



Esta obra está bajo una [Licencia Creative Commons Atribución- NoComercial-Compartirigual 2.5 Perú](http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/).

Vea una copia de esta licencia en <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN -TARAPOTO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**La comunicación interna y su influencia en el clima laboral de los  
colaboradores del departamento de cirugía del hospital Essalud, periodo 2018**

**Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Administración**

**AUTORES:**

**David Steven del Castillo Naranjo**

**Frank Silver Córdova Tello**

**ASESOR:**

**Lic. Adm. M.sc. Segundo Saúl Rodríguez Mendoza**

**Tarapoto – Perú**

**2019**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN - TARAPOTO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**La comunicación interna y su influencia en el clima laboral de los  
colaboradores del departamento de cirugía del hospital Essalud, periodo 2018**

**AUTORES:**

**David Steven del Castillo Naranjo**

**Frank Silver Córdova Tello**

**Sustentado y aprobado el día 19 de julio del 2019, ante el honorable jurados:**

.....  
Econ. M. Sc. Réniger Sousa Fernández  
**Presidente**

.....  
Lic. Adm. Mg. Julio Cesar Cappillo Torres  
**Secretario**

.....  
Ing. Agroind. Pierre Viduarre Rojas  
**Vocal**

.....  
Lic. Adm. M. Sc. Segundo Saúl Rodríguez Mendoza  
**Asesor**

## Declaratoria de autenticidad

**David Steven del Castillo Naranjo, con DNI N° 70693767 y Frank Silver Córdova Tello con DNI N° 46811885** egresado de la Facultad de Ciencias Económicas, de la Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Nacional de San Martín Tarapoto, identificado con DNI N° 44618346, con el informe titulado: **La comunicación interna y su influencia en el clima laboral de los colaboradores del departamento de cirugía del hospital Essalud, periodo 2018.**

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis presentada es de nuestra autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por lo tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De considerar que el trabajo cuenta con una falta grave, como el hecho de contar con datos fraudulentos, demostrar indicios y plagio (al no citar la información con sus autores), plagio (al presentar información de otros trabajos como propios), falsificación (al presentar la información e ideas de otras personas de forma falsa), entre otros, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto.

Tarapoto, 19 de Julio del 2019



.....  
David Steven Del Castillo Naranjo  
DNI N° 70693767



.....  
Frank Silver Córdova Tello  
DNI N° 46811885

Formato de autorización NO EXCLUSIVA para la publicación de trabajos de investigación, conducentes a optar grados académicos y títulos profesionales en el Repositorio Digital de Tesis.

1. Datos del autor:

Apellidos y nombres:	Del Castillo Naranjo David Steven		
Código de alumno :	70693767	Teléfono:	934572921
Correo electrónico :	daviddelcastillo.n@gmail.com	DNI:	70693767

(En caso haya más autores, llenar un formulario por autor)

2. Datos Académicos

Facultad de:	Ciencias Economicas
Escuela Profesional de:	Administración

3. Tipo de trabajo de investigación

Tesis	<input checked="" type="checkbox"/>	Trabajo de investigación	<input type="checkbox"/>
Trabajo de suficiencia profesional	<input type="checkbox"/>		

4. Datos del Trabajo de investigación

Título:	"La Comunicación Interna y su influencia en el clima laboral de los colaboradores del departamento de cirugía del hospital Essalud, periodo 2018"
Año de publicación:	2019

5. Tipo de Acceso al documento

Acceso público *	<input checked="" type="checkbox"/>	Embargo	<input type="checkbox"/>
Acceso restringido **	<input type="checkbox"/>		

Si el autor elige el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, una licencia **No Exclusiva**, para publicar, conservar y sin modificar su contenido, pueda convertirla a cualquier formato de fichero, medio o soporte, siempre con fines de seguridad, preservación y difusión en el Repositorio de Tesis Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.

En caso que el autor elija la segunda opción, es necesario y obligatorio que indique el sustento correspondiente:


6. Originalidad del archivo digital.

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, como parte del proceso conducente a obtener el título profesional o grado académico, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado.

## 7. Otorgamiento de una licencia *CREATIVE COMMONS*

Para investigaciones que son de acceso abierto se les otorgó una licencia *Creative Commons*, con la finalidad de que cualquier usuario pueda acceder a la obra, bajo los términos que dicha licencia implica

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Digital de Tesis, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.

Según el inciso 12.2, del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales - RENATI **“Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA”**.



.....  
Firma de Autor

## 8. Para ser llenado en la Oficina de Repositorio Digital de Ciencia y Tecnología de Acceso Abierto de la UNSM – T.

Fecha de recepción del documento:

30 / 09 / 2019



.....  
Firma del Responsable de Repositorio Digital de Ciencia y Tecnología de Acceso Abierto de la UNSM – T.

\***Acceso abierto:** uso lícito que confiere un titular de derechos de propiedad intelectual a cualquier persona, para que pueda acceder de manera inmediata y gratuita a una obra, datos procesados o estadísticas de monitoreo, sin necesidad de registro, suscripción, ni pago, estando autorizada a leerla, descargarla, reproducirla, distribuirla, imprimirla, buscarla y enlazar textos completos (Reglamento de la Ley No 30035).

\*\* **Acceso restringido:** el documento no se visualizará en el Repositorio.

**Formato de autorización NO EXCLUSIVA para la publicación de trabajos de investigación, conducentes a optar grados académicos y títulos profesionales en el Repositorio Digital de Tesis.**

**1. Datos del autor:**

Apellidos y nombres:	Córdova Tello Frank Silver		
Código de alumno :	46811885	Teléfono:	964884128
Correo electrónico :	frankcor_16@hotmail.com	DNI:	46811885

(En caso haya más autores, llenar un formulario por autor)

**2. Datos Académicos**

Facultad de:	Ciencias Económicas
Escuela Profesional de:	Administración

**3. Tipo de trabajo de investigación**

Tesis	(X)	Trabajo de investigación	( )
Trabajo de suficiencia profesional	( )		

**4. Datos del Trabajo de investigación**

Título:	"La comunicación interna y su influencia en el clima laboral de los colaboradores del departamento de cirugía del hospital Essalud, periodo 2018"
Año de publicación:	2019

**5. Tipo de Acceso al documento**

Acceso público *	(X)	Embargo	( )
Acceso restringido **	( )		

Si el autor elige el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, una licencia **No Exclusiva**, para publicar, conservar y sin modificar su contenido, pueda convertirla a cualquier formato de fichero, medio o soporte, siempre con fines de seguridad, preservación y difusión en el Repositorio de Tesis Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.

En caso que el autor elija la segunda opción, es necesario y obligatorio que indique el sustento correspondiente:

--

**6. Originalidad del archivo digital.**

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, como parte del proceso conducente a obtener el título profesional o grado académico, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado.

## 7. Otorgamiento de una licencia *CREATIVE COMMONS*

Para investigaciones que son de acceso abierto se les otorgó una licencia *Creative Commons*, con la finalidad de que cualquier usuario pueda acceder a la obra, bajo los términos que dicha licencia implica

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Digital de Tesis, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.

Según el inciso 12.2, del artículo 12º del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales - RENATI "**Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA**".



Firma del Autor

## 8. Para ser llenado en la Oficina de Repositorio Digital de Ciencia y Tecnología de Acceso Abierto de la UNSM - T.

Fecha de recepción del documento:

30 / 09 / 2019



Firma del Responsable de Repositorio  
Digital de Ciencia y Tecnología de Acceso  
Abierto de la UNSM - T.

\***Acceso abierto:** uso lícito que confiere un titular de derechos de propiedad intelectual a cualquier persona, para que pueda acceder de manera inmediata y gratuita a una obra, datos procesados o estadísticas de monitoreo, sin necesidad de registro, suscripción, ni pago, estando autorizada a leerla, descargarla, reproducirla, distribuirla, imprimirla, buscarla y enlazar textos completos (Reglamento de la Ley No 30035).

\*\* **Acceso restringido:** el documento no se visualizará en el Repositorio.

## **Dedicatoria**

El presente trabajo investigativo lo dedicamos principalmente a Dios, por ser el inspirador y darnos fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A nuestros padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes hemos logrado llegar hasta aquí y convertirnos en lo que somos. Han sido el orgullo y el privilegio de ser sus hijos, son los mejores padres.

A nuestros hermanos (as) por estar siempre presentes, acompañándonos y por el apoyo moral, que nos brindaron a lo largo de esta etapa de nuestras vidas.

A todas las personas que nos han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que nos abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

## **Agradecimiento**

A nuestras familias, por habernos dado la oportunidad de formarnos en esta prestigiosa universidad y haber sido nuestro apoyo durante todo este tiempo.

De manera especial a nuestro asesor de tesis, por habernos guiado, no solo en la elaboración de este proyecto de tesis para obtener la titulación, sino a lo largo de nuestra carrera universitaria y habernos brindado el apoyo para desarrollarnos profesionalmente y seguir cultivando los valores.

A la Universidad Nacional de San Martín, por habernos brindado sus aulas y grandes oportunidades para enriquecernos de conocimiento.

## Índice

Dedicatoria.....	vi
Agradecimiento.....	vii
Índice.....	viii
Índice de tablas.....	x
Índice de gráficos.....	xi
Resumen.....	xii
Abstract.....	xiii
Introducción.....	1
CAPÍTULO I.....	5
REVISIÓN BIBLIOGRAFICA.....	5
1.1.Antecedentes de la investigación.....	5
1.2.Bases teóricas.....	9
1.2.1.Comunicación interna.....	9
1.3.Definición de términos.....	22
CAPÍTULO II.....	25
MATERIALES Y MÉTODOS.....	25
2.1. Hipótesis.....	25
2.2. Sistema de variables.....	25
2.3. Operacionalización de variables.....	26
2.4. Tipo y nivel de investigación.....	27
2.5. Diseño de la investigación.....	27
2.6. Población y muestra.....	27
2.7. Técnica e instrumento de recolección de datos.....	28
2.8. Técnica de procesamiento y análisis de datos.....	28
2.9. Materiales y métodos.....	28
CAPÍTULO III.....	29

DISCUSIÓN Y RESULTADOS.....	29
3.1. Resultados.....	29
3.2. Discusión.....	45
CONCLUSIONES.....	47
RECOMENDACIONES.....	48
REFERENCIAS BIBLIOGRAFIA.....	49
ANEXOS.....	53

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> <i>Comunicación interna</i> .....	30
<b>Tabla 2</b> <i>El vinculo</i> .....	31
<b>Tabla 3</b> <i>La efectividad</i> .....	32
<b>Tabla 4</b> <i>El orgullo</i> .....	33
<b>Tabla 5</b> <i>La identidad</i> .....	34
<b>Tabla 6</b> <i>Clima laboral</i> .....	35
<b>Tabla 7</b> <i>Orgullo y felicidad</i> .....	36
<b>Tabla 8</b> <i>Desarrollo y condiciones de la empresa</i> .....	37
<b>Tabla 9</b> <i>Equidad</i> .....	38
<b>Tabla 10</b> <i>Comunicación</i> .....	39
<b>Tabla 11</b> <i>Trabajo en equipo</i> .....	40
<b>Tabla 12</b> <i>Liderazgo</i> .....	41
<b>Tabla 13</b> <i>Capacidad, selección y compromiso</i> .....	42
<b>Tabla 14</b> <i>Instalaciones</i> .....	43
<b>Tabla 15</b> <i>Servicio</i> .....	44

## Índice de gráficos

<i>Gráfico 1</i> Comunicación interna .....	30
<i>Grafico 2</i> El vinculo .....	31
<i>Grafico 3</i> La efectividad.....	32
<i>Grafico 4</i> El orgullo .....	33
<i>Gráfico 5</i> La identidad .....	34
<i>Grafico 6</i> Clima laboral.....	35
<i>Grafico 7</i> Orgullo y felicidad .....	36
<i>Gráfico 8</i> Desarrollo y condiciones de la empresa.....	37
<i>Grafico 9</i> Equidad .....	38
<i>Grafico 10</i> Comunicación .....	39
<i>Garfico 11</i> Trabajo en equipo .....	40
<i>Grafico 12</i> Liderazgo .....	41
<i>Gráfico 13</i> Capacidad, selección y compromiso.....	42
<i>Grafico 14</i> Instalaciones.....	43
<i>Grafico 15</i> Servicio .....	44

## Resumen

La Tesis titulada “La comunicación interna y su influencia en el clima laboral de los colaboradores del departamento de cirugía del hospital Essalud, periodo 2018”, se ha desarrollado con el objetivo general de determinar la influencia entre la comunicación interna en el clima laboral de los colaboradores del departamento de cirugía del hospital Essalud, periodo 2018, la presente investigación es de importancia pertinente ya que los resultados de la presente investigación, servirán para conocer e identificar la comunicación interna para luego realizar la comparación necesaria con el clima laboral, dichos resultados contribuirá a dar soluciones a los diferentes problemas que se plantea. La hipótesis fue: Hi: Existe una influencia positiva de la comunicación interna en el clima laboral de los colaboradores del departamento de cirugía del hospital Essalud, periodo 2018, la metodología que se desarrollo fue no experimental, el tipo de investigación que se aplicó en el ámbito de investigación fue aplicada, el nivel de la investigación fue descriptiva-correlacional obteniendo como conclusión principal que existe una influencia positiva de la comunicación interna en el clima laboral de los colaboradores del departamento de cirugía del hospital Es salud, periodo 2018.

**Palabras claves:** Comunicación interna, clima laboral, influencia.

## Abstract

The following thesis titled as "Internal communication and its influence on the labor environment of the collaborators of the surgery department of Essalud hospital, period 2018", has been developed with the general objective of determining the influence between internal communication in the labor environment of the surgery department collaborators of the Essalud hospital, period 2018, the following investigation is of relevant importance since its results will serve to know and identify the internal communication to then make the necessary comparison with the labor environment, said results will contribute to give solutions to the different problems that arise. The hypothesis was:  $H_1$ : There is a positive influence of the internal communication in the labor environment of the surgery department collaborators of the Essalud hospital, period 2018, the methodology that was developed was not experimental, the type of research that was applied in the Research field was applied, the level of the research was descriptive-correlational. Obtaining as a main conclusion that there is a positive influence of internal communication in the labor environment of the surgery department employees of the hospital, Salud, period 2018.

