



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN,
FINANZAS Y NEGOCIOS GLOBALES

TESIS
COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SU IMPACTO EN
EL CLIMA LABORAL DEL POLICLINICO SANTA CRUZ
DE ESSALUD EN MIRAFLORES, LIMA - 2021.

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y NEGOCIOS
GLOBALES

AUTOR:
Bach. LAMA SALAS, BERTHA ROSARIO

LIMA – PERÚ
2021

ASESOR DE TESIS

Mg. MICHEL JAIME MENDEZ ESCOBAR.

JURADO EXAMINADOR

Dr. WILLIAM MIGUEL MOGROVEJO COLLANTES
Presidente

Mg. ERNESTO ARCE GUEVARA
Secretario

Mg. FRANCISCO EDUARDO DIAZ ZARATE
Vocal

DEDICATORIA

Dedico principalmente a Dios, por permitirme llegar hasta este momento tan importante en lo profesional, A mis hijas y familia, por ser mi motor y motivo a seguir en todo momento, por apoyarme e impulsarme a ser perseverante en el largo camino que tengo que recorrer para alcanzar mis metas.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por no abandonarme y ponerme ángeles en el camino como son mis dos hijas, a mi madre, Rosa Salas, que sin sus sabios consejos no podría haber avanzado. Agradecer a George Vásquez, por siempre confiar en mí y brindarme su apoyo. A mis maestros distinguidos que me brindaron su conocimiento y experiencia. A mi asesor de tesis Michel Méndez.

Por su constante empuje para la culminación de este proyecto, quien mediante sus conocimientos y experiencia ha logrado guiarme para poder terminar satisfactoriamente esta investigación.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado Comunicación organizacional y su impacto en la clima laboral del policlínico Santa Cruz de EsSalud en Miraflores, Lima – 2021, cuyo objetivo general fue determinar la relación entre la comunicación organizacional y clima laboral del policlínico Santa Cruz. EsSalud. A o Miraflores, Lima – 2021.

La investigación fue de tipo aplicada, de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional, se utilizó un diseño no experimental con una población de 38 trabajadores del policlínico Santa Cruz de EsSalud en Miraflores, Lima. El tipo de muestreo fue censal debido a que el conjunto que presenta la población está formada por las mismas personas quienes fueron aplicados el cuestionario de acuerdo con las variables de estados. En las dos variables se aplicó la recolección de datos básicos con la base de preguntas de escala Likert, de lo cual se tomaron 16 ítems para la variable dependiente y 16 ítems para la variable independiente, con un total de 32 preguntas y de 6 dimensiones. Del mismo modo, en esta tesis se muestra que existe una relación fuerte positiva considerable entre la comunicación organizacional y el clima laboral teniendo como coeficiente en la prueba estadística de correlación rho de Spearman ($0,899$, sig.(bilateral)= 0.000 ; ($p \leq 0.05$)), asimismo, se aplicó el coeficiente de alfa de Cronbach para obtener el grado de confiabilidad, se realizó mediante el SPSS 25, teniendo como resultado $0,895$ para la variable comunicación organizacional y $0,948$ para la variable clima laboral. Asimismo, los resultados obtenidos por los 38 trabajadores, permitieron identificar la relación entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral en el policlínico Santa Cruz de Essalud en Miraflores - Lima

Palabras clave: comunicación organizacional, redes de comunicación y clima laboral, liderazgo.

ABSTRACT

The present research work entitled: Organizational communication and its impact on the workforce of the Santa Cruz de Essalud polyclinic in Miraflores, Lima - 2021, whose general objective is to determine the relationship between organizational communication and the work environment of the Santa Cruz polyclinic. Essalud. Miraflores District, Lima - 2021.

The research was of a basic type, with a quantitative approach, of a correlated descriptive level, a non-experimental design was used with a population of 38 workers from the Santa Cruz de Essalud polyclinic in Miraflores, Lima. The type of sampling was census because the group that presents the population is made up of the same people who were applied the questionnaire according to the state variables. Basic data collection based on Likert scale questions was applied to both variables, from which 16 items were taken for the dependent variable and 16 items for the independent variable, with a total of 32 questions and 6 dimensions. In the same way, this thesis shows that there is a considerable strong positive relationship between organizational communication and the work environment, having as a coefficient in the statistical test of correlation Spearman's Rho (0.899, Sig. (Bilateral) = 0.000; ($p < = 0.05$)), Cronbach's alpha coefficient was also applied to obtain the degree of reliability, it was performed using the SPSS 25, resulting in 0.895 for the organizational communication variable and 0.948 for the work environment variable. Likewise, the results obtained by the 38 workers allowed to identify the relationship between organizational communication and job performance at the Santa Cruz de Essalud polyclinic in Miraflores - Lima

Key Words: organizational communication, communication networks and work environment, leadership.

ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA	i
ASESOR	ii
JURADO EXAMINADOR	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
INTRODUCCIÓN	xiii
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	15
1.1. Planteamiento del problema.....	15
1.2. Formulación del Problema.....	17
1.2.1. Problema general	17
1.2.2. Problemas específicos	17
1.3. Justificación del estudio.....	17
1.3.1. Justificación teórica	17
1.3.2. Justificación Metodología	17
1.3.3. Justificación Práctica.....	18
1.3.4. Justificación social.....	18
1.4. Objetivos de la investigación	18
1.4.1. Objetivo General	18
1.4.2. Objetivos específicos	18
II. MARCO TEÓRICO	19
2.1. Antecedentes de la investigación	19
2.1.1. Antecedentes nacionales	19
2.1.2. Antecedentes internacionales	21
2.2. Bases teóricas de las variables	24
2.2.1. Variable 01: Comunicación organizacional	24

2.2.2. Variable 02: clima laboral	35
2.3. Definición de términos básicos	45
III. MARCO METODOLÓGICO.....	47
3.1. Hipótesis de la investigación	47
3.1.1. Hipótesis general.....	47
3.1.2. Hipótesis específicas.....	47
3.2. Variables de estudio	47
3.2.1. Definición conceptual	47
3.2.2. Definición de operacionalización	48
3.3. Tipo y nivel de la investigación	48
3.3.1. Tipo de investigación.....	48
3.3.2. Nivel de investigación.....	49
3.3.3. Método de Investigación	50
3.4. Diseño de la investigación	51
3.4.1. Diseño no experimental.....	51
3.4.2. Enfoque de la investigación	51
3.4.3. Corte transversal	52
3.5. Población y muestra de estudio.....	52
3.5.1. Población	52
3.5.2. Muestra Censal	52
3.5.3. Muestreo	53
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	53
3.6.1. Técnica de recolección de datos	53
3.6.2. Instrumento de recolección de datos.....	54
3.6.3. Validez del instrumento	55
3.6.4. Confiabilidad del instrumento	56
3.7. Métodos de análisis de datos	56
3.8. Aspectos éticos	57
IV. RESULTADOS	58
4.1. Resultados	58
4.1.1. Análisis descriptivo.....	58
4.2. Prueba de Hipótesis.	63
4.2.1. Prueba de Hipótesis general.	63

4.2.2. Prueba de hipótesis específicas.....	64
V. DISCUSIÓN.....	67
VI. CONCLUSIONES.....	69
VII. RECOMENDACIONES.....	70
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	71
ANEXOS.....	74
Anexo 1. Matriz de consistencia	75
Anexo 2. Matriz de operacionalización	76
Anexo 3. Instrumento.....	78
Anexo 4. Validación del instrumento.....	81
Anexo 5. Matriz de Datos.....	89
Anexo 6: Propuesta de valor.....	91

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Valores de la prueba de correlación de Rho Spearman	50
Tabla 2. Calificación y evaluación del cuestionario de comunicación organizacional	55
Tabla 3. Validación de juicio de expertos	55
Tabla 4. Escala de interpretación de la confiabilidad	56
Tabla 5. Niveles de la variable comunicación organizacional.....	58
Tabla 6. Niveles de la variable de clima laboral	59
Tabla 7. Niveles de redes de comunicación.....	60
Tabla 8. Niveles de redes formales	61
Tabla 9. Niveles de red informal.....	62
Tabla 10. Nivel de correlación y significancia de comunicación organizacional y clima laboral.	63
Tabla 11. Nivel de correlación y significancia de redes de comunicación y clima laboral.....	64
Tabla 12. Nivel de correlación y significancia de redes formales y clima laboral.	65
Tabla 13. Nivel de correlación y significancia de red informal y clima laboral.	66

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Comunicación organizacional	58
Figura 2. Niveles de clima laboral	59
Figura 3. Niveles de red de comunicación	60
Figura 4. Niveles de redes formales.....	61
Figura 5. Niveles de red informal.....	62

INTRODUCCIÓN

La comunicación organizacional es una herramienta importante en el aporte laboral, ya que una adecuada comunicación, permitirá conocer las funciones y deberes de los trabajadores en el policlínico Santa Cruz de EsSalud, así mismo, fomentará la productividad de sus colaboradores y lograr mantener un buen clima laboral.

Es fundamental que los trabajadores estén enfocados en los objetivos de la organización, y para ello, la comunicación interna y externa se convierte en herramienta principal de la empresa para así lograr y tener un equipo de trabajo informado, alineado y motivado.

La presente tesis está dividida en siete capítulos coherentemente relacionados.

Capítulo I, se formula el planteamiento de problema, donde se menciona la realidad problemática, se formulan los interrogantes de la investigación, justificación del estudio y se plantean los objetivos de la investigación que permiten definir la relación entre ambas variables de estudio.

En el capítulo II, marco teórico, en este se presentan los antecedentes de las investigaciones nacionales e internacionales, las bases teóricas de las variables de estudio y sus definiciones conceptuales.

En el capítulo III, se muestran los materiales y métodos utilizados para la investigación, así como los instrumentos y los procedimientos realizados para obtener la información como son: la hipótesis de la investigación, variables de estudio que han permitido organizar el cuadro de operacionalización de la investigación de acuerdo con las variables de estudio, así mismo, se detalla el nivel y diseño de investigación, población y muestra , técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad del instrumento, los métodos de análisis de datos y aspectos éticos de investigación.

En el capítulo IV, se plantean los principales resultados de la investigación, donde se comparan los resultados en forma unitaria, para luego contrastar cada una de las hipótesis formuladas.

En el capítulo V, se estudia los principales resultados de investigación; luego se analiza los resultados obtenidos de la teoría y de la experiencia directa, definiendo los alcances de su validez.

En el capítulo VI, se plantean las conclusiones de acuerdo con los resultados estadísticos obtenidos relacionados con los objetivos de la investigación.

En el capítulo VII, se proponen las recomendaciones o sugerencias que pueden contribuir a las variables de estudio de acuerdo con los objetivos planteados.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

En el último siglo, a nivel mundial se ha venido produciendo un crecimiento industrial, y con ello, un problema principal que es la comunicación organizacional. No es un problema simple ya que es difícil transmitir las ideas con exactitud de una mente a otra, pero la mala comunicación y el conflicto puede tener un impacto negativo, esto conlleva a que no se cumplan los objetivos, falta de compromiso y desmotivación por parte de los colaboradores.

En la última década en España se vienen realizando estudios que demuestran que los problemas empresariales, son causa de una mala comunicación, y esto genera, desgano y disconformidad al momento de realizar sus labores. Las nuevas tecnologías como las redes sociales, la telefonía móvil, el internet y formas de comunicación hacen que sea una gran oportunidad para las organizaciones, y así poder llegar a su público, pero también es un arma de doble filo si no existe un buen flujo de comunicación. Ya que es difícil adaptarse a los constantes cambios y superar a la competencia.

Robbins (2017) indica:

La comunicación organizacional es aquella en la que la propia institución, a partir de sus normas y cultura establecen para que sus empleados se identifiquen y mejores con ella desde sus valores, objetivos y metas organizacionales. La comunicación organizacional crea retroalimentación, porque les aclara a los individuos lo que deben hacer, qué tan bien lo están haciendo y cómo podrían mejorar su rendimiento. (p. 345).

En los últimos años a nivel nacional, el clima laboral es un tema que va captando mayor relevancia dentro de las empresas peruanas. Esto puede evidenciar un escenario alentador, sin embargo, en la mayor parte de las empresas solo se mide el clima laboral, sin llegar a establecer acciones para llevar a cabo una óptima gestión en el ambiente laboral.

