401SOCE/MLR.T.O.

DE : JEFE DE LA MR. TECHO OBRERO
M.C Anílec Velázquez González

A : SAUL WILSON MAMANI MAMANI

ASUNTO : ACEPTACION A SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA APLICACIÓN DE ENCUESTA

Atento saludo, la presente es para comunicarle que ha sido **aceptada** su petición para la aplicación de la encuesta sobre **“LA COMUNICACIÓN INTERNA Y CLIMA LABORAL EN LOS TRABAJADORES ASISTENCIALES DE LAS IPRESS DE LA MICRORED TECHO OBRERO”**, cuya organización queda a cargo de su persona, así como toda la logística para la misma,

Sin otro particular,

ATENTAMENTE,



ORGANIZACIÓN PARA LA SALUD
MIRTA CARRILLO
Dr. Anílec Velázquez González
Cusco, Perú
JEFE DE LA MR. TECHO OBRERO

**“COMUNICACIÓN INTERNA Y CLIMA LABORAL EN LOS TRABAJADORES ASISTENCIALES DE LAS IPRESS
DE LA MICRORED TECHO OBRERO, CUSCO”**

AUTORIZACIÓN:

USO DE DATOS Y NOMBRE DE LA ENTIDAD EN LA INVESTIGACIÓN



Sicuaní, 30 de junio de 2022

Señores

Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación.

Universidad César Vallejo – Campus Trujillo.

A través del presente, M.C. Anílec Velázquez González, identificada con DNI N°49029582 representante de la institución Microred Techo Obrero, con el cargo de Gerente, me dirijo a su representada a fin de dar a conocer que la siguiente persona:

a) Bach. Saúl Wilson Mamani Mamani.

Está autorizado para:

a) Recoger y emplear datos de nuestra organización a efecto de la realización de su proyecto y posterior tesis titulada "Comunicación Interna y Clima Laboral en los Trabajadores Asistenciales de las IPRESS de la Microred Techo Obrero, Cusco".

Sí No

b) Emplear el nombre de nuestra organización dentro del referido trabajo

Sí No

Lo que le manifestamos para los fines pertinentes, a solicitud de los interesados.

Atentamente,



Firma y Sello

Nombre y Apellidos

Cargo

Anílec Velázquez González
Gerente de la Microred Techo Obrero