**Keywords:** Internal communication, work climate, influence.



## **Introducción**

En la actualidad la comunicación es una prueba tanto para la administración de la capacidad humana de cualquier asociación, ya que existe un nivel específico de vulnerabilidad para no saber cómo expresar pensamientos de la manera más ideal, esa es la razón por la cual la correspondencia interna es un dispositivo de trabajo vital, que permite el desarrollo de datos dentro de las asociaciones. Esa es la razón por la cual Muñoz, (2011) aclara que la correspondencia interna se concibe como una reacción a las nuevas necesidades de las organizaciones para despertar a su grupo y mantener lo mejor en una situación comercial donde el cambio es progresivamente rápido. Entonces, el imperativo se ha convertido en la capacidad de trabajar en una situación maravillosa que cuando no ocurre, no hay capital, no hay ventajas que impidan que el experto empiece a buscar nuevas dificultades, daña los diseños de mantenimiento de la capacidad que la asociación tiene. De hecho, se dice que, en caso de que no tenga un lugar de trabajo decente, se lo condena a decepción comercial. En Guatemala no hay muchas asociaciones que tengan un programa de correspondencia construido teniendo en cuenta todos los aspectos y tienen un lugar de trabajo decente, y aún menos son organizaciones que transmiten a cada uno de sus colegas procedimientos críticos para ellos, y esta circunstancia produce emociones negativas en el cumplimiento del trabajo. Del socio, ya que se siente desarraigado, con poco interés e incluso siente que su trabajo no crea un incentivo para la asociación.

En el Perú este tema no pasa desapercibido ya que últimamente se ha visto que las asociaciones distintivas están actualizando las medidas para mejorar su naturaleza de vida institucional, ese es el lugar donde se concibe la necesidad de mejorar su comunicación interna, ya que esto se logra mejorando diversos enfoques que pueden influir en la atmósfera de trabajo; sin embargo, a pesar de los esfuerzos, las insuficiencias se ven hasta ahora en la medida en que la comunicación interna suficiente se hizo cargo de los establecimientos distintivos, lo que se refleja en la baja ejecución de la ocupación. Por otra parte, como lo indica un informe realizado por la Revista Mundo Empresarial (2016), especifica que el lugar de trabajo es un segmento importante dentro de las asociaciones, ya que permite el uso de técnicas suficientes para mejorar la productividad, donde es importante cubrir la visión , misión, cultura autoritativa, capacidades de trabajo, además dice que una evaluación satisfactoria de la

ejecución del trabajo tiene como principal trabajo mejorar el avance indispensable del socio, haciendo uso de los diseños de actividades con el gerente, que afina su perfil y continúa con su profesión diseño dentro de la organización.

Considerando que este tema es de una importancia increíble dentro de las fundaciones y asociaciones y en vista de nuestra realidad, es importante decir que, en el Perú, a la luz de las instalaciones de curación, todavía están en un procedimiento de cambio constante dentro del sistema. Este cambio ha creado diversos tipos de contenciones y problemas que surgen como una parte de la ausencia de comunicación (externa, interna) e incluso, la ausencia de administración, la ausencia de facultad calificada en territorios de importancia crucial, lo que afecta la ejecución del trabajo del personal.

En la parte local el departamento de cirugía del hospital ESSALUD Tarapoto, en el procedimiento de cambio constante, la ausencia de comunicación interna entre especialistas ha sido reconocida como una de las mejores deficiencias, lo que demuestra que no reaccionan por mucho que razonablemente se espere a la colaboración, sino a ejercicios y diligencias singulares, que hay una falta de convención de asignaciones y capacidades, lo que crea una confusión de datos que produce choques entre los trabajadores y evita los deberes. La comunicación interna permite lograr la visión, la misión, los diseños clave y los diseños de los agentes, en consecuencia en la presente investigación se determinara la influencia entre la comunicación interna en el clima laboral de los colaboradores del departamento de cirugía del hospital Essalud, periodo 2018, cuyo problema principal fue ¿Cuál es la influencia entre la comunicación interna en el clima laboral de los colaboradores del departamento de cirugía del hospital Essalud, periodo 2018?, teniendo como hipótesis Hi: Existe una influencia positiva de la comunicación interna en el clima laboral de los colaboradores del departamento de cirugía del hospital Essalud, periodo 2018 y como Ho: No existe una influencia positiva de la comunicación interna en el clima laboral de los colaboradores del departamento de cirugía del hospital, periodo 2018, siendo dicha investigación de suma importancia ya servirán para conocer e identificar la comunicación interna para luego realizar la comparación necesaria con el clima laboral, dichos resultados contribuirá a dar soluciones a los diferentes problemas que se plantea. Las variables de estudio son: comunicación y clima laboral. Teniendo como objetivo general determinar la influencia entre la comunicación interna en el clima

laboral de los colaboradores del departamento de cirugía del hospital Essalud, periodo 2018 y como objetivos específicos analizar la comunicación en los colaboradores del departamento de cirugía del hospital Essalud, periodo 2018 y evaluar el clima laboral de los colaboradores del departamento de cirugía del hospital Essalud, periodo 2018, el diseño de la investigación no experimental, se tuvo una población de 45 colaboradores del departamento de cirugía del hospital Essalud, la muestra será la misma que la población teniendo 45 colaboradores, se utilizó como técnicas de recolección de datos la encuesta, como instrumento el cuestionario, llegando a concluir de acuerdo a nuestros objetivos planteados de la siguiente manera: Se obtuvo y probó la relación existente debido a que el valor “r” (Coeficiente correlacional=0.966), concluyendo que existe una influencia positiva de la comunicación interna en el clima laboral de los colaboradores del departamento de cirugía del hospital Es salud, periodo 2018, la comunicación dentro de la empresa es regular, debido a que no se utiliza los canales adecuados para la transmisión de la información, es decir no existe una comunicación horizontal ni vertical que permite fluir la comunicación, así mismo la falta de confianza entre colaboradores y superiores hace que la información sea inoportuna y el clima laboral dentro de la empresa es regular, debido a que no existe buenas relaciones laborales entre los colaboradores y superiores, el perfil profesional de los colaboradores no están de acuerdo a las funciones que realizan, existe sobrecargas laborales, sin capacitación oportuna, así mismo falta de un liderazgo por parte de los superiores.

Así mismo, el presente informe consta de III capítulos los cuales se describen:

#### CAPITULO I: Revisión bibliográfica

La revisión bibliográfica consistió en una serie de citas o extractos, siendo la parte central la organización de referencias de acuerdo a cada variable, de tal manera que revelen el estado actual del conocimiento sobre el tema elegido, así mismo respondió a los antecedentes del estudio.

#### CAPITULO II: Material y métodos

Contiene el material y método entre los que figura tipo y diseño de investigación, población, muestra, técnicas de recolección y análisis de datos.

### CAPITULO III: Resultados y discusión

Este capítulo contiene el desarrollo de los objetivos, a través el análisis de tablas estadísticas, para luego discutir de acuerdo a los resultados y antecedentes expuestos en la investigación.

# CAPÍTULO I

## REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

### 1.1. Antecedentes de la investigación

#### A nivel internacional

- Armas (2014), en su investigación titulada: “*comunicación interna y clima laboral*” (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala.

Llegó a la siguiente conclusión:

La comunicación interna favorece al clima laboral porque existe un proceso de comunicación donde se explican y se comparten normas e información relevante para desarrollar las labores cotidianas sin ningún inconveniente, lo que hace que existan buenas relaciones interpersonales entre los colaboradores de la organización.

La comunicación interna favorece al clima laboral porque influye en la identidad organizacional de los colaboradores y la cual proyectan al momento de alcanzar los objetivos de la empresa, tal y como lo reflejo la investigación, para evitar crisis internas producidas por los puestos rotativos de sus supervisores o jefes inmediatos.

- Balarezo (2014), en su investigación titulada: “*La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa SAN MIGUEL DRIVE.*” (Tesis de pregrado). Universidad técnica de Ambato, Ecuador.

Llegó a la siguiente conclusión:

La comunicación organizacional influye directamente sobre la baja productividad de la empresa San Miguel Drive, así como también en las actitudes de los trabajadores. Muchos de los trabajadores de la empresa conocen muy poco los tipos de comunicación que existen dentro de la institución, y califica como regulares los medios de comunicación internos con los que cuenta San Miguel Drive.

Las falencias que presenta la comunicación organizacional interna está repercutiendo sobre la coordinación de las actividades dentro de la organización.

#### A nivel nacional

- Castillo y De la Cruz (2015), en su investigación titulada: *“Propuesta de un plan de comunicación interna para fortalecer el clima organizacional de las carreras de ciencias de la comunicación, trabajo social y turismo de la universidad de Trujillo.”* (tesis de pregrado). Universidad nacional de Trujillo, La libertad, Perú.

Llego a la siguiente conclusión:

La comunicación interna en las carreras de ciencias de la comunicación, trabajo social y turismo se desarrolla en forma espontánea, sin tener una planificación estratégica elaborada para alcanzar objetivos e influir en la percepción, comportamiento y actitudes de sus miembros.

La investigación revelo, que existe un clima organizacional afectado por una inadecuada administración de planes y políticas de gestión institucional y así como también por la inconformidad en cuanto a las condiciones económicas asignadas y al liderazgo autoritario que prevalece, así mismo se evidencia la falta de supervisión por parte de las autoridades pertinentes en cuanto al desempeño laboral de sus miembros.

- Charry (2017), en su investigación titulada: *“Gestión de la comunicación interna y su relación con el clima organizacional.”* (Tesis de posgrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Llego a la siguiente conclusión:

Se demuestra la existencia de una correlación significativa entre la gestión de la comunicación interna y el clima organizacional que se da en  $r = 0,959$ . También se colige que hay una relación significativa entre la comunicación interna y las 5 dimensiones de estudio del clima organizacional.

El nivel de percepción general del clima organizacional es desfavorable, porque se obtiene una media total de 3.48, muy por debajo de lo esperado (4,50).

Las dimensiones de clima organizacional: autonomía individual; estructura y su influencia en el cargo; consideración, entusiasmo y apoyo; orientación hacia la recompensa y; orientación hacia el desarrollo y promoción en el trabajo alcanzaron promedios de (3,83), (3,51), (3,86), (3,26), (3,69) respectivamente; situándose todas las dimensiones muy por debajo del promedio esperado.

- Flores y Lecca (2016), en su investigación titulada: *“Aplicación del modelo de comunicación corporativa interna y su influencia en el clima laboral de Teleatento*

*del Perú S.A.C. de la región norte 2014.*” Trujillo: Universidad Privada del Norte, concluye:

Se logró determinar la influencia del modelo de comunicación corporativa interna acorde a la realidad de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., de la Región Norte, el cual fue favorable. Asimismo, se encontró que la aplicación del modelo de Comunicación Corporativa Interna influye positivamente en las comunicaciones que es parte del clima laboral de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., de la Región Norte. Por otro lado, la aplicación del modelo de Comunicación Corporativa Interna influye en el clima laboral en la dimensión comunicación del indicador “satisfacción laboral” de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., de la Región Norte. Así también la aplicación de dicho modelo influye en el clima laboral en la dimensión comunicación del indicador “uso de medios de comunicación” de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., de la Región Norte

- López (2016), en su investigación titulada: *“Influencia de la comunicación interna en el nivel de clima organizacional de la municipalidad de Chaclacayo.”* (Tesis de pregrado). Universidad Peruana Unión, Lima. Llegó a la siguiente conclusión:

Se determinó que la comunicación interna influye en el clima organizacional de los trabajadores que laboran en la Municipalidad de Chaclacayo, la cual, según los resultados obtenidos por el investigador, la percepción de la misma es de un nivel regular, además se evidenció que existen algunas áreas más preocupadas por el desarrollo de un adecuado clima organizacional, es el caso del área de Administración Tributaria y Rentas.

De acuerdo a la percepción de los colaboradores respecto a la influencia de la comunicación interna y la comunicación asertiva y operativa se logró comprobar que existe un nivel regular de influencia con un 57,7% además se puede evidenciar que las personas que muestran un mejor clima organizacional son las que trabajan en la Gerencia de Administración Tributaria y Rentas, ya que un 86,7% manifiestan un nivel excelente, esto poder el resultado del liderazgo transformacional del Gerente.

- Manzano (2017), en su investigación titulada: *“La comunicación interna y el desempeño laboral del talento humano de la cooperativa de ahorro y crédito san*

*salvador agencias Puno y Juliaca – 2016.*” (Tesis de pregrado). Universidad Nacional del Altiplano, Lambayeque, Perú. Llegó a la siguiente conclusión:

Según el estudio realizado el 36% de los encuestados afirman que la comunicación interna influye en su desempeño laboral, esto sustentado en el uso adecuado de los medios de comunicación interna, los tipos de comunicación y el uso de un canal que propicien iniciativas de mejora y que aumenten el compromiso por parte de los colaboradores hacia la organización.

Asimismo se evidencio que existen barreras de comunicación que interfieren en el flujo comunicación interna como las barreras personales, el 45% de los encuestados afirman que el miedo a dar malas noticias, el deseo de agradar al jefe o los malos hábitos al escuchar influyen en su desempeño laboral, por otro lado un 72% manifiestan que en la organización prima la comunicación informal, esta situación hace que los encuestados se vean obligados a estar pendientes de los flujos de comunicación informal como el rumor, medio que dificulta la efectiva circulación de mensajes dado que la información puede ser manipulada de acuerdo a ciertos intereses.

- Silva (2017), en su investigación titulada: *“Percepción de la comunicación interna y su influencia en la satisfacción laboral de los docentes de la i.e. Ignacio Merino de Talara, año 2016.”* (Tesis de pregrado). Universidad privada Antenor Orrego, Trujillo. Llegó a la siguiente conclusión:

El nivel de comunicación interna de la Institución Educativa Ignacio Merino de Talar es alto, siendo las dimensiones de Aprendizaje, Inteligencia y operativa, las que más impactan. En menor medida, impacta la dimensión operativa y estratégica. Las dimensiones que son desfavorables a la comunicación interna son la motivacional y la cultural. Esto implica que la institución usa a la comunicación en su forma tradicional e instrumental; es decir que la preocupación institucional se orienta a atender principios de eficiencia y de economía, suprimiendo los aspectos de reto y oportunidad para la creatividad individual.

#### **A nivel local**

- Ríos (2017), en su investigación titulada: *“Comunicación interna y su relación con el manejo de conflictos del personal administrativo de la Universidad Nacional de*

*San Martín de la ciudad de Tarapoto año 2016*". (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. Llegó a las siguientes conclusiones:

De acuerdo a los resultados obtenidos vemos que la comunicación interna en sus dimensiones de comunicación formal con un 51% comunicación informal con un 62%, se encuentran en un nivel regular y en cuanto a la dimensión de canales de comunicación interna se encuentra en un nivel bueno con un 63% esto es debido a que la comunicación interna de la Universidad Nacional de San Martín se encuentra en un estado regular o adecuado, debido a que contribuye con la identificación de problemas locales y su posterior solución a través de una comunicación entre los colaboradores.