Osorio (2017), manifiesta que:

Las empresas hoy en día, deberían tomar más importancia por mantener un buen clima laboral dentro de sus organizaciones, debido a que influye en el compromiso y satisfacción de sus trabajadores, ya que está directamente relacionado con los resultados de la empresa, desde la calidad de servicio, ventas, el entorno de inversión y reputación de la empresa, hasta la producción de los trabajadores (p. 13).

En la actualidad, en el sector salud está considerando que clima laboral está sufriendo cambios acelerados esto tiene que ver con el deterioro o interrupción de los planes de realización personal, ya que estos tiempos de la Covid 19, los trabajadores se ven estresados y con poco ánimo al momento de realizar sus funciones ocasionando un mal clima laboral.

En el medio local, para ser específicos en el policlínico Santa Cruz de EsSalud en el distrito de Miraflores, Lima, encontramos que no se cuenta con un buen sistema comunicación organizacional que permita la integración de los directivos y trabajadores, siendo este el principal obstáculo en el flujo de información al no tener claramente sus funciones, responsabilidades y tareas que deben realizar en su puesto y en cada una de sus áreas; además el talento humano desconoce la información y decisiones relevantes para el cumplimiento de las metas, por ello, limita el desempeño laboral.

Rojas. (2019) menciona:

Las funciones que ejecuta todo colaborador ponen como evidencia el rendimiento que despliega en su centro laboral, si su desempeño probablemente es bueno o malo, se verifica más por la frecuente motivación o satisfacción laboral que puedan tener de parte de la organización ya sea pública o privada, por ende, la responsabilidad de las empresas, es tener en cuenta la necesidad comunicativa en sus colaboradores, para contar con un desarrollo apto y beneficioso tanto para la empresa y colaborador. (p. 14).

En resumen, lamentablemente en los últimos años podemos apreciar que muchas empresas no toman importancia al clima laboral, lo que causa: falta de compromiso y la insatisfacción por parte de los colaboradores y este a su vez está

relacionada con los bajos resultados de la compañía, desde la inversión, ventas y productividad por parte de los trabajadores y la reputación de la empresa.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

PG. ¿Cómo la comunicación organizacional impacta en el clima laboral del policlínico Santa Cruz de EsSalud en Miraflores, Lima – 2021?

1.2.2. Problemas específicos

PE 1. ¿Cómo las redes de comunicación impactan en el clima laboral del policlínico Santa Cruz de EsSalud en Miraflores, Lima – 2021?

PE 2. ¿Cómo las redes formales impactan en el clima laboral del policlínico Santa Cruz de EsSalud en Miraflores, Lima – 2021?

PE 3. ¿Cómo las redes informales impactan en el clima laboral del policlínico Santa Cruz de EsSalud en Miraflores, Lima – 2021?

1.3. Justificación del estudio

1.3.1. Justificación teórica

El estudio que se basó en la comunicación organizacional y su impacto en el clima laboral del policlínico Santa Cruz de EsSalud en Miraflores – Lima 2021. La cual tiene como objetivo dar a conocer la hipótesis planteada. El resultado de esta investigación es de mayor importancia para la gestión organizacional, ya que se formularon cuáles fueron los motivos principales para el desarrollo en la empresa.

1.3.2. Justificación metodológica

En cada uno de los objetivos se utilizaron métodos que se ajustaron en la investigación, como la encuesta, que ayudó a definir si el estudio realizado en la comunicación organizacional en el policlínico Santa Cruz de EsSalud es adecuada, como también la hipótesis, la estadística nos ayudaron a cualificar y cuantificar aquellos datos obtenidos para determinar y poder presentar los resultados.

1.3.3. Justificación práctica

La tesis que se plantea fue porque hubo una necesidad de mejorar el clima laboral, con la finalidad de mejorar las ventajas y estrategia para generar un crecimiento en la organización.

1.3.4. Justificación social

Los resultados del estudio serán útiles para el policlínico Santa Cruz en EsSalud y para otras organizaciones, ya que esta investigación es sólida y rigurosa pues, presenta antecedentes y bibliografías actualizadas de fuentes académicas confiables, por lo será de gran beneficio a futuras investigaciones donde tengan las variables comunicación organizacional y clima laboral.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

OG. Determinar cómo la comunicación organizacional impacta en el clima laboral del policlínico Santa Cruz de EsSalud en Miraflores, Lima – 2021.

1.4.2. Objetivos específicos

OE 1. Determinar cómo las redes de comunicación impactan en el clima laboral del policlínico Santa Cruz de EsSalud en Miraflores, Lima – 2021.

OE 2. Determinar cómo las redes formales impactan en el clima laboral del policlínico Santa Cruz de EsSalud en Miraflores, Lima – 2021.

OE 3. Determinar cómo la red informal impacta en el clima laboral del policlínico Santa Cruz de EsSalud en Miraflores, Lima – 2021.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes nacionales

Estrada y Milla (2019) con la tesis realizada “La comunicación efectiva y equipos eficaces en la gerencia de desarrollo social de los Programas Sociales de San Juan de Lurigancho, Lima - 2019”. Universidad César Vallejo. Pregrado. Lima. La cual tuvo como objetivo determinar la relación entre la comunicación efectiva y equipos eficaces en la gerencia de desarrollo social de los Programas Sociales de San Juan de Lurigancho, Lima. Con la metodología de tipo correlacional descriptivo, enfoque cuantitativo y diseño no experimental. La cual tuvo una muestra censal de 140 trabajadores y la muestra por 103. Teniendo como resultado de correlación en rho de Spearman obtenidos se observan que el coeficiente de correlación es ($r=0.742$) lo que indica una correlación positiva moderada, además el valor de $P= 0.000$ resulta menor al $P=0.05$. Como conclusión se obtuvo que se rechaza la hipótesis nula, afirmando que existe relación significativa entre la comunicación efectiva y equipos eficaces en la gerencia de desarrollo social de los Programas Sociales de San Juan de Lurigancho, Lima- 2019.

Ramírez y Zuta (2019) Con la tesis realizada “*Comunicación interna y su relación con el compromiso organizacional de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Bellavista, Tarapoto – 2019*”. Universidad César Vallejo. Pregrado. Tarapoto. La cual tuvo como objetivo determinar la relación entre la comunicación interna y el compromiso organizacional de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Bellavista. Con la metodología tipo descriptivo correlacional y no experimental de corte transversal. La cual tuvo una muestra de 127 colaboradores. Y su resultado fue ($r = 0.565^{**}$; $p < 0,00$); finalmente se comprobó que la comunicación interna se relaciona (nivel alto) con el compromiso organizacional afectivo de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Bellavista, Tarapoto – 2019, por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula.

Centurión (2018) con la tesis realizada “La comunicación 2.0 y su influencia en el clima laboral Scotiabank agencia, Chiclayo - 2018”. Universidad César Vallejo. Pregrado. Chiclayo. La cual tuvo como objetivo determinar el nivel de influencia de la comunicación 2.0 en el clima laboral de la empresa, con la metodología de enfoque cuantitativo, de nivel relacional causal y con diseño no experimental, con un enfoque temporal transversal. La cual tuvo como muestra censal de 35 trabajadores, donde obtuvieron como resultado correlacional de Rho de Spearman de 0.777 y un sig bilateral $p = 0-000$, como conclusión se obtuvo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación “A, mayor nivel de comunicación 2.0, mayor será el nivel del clima laboral Scotiabank Agencia Chiclayo – 2018.

Tamayo y Romero (2018) con su tesis realizada “El clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la superintendencia de mercado de valores, Miraflores, enero - agosto 2018”. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Alma Máter del Magisterio Nacional. Pregrado. Lima. Su objetivo fue determinar la relación que entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la superintendencia de mercado de valores en Miraflores. Su metodología fue tipo no experimental para lo cual se formuló un cuestionario de 22 preguntas con una muestra poblacional de 109 colaboradores, el instrumento se validó a través de la aplicación del coeficiente alfa de Cronbach los datos se procesaron mediante el programa SPSS (statistical package for the social sciences). La cual tuvo como resultado de correlación en rho de spearman de 0.668 en un sig bilateral, ya que su nivel de significancia es menor a 0,05, como conclusión se aceptó la hipótesis alterna. Ya que ambas variables poseen una correlación positiva moderada representada por 0,668; indicando que el clima laboral se relaciona significativamente con el desempeño de los colaboradores de la superintendencia de mercado de valores, Miraflores, enero - agosto 2018.

Castillo (2018) con la tesis “Comunicación organizacional y satisfacción laboral en la empresa Sour Comunicaciones S.A.C., Lima – 2018”. Universidad Autónoma del Perú. Pregrado, Lima. Tuvo como objetivo principal determinar la correlación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Sour Comunicaciones S.A.C., Lima. Su metodología,

fue corte transversal con diseño descriptiva correlacional, base a la escala de Likert. La población estuvo conformada por 50 colaboradores de la empresa Sour S.A.C., los cuales fueron de muestra censal, a quienes se aplicó el cuestionario. Obteniendo resultados en la variable comunicación organizacional un valor de significancia de 0.00, un nivel de confianza de 0,872, por otro lado, la variable satisfacción laboral da un valor de significancia de 0.00, un nivel de confianza de 0,861. En conclusión, la prueba de hipótesis tuvo un grado de significación de las variables es 0.00, la cual permitió aceptar la hipótesis alterna existiendo correlación entre ambas variables, de tal modo que, a mayor comunicación organizacional, mayor será la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Sour Comunicaciones S.A.C. Lima – 2018.

2.1.2. Antecedentes internacionales

Barreno (2020) con la tesis realizada *“La comunicación y su incidencia en el clima laboral del sector bancario de la provincia de Tungurahua, Ecuador - 2020”*. Universidad Técnica de Ambato. Grado académico de magíster en gestión del talento humano. Ecuador. Tuvo como objetivo principal determinar la incidencia de la comunicación en el clima laboral del sector bancario de la provincia de Tungurahua – Ecuador, distinguiendo su trascendencia en la creación de niveles de confianza que fomenta el cumplimiento de la visión, misión y objetivos estratégicos, trazándose en una imagen positiva desde el punto de vista informativa, innovación, liderazgo, y ejercicios socialmente responsables. En este estudio se aplicó una metodología de tipo exploratorio, descriptivo, evaluativo, proyectivo y transversal a través de encuestas, su cuestionario estructurado sobre una población de 279 personas que trabajaban en el sector bancario de la provincia de Tungurahua. La información obtenida fue graficada, tabulada, analizado e interpretado. Se realizó el programa estadístico SPSS, donde se encuentro el coeficiente correlacional del 0.83 que de acuerdo con la tabla de interpretación del cálculo correlacional rho de Spearman puede tener una variación de 1 entre -1, por lo que se llegó la conclusión que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, ya que existe una correlación positiva por ende hay relación entre las dos variables de estudio que son la comunicación y el clima laboral.

Terán (2020) con la tesis realizada *“Clima laboral y calidad de atención en salud en el centro de salud tipo A IESS. Cotacachi” Ecuador – 2020*. Universidad Técnica del Norte - Ecuador *Postgrado*. Tuvo como objetivo principal determinar el clima laboral y calidad de atención en salud en un centro de salud de atención primaria. En este estudio aplicó una metodología de tipo descriptivo, transversal, no experimental; la población fue de 230 usuarios externos y 13 funcionarios del centro de salud, para la recopilación de los datos, se utilizó una encuesta con preguntas con escala Likert para evaluar el clima laboral, y una encuesta que utiliza el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social que mide la calidad de atención, fue aplicada a los usuarios de la unidad. Los principales resultados demuestran que el 76.98% del personal es adulto joven, con menos de 9 años de servicio. Los pacientes atendidos la mayoría son mujeres con una edad media 38.2 años. Con respecto al clima laboral el 68% se sienten, importantes para la institución, según la opinión del personal para el 61.54% la autoridad máxima no escucha las sugerencias, el 76.92% no recibe retroalimentación del jefe inmediato. Con respecto al usuario externo el 90% se siente satisfecho con la atención y equipamiento médico adecuado, el 91% satisfecho con la infraestructura: construcción, limpieza, accesos y señalización. Conclusión: los usuarios, tienen muy buena opinión sobre la unidad de salud IESS- Cotacachi, que demuestra que el personal médico y administrativo brindan atención de calidad que hace que sus usuarios sientan satisfacción, pese no tiene un óptimo clima laboral.

Tapia y Tapia (2020) con la tesis realizada *“La comunicación organizacional corporativa en la cooperativa de ahorro y crédito educadores primario del Cotopaxis Cacec LTDA Latacunga – Ecuador – 2020*”. Universidad Técnica de Cotopaxi *Pregrado – Ecuador*. Tuvo como objetivo determinar la relación entre la comunicación organizacional y la imagen corporativa de la Cooperativa “CACEC”. Sobre el estudio su metodología se basa en el enfoque cuantitativo, fue de tipo descriptivo porque permitió el estudio y análisis de datos a través de la estadística, el diseño fue correlacional y explicativa porque se establecieron las relaciones de las variables e indagaron las causas de los problemas o situaciones objeto de estudio. La población se definió mediante muestreo, la recolección de información fue a través de la técnica de la encuesta y su instrumento se utilizó el cuestionario, que se aplicó a clientes internos y externos de la Institución. Así mismo, el

procesamiento de la información se hizo en el software SPSS para la tabulación y análisis de los resultados con el fin de conocer los diversos criterios que tienen los colaboradores, clientes/socios respecto de la relación existente entre la comunicación organizacional e imagen corporativa. Finalmente, se utilizó el chi – cuadrado como medida estadística para evaluar la hipótesis nula que fue rechazada. Los resultados que se obtuvo, de acuerdo con los resultados obtenidos en la aplicación de las encuestas realizadas, el 42.5% de colaboradores de la institución financiera manifiestan que la acogida que presenta la marca CACEC se encuentra en un rango entre mala y regular, a su vez el cliente externo con el 56.7% ratifica este rango, determinando así que existe una baja acogida de la institución dentro del mercado financiero, debido a la escasa publicidad en medios de comunicación e innovación de productos y servicios. De acuerdo con cálculo del chi- cuadrado se aceptó la hipótesis de investigación donde la comunicación organizacional tiene relación con la imagen corporativa. A pesar del bajo reconocimiento de la institución, los colaboradores, socios y clientes se sienten beneficiados y aventajados por la diferente modalidad de trabajo, la exclusividad de las instalaciones, la ubicación estratégica y el servicio ágil y oportuno que reciben.

Jácome y Jácome (2017) con la tesis realizada *“Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral: caso Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón de Pujilí Latacunga – Ecuador – 2017”*. Universidad Técnica de Cotopaxi. Pregrado. Tuvo como objetivo principal determinar si existe incidencia entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores, la metodología de esta investigación es cuantitativa de tipo no exploratoria, descriptiva de corte transversal, se empleó la técnica de la encuesta y cuyo instrumento fue el de medición del clima organizacional y del desempeño laboral con indicadores que midan su rendimiento en el trabajo, los datos recolectados fueron tabulados en el software estadístico SPSS. La población fue de 78 servidores públicos de contrato indefinido. El resultado que se obtuvo de este estudio es de un coeficiente de correlación de Pearson r de -0,053 que se considera como una relación nula, rechazando a la alterna. esto significa que las variables clima organizacional y desempeño laboral no se relacionen de manera directa e indirecta. La investigación generó en el GAD Pujilí, un impacto técnico a partir de la presente se contará con

un instrumento que le permita tomar en consideración del clima organizacional y un impacto social que se puede visualizar entre servidores y usuarios.

Jiménez (2017) con su tesis realizada titulado: La comunicación organizacional satisfactoria en el Ministerio de tecnologías de la Información y las comunicaciones, Colombia, 2017. Pregrado. Universidad del Rosario, tuvo como objetivo evidenciar, la relación que existe con el rigor de la investigación científica en administración, la dificultad en la comunicación organizacional del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, describiendo cómo es esta desde el punto de vista del cuestionario sobre la satisfacción en la comunicación, con la finalidad de plantear una propuesta encaminada a mejorarla objetivamente. El tipo estudio es descriptivo basado en el uso de un mono-método cuantitativo, en donde se contactaron 456 personas vía correo electrónico institucional, de las cuales respondieron el cuestionario web CSQ 255 colaboradores, representando a una población de 857 trabajadores y trabajadoras. Obteniendo como resultado el 50 % considera que hay comunicación satisfactoria; la retroalimentación (componente de la comunicación efectiva) se percibe en un 43 %; hay mujeres que perciben que su esfuerzo requiere reconocimiento. Se considera que la habilidad para la comunicación de quienes componen el Ministerio de Tecnologías de la Información está en un 36 % y el 20 % de la población percibe satisfacción con la existencia de rumores. Dos revistas se destacan como fuente de literatura académica sobre la comunicación organizacional.

2.2. Bases teóricas de las variables

2.2.1. Variable 01: comunicación organizacional

Definiciones

Citando a Robbins (2017) plantea que:

La comunicación organizacional es aquella en la que la propia institución, a partir de su cultura y normas, establecen para que sus empleados se identifiquen y mejoren con ella desde sus valores, objetivos y metas organizacionales; entendiéndose que no son más que impartir significados que establecen las

instituciones y forma parte de su cultura o de sus normas, es más que sólo impartir significado.

Según Ruíz (2016), indica que:

Al ser la comunicación un elemento de vital importancia en las relaciones humanas; las empresas necesitan mantenerse actualizadas, estar al tanto de las nuevas tendencias e innovar en productos y servicios, los cuales permitirán su permanencia altamente efectiva en el mundo de los negocios.

De acuerdo con Raffino (2020), manifiesta que:

La comunicación organizacional es el envío y recepción de información entre individuos interrelacionados o que forman parte de una organización con el fin de alcanzar los objetivos determinados, ya que contempla el establecimiento de las dinámicas de cooperación, coordinación y de avance conjunto hacia las metas.

Como Pacheco (2017), plantea que:

La comunicación organizacional es una importante herramienta de aporte laboral que permite la transmisión de información dentro de una organización para identificar sus requerimientos y logros. Permite el conocimiento de los recursos humanos y su desarrollo para una mejor productividad.

Según Cofide (2018), refiere que:

La comunicación organizacional efectiva es una herramienta esencial porque define la forma de actuar de los colaboradores en relación con la compañía. Bien aplicada fomenta la productividad, hace que los colaboradores estén motivados y con una relación laboral sólida en todos los niveles de la organización.

2.2.1.1. Funciones de la comunicación organizacional

Robbins (2017), plantea que:

La comunicación organizacional tiene 4 funciones principales dentro de un grupo u organización:

- Controlar: el comportamiento el comportamiento de los miembros. las organizaciones tienen jerarquías de autoridad y alineamientos formales que se exige que los colaboradores sigan.
- Motivación: porque aclara a los empleados lo que se hace y lo que no puede hacer para mejorar el desempeño, si este fuera insatisfecho.
- Expresión emocional: la comunicación tiene un lugar dentro del grupo es un mecanismo fundamental por el cual los miembros muestran sus frustraciones y sus sentimientos de satisfacción, por tanto, la comunicación proporciona un escape para la expresión emocional de sentimientos y para la satisfacción de necesidades sociales.
- Información: que los individuos y grupos necesitan para tomar decisiones por medio de la transmisión de datos para identificar y evaluar las alternativas de selección. (p. 352).

2.2.1.2. Procesos de la comunicación organizacional

Citando a Robbins (2017), indica que:

Antes de que la comunicación tenga lugar, se necesita un propósito expresado con un mensaje por transmitirse. Este pasa entre un emisor y un receptor. El mensaje está codificado (convertido a una forma simbólica) y se transmite por algún medio (canal) al receptor, quien traduce (decodifica) el mensaje enviado por el emisor. El resultado es la transferencia de significado de una persona a otra. (p. 353).

Esto quiere decir que una comunicación adecuada permitirá que el mensaje transmitido sea recepcionado de manera adecuada por todos los que componen o conforman la organización, lográndose así resultados adecuados en beneficio de los objetivos que la organización o institución se plantea.

Modalidades de la comunicación

De acuerdo con Robbins (2017), manifiesta que:

Hay tres métodos básicos. La gente en esencia se basa en la comunicación oral, escrita y no verbal.

- Comunicación oral. El medio principal de envío de mensajes es la comunicación oral. Discursos, análisis persona a persona y grupales, chismes o rumores informales, son formas populares de comunicación oral.
- Comunicación escrita. La comunicación escrita incluye memorandos, cartas y transmisiones por fax, correo electrónico, mensajería instantánea, periódicos organizacionales, noticias colocadas en tableros de boletines, o cualquier otro dispositivo que se transmita por medio de palabras o símbolos escritos. (p. 350 - 358).

Factores culturales

De acuerdo con Robbins (2017) manifiesta:

Es difícil lograr una comunicación eficaz aun en las mejores condiciones. Existen factores interculturales que con toda claridad crean el potencial para que haya problemas de comunicación. Además que se entienda y acepte bien, en una cultura puede ser obscuro o carecer de significado en otra. Por desgracia, únicamente 18 % de las compañías han documentado estrategias para comunicarse con los trabajadores de otras culturas y tan solo el 31% de ellas que los mensajes de corporativos se adapten para usarlos en otras culturas.

- Cultura de alto contexto. Aquellas donde la comunicación depende mucho de indicios sutiles y no verbales de la situación.
- Cultura de bajo contexto. Las que depende mucho de las palabras para dar significado a la comunicación.

Principales barreras de comunicación

Según Ruíz (2016), indica que:

Para que una comunicación organizacional sea efectiva, es necesario buscar retroalimentación de la información recibida, para eso, se debe establecer una vía en el que jefes y subordinados puedan tener una mayor cercanía para comunicarse entre sí, para que la comprensión de lo que se quiera transmitir fluya de manera adecuada.

Es muy común ver que dentro del proceso de comunicación empresarial, surjan obstáculos que interrumpen e impiden el correcto proceso de transmisión de datos laborales, personales y empresariales.

Las principales barreras de comunicación organizacional son: una mala selección de canales de comunicación, distorsión del contexto del mensaje, información expresada de forma deficiente, información con escucha limitada y la evaluación anticipada, exceso de información y desconfianza. (p. 88)

Comunicación interna

Según Ruíz. (2016), manifiesta:

La comunicación interna, es el conjunto de todas las actividades realizadas por una empresa para crear y mantener las relaciones entre sus miembros, a través del buen uso de los diferentes medios de comunicación existentes en la organización. La comunicación interna ayuda a:

- Que la empresa ofrezca un reconocimiento a quienes la conforman en un ambiente de cordialidad para que los estimule en las actividades laborales y se origine una mayor efectividad en los procesos.
- Poder conocer en gran medida a la organización y que sus miembros se familiaricen con ella.
- Aumentar el compromiso de sus colaboradores con la empresa
- Fomentar el intercambio de información en la organización

- Que los empleados entiendan la necesidad de los cambios en la empresa y a que reduzcan su resistencia los mismos.
- Que la gente sienta que tiene una participación activa en el negocio.
- Establecer mejores relaciones entre jefes, colegas y dependientes (p. 43).

2.2.1.3. Estrategias de la comunicación organizacional

Según Raffino (2017), señala que:

Algunas estrategias para mejorar la comunicación organizacional son:

- Auditar la comunicación: es necesario evaluar constantemente el desempeño comunicativo de la organización, realizar evaluaciones que conduzcan a tomar medidas de mejora. Esto puede hacerse mediante una contratación outsourcing o tercerizada, o bien puede dedicarse algún tiempo del departamento de comunicaciones.
- Reforzar la comunicación informal: así como existen canales regulares de comunicación también, como seres humanos, nos interrelacionamos en base a las cosas en común que podemos tener. Actividades lúdicas y trabajos en equipo en los que la gente pueda conocerse y aprender a comunicarse en persona, servirán de base para la comunicación de trabajo posterior.
- Limitar el tiempo perdido. Es necesario que las comunicaciones en las organizaciones sean eficaces y no se pierda tiempo en reuniones largas o comunicados extensos. Es importante propiciar dinámicas de comunicación más fluidas, más inmediatas y más acorde con los tiempos. Algunas empresas incluso, replican esquemas tecnológicos extraídos de facebook y otras redes sociales.
- Invertir en la proyección externa. La organización puede manejarse con esquemas internos de comunicaciones particulares, pero de cara al público o a sus clientes debe poder brindar información de manera expedita, puntual y responsable, por lo que es clave manejar un criterio unificado de comunicación externa.

2.2.1.4. Importancia de la comunicación organizacional

De acuerdo con Cebrián (2013), manifiesta que:

Una buena comunicación interna en el trabajo es vital, ya que así los empleados se encuentran informados, valorados y escuchados al poder brindar sus opiniones y sugerencias. Es así cómo se logra una mayor lealtad por parte de los colaboradores hacia la empresa, convirtiéndose así, en una acción clave para retener y fidelizar a los mejores talentos de cada organización y optimizar la productividad.