En cuanto al manejo de conflictos con respecto a las dimensiones de aspectos de integración en un 63% se encuentra en un nivel bueno, mientras en su dimensión de procesos interactivos en un 45%, el producto de interacción en un 67% se encuentra en un nivel regular, esto es debido a que el manejo de conflictos de la Universidad Nacional de San Martín , también presenta resultados buenos o adecuados, ya que conlleva a participación adecuada de todos los integrantes, a nivel de personal administrativo.

## **1.2.Bases teóricas**

### **1.2.1. Comunicación interna**

Reyes (2010). La comunicación interna es la comunicación dirigida al cliente interno, es decir, al trabajador. Nace como respuesta a las nuevas necesidades de las compañías de motivar a su equipo humano y retener a los mejores en un entorno empresarial donde el cambio es cada vez más rápido. No olvidemos que las empresas son lo que son sus equipos humanos, por ello, motivar es mejorar resultados. (p.89)

Kreps (1990). Define La Comunicación Interna está siendo reconocida por las empresas que la aplican como un factor clave para la rentabilidad y un aliado para conseguir sus objetivos estratégicos en situaciones de cambio. (p.34)

Para Robbins (1999). Define a la comunicación interna: "El modelo de mensajes compartidos entre los miembros de la organización; es la interacción

humana que ocurre dentro de las organizaciones y entre los miembros de las mismas” (p.267)

Según Pizzolante (2004), la *comunicación interna o corporativa*:

Define situaciones en donde dos o más personas intercambian, comulgan o comparten principios, ideas o sentimientos de la empresa con visión global. Es un hecho constatado que la reunión de personas en torno a un objetivo común genera unas necesidades de relaciones tanto internas como externas. Éstas tienen como base la transmisión de información y, hoy en día, la posesión de información es el motor de funcionamiento de cualquier empresa. (p.45)

Para Capriotti (2009, p. 39). Define el concepto de comunicación interna como “el conjunto de mensajes y acciones de comunicación elaboradas de forma consciente y voluntaria para relacionarse con los públicos de la organización, con el fin de comunicar con ellos de forma creativa y diferenciada sobre las características de la organización, sobre sus productos y/o servicios y sobre sus actividades”

Brandolini y González (2009, p.28), lo definen como “una herramienta o una técnica de gestión, donde el objetivo primordial es la eficacia en la recepción y comprensión del mensaje”.

Para Tello (2010). La comunicación interna es “transmitir un mensaje con el objetivo de provocar un efecto específico, lo que supone no solo tener la capacidad de hablar, sino también de escuchar, de prestar atención a los demás” (p.45). La función de la comunicación interna es contribuir a la eficiencia en las distintas funciones que cumplen los trabajadores dentro del sistema de la organización, brinda a los trabajadores de la organización a tener la capacidad de respuesta a los múltiples mensajes que da la alta dirección hacia sus trabajadores o viceversa.

Según Pizzolante (2004):

La comunicación interna o corporativa define situaciones en donde dos o más personas intercambian, comulgan o comparten principios, ideas o sentimientos

de la empresa con visión global. Las organizaciones requieren que puedan desarrollarse estrategias de comunicación interna para todo el personal, ya que esto permite mejor confianza, empatía y sobre todo conocer los aspectos emocionales y mentales que experimenta sus compañeros de trabajo en sus áreas de trabajo. (p.90)

### **Elementos de la comunicación interna**

Pizzolante (2004, p.98) Resalta los elementos que debe ser parte de un manual de gestión, siendo este manual un instrumento que sintetiza y explicita la estrategia de comunicación de la empresa y que define los parámetros de organización y gestión de su función comunicativa. Veamos algunos aspectos para tomar en consideración:

- Plan estratégico de imagen corporativa: cuyo objetivo es desarrollar un documento que
- traduce, en términos de imagen y comunicación, el plan estratégico de la organización.
- Organización de la dirección de comunicaciones: Se requiere no improvisar los procesos comunicacionales, para que sea visto como una actividad seria, donde se da soluciones a los aspectos que atañe a la organización.
- Normas generales de comunicación: Se refiera al estilo propio que la organización asume, diseñando formas que nos relacionan con nuestros clientes internos y externos.
- Mapa de públicos: Aquí se focaliza los públicos a la que se quiere dirigir y así no cometer errores, por desconocimiento tanto del público interno como externos.
- Plan Anual de comunicación: Este documento incluye el estado anual de la imagen, los objetivos anuales de comunicación y los programas de comunicación.

- Diseño de plan de Comunicación exitoso: Incluye planes de comunicación que den coherencia al esfuerzo de la empresa por transmitir sus mensajes a las diferentes audiencias que posee.

### **Funciones y objetivos de la comunicación interna**

Para Villafañe (1993), la principal función de la Comunicación Interna es “apoyar estructuralmente el proyecto empresarial” (p. 239).

Teniendo en cuenta la función primordial de la Comunicación Interna al servicio de la estrategia integral de Comunicación, podemos considerar que sus objetivos son los siguientes:

- a) La implicación del personal
- b) La armonía de las acciones de la empresa
- c) El cambio de actitudes
- d) La mejora de la productividad

También Villafañe (1993). “La Comunicación Interna cumple un objetivo similar al de la formación, y que no es otro que adaptar la organización a los cambios. Por esta cuestión y por la motivación e implicación de los empleados, entre otros factores, se ha considerado muy estrecha la relación entre la Comunicación Interna y los Recursos Humanos” (p.90)

### **Tipos de comunicación interna**

Según Robbins (1999), la comunicación interna puede ser de tres tipos:

- Comunicación descendente. Tiene lugar de arriba abajo. Su objeto es el cumplimiento de tareas. El emisor de la información es jerárquicamente superior al receptor de la misma.
- Comunicación ascendente. Se produce de abajo a arriba. Suele consistir en apreciaciones sobre un determinado asunto, o bien reclamaciones o quejas. El emisor, en este caso, ocupa un nivel inferior al receptor.
- Comunicación horizontal. Pone en contacto a los diferentes departamentos de la empresa. Puede ser debido a diversas causas tales como problemas comunes, la realización de trabajos conjuntos o afinidades de tipo

personal. Este tipo de comunicación facilita la idea de conjunto y unidad que debe presidir cualquier empresa.

Los medios y sistemas a través de los cuáles se produce la comunicación en la empresa son los siguientes:

- Notas informativas
- Reuniones
- Publicaciones periódicas

Además, la empresa deberá desarrollar un método que permitir canalizar el descontento o las sugerencias a través de:

- Teléfono
- Ordenador
- Vídeo, diapositivas
- Tablones de anuncios
- Videoconferencia
- Correo electrónico

### **Dimensiones de la comunicación interna**

Reyes (2010). Hace mención de las siguientes dimensiones:

#### **Dimensión 1. El vínculo**

Se profundiza o se daña cuando surgen acciones que afectan positiva o negativamente la percepción de trato justo, el respeto, la equidad. Por esta razón es muy relevante desarrollar una gestión de comunicación cuidadosa cada vez que exista la posibilidad que los colaboradores consideren que una medida o decisión organizacional daña alguno de estos atributos. (p.78).

- **Trato justo:** Refiere a la acción y efecto de tratar de tratar al colaborador, en la empresa.
- **El respeto:** Un sentimiento positivo que se refiere a la acción de respetar; es equivalente a tener veneración, aprecio y reconocimiento por una persona o cosa.

- **La equidad.** Hace referencia a la igualdad de ánimo. El concepto se utiliza para mencionar nociones de justicia e igualdad social con valoración de la individualidad.

### **Dimensión 2. La efectividad**

Es la construcción de sentido y de logro. Por un lado, muchas veces se ha repetido, pero no por eso pierde su valor: no es lo mismo colocar ladrillos que construir catedrales. Por otro lado, nos gusta ser parte de organizaciones y grupos exitosos, que consiguen sus metas, que tienen logros. (p.80).

- **Sentido de logro:** Es uno de los motivadores más importantes que dirigen la energía física y emocional del ser humano hacia la consecución de objetivos

### **Dimensión 3. El orgullo**

Este impacto también lo tienen aquellas iniciativas que corresponden al ámbito de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Por ende, todos aquellos esfuerzos por contar con voluntariado corporativo o con colaboradores que participan activamente. (p.98)

- **Participación de los colaboradores:** Necesidad de afiliación y aceptación. Sobre todo, les da a las personas una sensación de realización.

### **Dimensión 4. La identidad**

En esta dimensión, marketing y comunicaciones internas debieran trabajar de la mano. Es aquí donde se comprueba más que en ninguna parte que la base de la imagen de marca es la identidad de marca. Por lo tanto, si no trabajamos consistentemente esta última, la primera queda sólo en el nivel declarativo y, más aún, puede transformarse en un espacio de frustración para el mercado o los clientes. (p.100)

- **Imagen de marca:** Es la percepción que tiene el público o los consumidores sobre lo que proyecta la firma mientras que la identidad son

los elementos que caracterizan y construyen la marca y que se pueden gestionar a través del branding.

### **1.2.2. Clima laboral**

Según Ramos (2002). “Por Clima Laboral se entiende el conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización empresarial y que influyen sobre su conducta” (p.90)

Forehand y Von (1999) definen al clima laboral “como el conjunto de características que describen a una organización y que la distinguen de otras organizaciones, estas características son relativamente perdurables a lo largo del tiempo e influyen en el comportamiento de las personas en la organización” (p.56)

Litwin (1971) citado en: Chiavenato (1992, pág. 75). “Es un conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibidas directamente o indirectamente por los empleados, que se supone son una fuerza que influye en la conducta del mismo”

Chiavenato (2009) menciona:

Que el clima Laboral se refiere al ambiente interno entre los miembros de la organización, y se relaciona íntimamente con el grado de motivación de sus integrantes. El término clima Laboral se refiere de manera específica a las propiedades motivacionales del ambiente Laboral; es decir, a los aspectos de la organización que llevan a la estimulación o provocación de diferentes tipos de motivaciones en sus integrantes. Así, el clima Laboral es favorable cuando satisface las necesidades personales de los integrantes y eleva la moral y es desfavorable cuando frustra esas necesidades. En realidad, el clima Laboral influye en la salud emocional de las personas y, a su vez, este último influye en el primero. (p.56)

Según emprende pyme net. Menciona. El clima laboral no es otra cosa el medio en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. La calidad de este clima influye directamente en la satisfacción de los trabajadores y por lo tanto en la productividad empresarial.

### **Componentes importantes del clima laboral**

Para emprende pyme net. El clima laboral u organizacional es un fenómeno complejo, dinámico y multidimensional que presenta las siguientes variables:

- **Diseño y estructura organizacional:** El tamaño de la organización conjuntamente con su organigrama y la cantidad de niveles jerárquicos; los puestos de trabajo, su división, cooperación y especialización
- **El medio ambiente y el entorno en general:** Cuyas incidencias son percibidas por el trabajador ya sea de forma directa o indirecta, posee también repercusión en el comportamiento laboral siendo una característica importante.
- **Los recursos humanos y su gestión:** Están estrechamente relacionados con los distintos procesos de las organizaciones, que son percibidos y caracterizan el clima, entre ellos tenemos; la comunicación, su dirección y sentido.
- **a situación psicológica de cada trabajador:** Grupo u organización en general y otros aspectos como los valores, normas y las actitudes, vistos a través de las percepciones caracterizan el clima organizacional.
- **Los microclimas:** Como fenómeno para toda la organización, en ocasiones puede presentarse con un carácter particular de una unidad, adscrita a la organización, o también un departamento o división.

### **Objetivo del clima laboral**

Para emprende pyme net. Menciona los siguientes objetivos:

- **Determinar y analizar** el estado de la satisfacción laboral de los trabajadores para encontrar aspectos que puedan entorpecer la obtención de los resultados programados.

- **Identificar fuentes de conflicto** que puedan traer resultados inadecuados.
- **Evaluar el comportamiento** de la toma de decisiones y las acciones que se ponen en práctica.
- **Poder tomar las medidas correctivas** relacionadas con los planes puestos en práctica, determinando nuevas acciones o consolidando las existentes.
- **Corregir comportamientos de los jefes** y personal dirigente en genera

### **Funciones del Clima Laboral**

En la base del funcionamiento organizacional: define límites, genera un sentido de identidad para los miembros, facilita el compromiso, permite mantener la estabilidad y unidad de la organización, define pautas, normas, controla y guía los comportamientos de las personas que participan en ella. (Chiavenato, 2009)

### **Variables que influyen en el Clima Laboral**

- Las características individuales son: los intereses, actitudes y necesidades que una persona trae a una organización y que difieren de las de otras personas, por tanto, sus motivaciones serán distintas. (p.56)
- Las características del trabajo: son aquellas inherentes a las actividades que va a desempeñar o desempeñarse el empleado y que pueden o no satisfacer sus expectativas personales. (p.89)

Las características de la situación de trabajo: son los factores del ambiente laboral del individuo, factores estos que se traducen en acciones organizacionales que influyen y motivan a los empleados.

### **Influencias de la Sociedad sobre el Clima Laboral**

Gibson (1999, p.79) plantea que las tendencias que conforman nuestra sociedad en el presente influirán en los climas de las organizaciones futuras. Algunas de estas importantes tendencias sociales y sus repercusiones son:

- Niveles educacionales. Como resultado de la educación moderna, es razonable suponer que los empleados, ahora tienden a ser más conscientes del mundo que los rodea. Buscarán puestos donde se utilice con plenitud sus habilidades y capacidades. (p.80)
- Diversidad de la fuerza de trabajo. En las últimas dos décadas se ha visto un crecimiento en el número de trabajadores de sexo femenino y de grupos minoritarios. Con esta diversidad, será más difícil la creación de un ambiente de trabajo que sea más motivador y creativo. (p.90)
- Adelantos Tecnológicos. Muchas organizaciones ahora operan con equipos diferentes a los que se usaban hace veinte años o menos. Muchas prevén cambios todavía más grandes para el futuro. (p.91)
- Contratos Laborales. Los contratos con los sindicatos influyen directamente en lo que pueden hacer las organizaciones en dos áreas importantes del clima organizacional: sistemas de diseños de puestos y sistema de recompensas. (p.99)
- Reglamentos Gubernamentales. Aunque muchos de estos no tienen influencias directas sobre el clima organizacional, todos ellos tienden a disminuir las opciones de la organización. Será cada vez más difícil funcionar de una forma individualizada que satisfaga las necesidades de una fuerza de trabajo diversa. (p.100)
- Crecimiento Organizacional. Las grandes organizaciones dominan en forma creciente el ambiente de trabajo de nuestra sociedad. Es difícil crear ambientes de trabajo motivadores, creativos, en las grandes organizaciones donde los empleados no ven fácilmente una conexión entre su propia conducta y el desempeño total de la organización. (p.103)
- Atractivo del descanso. Desde que la industria de la recreación en tiempo libre ha tenido un gran crecimiento en la sociedad, cada día es más atractivo dejar de trabajar; entonces el trabajo tendrá que ofrecer al empleado algo que no pueda. (p.120)

### **Características del clima laboral**

Según Hall (1999). A fin de comprender mejor el concepto de Clima Organizacional es necesario resaltar las siguientes características:

- El Clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo estas pueden ser internas o externas. (p.45)
- Estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente. (p.56)
- El Clima tiene repercusiones en el comportamiento laboral. (p.66)
- El Clima es una variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual. (p.70)
- Estas características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa. (p.71)
- El Clima, junto con las estructuras y características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico. (p.77)

### **Importancia del clima laboral**

Para Hernández (2014, p.78). El clima laboral es uno de los aspectos más importantes para una empresa y lo podemos definir como el conjunto de condiciones sociales y psicológicas que caracterizan a la empresa, y que repercuten de manera directa en el desempeño de los colaboradores.