Es muy importante que los empleados estén enfocados en los objetivos de la empresa, es por eso, que la comunicación interna se convierte en una de las herramientas principales con las que cuenta la organización para lograr tener un equipo de trabajo informado, motivado y alineado. (p. 2).

2.2.1.5. Beneficios de la comunicación organizacional.

Según Pacheco (2017), indica que:

Los beneficios de manejar un plan de comunicación eficiente en la organización son:

- Permite un mejor manejo de los recursos disponibles.
- Favorece las relaciones entre las personas.
- Integra la comunicación informal y formal.
- Impulsa la identidad corporativa.
- Orienta a los empleados hacia el logro de los objetivos comunes, y brinda la oportunidad de potenciar a los recursos humanos.
- Facilita que los empleados se puedan expresar con mayor libertad y se pueda aprovechar la imaginación, inteligencia e iniciativa de las personas y permite lograr un clima laboral positivo. (p. 38 - 48).

Una mala comunicación será perjudicial para el trabajo debido a que produce retrasos, baja productividad, desmotivación, duplicidad de tareas e incertidumbre.

2.2.1.6. Barreras de la comunicación organizacional

Según Pacheco (2017), indica que:

Muchos administradores consideran como uno de sus mayores problemas a resolver las fallas e inconvenientes en la comunicación de la organización. Pero un administrador que realmente conoce a su empresa, como debe ser, se puede dar cuenta que muchos problemas de comunicación se originan como consecuencia de problemas más fuertes. (p. 165)

Las principales barreras en la comunicación, específicamente en el caso de las organizaciones, son la falta o ausencia de planeación, supuestos o hechos confusos, distorsión del contexto del mensaje y/o de la semántica. Información expresada deficientemente.

- Barreras de contexto internacional.
- Pérdida de información por retención limitada
- Pérdida de información por retención limitada.
- Información con escucha limitada y la evaluación anticipada de la misma.
- Comunicación de forma impersonal.
- Desconfianza o temores en la comunicación.
- Tiempo insuficiente ante los cambios.
- Exceso de información.

Comunicación organizacional efectiva

Según Cofide (2018), indica que:

Los seres humanos somos seres sociales y en todo el tiempo estamos interactuando con otras personas. Por eso, la capacidad de comunicarnos y expresarnos es muy importante. Generalmente un mal entendido por falta de una comunicación efectiva traerá como resultado un conflicto de tipo personal, profesional o laboral. Mejorar la habilidad de comunicación es imprescindible para obtener resultados óptimos en cualquier actividad que

desarrollemos. Aquí te decimos la importancia de una comunicación organizacional efectiva, y te mencionamos algunas medidas que hay que tomar en cuenta respecto a la comunicación en las empresas (p. 3).

Medidas para mejorar la comunicación

De acuerdo con Cofide (2018), menciona que:

Las metas y objetivos deben comunicarse con claridad. Es de vital importancia que quienes están encargados de transmitir la información de una organización, que sepan describir exactamente lo que se exige en un proyecto determinado para así garantizar que todo el personal conozca y entienda los objetivos del mismo.

Generar mensajes claros. Es fundamental que la comunicación organizacional sea sin rodeos y de forma cortés para que así el mensaje a transmitirse se comprenda con claridad sin causar confusión; por lo tanto, el mensaje debe ser claro ya accesible para quienes va dirigido.

Ser concreto. Transmitir ideas claras de temas complejos es un arte que se debe dominar, para así comunicar con claridad dejando de ser reiterativo; por ello, ser concreto, claro y conciso al momento de comunicar es muy relevante.

Dimensión 01: redes de comunicación

Según Robbins (2017), señala que:

En las bases de la comunicación humana, lo que se habla, lo que se escribe, lo que gestualizamos, es el mensaje, que es el producto físico real desde la codificación del emisor. El canal por el que va a transmitirse el mensaje es el medio que determina el emisor, el cual puede ser formal o informal.

Es decir que redes juegan un papel importante al facilitar la comunicación dentro de la red humana mundial. Actualmente en la era de información, las tecnologías dan soporte a la forma en que vivimos, aprendemos y trabajamos. Proporcionan la plataforma para los servicios que nos permiten conectarnos, en forma local y global, así como también con nuestro trabajo e intereses. Esta plataforma da soporte al uso de texto, gráficos, correos, video y conversación.

Indicadores

Flujo de información

A juicio de Robbins (2017), indica que:

En la mayoría de las organizaciones tradicionales es común que el flujo de información se produzca en un movimiento vertical descendente o ascendente. En esta situación, el gerente da las instrucciones a sus colaboradores produciéndose una información descendente. Sin embargo, también existen flujos que van en sentido horizontal, diagonal o externa; esta dirección depende del tamaño y la estructura del negocio.

Canales

Según Robbins (2017), indica que:

Los canales defieren en cuanto a la capacidad que hay para transmitir información durante un episodio de comunicación, es decir, que sirve para el intercambio de información entre un emisor y uno o varios receptores.

Redes

Según Robbins (2017), indica que:

Hoy en día las redes cobran cada vez mayor importancia dentro de la red comunicativa mundial permitiendo dar soporte a nuestro estilo de vida y proporcionándonos las plataformas que nos permiten estar interconectados a nivel local o global con todas las personas que deseemos.

Dimensión 02: redes formales

Según Robbins (2017), indica que:

Son los canales de comunicación establecidos por una organización, con la finalidad de transmitir mensajes relacionados con las actividades profesionales de sus miembros, tradicionalmente siguen la cadena de autoridad en las organizaciones. Las organizaciones tienen jerarquías de autoridad y lineamientos formales, que se exige que los empleados sigan (p. 351).

Es decir, la red formal tiene la finalidad de mantener informado a los miembros de las organizaciones cualquier tipo de cambios para mantener una coordinación en el ritmo del trabajo y no estar desorientados, al momento de desempeñar sus funciones debido a que puede afectar el clima laboral y el crecimiento de la organización.

Indicadores

Ascendente

Según Robbins (2017), indica que: su utilización es fundamental para poder captar las ideas y lograr mejoras en ciertos aspectos organizacionales de la empresa; así como mantiene informado a los responsables de la forma en que piensan sus colaboradores.

Descendente

Según Robbins (2017), indica que esta comunicación es la que fluye desde un nivel superior hasta uno inferior y es utilizado, por quienes dirigen o gerencia grupos o empresas para asignar metas, dar instrucciones, explicar políticas y procedimientos, señalar los problemas y brindar retroalimentación.

Lateral

Según Robbins (2017), indica que cuando la comunicación tiene lugar entre miembros del mismo grupo de trabajo, entre miembros de grupos de trabajo separados del mismo nivel o entre cualquier personal equivalente horizontalmente, se denomina comunicación lateral. (p. 348).

Dimensión 03: red informales

Según Robbins (2017), indica que:

Son vías de comunicación que se crean en forma espontánea, y surgen como respuesta a las decisiones individuales. El receptor es el objeto a quien se dirige el mensaje. No obstante, antes de que el mensaje se reciba, deben traducirse los símbolos en tal forma que los entienda el receptor. Este paso es la decodificación del mensaje. El ruido representa las barreras de comunicación, distorsionan la claridad del mensaje. El vínculo final en el

proceso de comunicación, es un lazo de retroalimentación. La retroalimentación es la comprobación del éxito que se ha logrado, al transferir los mensajes según se pretendía en un principio. Determina si se obtuvo la comprensión (p. 353).

Indicadores

Cadena en línea

Según Robbins (2017), indica que la información es transmitida hasta llegar a la última persona posible. Es decir que la información emitida llega a todos los que integran a la organización o institución.

Cadena casual

Según Robbins (2017), indica que la información se transmite sin orden y puede no llegar a todos, depende de los trabajadores de la importancia que le den a esa información.

Rumores

Según Robbins (2017), indica que:

Si bien los rumores y chismes, son fuentes informales no deja de tener importancia por la información que pueda transmitir; sin embargo, son solo indicios que un gerente puede recibir y procesar para conocer ciertos aspectos de sus subalternos y ayudar así a reducir sus ansiedades.

2.2.2. Variable 02: clima laboral

Definiciones

Según Jáuregui (2019), sostiene que:

El clima laboral es esencial es sumamente importante en toda organización, toda vez que sus características afectan la supervivencia y el comportamiento de los colaboradores. La exposición a los diversos climas que surgen dentro de las organizaciones influencia de manera significativa, en su motivación, desempeño y productividad.

Según Coll (2021), indica que:

El clima laboral tiene un gran impacto en la empresa, así como en sus empleados debido a que permitirá el desarrollo del trabajo de una manera satisfactoria, permitiendo un desarrollo óptimo del trabajo satisfaciendo a todas las partes involucradas. En otras palabras, el clima laboral es el medio en el que se desarrolla un trabajo.

Según Questionpro (2021), indica que:

El clima laboral es el ambiente en el que se desarrollan los empleados dentro de una empresa u oficina. La calidad de esta influye directamente con la satisfacción de los trabajadores, y con ello, mejora notablemente la productividad. Es decir, que fomenta la participación de los trabajadores, el compañerismo y la cultura organizacional, para asegurar el logro de los objetivos organizacionales.

Según Galante y Martins (2019), indica que:

El clima organizacional es vital en el desarrollo de las organizaciones y determina el éxito de una empresa, esto quiere decir que el clima organizacional es el fruto de la relación de la empresa con sus empleados en el día a día, las gestiones de las normas internas, la comunicación interna, la capacitación según necesidades, la retribución por desempeño, los beneficios, y todas las acciones y procesos que afecten el ambiente de trabajo, entre otras.

Según Chávez (2018), indica que:

El clima laboral puede ser positivo o negativo dentro de una organización debido a que los factores internos y externos afectan el desempeño de los integrantes de la empresa. Por lo tanto, las características del medio de trabajo, percibidas por los trabajadores influyen de manera directa o indirecta en su comportamiento y rendimiento laboral.

2.2.2.1. Perspectivas del clima laboral

Según Jáuregui (2019), manifestó que:

El clima parte de la percepción del trabajador sobre la organización en la cual trabaja a partir de las características que la identifican y distinguen de

las otras, y que van a influir en su comportamiento. Esta percepción es un proceso psicológico que interviene en el proceso organizacional. Precisando, la percepción de esta se asume como una representación interna de situaciones externas y está sujeta a las individualidades de cada uno.

Es decir que el clima laboral es el conjunto de aspectos sociales y psicológicos que son característicos de la organización en concreto, y esto influirá de manera positiva o negativa en su desempeño laboral, y con ello, la productividad de la empresa.

2.2.2.2. Impacto del clima laboral en la estrategia de negocio

Según Jáuregui (2019), manifestó que:

Es necesario que las empresas se empeñen en lograr un buen lugar de trabajo para así generar prestigio y reconocimiento en el mercado, lo cual generará que los talentos sean atraídos y retenidos. Un buen clima laboral afecta interna y externamente a la empresa, permitiendo un mayor compromiso por parte de los trabajadores motivándolos a la consecución de los objetivos y generando que la empresa logre una mejor y mayor reputación ante los demás. Es sabido que un buen clima o ambiente laboral, tiene un efecto positivo en el desempeño de sus empleados.

2.2.2.3. Apoyo y soporte del clima laboral

Según Jáuregui (2019), manifestó que:

Los trabajadores percibirán respaldo, soporte y estímulo profesional cuando el buen clima laboral es propiciado por sus superiores jerárquicos y de la misma empresa. El apoyo y soporte están relacionados con la participación dentro de la organización, la comunicación constante, y la percepción del reconocimiento de su desempeño.

Es decir, que se podrán obtener resultados óptimos si el personal es motivado y capacitado. Mejorando la productividad, por ende, genera utilidades para su mantenimiento, crecimiento, bienestar social y económico y satisfaciendo sus necesidades.

2.2.2.4. Características del clima laboral

Según Jáuregui (2019), indica que:

- Integra a la persona, los grupos y la organización.
- Hace referencia a la percepción de la realidad organizacional, como un proceso por el cual se da significado a su ambiente.
- El clima organizacional es definido por la integración de factores externos e internos como procesos, estructuras y procedimientos; y patrones de comportamiento, sentimientos y actitudes que se convierten en percepciones compartidas.
- Tiene cierta permanencia, decisiones que afectan en forma relevante la realidad pueden producir inestabilidad ante los cambios coyunturales.

2.2.2.5. La importancia del clima laboral en la empresa

Según Coll (2021) indica que:

Tener un buen clima laboral dentro de la organización es esencial. Ya que cuando hablamos de clima laboral, no existen ventajas y desventajas sobre promover un buen clima. En este sentido, el hecho de poseer un buen clima en la empresa únicamente tiene ventajas que repercuten, directa e indirectamente positivamente en la empresa y sus empleados. Por ello, entre las ventajas que ofrece el clima laboral y el porqué de su importancia podemos destacar las siguientes: facilita el trabajo en equipo. Incrementa la productividad, ahorra costes, favorece en el cumplimiento de los objetivos reduce el ausentismo laboral, facilita la toma de decisiones, mejora la relación entre jefes y empleados, refuerza la satisfacción laboral, facilita la motivación de los empleados, despierta la creatividad, facilita la comunicación en la empresa, mejora la salud en la empresa. (p. 40).

2.2.2.6. Factores que afectan el clima laboral

Según Coll (2021), indica que:

Entre los factores que perjudican al clima laboral y la capacidad de medir dicho clima, la principal dificultad se encuentra en que este clima depende mucho de las expectativas, intereses y percepción que tengan los trabajadores dentro la organización, dado que su percepción y sus expectativas son difíciles de medirse, señalando una serie de variables que ayudan a realizar una aproximación, sobre qué factores afectan a dicho entorno, ha dicho clima. Así, podemos destacar entre esos factores variables como las que mostramos a continuación las siguientes características:

- Del trabajo,
- Individuales del empleado.
- Del entorno de trabajo.

Así, dependiendo de dichas características, podemos medir el clima que posee la empresa en base a una serie de factores, que se encuentran integrados dentro de los anteriormente citados.

Entre estos podemos destacar los siguientes:

- Empleado.
- Jefe o supervisor.
- Equipo de trabajo.
- Espacio o la oficina.
- Estructura de la empresa.
- Políticas de personal y recursos humanos.
- Salario.
- La cultura de la empresa.
- Los factores físicos.

- Los factores externos. (p. 38).

2.2.2.7. Factores que influyen en clima laboral

Según Questiónpro. (2021) indica que:

Liderazgo flexible. Tener la capacidad de adaptarse a múltiples situaciones laborales, facilita un clima de trabajo positivo que guiará a la empresa al éxito, relaciones sanas. Para ello, debe haber un respeto y buena comunicación. Estos dos puntos repercuten en el ánimo general de la empresa y a su vez es percibido por los clientes.

Autonomía. El tener independencia en tareas habituales genera un buen clima laboral. Darle la certeza a tu fuerza laboral de que confías en su labor te hará lograr también la felicidad en el trabajo, igualdad. Cerciórate de que todos los miembros de la empresa sean tratados con criterios justos para evitar injusticias y envidias entre ellos.

Espacios de trabajo óptimos. Ofrece el espacio adecuado para que el empleado desarrolle su trabajo, desde un lugar limpio, con buena iluminación, buena distribución de espacios y que cuenten con las herramientas necesarias para realizar su labor.

Reconocimiento. En una empresa, el reconocimiento del trabajo bien hecho motiva a los empleados a crear un espíritu competitivo. Una gran manera de lograrlo es haciendo una encuesta para elegir al empleado del mes.

2.2.2.8. Calidad del clima laboral

Según Questiónpro (2021), indica que:

Lograr un buen clima laboral dentro de una organización es responsabilidad de los directivos, quienes deben gestionar de manera eficiente preparando un terreno adecuado para el desarrollo pleno de las labores. Es por ello, que el manejo y el comportamiento que los directivos tengan hacia sus trabajadores beneficiarán en el desarrollo positivo de este clima.

2.2.2.9. Liderazgo y el clima laboral

Según Galanes y Martins (2019), indican que:

La presencia de líderes que motiven, trabajen en equipo y que crean en la comunicación como eje principal de las relaciones, permitirá lograr un buen clima laboral y así alcanzar los objetivos de la empresa. Está demostrado por muchos expertos en management que un clima laboral negativo, repercute en los objetivos de la organización aumentando los conflictos, reduciendo la productividad y haciendo caer la imagen de la marca. Debido a la importancia del clima organizacional, toman especial protagonismo los mandos intermedios quienes serán los transmisores de la cultura de la empresa y los interlocutores entre los puestos intermedios y bajos de la misma.

2.2.2.10. Clima laboral y su impacto en la productividad

Según Galanes y Martins (2019), indican que:

La mejor manera de que las empresas destaquen frente a su competencia es reconociendo que el capital humano juega un rol importante desde su identificación, incorporación, capacitación y motivación. Por ello, el clima laboral es determinante en la gestión de las relaciones humanas dentro de una empresa encontrándose en las encuestas el medio indicado para tomar acciones positivas.

2.2.2.11. Objetivos para el estudio del clima laboral

Según Chávez G, (2020), indica que:

Entre los objetivos para el estudio del clima laboral se encuentran:

- Determinar, estudiar y evaluar el estado de la satisfacción laboral de los trabajadores para encontrar aspectos que puedan entorpecer la obtención de los resultados programados.
- Determinar fuentes de conflicto que igualmente 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 y tomando otras acciones.
- Corregir comportamientos de los jefes y personal dirigente en general. (p.128)

2.2.2.12. Técnicas (métodos) utilizadas para medir el clima laboral

Según Chávez G., (2020), indica que:

Para medir el clima organizacional existen distintos instrumentos, metodologías y encuestas; sin embargo, casi todos coinciden en medir las variables o propiedades en dos partes: una, el clima organizacional existente en la actualidad y otra, el clima organizacional deseado. La distancia entre ambas mediciones es muy útil para poder diagnosticar problemas organizacionales que debieran ser corregidos en su momento. Algunas de las variables relevantes a la hora de medir el clima laboral, y que han demostrado hacer una importante diferencia en los resultados de una organización, incluyen flexibilidad, responsabilidad, estándares, forma de recompensar, claridad y compromiso de equipo.

Dimensión 01: liderazgo

Según Jáuregui (2019), indica que:

Es la capacidad que tiene un líder para generar entusiasmo y disposición influyendo en el comportamiento mediante el trabajo en equipo y motivándolos a laborar con entusiasmo en el logro de los resultados planeados. Desarrollar un buen liderazgo es fundamental en la generación de un buen clima laboral.

Es decir que el liderazgo en las organizaciones es la habilidad que todas las personas pueden desarrollar, un buen líder evalúa las habilidades de cada uno de los colaboradores, para aprovecharlas y fomentar el crecimiento. por ende, el cumplimiento de los objetivos y metas dentro de la organización

Indicadores

Trabajo en equipo

Según Jáuregui (2019). Indica que implica la unión y coordinación de dos a más personas organizadas de una manera ya establecida y orientadas para el alcance de objetivos comunes y establecidos.

Motivación

Según Jáuregui (2019), indica que es el proceso que señala la persistencia, intensidad y dirección que realizan los trabajadores para alcanzar una meta.

Desempeño

Según Jáuregui (2019), indica que es el rendimiento que hacen los trabajadores al realizar funciones y tareas principales que el cargo exige.

Dimensión 02: recompensas

Según Jáuregui (2019), indica que:

La recompensa se refiere a la percepción de los trabajadores respecto al justo reconocimiento que perciben por parte de la organización, en función de sus propios méritos y resultados alcanzados. Las recompensas pueden ser de dos tipos: intrínsecas y extrínsecas. Las primeras provienen del mismo sentimiento de satisfacción de desarrollar bien su labor, y la segunda, es la que se encuentra fuera de la persona como: ingresos, promociones, respeto, otros. Por lo tanto, un clima orientado a las recompensas puede fortalecer los comportamientos deseados por la empresa.

Indicadores

Remuneración

Según Jáuregui (2019), indica que hace referencia a la percepción de equidad interna y externa que toda remuneración, compensación y/o beneficio recibe el trabajador de una organización por la labor desempeñada.

Compensaciones

Según Jáuregui (2019), indica que:

La compensación (sueldos, salarios, prestaciones y respeto por parte de su jefe) es la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor, es el elemento que permite, a la empresa, atraer y retener los recursos humanos que necesita.

Propios méritos

Según Jáuregui (2019), indica que es aquello que justifica un reconocimiento, logro o un fracaso del trabajador dentro de una organización.

Dimensión 03: estructuras y normas

Según Jáuregui (2019), indica que:

Se refiere a la percepción de los empleados sobre el nivel de formalización del diseño organizacional, reflejado en las funciones y la operatividad de las diversas unidades orgánicas y puestos, implica la percepción de los empleados de las normas, procedimientos, directivas y reglamentos a seguir para que su comportamiento se enmarque en los parámetros de la empresa, determinando una forma y estilo de trabajo para los empleados. (p.383).

Indicadores

Formalización

Según Jáuregui (2019), indica que hace referencia a que los puestos de trabajo estén en gran medida estandarizados, así como las reglas y procedimientos regulan el comportamiento de los trabajadores.

Centralización

Según Jáuregui (2019), indica que implica el manejo de las decisiones en los niveles jerárquicos superiores, la cual genera un entorno poco participativo que reduce la comunicación y el compromiso.

Integración

Según Jáuregui (2019), indica que mientras más integrados se encuentren las diversas subdivisiones de una organización habrán mayores probabilidades de mejores conocimientos, capacidad para la resolución de problemas, mayor capacidad de aprendizaje colectivo y mejor coordinación para intercambiar experiencias.

2.3. Definición de términos básicos

Comunicación. Transferencia y comprensión de un significado.

Liderazgo. Habilidad para influir en un grupo y dirigirlo hacia el logro de una visión o un conjunto de metas.

Motivación. Proceso que determina la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo de un individuo hacia el logro de una meta.

Normas. Estándares aceptables de comportamiento dentro de un grupo y que son compartidos por sus miembros.

Rumores: La información parte de un individuo y es quien se encargará de informar a todos los que lo rodean.

Trabajo en equipo. Grupo donde los esfuerzos individuales dan como resultado un desempeño que es mayor que la suma de las aportaciones de cada individuo.

Liderazgo. Es la habilidad de individuo de poder dirigir a un grupo hacia el logro a una visión o conjuntos de metas.

Canales de comunicación. Sirve para el intercambio de información entre un emisor y uno o varios receptores.

Cadena casual. La información que es transmitida sin ningún tipo de orden.

Barreras de comunicación. Son obstáculos que interfieren la transmisión del mensaje entre el emisor y el receptor.

Tecnología: Aplicación de ordenadores y equipo de comunicación que facilita para Almacenar, recuperar y transmitir datos.

Recursos. Es un conjunto de varios elementos para poder satisfacer una necesidad, resolver un problema o crear una organización.

Perfil. Son cualidades del ser humano lo cual califica para obtener un cargo o función en una empresa.

Gestión. Es todo aquello que conlleva seguir para resolver algún problema o iniciar un negocio.

Formalización. Normas y reglas que regulas el comportamiento del trabajador.

Remuneración. Pago monetario que recibe el colaborador por parte de la empresa por la realización de algún tipo trabajo.

Percepción. Acción, efecto e impresiones que percibe el trabajador en su centro laboral.

Correlacional. Estudio que tiene como propósito de medir el grado de relación entre dos o más variables.

Estructura. Parámetros de conductas regidas por niveles de autoridad, reglas y normas.

Desempeño. Sistema de evaluación del rendimiento del trabajador.

Clima laboral. Percepción del ambiente donde se labora.

Encuesta. Serie de preguntas que se realiza a las personas, para recopilar datos sobre un asunto determinado.

Retroalimentación. Permite evaluar los resultados de un sistema, mantiene la eficacia y la continua revisión de los elementos del proceso.

Conducta. Comportamiento de la persona desarrolla según al ambiente donde se encuentra.

Cultura. Se refiere a las costumbres, creencias, hábitos, conductas adquiridos por la persona mediante la familia y la sociedad.

III. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Hipótesis de la investigación

3.1.1. Hipótesis general

HG. La comunicación organizacional impacta en el clima laboral del policlínico Santa Cruz de EsSalud en Miraflores, Lima – 2021.

3.1.2. Hipótesis específicas

HE 1. Las redes de comunicación impactan en el clima laboral del policlínico Santa Cruz de EsSalud en Miraflores, Lima – 2021.

HE 2. Las redes formales impactan en el clima laboral del policlínico Santa Cruz de EsSalud en Miraflores, Lima – 2021.

HE 3. La red informal impacta en el clima laboral del policlínico Santa Cruz de EsSalud en Miraflores, Lima – 2021.