También Hernández (2014), hace mención que tan importante se ha convertido el poder desenvolverse en un trabajo con un ambiente grato que cuando no sucede, no hay dinero, ni beneficios que impidan que el profesional comience a buscar nuevos desafíos, perjudicando los planes de retención de talento que tenga la organización. De hecho, se dice que si no se tiene un buen clima laboral se está condenado al fracaso empresarial. (p.90)

Para Pérez (2000). Da a conocer su punto de vista. Hay que tener en cuenta que cada día surgen nuevas empresas y el medio es más competitivo, por lo que el tener un excelente clima laboral es de suma importancia para tener una empresa de éxito, donde los empleados logren sentirse comprometidos y, así, ofrezcan excelentes resultados para su empresa y para el consumidor. (p.90)

### **Dimensiones del clima laboral**

Para Ramos (2002, p.56), menciona que estudiar el Clima Laboral de una empresa es preciso reconocer que existen factores específicos que influyen en el comportamiento de las personas, y que pueden ser cuantificados. Dichas causas pueden ser las condiciones físicas en las que se desarrolla el trabajo.

- **Orgullo y felicidad:** Esta dimensión evoca el sentimiento de pertenencia hacia la organización. Estos factores pueden condicionar el nivel de compromiso las personas con la empresa y el equipo de trabajo (p.89)
  - **Sentimiento de pertenencia:** Se establece un orden social y un respeto puesto que, desde el punto de vista ético y moral, cualquier persona tiene la responsabilidad de respetar los bienes ajenos.
  
- **Desarrollo y condiciones en general de la empresa:** Su objetivo es indagar si la visión personal de los colaboradores coincide con la visión de la organización. (p.90).
  - **Visión y misión de la empresa:** Objetivos que la empresa debe cumplir a pequeño, mediano o largo plazo.
  
- **Equidad:** Se refiere a las condiciones de favoritismo que pudieran surgir dentro de la organización. Quienes trabajan dentro de una empresa tienen una percepción sobre los parámetros establecidos en torno a los niveles de rendimiento. (p.97).
  - **Niveles de rendimiento:** Es la relación existente entre lo producido y los medios empleados, tales como mano de obra, materiales, energía, etc.
  
- **Comunicación:** Este aspecto se enfoca en intercambio de información entre las personas de la organización. Su objetivo es medir la comunicación interna de la empresa, tanto en medidas de seguridad, políticas e información relevante. (p.100).

- **Medidas de seguridad:** Atienden a la peligrosidad del sujeto, exteriorizada en todo caso a través de un ilícito penal: son medidas de prevención especial que tienen que ser determinadas por méritos, tomando como base los antecedentes del inculpado, y su finalidad es prevenir afectaciones futuras.
- **Políticas e información de la empresa:** Es lo que estipula la empresa para tenerlo en cuenta ante el desarrollo que se genera en la organización
- **Trabajo en equipo:** Se enfoca principalmente en el apoyo mutuo oportuno que contribuya a llevar a cabo proyectos exitosos. (p.105)
  - **Apoyo mutuo de los colaboradores:** es un término que describe la cooperación, la reciprocidad, y el trabajo en equipo, y que conlleva o implica un beneficio mutuo para los individuos cooperantes.
- **Liderazgo:** Se refiere a la habilidad de los demás para alcanzar las metas establecidas. Cuestiona la capacidad de liderazgo en general (entablar el diálogo con las personas, proporcionar instrucciones precisas, etc.). (p.110)
  - **Capacidad de liderazgo:** Competente es aquel que tiene la capacidad de coordinar y organizar eficazmente sus equipos de trabajo, propiciando un adecuado ambiente de trabajo, orientando y dirigiendo a los demás para motivarlos e inducirlos a que se llegue a las metas y objetivos planteados.
- **Capacitación, selección y compensaciones:** Una empresa con un Clima Laboral saludable, se preocupa por formar continuamente a las personas que la integran. (p.120)

- **Formación del personal:** La formación se ha convertido en un factor clave en el éxito de las empresas, el contar con un proceso continuo de formación es la clave para que las personas que forman parte de la organización respondan de manera adecuada.
  
- **Instalaciones:** El entorno físico es un elemento esencial del Clima Laboral. El diseño, la distribución y las comodidades que ofrezca, tienen un gran impacto en el desempeño y bienestar físico de las personas. (p.125)
  - **Entorno físico:** Ambiente que rodea a una persona o cosa e influye en su desarrollo.
  
  - **Comodidades:** Es la condición de cómodo: sencillo, conveniente, provechoso.
  
- **Servicios:** Se refiere a la calidad de los servicios o productos que ofrece la empresa. El objetivo es conocer la percepción de las personas respecto a la calidad del servicio y trato que se ofrece a Clientes internos y externos. (p.128).
  - **Calidad de servicio:** Es un concepto que deriva de la propia definición de Calidad, entendida como satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente.
  
  - **Trato al cliente:** es el servicio proporcionado por una empresa con el fin de relacionarse con los clientes y anticiparse a la satisfacción de sus necesidades

### 1.3. Definición de términos

1. **Acciones:** Son las partes iguales en las que se divide el capital social de una sociedad anónima. (Villanueva, 2000, p. 67)

2. **Ambiente:** Expresión esta última ciertamente redundante pero muy difundida entre los países de habla hispana, hace referencia a un sistema, es decir, a un conjunto de variables biológicas y físico-químicas que necesitan los organismos vivos, particularmente el ser humano, para vivir. (Carrasco, 2005, p.78)
3. **Comunicación:** Es la acción de comunicar o comunicarse, se entiende como el proceso por el que se trasmite y recibe una información. Todo ser humano y animal tiene la capacidad de comunicarse con los demás. (Pérez, 2000, p. 10)
4. **Diseño:** Se refiere a un boceto, bosquejo o esquema que se realiza, ya sea mentalmente o en un soporte material, antes de concretar la producción de algo. El término también se emplea para referirse a la apariencia de ciertos productos en cuanto a sus líneas, forma y funcionalidades. (Pinedo, 2000, p.23)
5. **Equidad:** es aquella cualidad que en quien la dispone lo moverá a dar a cada cual lo que se merece y corresponde. (Suarez, 2000, p.34)
6. **Estructura:** Es una configuración de los elementos que conforman un todo. Cada componente de una estructura tiene una función y forma que complementa a la que le sigue y le antecede. Estructura es un término abstracto, orientado a la aplicación en cualquier campo en el que la organización es un recurso elemental para el buen funcionamiento del todo. (Villanueva, 2000, p.24)
7. **Implicación:** Se refiere al hecho de que hay algo «plegado» o doblado en el interior de algo que oculta lo que hay en su interior, de forma que lo interior no es visible o perceptible, aunque esté ahí. En su uso común, una implicación es una afirmación que conlleva otra, sin que la segunda deba ser comunicada explícitamente. (Porrás, 2009, p.34)
8. **Productividad:** Es la relación entre la cantidad de productos obtenida por un sistema productivo y los recursos utilizados para obtener dicha producción. También puede ser definida como la relación entre los resultados y el tiempo utilizado para obtenerlos: cuanto menor sea el tiempo que lleve obtener el resultado deseado, más productivo es el sistema. (Casanova, 2002, p. 56)
9. **Sintetiza:** Es la reorganización de uno o varios textos con el fin de englobar las ideas o conceptos más significativos. El acto de sintetizar implica reflexión, interpretación, desarrollo y fundamentación de las ideas reunidas que refleja en su esencia ciertos grados de subjetividad. (Silva, 2009, p. 56)

**10. Vínculo:** Es una unión, relación o atadura de una persona o cosa con otra. Por lo tanto, dos personas u objetos vinculados están unidos, encadenados, emparentados o atados, ya sea de forma física o simbólica. **(Suarez, 2010, p.98)**

## **CAPÍTULO II**

### **MATERIALES Y METODOS**

#### **2.1. Hipótesis**

**Hi:** Existe una influencia positiva de la comunicación interna en el clima laboral de los colaboradores del departamento de cirugía del hospital Essalud, periodo 2018.

**Ho:** No existe una influencia positiva de la comunicación en el clima laboral de los colaboradores del departamento de cirugía del hospital, periodo 2018.

#### **2.2. Sistema de variables**

- **Variable independiente:** Comunicación interna
- **Variable dependiente:** Clima laboral

### 2.3. Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición Operación	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
<b>Comunicación interna</b>	Reyes (2010). La comunicación interna es la comunicación dirigida al cliente interno, es decir, al trabajador. Nace como respuesta a las nuevas necesidades de las compañías de motivar a su equipo humano y retener a los mejores en un entorno empresarial donde el cambio es cada vez más rápido. No olvidemos que las empresas son lo que son sus equipos humanos, por ello, motivar es mejorar resultados.	La <i>comunicación interna</i> es el conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros	El vínculo	Trato justo	
				El respeto	
				Equidad	
			La afectividad	Sentido de logro	
			El orgullo	Participación de los colaboradores	
La identidad	Imagen de marca				
<b>Clima laboral</b>	Según Ramos (2002). “Por Clima Laboral se entiende el conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización empresarial y que influyen sobre su conducta”	es la personalidad de una empresa. Asimismo, menciona que el clima laboral se forma por medio de una ordenación de las características propias de la empresa.	Orgullo y felicidad	Sentimiento de pertenencia	Ordinal
			Desarrollo y condiciones en general de la empresa	Visión y misión de la empresa	
			Equidad	Niveles de rendimiento	
			Comunicación	Medidas de seguridad	
				Políticas e información de la empresa	
			Trabajo en equipo	Apoyo mutuo de los colaboradores	
			Liderazgo	Capacidad de liderazgo	
			Capacitación, selección y compensaciones	Formación del personal	
			Instalaciones	Entorno físico	
				Comodidades	
			Servicio	Calidad de servicio	
				Trato del cliente	

*Fuente:* Elaboración propia

## 2.4. Tipo y nivel de investigación

Para **Huamanchumo y Rodríguez (2015)** los tipos de investigación se clasifican en:

**Por su finalidad:**

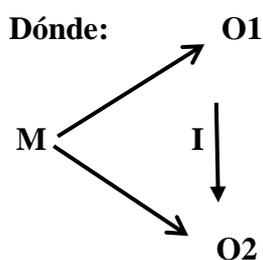
**Tipo de investigación: La investigación será aplicada:** Pues persigue cambios directos e inmediatos. Tal es el caso de cualquier estudio que se proponga evaluar los recursos humanos o naturales con que cuenta el departamento de cirugía del hospital Essalud, encaminado a conocer las causas que provocan la realidad problemática. (p.72)

**Por su profundidad o nivel:**

**Nivel de investigación: Correlacional:** Estas relaciones de variables se deben establecer dentro de un mismo contexto de materia de estudio. (p. 76)

## 2.5. Diseño de la investigación

Para **Huamanchumo y Rodríguez (2015)** la investigación corresponde al tipo, **no experimental de diseño transversal**, es cualquiera en la que no se manipulan variables ni asignan sujetos de manera aleatoria. (p.86)



**M:** Colaboradores del departamento de cirugía del hospital Essalud

**O1:** Comunicación interna

**O2:** Clima laboral

**I:** Influencia

## 2.6. Población y muestra

**Población:** La población estará conformada por 45 colaboradores del departamento de cirugía del hospital Essalud, periodo 2018.

**Muestra:** La muestra será la misma que la población teniendo 45 colaboradores del departamento de cirugía del hospital Essalud, periodo 2018.

## 2.7. Técnica e instrumento de recolección de datos

<b>Técnicas</b>	<b>Instrumentos</b>	<b>Alcance</b>	<b>Fuentes o Informantes</b>
Fichaje	Fichas textuales	Marco teórico	Libros especializados, tesis, documentos de trabajo, artículos, manuales, guías metodológicas.
Encuesta	Cuestionario	Comunicación interna y clima laboral	Colaboradores del departamento de cirugía del hospital Essalud

## 2.8. Técnica de procesamiento y análisis de datos

En la presente investigación los resultados obtenidos se analizarán mediante el uso de tablas y figuras estadísticas, así mismo la contratación de la hipótesis se hará mediante el coeficiente de correlación de Pearson.

## 2.9. Materiales y métodos

**Materiales:** Se utilizará una lista de materiales que comprende útiles de escritorio para el desarrollo de la investigación.

**Métodos:** El método que se utilizará es el método lógico inductivo. Lo cual menciona que es el razonamiento que, partiendo de casos particulares, se eleva a conocimientos generales. Este método permite la formación de hipótesis, investigación de leyes científicas y demostraciones. La inducción puede ser completa o incompleta. (Huamanchumo y Rodríguez, 2015)

## CAPITULO III

### DISCUSIÓN Y RESULTADOS

#### 3.1. Resultados

##### 3.1.1. Determinar la influencia de la comunicación interna y su influencia en el clima laboral de los colaboradores del departamento de cirugía del hospital Essalud, periodo 2018.

##### Correlaciones

		Comunicación		
			interna	Clima laboral
R de Pearson	Comunicación interna	Coeficiente de correlación	1,000	,966**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	45	45
	Clima laboral	Coeficiente de correlación	,966**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	45	45

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Después de la aplicación de la prueba de R de Pearson, se obtuvo y probó la relación existente debido a que el valor “r” (Coeficiente correlacional=0.966), por ende, se acepta la  $H_1$  y se rechaza el  $H_0$ , es decir existe una influencia positiva de la comunicación interna en el clima laboral de los colaboradores del departamento de cirugía del hospital Essalud, periodo 2018.