3.2. Variables de estudio

3.2.1. Definición conceptual

Variables 01: comunicación organizacional

Según Robbins, (2017), es aquella que establecen las instituciones y forma parte de su cultura o de sus normas. La comunicación es más que solo impartir significado. También debe entenderse que debido a ello, la comunicación entre los funcionarios de diferentes niveles, los jefes y los subordinados y los directivos con el resto de la organización, deberá ser fluida. Por tanto, la comunicación debe incluir la transferencia y la comprensión del significado. (P.351).

Variables 02: clima laboral

Según Jáuregui, (2019), indica que: los trabajadores se encuentran expuestos a los diversos climas que surgen dentro de las organizaciones, los cuales influenciarán, principalmente, en su motivación, desempeño y

productividad. Cuando el clima organizacional es percibido como confortable, ejerce influencia positiva en el trabajador, pues se sentirá valorado, apreciado y respetado. (p. 313).

3.2.2. Definición de operacionalización

Según Hernández, et al (2014), una definición operacional es el conjunto de procedimientos que describen las actividades que un observador debe realizar para recibir y percibir las impresiones sensoriales (sonido, impresiones visuales o táctiles, etc.) que indica la existencia de un concepto teórico en mayor o menor grado (p.67).

Operacionalizar una variable es para definir la forma en que se medirá y observará cada una de las particularidades del estudio propuesto y el sentido de este es fundamentalmente práctico, de no sólo identificar sus dimensiones y las variables, sino definir las con la mayor precisión posible.

Variables 01: comunicación organizacional

La variable comunicación organizacional de naturaleza cuantitativa está conformada por 3 dimensiones: redes de comunicación, redes formales y las redes informales, las cuales conforman el instrumento llamado cuestionario.

Variables 02: clima laboral

La variable clima laboral la cual se encuentra conformado por 3 dimensiones: liderazgo, recompensas, estructura y normas, las cuales son los atributos del cuestionario llamado cuestionario.

3.3. Tipo y nivel de la investigación

3.3.1. Tipo de investigación

Aplicada.

Hernández, et. (2014) indica:

Es de tipo aplicada, porque pretende incrementar los conocimientos en lo referente de ambas variables, aportando soluciones a los dilemas que se presentan en la problemática del estudio.

Es decir, que la investigación que se llevó a cabo este estudio fue aplicada, se encuentra íntimamente ligada a la pura. Su principal objetivo fue incrementar el conocimiento científico, basado en teorías y leyes de ambas variables.

3.3.2. Nivel de investigación

Descriptivo

Según Cortez & Iglesias, (2004), Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de las personas, grupos comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir y recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos de las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan estas (p. 92).

La investigación que se ha llevado a cabo este estudio fue de tipo descriptivo porque se analizaron cómo es y cómo se manifiesta la percepción en la comunicación organizacional y el clima laboral.

Correlacional

Citando a Hernández (2014) indica:

La investigación correlacional es un tipo de estudio que tiene como propósito estimar la relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables (en un contexto particular). Los estudios cuantitativos correlacionales miden el grado de relación entre dos o más variables (cuantifican relaciones): Es decir, miden cada variable presuntamente relacionada y después también miden y analizan la correlación; tales correlaciones se expresan en las hipótesis sometidas a prueba (p. 93)

Es correlacional porque se evaluó la relación que existe entre las dos variables de estudio con el fin de conocer el nivel comportamiento entre ellos.

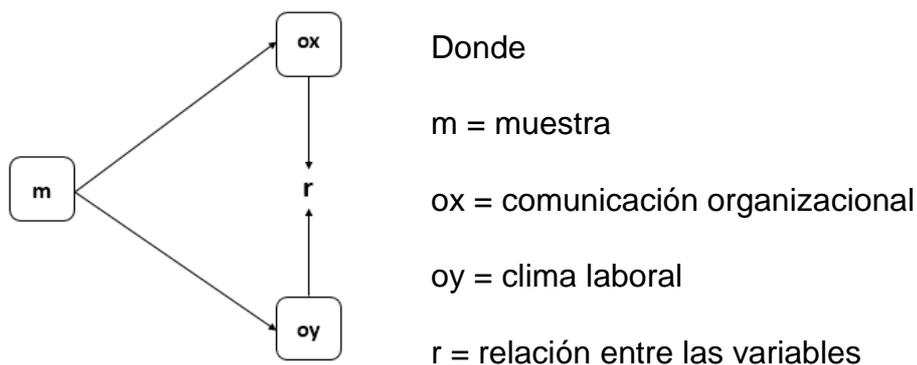


Tabla 1.
Valores de la prueba de correlación de rho Spearman

Valores	Lectura
De -0,90 a -1	Correlación muy fuerte
De -0.71 a -0.90	Correlación fuerte
De -0.41 a -0.70	Correlación moderada
De -0.21 a -0.40	Correlación baja
De 0 a -0.20	Correlación prácticamente nula
De 0 a 0.20	Correlación prácticamente nula
De +0.21 a 0.40	Correlación baja
De +0.41 a 0.70	Correlación moderada
De +0.71 a 0.90	Correlación fuerte
De +0.91 a 1	Correlación muy fuerte

Fuente: Tomado de Bisquerra, R. (2004). Metodología de la investigación Educativa. Madrid: Muralla.

3.3.3. Método de investigación

De acuerdo con Sautu et al (2005) menciona que:

Está conformada por procedimientos o métodos para la construcción de la evidencia empírica. Esta se apoya en los paradigmas, y su función en la Investigación es discutir los fundamentos epistemológicos del conocimiento.

Específicamente reflexiona acerca del papel de los valores, la idea de causalidad, el papel de la teoría y su vinculación con la evidencia empírica, el reporte de la realidad, los factores relacionados con la validez del estudio, el uso y el papel de la deducción y la inducción, cuestiones referidas a la verificación y falsificación, y los contenidos y alcances de la explicación e interpretación. En las ciencias sociales existen dos tipos de metodologías: cualitativas y cuantitativas, cada una con diferentes supuestos teóricos y procedimientos para obtener la evidencia empírica. (p. 37)

Se utilizó método hipotético ya que se realizaron pruebas en base a las hipótesis planteadas, y así determinar la correlación entre las variables de estudio.

3.4. Diseño de la investigación

3.4.1. Diseño no experimental

Hernández (2010) menciona:

Define a los diseños no experimentales como “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de las variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos”. No experimental, porque de acuerdo con este tipo de investigación no cuenta con un grupo experimental, no existe una variable dependiente a la cual se va manipular.

El diseño de este estudio investigado, fue no experimental, porque no se manipuló ninguna de las variables que se ejecutó, con el cuestionario se han recopilado datos e información de los trabajadores del policlínico Santa cruz. EsSalud, Miraflores 2021. Por lo tanto, fue transversal porque se realizó en un tiempo determinado.

3.4.2. Enfoque de la investigación

Cabezas, et al (2018) plantean al enfoque cuantitativo, se utilizó la recolección de datos para probar la hipótesis, ya que todo se ha expresado con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías. (p. 19).

Se llevó a cabo este tipo de enfoque, ya que los datos que fueron obtenidos fueron trasladados a números y fue posible su medición.

3.4.3. Corte transversal

Cabezas, et al (2018) explican que este tipo de investigación recolecta los datos en un momento determinado, y por una sola vez. Su propósito fue describir las variables y estudiar su incidencia e interrelación en un momento dado. Esta investigación fue como una “radiografía” en un momento dado del problema que se estuvo desarrollando y puede ser: descriptiva o de correlación, según como esté planteado el problema. (p. 79).

Se llevó a cabo este tipo de investigación ya que la recolección de datos se realizó en un tiempo determinado.

3.5. Población y muestra de estudio

3.5.1. Población

Hernández (2018) indica que:

Es el conjunto de datos donde se utiliza procedimientos para desarrollar el estudio detallado de un conglomerado de personas. Se le denomina población y que este íntimamente relacionado con la investigación, define a la población como el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones. (p. 199).

Por lo que la población es aquella que cumple con las características que se desea investigar. La población que se ha considerado en esta investigación son los 38 trabajadores que laboran en el área de asistencial del policlínico Santa Cruz, EsSalud Miraflores- Lima.

3.5.2. Muestra censal

Ramírez (1997), indica que:

La muestra censal es aquella donde la población es menor a 50 personas pues se selecciona el 100% de la población al considerarla un número manejable de sujetos.

La muestra fue de 38 trabajadores por lo que la investigación fue censal debido a que es un grupo menor a 50. El cual es representado por toda la población para ser estudiada, ya que se tiene un aspecto en común y son parte de una misma organización.

3.5.3. Muestreo

Según Hernández, et al (2014), indica que

El muestreo se categoriza mediante dos ramas, siendo una de ellas no probabilísticas que se escogen por conveniencias y probabilísticas se eligen al azar. Ya que los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser elegidos, ya que se define en la obtención de las características. Esto se obtiene definiendo las características de la población, el tamaño de la muestra y a través de una selección aleatoria y/o mecánica de la unidad de análisis (p. 131).

Es decir, que para nuestra investigación no se utilizó el muestreo ya que la muestra fue censal, porque es menor a 50 y se utilizó a toda la población.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnica de recolección de datos

Técnica: la encuesta

Cabezas et al (2018) citando a Abascal nos indican:

La encuesta se define como una técnica primaria de obtención de información sobre la base de conjunto u objetivo, coherente y articulado de preguntas, que garantiza que la información proporcionada por una muestra puede ser analizada mediante métodos cuantitativos y los resultados sean extrapolables con determinados errores y confianzas a una población.

Es decir, que fue la técnica que se utilizó para poder obtener la información que hemos necesitado para una investigación y poder recolectar datos estadísticos con los que hemos podido interpretar la opinión de los que fueron encuestados.

3.6.2. Instrumento de recolección de datos

Instrumento: cuestionario

Cabezas, et al (2018) consideran que:

Está formado por un conjunto de interrogantes que deben tener sentido e indicación coherente, estructuradas, secuenciales y organizadas de acuerdo con la planificación de la investigación con el fin de que las respuestas sean precisas. (p. 123).

Para este tipo de investigación, se utilizó el cuestionario para realizar las preguntas en función a los objetivos de la investigación, y con ello, tener una mejor tabulación y procesamiento de datos respecto a las variables de estudio. En esta ocasión se utilizó la escala de Likert, la cual cuenta con 5 niveles de respuestas, para la medición del instrumento.

Escala de Likert

Según Hernández, et al (2014), indican que:

Consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se pide la reacción de los sujetos a los que se les administra. Es decir, se presenta cada afirmación y se pide al sujeto que externalice su reacción al elegir uno de los cinco puntos de la escala. Cada punto tiene un valor numérico. Así, el sujeto obtiene una puntuación respecto a la afirmación, y al final, se obtiene su puntuación total sumando las puntuaciones obtenidas en relación con todas las afirmaciones. Las afirmaciones califican al objeto de actitud que se está midiendo y deben expresar sólo una relación lógica, además es muy recomendable que no excedan de —aproximadamente— 20 palabras. (p. 158).

Es decir, que nos permite calificar las respuestas de los encuestados y poder cuestionar a una persona sobre su nivel de acuerdo o desacuerdo con una declaración. A diferencia de una simple pregunta de “sí” / “no.

Tabla 2.*Calificación y evaluación del cuestionario de comunicación organizacional*

Alternativas	Puntuación	Afirmación
N	1	Nunca
CN	2	Casi nunca
A	3	A veces
CS	4	Casi siempre
S	5	Siempre

Fuente: elaboración Propia

1). Validez del instrumento

Según Robles y Rojas citando a Escobar y Cuervo (2015), mencionan que la validación de juicio de expertos es un veredicto presentado por personas que cuentan con conocimiento sobre el tema, los cuales son reconocidos por otros como expertos calificados en este; de tal manera que pueden brindar información, evidencia, juicios y valoraciones.

La validez del instrumento se efectuó mediante el juicio de dos expertos en el tema estudio como se muestra en el cuadro.

Tabla 3.*Validación de juicio de expertos*

Experto	Validador	Nivel de aplicación
Mg. Falconi Atoche, Jhon Hayrol	Temático	Aplicable
Mg. Michel Jaime, Méndez Escobar	Metodólogo	Aplicable

Fuente: Elaboración propia.

2) Confiabilidad del instrumento

Hernández (2018), plantea que la confiabilidad del instrumento hace referencia al grado en el que, al momento de aplicar el instrumento al individuo, el resultado que produzca sea el mismo.

Para poder concluir con la confiabilidad del cuestionario, se utilizó el programa estadístico SPSS versión 25, de esa manera se pudo medir la fiabilidad mediante el alfa de Cronbach, donde se midió el grado de consistencia de cada una de las preguntas y las respuestas de los encuestados.

Mediante los valores presentados se pudo determinar si el instrumento que fue utilizado para la recolección de datos, es confiable o no.

3) Análisis de fiabilidad

Tabla 4.
Escala de interpretación de la confiabilidad

Interpretación	Escala		
Alta confiabilidad	0.9	a	1
Fuerte confiabilidad	0.76	a	0.89
Moderada confiabilidad	0.5	a	0.75
Baja confiabilidad	0.01	a	0.49
No es confiable	-1	a	0

Fuente: Pino (1982). Estadística. Lima: INIDE

3.7. Métodos de análisis de datos

Hernández (2010), el rho Spearman, es un coeficiente de correlación, es una medida de asociación de dos variables expresadas en escala de tipo ordinal, de modo que entre los objetos puede establecerse un orden jerárquico de la variable 1 (comunicación organizacional) y la variable 2 (clima laboral). Para la obtención de los datos necesarios, se inició en primera instancia a realizar el cuestionario en la entidad investigada, luego de ello, los datos obtenidos fueron registrados en una hoja de Excel para facilitar la aplicación del programa estadístico SPSS, luego proceder con su tabulación, y de esa manera, crear una base de datos con todos los resultados.

En la información que se obtuvo, se procesó en el paquete estadístico, para el análisis descriptivo, que consiste en describir el comportamiento de las variables, en tablas y figuras para presentar distribución de los datos, se usó la estadística descriptiva.

3.8. Aspectos éticos

Durante el desarrollo de la presente investigación se tuvieron presentes las siguientes consideraciones éticas: se han cumplido con los criterios establecidos por el diseño de investigación cuantitativa de la Universidad Telesup, el cual sugiere a través de su formato el camino a seguir en el proceso de investigación. Asimismo, se ha cumplido con respetar la autoría de la información bibliográfica, por ello, se hace referencia de los autores con sus respectivos datos de editorial y la parte ética que este conlleva. Así mismo, se ha solicitado el apoyo directo a los trabajadores del policlínico Santa Cruz, EsSalud para tomar parte de esta investigación; seguidamente se les comprometió para ser parte de la presente investigación, durante la aplicación de la ficha de cuestionario de encuesta.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

Tabla 5.
Niveles de la variable comunicación organizacional
Comunicación organizacional

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	8	21,1
	Medio	17	44,7
	Alto	13	34,2
	Total	38	100,0

Fuente: Cuestionario propio



Figura 1. Comunicación organizacional

En la tabla 5 y figura 1 se observa, que, de los 38 trabajadores, 17 de ellos representan el 44,74% que manifiesta percibir niveles regulares referentes a la comunicación organizacional, en contraste con 8 trabajadores que representan el 21,05% que indica percibir bajos niveles en temas de comunicación organizacional del policlínico Santa Cruz de EsSalud en Miraflores, Lima - 2021.

Tabla 6.

Niveles de la variable de clima laboral

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	18	47,4
	Medio	14	36,8
	Alto	6	15,8
	Total	38	100,0

Fuente: Cuestionario propio

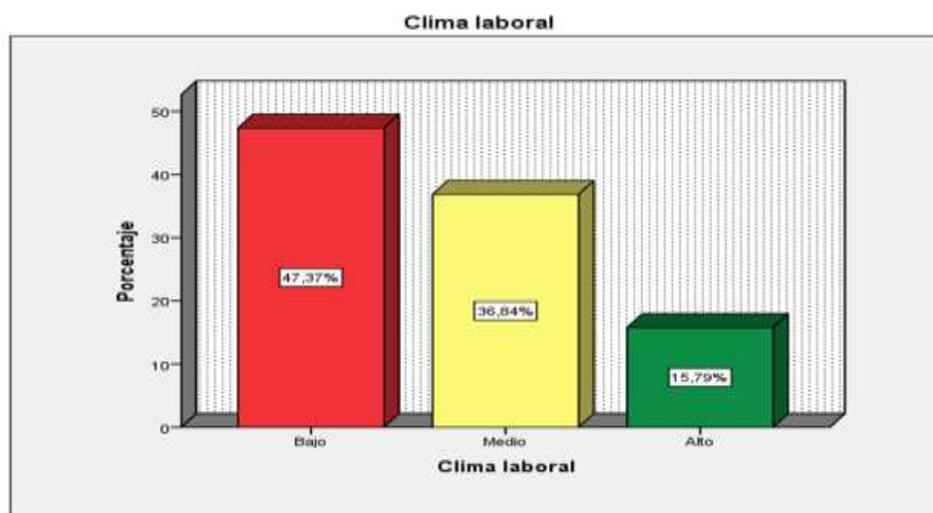


Figura 2. Niveles de clima laboral

En la tabla 6 y figura 2 se observa, que, de los 38 trabajadores, 18 de ellos representan el 47,37% que manifiesta percibir niveles bajos referentes al clima laboral, en contraste con 6 trabajadores que representan el 15,79% que indica percibir alto niveles en temas de clima laboral del policlínico Santa Cruz de EsSalud en Miraflores, Lima - 2021.

Tabla 7.
Niveles de redes de comunicación

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	10	26,3
	Medio	13	34,2
	Alto	15	39,5
	Total	38	100,0

Fuente: Cuestionario propio

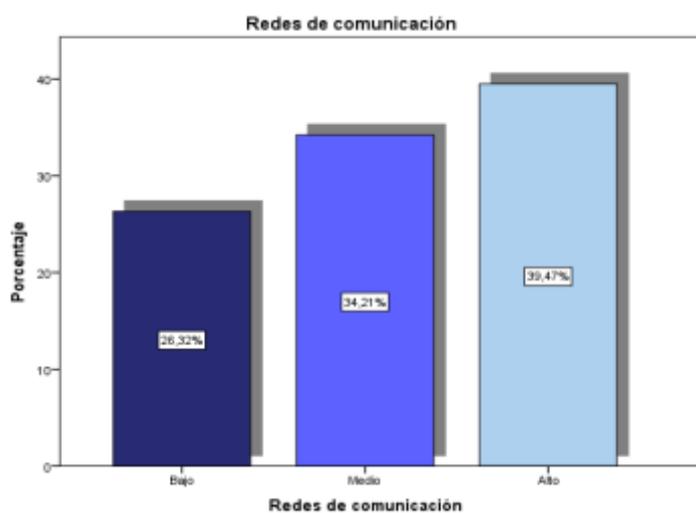


Figura 3. Niveles de red de comunicación

En la tabla 7 y figura 3 se observa, que, de los 38 trabajadores, 15 de ellos representan el 39,47% que manifiesta percibir niveles altos referentes a redes de comunicación, en contraste con 10 trabajadores que representan el 26,32% que indica percibir bajos niveles en temas de redes de comunicación del policlínico Santa Cruz de EsSalud en Miraflores, Lima - 2021.

Tabla 8.
Niveles de redes formales

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	17	44,7
	Medio	11	28,9
	Alto	10	26,3
	Total	38	100,0

Fuente: Cuestionario propio

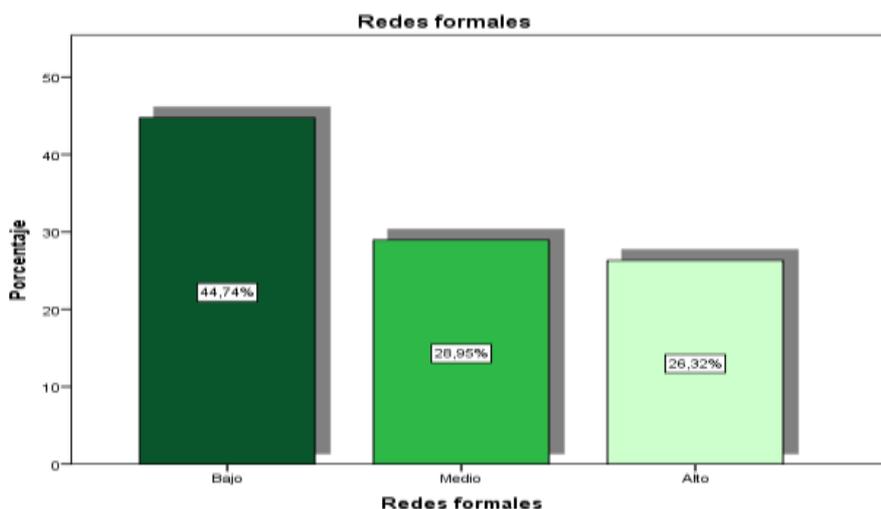


Figura 4. Niveles de redes formales

En la tabla 8 y figura 4 se observa, que de los 38 trabajadores, 17 de ellos representan el 44,74% que manifiesta percibir niveles bajo referentes a redes formales, en contraste con 10 trabajadores que representan el 26,32% que indica percibir altos niveles en temas de redes formales del policlínico Santa Cruz de Essalud en Miraflores, Lima - 2021.

Tabla 9.
Niveles de red informal

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	5	13,2
	Medio	15	39,5
	Alto	18	47,4
	Total	38	100,0

Fuente: Cuestionario propio

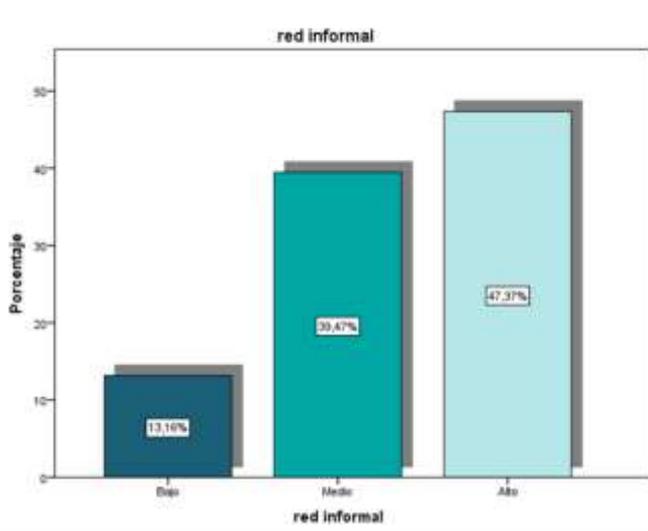


Figura 5. Niveles de red informal

En la tabla 9 y figura 5 se observa, que, de los 38 trabajadores, 18 de ellos representan el 47,37% que manifiesta percibir niveles altos referentes a red informal, en contraste con 5 trabajadores que representan el 13,16% que indica percibir bajos niveles en temas de red informal del policlínico Santa Cruz. EsSalud, distrito Miraflores – Lima, 2021.

4.2. Prueba de hipótesis.

4.2.1. Prueba de hipótesis general.

H0: La comunicación organizacional no impacta en el clima laboral del policlínico Santa Cruz, EsSalud, distrito Miraflores, Lima - 2021.

H1: La comunicación organizacional impacta en el clima laboral del policlínico Santa Cruz, EsSalud, distrito Miraflores, Lima - 2021.

Tabla 10.

Nivel de correlación y significancia de comunicación organizacional y clima laboral.

			var1	var2
Rho de	var1	Coeficiente de correlación	1,000	,899**
Spearman		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	38	38
	var2	Coeficiente de correlación	,899**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	38	38

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

La tabla 10, se observa la relación entre las variables determinada por el rho de Spearman $p= 0.899$, lo cual significa, que la comunicación organizacional se correlaciona de manera fuerte con el clima laboral, siendo el sig bilateral $p= 0.000$ la cual es menor a 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna la cual indica que la comunicación organizacional impacta de manera directa con el clima laboral del policlínico Santa Cruz. Essalud, distrito Miraflores, Lima - 2021.

4.2.2. Prueba de hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

H0: Las redes de comunicación no impactan en el clima laboral del policlínico Santa Cruz, EsSalud, distrito Miraflores, Lima - 2021.

H1: Las redes de comunicación impactan en el clima laboral del policlínico Santa Cruz, EsSalud, distrito Miraflores, Lima - 2021.

Tabla 11.

Nivel de correlación y significancia de redes de comunicación y clima laboral.

			dim1v1	var2
Rho de Spearman	dim1v1	Coeficiente de correlación	1,000	,770**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	38	38
	var2	Coeficiente de correlación	,770**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	38	38

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

En la tabla 11, se observa la relación entre las variables determinada por el rho de Spearman $p= 0.770$, lo cual significa, que las redes de comunicación se correlacionan de manera fuerte con el clima laboral, siendo el sig bilateral $p= 0.000$ el cual es menor a 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna la cual indica que la comunicación organizacional impacta de manera directa con el clima laboral del policlínico Santa Cruz, Essalud, distrito Miraflores, Lima - 2021.