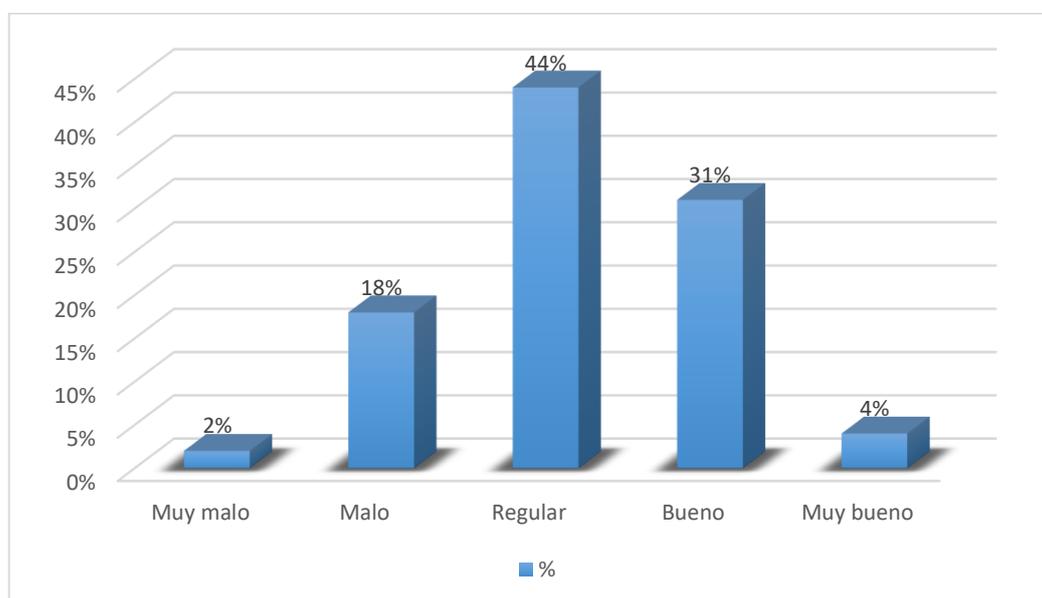
### 3.1.2. Analizar la comunicación en los colaboradores del departamento de cirugía del hospital Essalud, periodo 2018.

**Tabla 1**

*Comunicación interna*

Intervalos	F	%
Muy malo	1	2%
Malo	8	18%
Regular	20	44%
Bueno	14	31%
Muy bueno	2	4%
	45	100%

**Fuente:** Departamento de cirugía del hospital Essalud (Elaboración propia)



*Gráfico 1.* Comunicación interna (Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del departamento de cirugía del hospital Essalud)

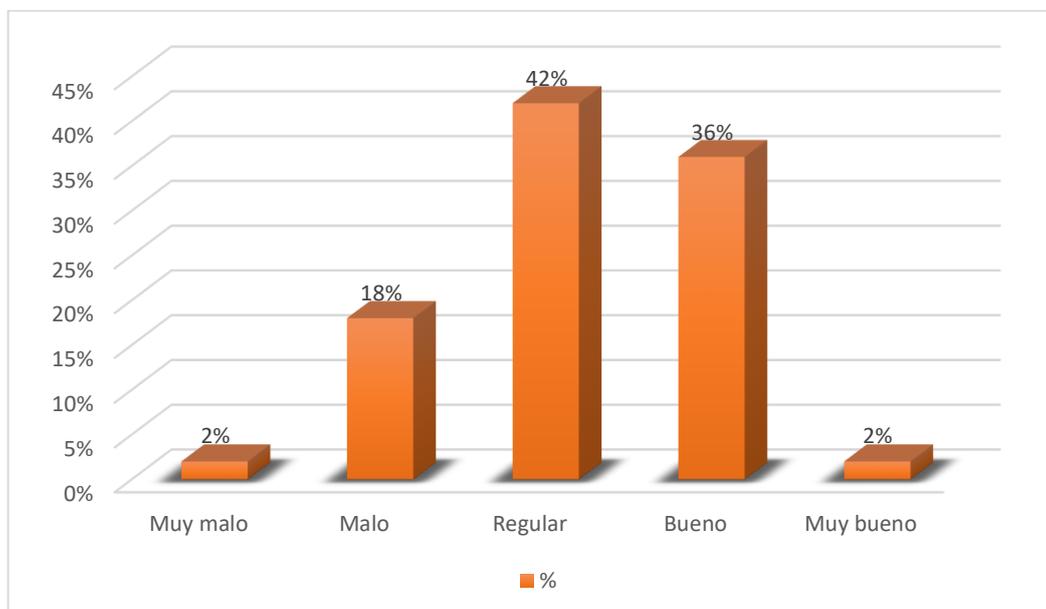
#### **Interpretación**

Del total de personas encuestadas, el 2% manifestó que la comunicación dentro de la empresa es muy mala, el 18% manifestó que es malo dentro de la empresa entre todo el personal que labora, el 44% manifestó que es regular, el 31% manifestó que es bueno, el 4% manifestó que es muy bueno.

**Tabla 2***El vinculo*

Intervalos	F	%
Muy malo	1	2%
Malo	8	18%
Regular	19	42%
Bueno	16	36%
Muy bueno	1	2%
	45	100%

**Fuente:** Departamento de cirugía del hospital de Essalud (Elaboración propia)



**Grafico 2** El vinculo (Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del departamento de cirugía del hospital Essalud)

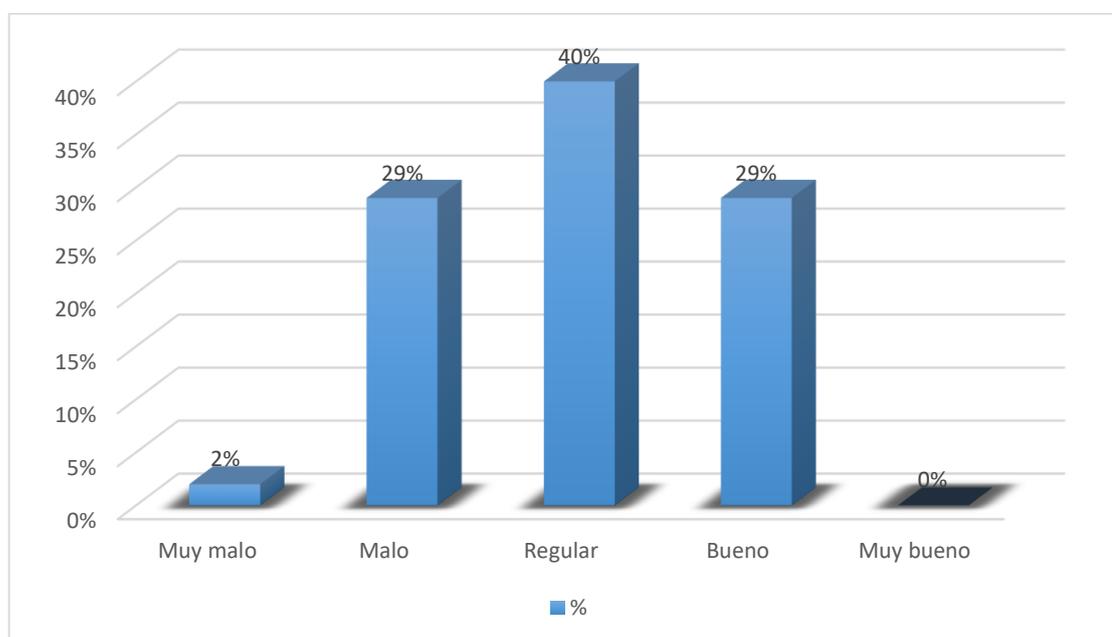
**Interpretación**

Del total de personas encuestadas, el 2% manifestó que es muy malo el vínculo que se tiene entre los colaboradores de la empresa, el 18% manifestó que es malo, el 42% manifestó que es regular, el 36% manifestó que es bueno y el 2% manifestó que el vínculo que tienen los colaboradores es muy bueno.

**Tabla 3***La efectividad*

Intervalos	F	%
Muy malo	1	2%
Malo	13	29%
Regular	18	40%
Bueno	13	29%
Muy bueno	0	0%
	45	100%

**Fuente:** Departamento de cirugía del hospital de Essalud (Elaboración propia)



**Grafico 3.** La efectividad (Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del departamento de cirugía del hospital Essalud)

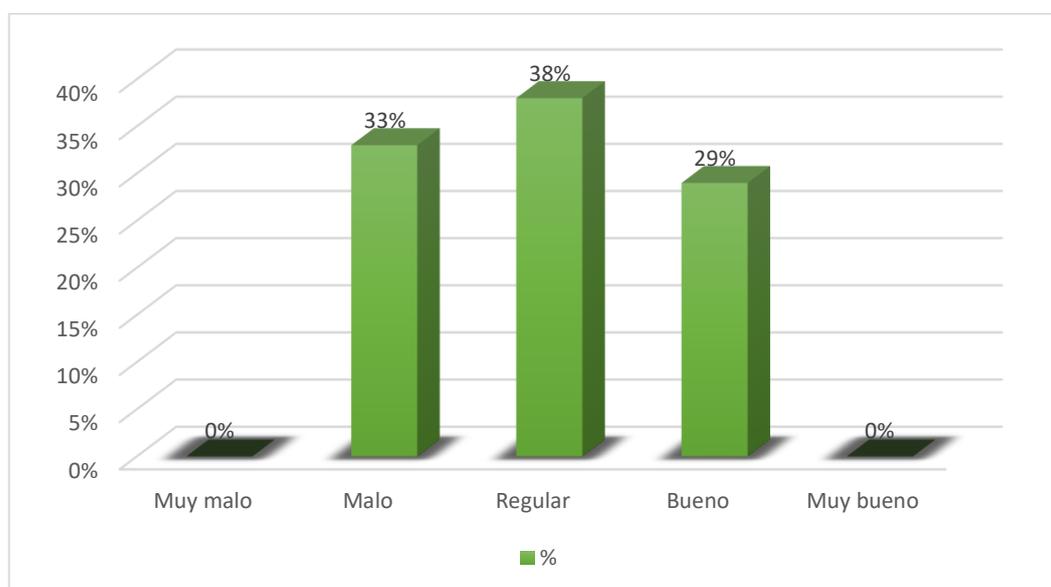
**Interpretación**

Del total de personas encuestadas, el 2% manifestó que la efectividad de los colaboradores de acuerdo a sus actividades es muy mala, el 29% manifestó que es malo, el 40% manifestó que es regular, el 29% manifestó que es bueno.

**Tabla 4***El orgullo*

Intervalos	F	%
Muy malo	0	0%
Malo	15	33%
Regular	17	38%
Bueno	13	29%
Muy bueno	0	0%
	45	100%

**Fuente:** Departamento de cirugía del hospital de Essalud (Elaboración propia)



**Grafico 4.** El orgullo (Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del departamento de cirugía del hospital Essalud)

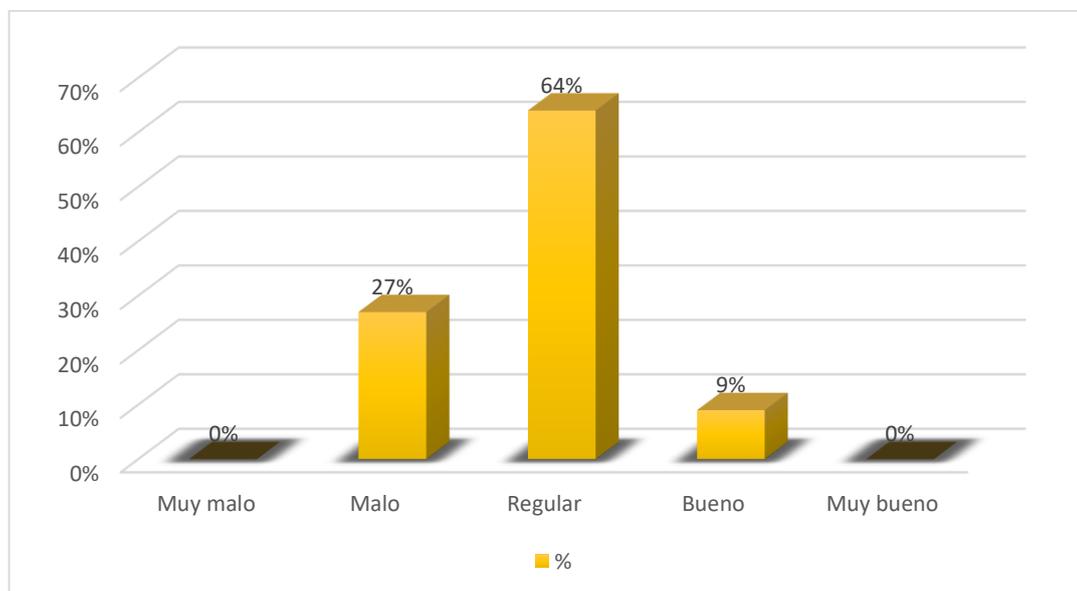
### Interpretación

Del total de personas encuestadas, el 33% manifestó que el orgullo por la participación de los colaboradores es muy malo, el 38% manifestó que es regular, el 29% manifestó que es bueno ya que se califica bien la afiliación, el nivel de aceptación de los afiliados es también buena.

**Tabla 5***La identidad*

Intervalos	F	%
Muy malo	0	0%
Malo	12	27%
Regular	29	64%
Bueno	4	9%
Muy bueno	0	0%
	45	100%

**Fuente:** Departamento de cirugía del hospital de Essalud (Elaboración propia)



**Grafico 5.** La identidad (Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del departamento de cirugía del hospital Essalud)

**Interpretación**

Del total de personas encuestadas, el 27% manifestó que la identidad que tienen los colaboradores con la empresa, de acuerdo a su imagen es malo, el 64% manifestó que es regular, el 9% manifestó que es bueno.

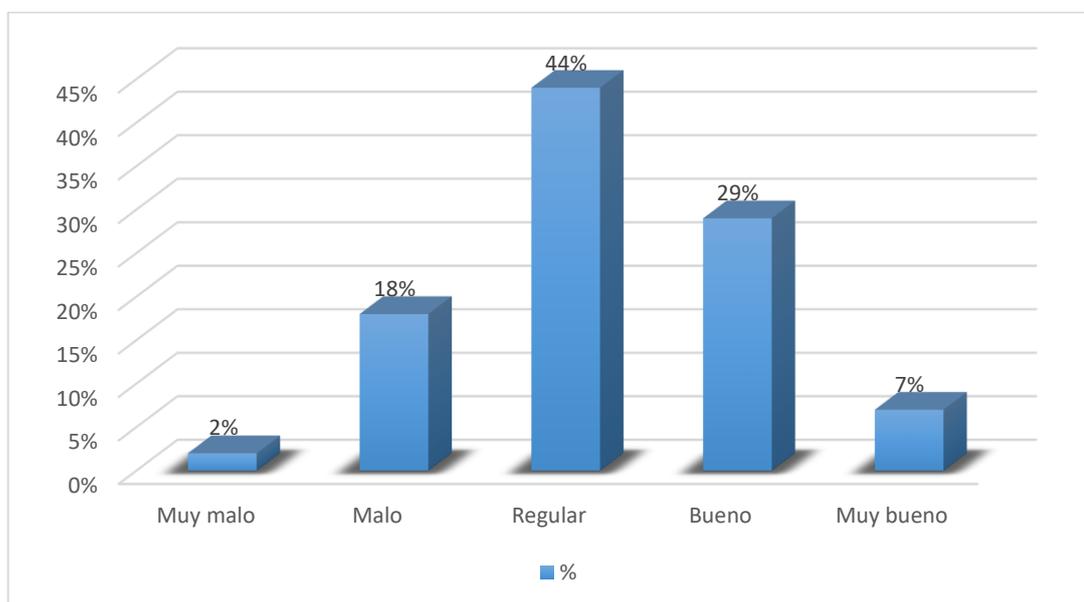
### 3.1.3. Evaluar el clima laboral de los colaboradores del departamento de cirugía del hospital Essalud, periodo 2018.

**Tabla 6**

*Clima laboral*

Intervalos	F	%
Muy malo	1	2%
Malo	8	18%
Regular	20	44%
Bueno	13	29%
Muy bueno	3	7%
	45	100%

**Fuente:** Departamento de cirugía del hospital de Essalud (Elaboración propia)



**Grafico 6.** Clima laboral (Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del departamento de cirugía del hospital Essalud)

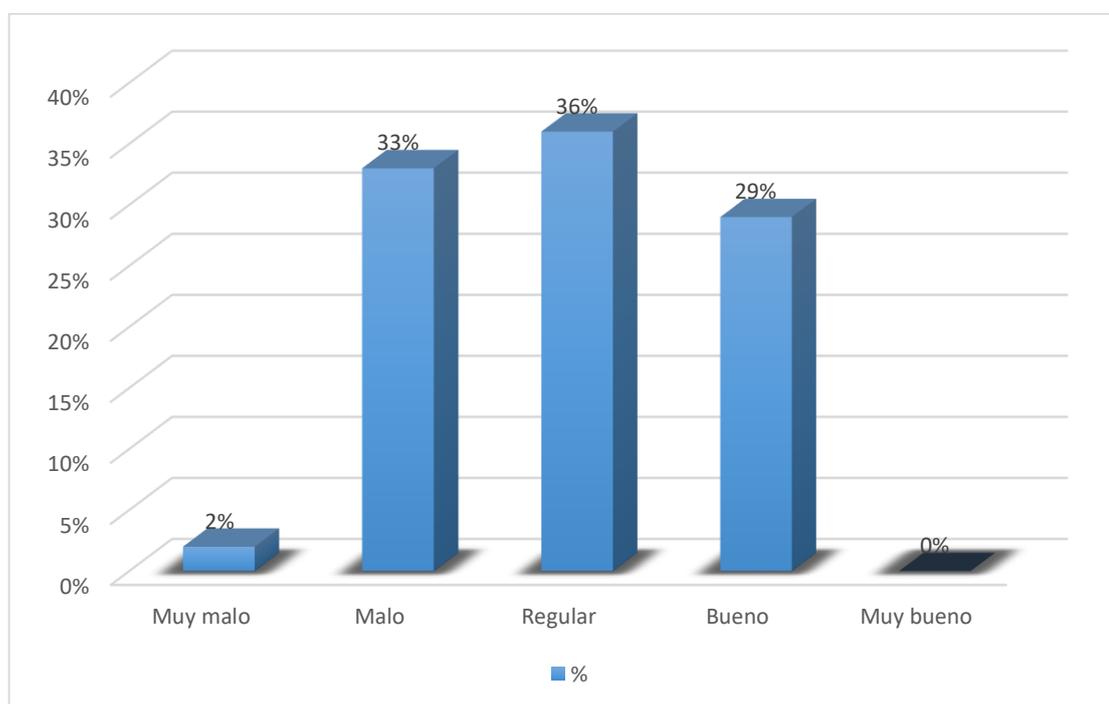
#### **Interpretación**

Del total de personas encuestadas, el 2% manifestó que el clima laboral dentro de la empresa es muy malo, el 18% manifestó que es malo, el 44% manifestó que es regular, el 29% manifestó que es buena, el 7% manifestó que es muy bueno el clima laboral.

**Tabla 7***Orgullo y felicidad*

Intervalos	F	%
Muy malo	1	2%
Malo	15	33%
Regular	16	36%
Bueno	13	29%
Muy bueno	0	0%
	45	100%

**Fuente:** Departamento de cirugía del hospital de Essalud (Elaboración propia)



**Gráfico 7.** Orgullo y felicidad (Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del departamento de cirugía del hospital Essalud)

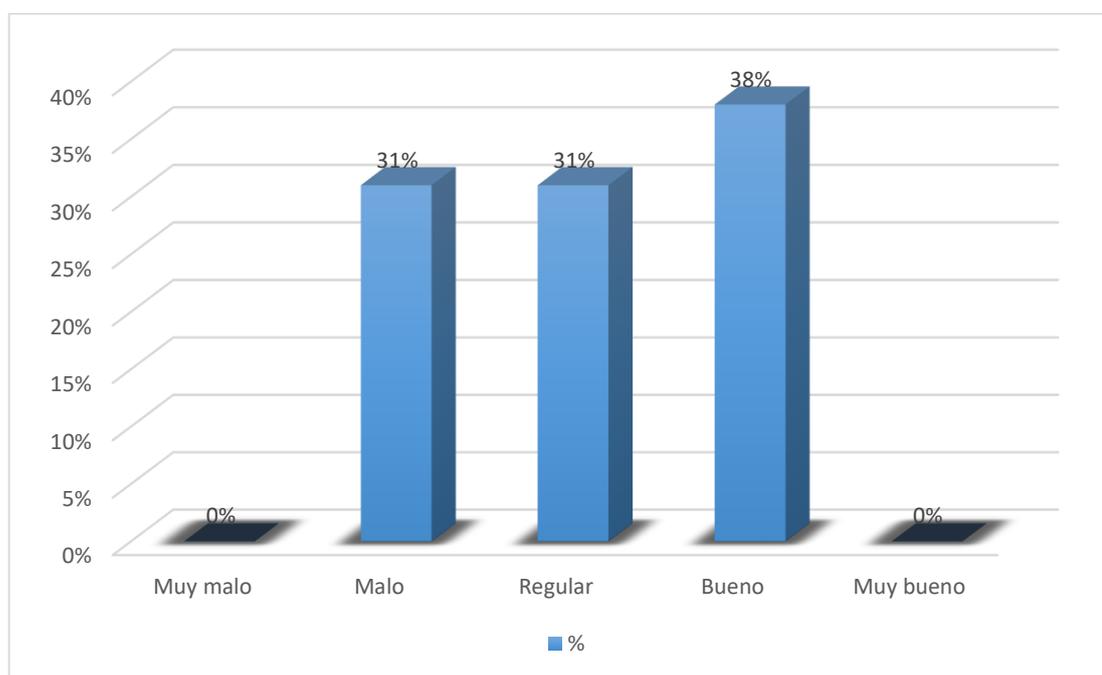
**Interpretación**

Del total de personas encuestadas, el 2% manifestó que el orgullo y la felicidad dentro de la empresa por parte de los colaboradores es muy malo, el 33% manifestó que es malo, el 36% manifestó que es regular, el 29% manifestó que es bueno.

**Tabla 8***Desarrollo y condiciones de la empresa*

Intervalos	F	%
Muy malo	0	0%
Malo	14	31%
Regular	14	31%
Bueno	17	38%
Muy bueno	0	0%
	45	100%

**Fuente:** Departamento de cirugía del hospital de Essalud (Elaboración propia)



**Gráfico 8.** Desarrollo y condiciones de la empresa (Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del departamento de cirugía del hospital Essalud)

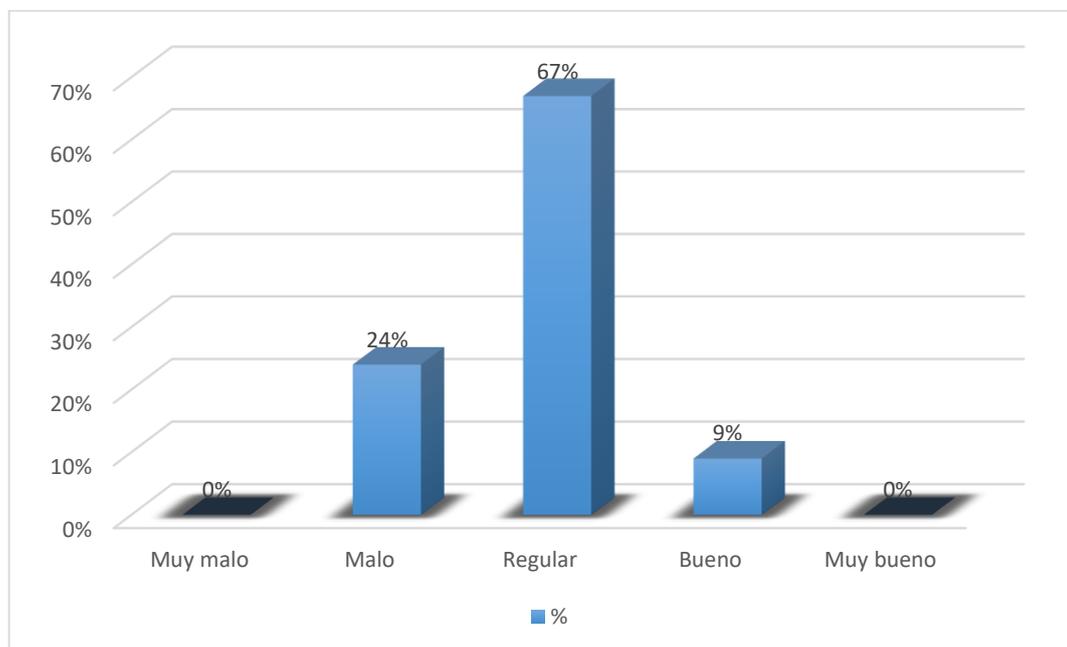
**Interpretación**

Del total de personas encuestadas, el 31% manifestó que el desarrollo y condiciones de la empresa hacia los colaboradores es malo, el 31% manifestó que es regular, el 38% manifestó que es bueno.

**Tabla 9***Equidad*

Intervalos	F	%
Muy malo	0	0%
Malo	11	24%
Regular	30	67%
Bueno	4	9%
Muy bueno	0	0%
	45	100%

**Fuente:** Departamento de cirugía del hospital de Essalud (Elaboración propia)



**Gráfico 9.** Equidad (Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del departamento de cirugía del hospital Essalud)

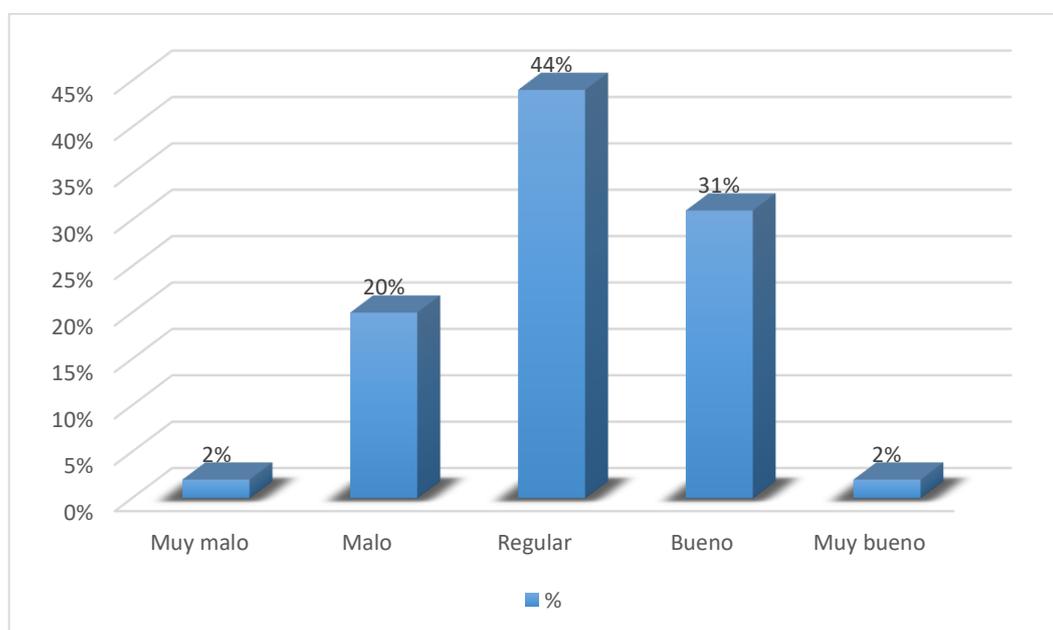
**Interpretación**

Del total de personas encuestadas, el 24% manifestó que la equidad debido al rendimiento de los colaboradores en su puesto de trabajo es muy mala, el 67% manifestó que es regular, el 9% manifestó que es bueno.

**Tabla 10***Comunicación*

Intervalos	F	%
Muy malo	1	2%
Malo	9	20%
Regular	20	44%
Bueno	14	31%
Muy bueno	1	2%
	45	100%

**Fuente:** Departamento de cirugía del hospital de Essalud (Elaboración propia)



**Grafico 10.** Comunicación (Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del departamento de cirugía del hospital Essalud)

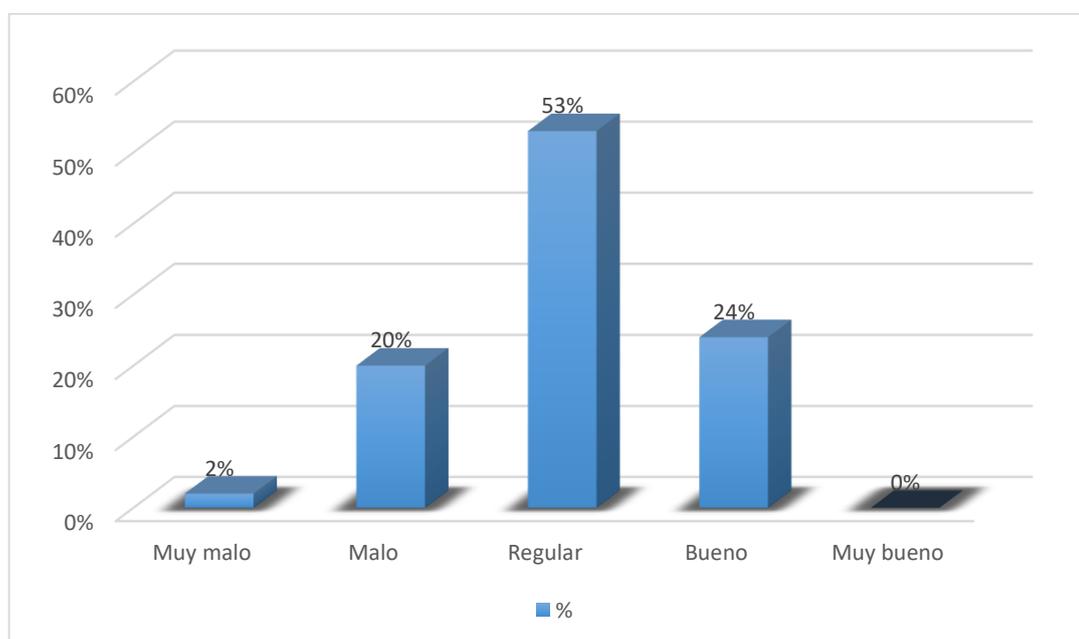
**Interpretación**

Del total de personas encuestadas, el 2% manifestó que la comunicación en la empresa es muy mala, el 20% manifestó que es malo, el 44% manifestó que es regular, el 31% manifestó que es bueno y el 2% manifestó que la comunicación en la empresa entre todo el personal es muy buena.

**Tabla 11***Trabajo en equipo*

Intervalos	F	%
Muy malo	1	2%
Malo	9	20%
Regular	24	53%
Bueno	11	24%
Muy bueno	0	0%
	45	100%

**Fuente:** Departamento de cirugía del hospital de Essalud (Elaboración propia)



**Grafico 11.** Trabajo en equipo (Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del departamento de cirugía del hospital Essalud)

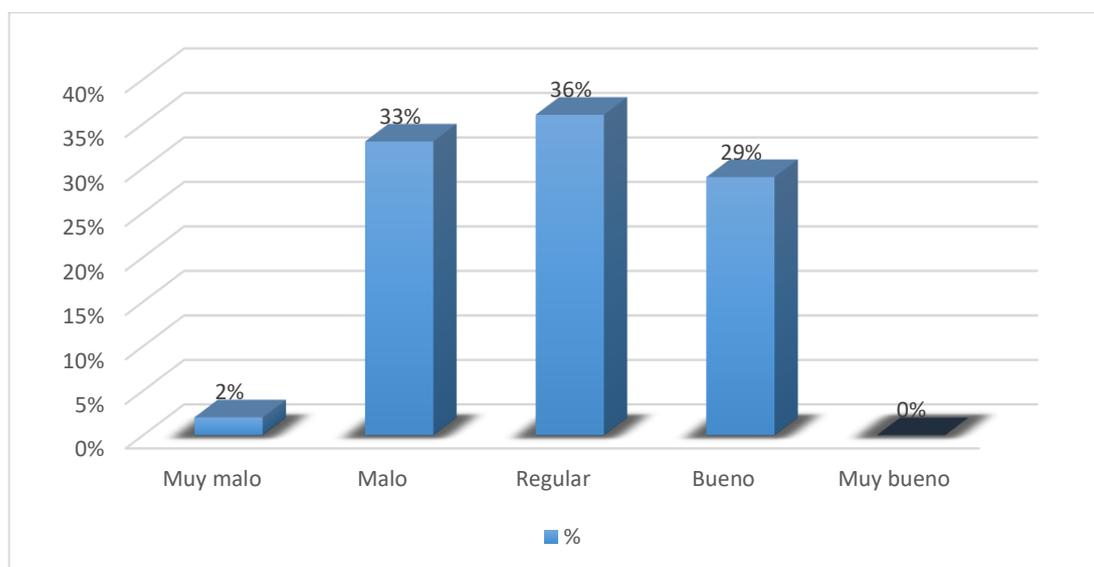
**Interpretación**

Del total de personas encuestadas, el 2% manifestó que es muy malo el trabajo en equipo en la empresa, el 20% manifestó que es malo, el 53% manifestó que es regular, el 24% manifestó que es bueno.

**Tabla 12***Liderazgo*

Intervalos	F	%
Muy malo	1	2%
Malo	15	33%
Regular	16	36%
Bueno	13	29%
Muy bueno	0	0%
	45	100%

**Fuente:** Departamento de cirugía del hospital de Essalud (Elaboración propia)



**Grafico 12.** Liderazgo (Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del departamento de cirugía del hospital Essalud)

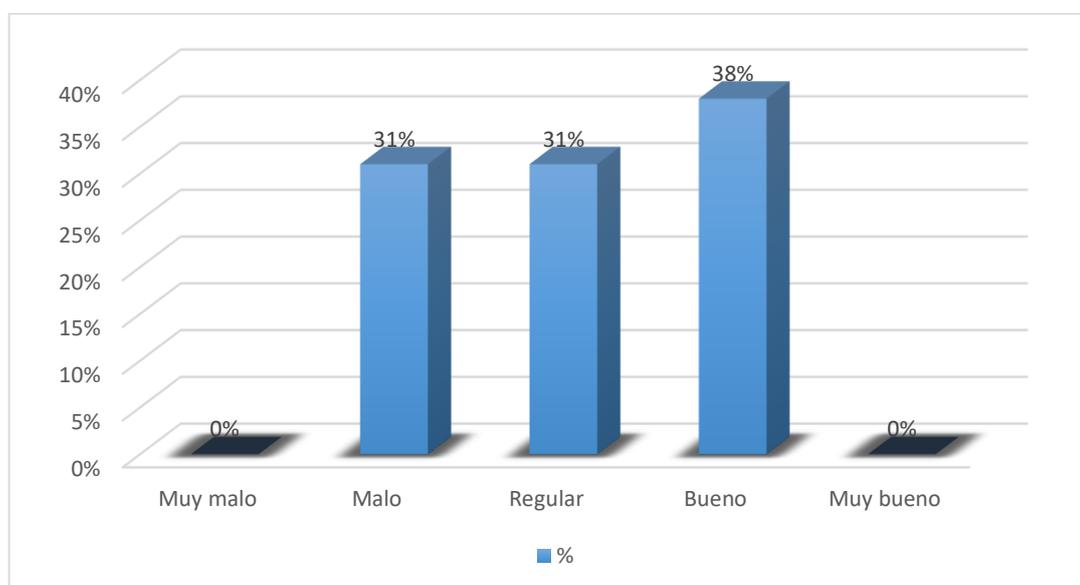
### Interpretación

Del total de personas encuestadas, el 2% manifestó que es muy malo el liderazgo dentro de la empresa, el 33% manifestó que es muy mala, el 36% manifestó que es regular, el 29% manifestó que es bueno el liderazgo en la empresa.

**Tabla 13***Capacidad, selección y compromiso*

Intervalos	F	%
Muy malo	0	0%
Malo	14	31%
Regular	14	31%
Bueno	17	38%
Muy bueno	0	0%
	45	100%

**Fuente:** Departamento de cirugía del hospital de Essalud (Elaboración propia)



**Grafico 13.** Capacidad, selección y compromiso (Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del departamento de cirugía del hospital Essalud)

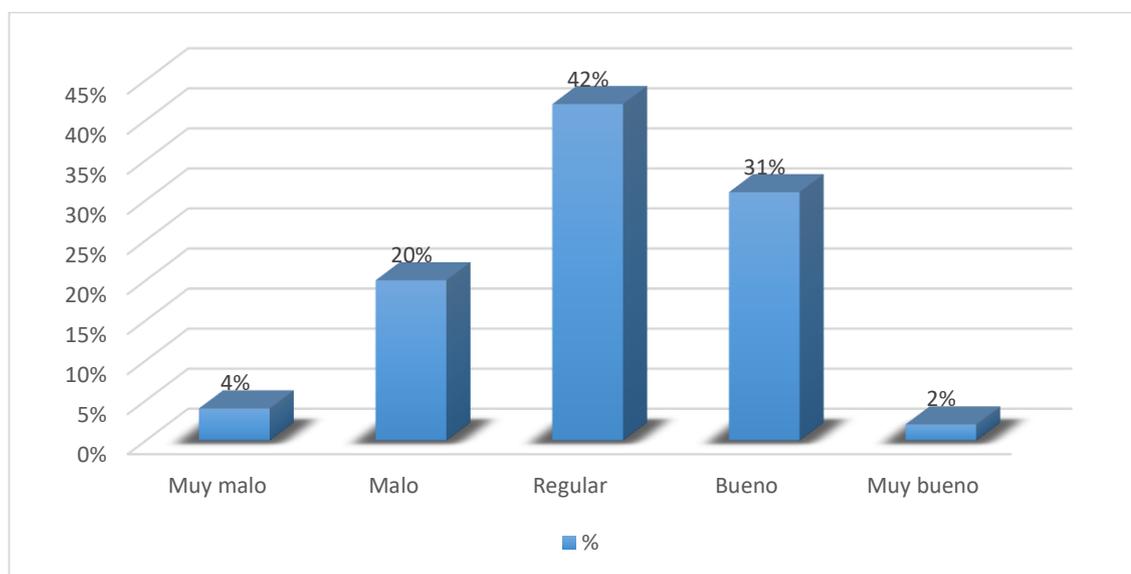
### Interpretación

Del total de personas encuestadas, el 31% manifestó que la capacidad, selección y compromiso en la empresa es mala, el 31% manifestó que es regular, el 38% manifestó que es bueno la capacidad, selección y el compromiso por parte de los colaboradores.

**Tabla 14***Instalaciones*

Intervalos	F	%
Muy malo	2	4%
Malo	9	20%
Regular	19	42%
Bueno	14	31%
Muy bueno	1	2%
	45	100%

**Fuente:** Departamento de cirugía del hospital de Essalud (Elaboración propia)



**Gráfico 14.** Instalaciones (Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del departamento de cirugía del hospital Essalud)

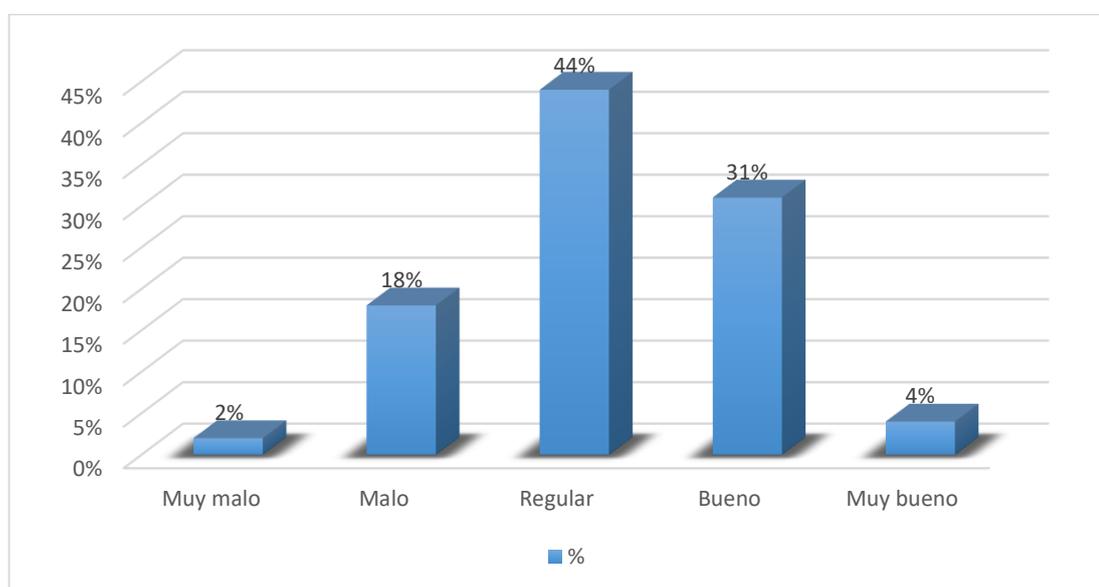
**Interpretación**

Del total de personas encuestados, el 4% manifestó que la instalación de la empresa es muy mala, el 20% manifestó que es mala, el 42% manifestó que es regular, el 31% manifestó que es bueno, el 2% manifestó que es bueno las instalaciones de la empresa.

**Tabla 15***Servicio*

Intervalos	F	%
Muy malo	2	4%
Malo	8	18%
Regular	18	40%
Bueno	14	31%
Muy bueno	3	7%
	45	100%

**Fuente:** Departamento de cirugía del hospital de Essalud (Elaboración propia)



**Grafico 15.** Servicio (Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del departamento de cirugía del hospital Essalud)

### Interpretación

Del total de personas encuestadas, el 4% manifestó que el servicio que brindan es muy malo, el 18% manifestó que es malo, el 40% manifestó que es regular, el 31% manifestó que es bueno, el 7% manifestó que el servicio que brinda la empresa es muy bueno.

### 3.2. Discusión

Se obtuvo y probó la relación existente debido a que el valor “r” (Coeficiente correlacional=0.966), concluyendo que existe una influencia positiva de la comunicación interna en el clima laboral de los colaboradores del departamento de cirugía del hospital Es salud, periodo 2018, ante estos resultados, Armas (2014) coincide con dichos resultados al manifestar que la comunicación interna favorece al clima laboral porque existe un proceso de comunicación donde se explican y se comparten normas e información relevante para desarrollar las labores cotidianas sin ningún inconveniente, lo que hace que existan buenas relaciones interpersonales entre los colaboradores de la organización, así mismo la comunicación interna favorece al clima laboral porque influye en la identidad organizacional de los colaboradores y la cual proyectan al momento de alcanzar los objetivos de la empresa, tal y como lo refleja la investigación, para evitar crisis internas producidas por los puestos rotativos de sus supervisores o jefes inmediatos, coincidiendo así con lo expuesto por Charry (2017) quien demuestra la existencia de una correlación significativa entre la gestión de la comunicación interna y el clima organizacional que se da en  $r = 0,959$ . También se colige que hay una relación significativa entre la comunicación interna y las 5 dimensiones de estudio del clima organizacional.

La comunicación dentro de la empresa es regular, debido a que no se utilizan los canales adecuados para la transmisión de la información, es decir no existe una comunicación horizontal ni vertical que permite fluir la comunicación, así mismo la falta de confianza entre colaboradores y superiores hace que la información sea inoportuna, Manzano (2017) quien afirma que la comunicación interna influye en su desempeño laboral, esto sustentado en el uso adecuado de los medios de comunicación interna, los tipos de comunicación y el uso de un canal que propicien iniciativas de mejora y que aumenten el compromiso por parte de los colaboradores hacia la organización, así mismo existen barreras de comunicación que interfieren en el flujo de comunicación interna como las barreras personales, el 45% de los encuestados afirman que el miedo a dar malas noticias, el deseo de agradar al jefe o los malos hábitos al escuchar influyen en su desempeño laboral, por otro lado un 72% manifiestan que en la organización prima la comunicación informal, esta situación hace que los encuestados se vean obligados a estar pendientes de los flujos de comunicación

informal como el rumor, medio que dificulta la efectiva circulación de mensajes dado que la información puede ser manipulada de acuerdo a ciertos intereses.

El clima laboral dentro de la empresa es regular, debido a que no existe buenas relaciones laborales entre los colaboradores y superiores, el perfil profesional de los colaboradores no están de acuerdo a las funciones que realizan, existe sobrecargas laborales, no se les motiva ni capacita al colaborador oportunamente, así mismo falta de un liderazgo efectivo por parte de los superiores, ante estos resultados, Castillo y De la Cruz (2015), en su investigación citada coincide con dichos resultados, al manifestar que la comunicación interna en las carreras de ciencias de la comunicación, trabajo social y turismo se desarrolla en forma espontánea, sin tener una planificación estratégica elaborada para alcanzar objetivos e influir en la percepción, comportamiento y actitudes de sus miembros, existiendo un clima organizacional afectado por una inadecuada administración de planes y políticas de gestión institucional y así como también por la inconformidad en cuanto a las condiciones económicas asignadas y al liderazgo autoritario que prevalece, así mismo se evidencia la falta de supervisión por parte de las autoridades pertinentes en cuanto al desempeño laboral de sus miembros.

## CONCLUSIONES

Se obtuvo y probó la relación existente debido a que el valor “r” (Coeficiente correlacional=0.966), concluyendo que existe una influencia positiva de la comunicación interna en el clima laboral de los colaboradores del departamento de cirugía del hospital Es salud, periodo 2018.

La comunicación dentro de la empresa es regular, debido a que no se utiliza los canales adecuados para la transmisión de la información, es decir no existe una comunicación horizontal ni vertical que permite fluir la comunicación, así mismo la falta de confianza entre colaboradores y superiores hace que la información sea inoportuna.

El clima laboral dentro de la empresa es regular, debido a que no existe buenas relaciones laborales entre los colaboradores y superiores, el perfil profesional de los colaboradores no están de acuerdo a las funciones que realizan, existe sobrecargas laborales, no se les motiva ni capacita al colaborador oportunamente, así mismo falta de un liderazgo efectivo por parte de los superiores.

## RECOMENDACIONES

1. Las estrategias a utilizar deben de ser evaluadas periódicamente para una retroalimentación o reformulación de las mismas, así mismo mejorar el clima laboral a través de actividades de integración.
2. Fortalecer la comunicación dentro de la empresa, a través de la utilización de estrategias eficaces, mediante la oportuna entrega de la información a las áreas y órganos de línea, así mismo los superiores deben de realizar reuniones programadas o calendarizadas para informar y corregir acciones que no ayudan a cumplir los objetivos planteados.
3. Mejorar las relaciones entre superiores y colaboradores a travez de actividades de confraternidad que permitan al colaborador tener mas confianza con los demas comañeros, asi mismo reconcoer de manera oportuna a los mejores colaboadores o al area que haya cumplido sus metas de manera oportuna.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA

- Armas, J. (2014), en su investigación titulada: “*comunicación interna y clima laboral*” (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala.
- Balarezo, B. (2014), en su investigación titulada: “*La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa SAN MIGUEL DRIVE.*”. (Tesis de pregrado). Universidad técnica de Ambato, Ecuador.
- Brandolini, A y González, A (2009). *Comunicación interna, claves para una gestión exitosa*. La Crujía, Buenos Aires.
- Capriotti, P (2009). *Branding Corporativo, Colección Libros de la empresa, Santiago. Comunicación Interna en Chile (2008)*, Comunicación interna en DHL, llave para el triunfo en los negocios. Recuperado: <http://www.comunicacioninternaenchile.com/2008/09/caso-dhl-comunicacin-interna-al.html>
- Carrasco, A (2005). Definición de ambiente. Recuperado: [http://www.legislacionambientalspda.org.pe/index.php?option=com\\_content&view=article&id=3&Itemid=4709](http://www.legislacionambientalspda.org.pe/index.php?option=com_content&view=article&id=3&Itemid=4709)
- Casanova, A (2002). Definición de productividad. Recuperado: <https://es.wikipedia.org/wiki/Productividad>
- Castillo, E. y De la Cruz J. (2015), en su investigación titulada: “*Propuesta de un plan de comunicación interna para fortalecer el clima organizacional de las carreras de ciencias de la comunicación, trabajo social y turismo de la universidad de Trujillo.*” (Tesis de pregrado). Universidad nacional de Trujillo, La libertad, Perú
- Charry H. (2017), en su investigación titulada: “*Gestión de la comunicación interna y su relación con el clima organizacional.*” (Tesis de posgrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos, el capital humano de las organizaciones* (8ª. ed.) México: Mc.Graw-Hill.

Gibson, J. (1999). *Las Organizaciones*. México: Editorial Addison Wesley Iberoamericana

Forehand y Von (1999). *Definición de clima laboral*. Recuperado: <http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/19649/Capitulo3.pdf>

Flores M. y Lecca A. (2016), en su investigación tituñada: “*Aplicación del modelo de comunicación corporativa interna y su influencia en el clima laboral de Teleatento del Perú S.A.C. de la región norte 2014.*” Trujillo: Universidad Privada del Norte

Kreps (1990). *La comunicación interna: herramienta estratégica de gestión para las empresas*. Recuperado: <http://www.reddircom.org/textos/f-serrano.pdf>

Hall, A (1999). Características del clima laboral. Recuperado: <http://webquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/Fulltext/ADLD0000762/C2.pdf>

Hernandez, E (2014). La importancia de un clima laboral en una empresa. Recuperado: <http://laestrella.com.pa/economia/importancia-clima-laboral-empresa/23773652>

Litwin (1971) citado en: Chiavenato (1992). *Teoría del clima laboral*. Recuperado: <http://www.monografias.com/trabajos71/clima-laboral-organizaciones/clima-laboral-organizaciones.shtml>

López M. (2016), en su investigación titulada: “*Influencia de la comunicación interna en el nivel de clima organizacional de la municipalidad de Chaclacayo.*” (Tesis de pregrado). Universidad Peruana Unión, Lima

Porras, T (2009). Definición de implicación. Recuperado: <https://es.wikipedia.org/wiki/Implicaci%C3%B3n>

Pizzolante, I (2004) *El poder de la comunicación estratégica*. Editorial Pontificia Universidad Javeriana.

- Pérez, R (2000). Importancia del clima laboral. Recuperado: <http://laestrella.com.pa/economia/importancia-clima-laboral-empresa/23773652>
- Pérez, A (2000). Definición de comunicación. Recuperado: <http://conceptodefinicion.de/comunicacion/>
- Pinedo, C (2002). Definición de diseño. Recuperado: <https://definicion.de/diseno/>
- Ramos (2002). *Clima laboral*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/clima-laboral/>
- Reyes, J (2010). Las cuatrodimensiones de la comunicación interna. Recuperado: [http://fido.palermo.edu/servicios\\_dyc/publicacionesdc/vista/detalle\\_articulo.php?id\\_articulo=8188&id\\_libro=373](http://fido.palermo.edu/servicios_dyc/publicacionesdc/vista/detalle_articulo.php?id_articulo=8188&id_libro=373)
- Robbins, S (1999). *Comportamiento Organizacional*, (8ª ed.) Editorial Prentice Hall. Recuperado: <https://psicologiayempresas.wordpress.com/comunicacion-interna/>
- Tello, M (2010). *La comunicación interna en las organizaciones*. Recuperado: <https://www.gestiopolis.com/comunicacion-interna/>
- Ríos (2017), en su investigación titulada: “*Comunicación interna y su relación con el manejo de conflictos del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Martín de la ciudad de Tarapoto año 2016*”. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. Recuperado: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16676/R%C3%ADos\\_YCX.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16676/R%C3%ADos_YCX.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Manzano H. (2017), en su investigación titulada: “*La comunicación interna y el desempeño laboral del talento humano de la cooperativa de ahorro y crédito san salvador agencias Puno y Juliaca – 2016*.” (Tesis de pregrado). Universidad Nacional del Altiplano, Lambayeque, Perú
- Silva, T (2009). Definición de sintetizar. Recuperado: <https://www.significados.com/sintetizar/>

Silva P. (2017), en su investigación titulada: “*Percepción de la comunicación interna y su influencia en la satisfacción laboral de los docentes de la i.e. Ignacio Merino de Talara, año 2016.*” (Tesis de pregrado). Universidad privada Antenor Orrego, Trujillo.

Suarez, R (2010). Definicion de equidad y vinculo . Recuperado:  
<https://www.definicionabc.com/social/equidad-2.php>

Villanueva, E (2000). Definicion de estructura y acciones. Recuperado:  
<http://conceptodefinicion.de/estructura/>

Villafañe (1993), *Funciones y objetivos de la comunicación interna*. Recuperado:  
<http://www.rppnet.com.ar/comunicacion%20interna.htm>

## **ANEXOS**

TITULO	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
La comunicación interna y su influencia en el clima laboral de los colaboradores del departamento de cirugía del hospital Essalud, periodo 2018	¿Cuál es la influencia entre la comunicación interna en el clima laboral de los colaboradores del departamento de cirugía del hospital Essalud, periodo 2018?	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la influencia entre la comunicación interna en el clima laboral de los colaboradores del departamento de cirugía del hospital Essalud, periodo 2018.</p> <p>Objetivo específicos</p> <p>Analizar la comunicación en los colaboradores del departamento de cirugía del hospital Essalud, periodo 2018.</p> <p>Evaluar el clima laboral de los colaboradores del departamento de cirugía del hospital Essalud, periodo 2018.</p> <p><b>1.1 Justificación de la investigación</b></p> <p><b>Justificación teórica</b></p>	Para Huamanchumo y Rodriguez (2015) la investigación corresponde al tipo, no experimental de diseño transversal, es cualquiera en la que no se manipulan variables ni asignan sujetos de manera aleatoria.		Comunicación interna	El vinculo	Trato justo
							El respeto
							Equidad
						La efectividad	Sentido de logro
						El orgullo	participación
						La identidad	Imagen de marca
					Clima laboral	Orgullo y felicidad	Sentimiento de pertenencia
						Desarrollo y condiciones en general de la empresa	Visión y misión de la empresa
						Equidad	Niveles de rendimiento
						Comunicación	Medidas de seguridad
Políticas e							



## ANEXO 02 : ENCUESTA

Buenos días señor(a) la presente encuesta tiene por finalidad recopilar información acerca de la comunicación interna.

A continuación, se muestran preguntas relacionadas al tema.

Marque con una equis (X) el número de su elección y trate de contestar de acuerdo al enunciado que mejor refleje su punto de vista.

Las opciones de respuesta son las siguientes:

**MUY MALO** (1)

**MALO** (2)

**REGULAR** (3)

**BUENO** (4)

**MUY BUENO** (5)

### VARIABLE: Comunicación interna

N°	El vinculo					
	Trato justo	1	2	3	4	5
1	Como es la atención del asistente a sus pacientes					
2	Como es el trato de los trabajadores de la empresa hacia el publico					
	El respeto	1	2	3	4	5
3	De qué manera se evidencia el respeto mutuo entre compañeros de trabajo					
4	Cuál es el nivel de respeto hacia los pacientes					
	Equidad	1	2	3	4	5
5	Como es el trato de los superiores a los técnicos en la empresa					
6	Existe igualdad dentro del hospital					
	<b>La afectividad</b>					
	Sentido de logro	1	2	3	4	5
7	Las nociones de lograr los objetivos son frecuentes en la institución					
8	En qué nivel se encuentra la motivación que transmite la institución a sus trabajadores					
	<b>El orgullo</b>					
	Participación de los colaboradores	1	2	3	4	5
9	Como califica la atención de afiliación al hospital					
10	Como se encuentra el nivel de aceptación de la empresa a los nuevos afiliados.					
	<b>La identidad</b>					
	Imagen de marca	1	2	3	4	5
11	Como calificas la imagen de la institución					

### ANEXO 03 : ENCUESTA

Buenos días señor(a) la presente encuesta tiene por finalidad recopilar información acerca del clima laboral

A continuación, se muestran preguntas relacionadas al tema.

Marque con una equis (X) el número de su elección y trate de contestar de acuerdo al enunciado que mejor refleje su punto de vista.

Las opciones de respuesta son las siguientes:

- NUNCA (1)  
 CASI NUNCA (2)  
 A VECES (3)  
 CASI SIEMPRE (4)  
 SIEMPRE (5)

#### VARIABLE: Clima laboral

N°	Orgullo y felicidad					
	Sentimiento de pertenencia	1	2	3	4	5
1	Con qué frecuencia le es fiel a la institución					
2	Con qué frecuencia respetan los bienes ajenos					
	<b>Desarrollo y condiciones de la empresa</b>					
	Visión y misión de la empresa	1	2	3	4	5
3	Con qué frecuencia la empresa visiona objetivos a largo plazo					
4	La institución cumple sus objetivos planteados					
	<b>Equidad</b>					
	Niveles de rendimiento	1	2	3	4	5
5	Todos rinden en sus puesto de trabajo					
	<b>Comunicación</b>					
	Medidas de seguridad	1	2	3	4	5
6	Con que frecuencia se evidencia trágicos problemas de seguridad en la institución					
7	La institución cambia sus medidas de seguridad					
	Políticas e información de la empresa	1	2	3	4	5
8	Tiene todo el conocimiento sobre la política de la institución					
9	Con que frecuencia la institución informa de cosas nuevas al publico					
	<b>Trabajo en equipo</b>					
	Apoyo mutuo de los colaboradores	1	2	3	4	5
10	Con que frecuencia se apoya con otro compañero para realizar más rápido las actividades					
11	Existe trabajo en equipo dentro de la institución					

<b>Liderazgo</b>						
Capacidad de liderazgo		1	2	3	4	5
12	Por parte el gerente existe liderazgo para manejar a la organización					
13	Con que frecuencia recibe capacitación de liderazgo					
<b>Capacidad, selección y compromiso</b>						
Formación del personal		1	2	3	4	5
14	Con que frecuencia la institución sigue exigiendo más formación profesionalismo de sus trabajadores					
15	La formación se ha convertido en un factor clave en el éxito de la institución					
<b>Instalaciones</b>						
Entorno físico		1	2	3	4	5
16	La institución es bien equipado con buena tecnología para la facilidad de trabajar					
17	Con que frecuencia la institución renueva buenos equipos de trabajo					
Comodidades		1	2	3	4	5
18	Se preocupan por el bien de sus trabajadores					
19	Cumplen con sus obligaciones laborales					
<b>Servicio</b>						
Calidad de servicio		1	2	3	4	5
20	La empresa se preocupa en la calidad de servicio al cliente					
21	Reciben conocimiento de calidad de servicio					
Trato al cliente		1	2	3	4	5
22	Con que frecuencia se evidencia una buena relación con el cliente					
23	Con que frecuencia la empresa anticipa las necesidades con la finalidad de satisfacer al cliente.					