Hipótesis específica 2

H0: Las redes formales no impactan en el clima laboral del policlínico Santa Cruz, EsSalud, distrito Miraflores, Lima - 2021.

H1: Las redes formales impactan en el clima laboral del policlínico Santa Cruz, EsSalud, distrito Miraflores, Lima - 2021.

Tabla 12.

Nivel de correlación y significancia de redes formales y clima laboral.

			dim2v1	var2
Rho de	dim2v1	Coeficiente de correlación	1,000	,813**
Spearman		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	38	38
	var2	Coeficiente de correlación	,813**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	38	38

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

En la tabla 12, se observa la relación entre las variables determinada por el rho de Spearman $p= 0.813$, lo cual significa, que las redes formales se correlacionan de manera fuerte con el clima laboral, siendo el sig bilateral $p= 0.000$ la cual es menor a 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, la cual indica que Las redes formales impacta de manera directa con el clima laboral del policlínico Santa Cruz, EsSalud, distrito Miraflores, Lima - 2021.

Hipótesis específica 3

H0: Las redes informales no impactan en el clima laboral del policlínico Santa Cruz, EsSalud, distrito Miraflores, Lima - 2021.

H1 Las redes informales impactan en el clima laboral del policlínico Santa Cruz, EsSalud, distrito Miraflores, Lima - 2021.

Tabla 13.

Nivel de correlación y significancia de red informal y clima laboral.

			dim3v1	var2
Rho de Spearman	dim3v1	Coefficiente de correlación	1,000	,791**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	38	38
	var2	Coefficiente de correlación	,791**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	38	38

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

En la tabla 13, se observa la relación entre las variables determinada por el rho de Spearman $p= 0.791$, lo cual significa, que las redes informales se correlacionan de manera fuerte con el clima laboral, siendo el sig bilateral $p= 0.000$ lo cual es menor a 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna la cual indica que Las redes informales impactan de manera directa con el clima laboral del policlínico Santa Cruz, EsSalud, distrito Miraflores, Lima - 2021.

V. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en esta investigación de acuerdo con la solución de la estadística con la prueba de alfa de Cronbach, para comprobar que de las 32 preguntas, que se aplicaron a los 38 trabajadores del policlínico Santa Cruz, distrito Miraflores, Lima – 2021, se argumenta como producto una conexión superior entre las variables comunicación organizacional y clima laboral, obteniendo cada variable de 0.895 y 0.948, la cual ayuda como referencia, para hacer los estudios correspondientes y sostener los propósitos de la tesis.

Con la ayuda de los estudios estadísticos se realiza una tabla general donde se compara la correlación con las dimensiones, que refutan la hipótesis nula y reconocen las hipótesis alternas del estudio realizado donde la variable comunicación organizacional con sus 3 dimensiones: redes de comunicación, redes formales, red informal, y la segunda variable clima laboral con sus dimensiones: liderazgo, recompensa, estructuras y normas, los cuales fueron un análisis en conclusión de los 38 trabajadores del policlínico Santa Cruz, EsSalud, distrito de Miraflores, Lima – 2021 en lo cual el estudio nos permite comprobar la relación de las variables.

Citando a Robbins (2017), manifiesta:

La comunicación organizacional es aquella donde propia institución, a partir de sus normas y cultura, establecen para que sus trabajadores se identifiquen y mejoren con ella desde sus valores, objetivos y metas organizacionales. La comunicación organizacional crea una retroalimentación, porque les aclara a los individuos lo que deben hacer, tan bien lo que están haciendo y como podrán mejorar su rendimiento. (p. 345).

Considerando lo que manifiesta el autor principal el cual fue la base y mis antecedentes referenciales realizados para comprobar mi estudio, afirmo la importancia de la comunicación dentro de la organización debido a que un grupo de trabajo se desempeña mejor cuando tiene claro sus funciones, responsabilidades y tareas que deben realizar en su puesto y en cada una las áreas, así como la forma en que la empresa distribuye las cargas laborales. Eso

conlleve alcanzar los objetivos y ser competitivas con relación a las demás organizaciones.

Según Coll (2021), sostiene:

El clima laboral tiene un gran impacto en la empresa, así como en sus empleados debido a que permitirá el desarrollo del trabajo de manera satisfactoria permitiendo un desarrollo óptimo del trabajo satisfaciendo a todas las partes involucradas en otras palabras, el clima laboral es el medio en que se desarrolla un trabajo. (p. 35).

El estudio realizado confirma la importancia del clima laboral en las organizaciones ya que influye en el compromiso y satisfacción de los trabajadores, que a su vez está ligado con los resultados de la empresa. Esto lo diferencia del resto de las organizaciones. Para ello, se debe obtener una buena gestión del clima laboral como principal objetivo, la convicción de mejorar como organización y conocer las oportunidades y fortalezas de mejora en la relación con la gestión de personas. Y así no exista la pérdida del personal.

VI. CONCLUSIONES

Primera. Objetivo general, se incluye que sí existe un nivel de correlación significativamente fuerte ($r=0.899$) siendo una correlación positiva el cual nos indica que La comunicación organizacional impacta de manera directa en el clima laboral del policlínico Santa Cruz, EsSalud, distrito Miraflores, Lima – 2021, con un nivel de significancia de 0.01 menor a 0.05. Quiere decir que, si se aplica una buena comunicación en la organización, se mantendrá un buen clima laboral, y con ello, un buen desempeño de sus trabajadores.

Segunda. Objetivo específico 1 se concluye que, sí existe un nivel de correlación de manera significativamente fuerte ($r=0.770$) siendo una correlación positiva entre las redes de comunicación y el clima laboral del policlínico Santa Cruz. EsSalud, distrito Miraflores, Lima – 2021, con un nivel de significancia de 0.01 y $p=0.000$ menor a 0.05. Quiere decir que, si se hace el buen uso de las redes de comunicación, los trabajadores se mantendrán bien informados al momento de realizar sus actividades, y con ello, un clima laboral positivo.

Tercera. Objetivo específico 2 se concluye que sí existe un nivel de correlación significativa fuerte ($r=0.813$) siendo una correlación positiva entre redes formales y el clima laboral del policlínico Santa Cruz, EsSalud, distrito Miraflores, Lima – 2021, con un nivel de significancia de 0.01 y $p=0.000$ menor a 0.05. Lo cual indica que el buen uso de las redes formales favorece el clima laboral.

Cuarta. Objetivo específico 3 se incluye que existe un nivel de correlación significativa moderada ($r=0.791$) siendo una correlación positiva entre la red informal y el clima laboral del policlínico Santa Cruz, EsSalud, distrito Miraflores, Lima – 2021, con un nivel de significancia de 0.01 y $p=0.000$ menor a 0.05. Quiere decir, que no se recomienda el uso de la red informal, dado que esto puede causar un mal clima laboral dentro de las organizaciones.

VII. RECOMENDACIONES

Primera. Se recomienda establecer un plan de comunicación interna y externa, el cual debe ser estructurado de tal forma que aborde las necesidades de la organización y de sus trabajadores. Alcanzando los objetivos del policlínico Santa Cruz, EsSalud. Permitiendo disminuir los errores que se puedan incurrir en sus funciones y ser eficientes en el desempeño de sus roles comprometidos con los objetivos de la organización.

Segunda. Se les recomienda capacitar al personal para obtener un buen manejo de las redes de comunicación, con la finalidad de transmitir mensajes relacionados con las actividades profesionales de sus miembros, logrando así un buen clima laboral. Logrando los objetivos que se requieren alcanzar con la ayuda de ellos y cumplir las metas de la empresa.

Tercera. Se recomienda utilizar las redes formales para convocar reuniones antes de realizar cambios dentro de la organización con la finalidad de informar a los miembros las cuales serán los motivos y cambios que se darán en cada área, así mismo, actualizar la data con los correos de los 38 trabajadores del policlínico Santa Cruz, EsSalud, para mantener una coordinación en el ritmo del trabajo y no estar desorientados al momento de desempeñar sus funciones debido a que puede afectar el clima laboral y el crecimiento de la organización.

Cuarta. Se recomienda utilizar menos la red informal, ya que esto puede distorsionar la claridad del mensaje, provocando obstáculos que impiden el correcto proceso de trasmisión de datos laborales, personales u organizacionales, provocando un mal clima laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Barreno, j. (2020). *La comunicación y su incidencia en el clima laboral del sector bancario de la provincia de Tungurahua* Ecuador (tesis postgrado) Universidad Técnica de Ambato Ecuador.
- Bizquera, R. (2004). *Metodología de la investigación Educativa*. Madrid: Muralla
- Cabezas, E (2018) *introducción a la metodología científica* (1ra Ed) Comisión Editorial de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.
- Camino, G. (2019). Estrategia para la mejora de la comunicación organizacional en una empresa de producción de Tungurahua. (Tesis de pregrado). Pontifica Universidad Católica del Ecuador, 6 Ambato, Ecuador.
- Castillo, K. (2018). La Comunicación organizacional y satisfacción laboral en la empresa sour comunicaciones S.A.C. Lima (tesis postgrado) Universidad Autónoma del Perú. Lima Chávez, G. (2018) Importancia del clima de trabajo en las organizaciones. Obtenido de Google Books: <https://www.emprendices.co/la-importancia-del-clima-de-trabajo-en-las-organizaciones/>
- Cofide (2018) *concepto y definiciones de una comunicación organizacional*. Obtenido en cofide: <https://www.cofide.mx/blog/importancia-de-una-comunicacion-organizacional-efectiva>
- Coll, F. (2021). *Definición de clima laboral*. Obtenido en Google Books: <https://economipedia.com/definiciones/clima-laboral.html>
- Cortez, M. Y Iglesias, M. (2004) *generalidades sobre metodología de investigación* (1ra Ed) Colección Material Didáctico. Ciudad del Carmen, Campeche, México
- Estrada, E. y Milla, J. (2019). La comunicación efectiva y equipos eficaces en la Gerencia de Desarrollo Social de los Programas Sociales de San Juan de Lurigancho, Lima (tesis pregrado) Universidad Cesar Vallejo Pregrado. Lima.

- Hernández, A., Ramos, M. (2018) *Metodología de la investigación científica*. Editorial Área de Innovación y Desarrollo, S.L.
- Hernández, R., Fernández, C., Del Pilar, M. (2006). *Metodología de la investigación*. (5, Ed.) México DF: McGraw Hill.
- Hernández, R., Y Mendoza, P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México DF: McGraw Hill.
- Hernández, S., Fernández, C. y Bautista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A
- Jácome, L. Y Jácome, C. (2017). *Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral: caso Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón de Pujilí Latacunga (tesis pregrado) Universidad U Técnica De Cotopaxi – Ecuador*
- Jáuregui, K., & Louffat, E. (2019). *Cultura y clima organizacional* (1ra Ed.) Perú: Pearson
- Jiménez. (2017). *La Comunicación Organizacional Satisfactoria en el Ministerio De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones De Colombia 2017*. Pregrado. Universidad del Rosario Colombia.
- Osorio, A (2017) *importancia de gestionar un óptimo clima laboral en las empresas*. Obtenido en periódico el comercio: <https://gestion.pe/economia/management-empleo/importante-gestionar-optimo-clima-laboral-empresas-221046-noticia/>
- Pacheco, J. (2017). *Importancia de la comunicación organizacional*. Obtenido en gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com/importancia-la-comunicacion-organizacional/>
- Questiónpro. (2021). *Clima laboral*. Obtenido en Google Books: <https://www.questionpro.com/es/clima-laboral.html>
- Raffino, E. (2020). *Comunicación organizacional*. Obtenido en concepto definición: <https://concepto.de/comunicacion-organizacional/>

- Ramírez, G. Y Zuta, S. (2019). La Comunicación interna y su relación con el compromiso organizacional de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Bellavista, Tarapoto (tesis pregrado). Universidad Cesar Vallejo Pregrado. Tarapoto
- Robbins, E. (2017). *Comportamiento organizacional* (17ma Ed.) México: Pearson.
- Robles Garrote, P. y Rojas, M. D. C. (2015). *La validación por juicio de expertos dos investigaciones cualitativas en Lingüística aplicada*. Revista Nebrija de Lingüística Aplicada.
- Rojas, G. (2019). *La comunicación organizacional y el desempeño laboral de la empresa Teleatento del Perú S.A.C, plataforma comercial de movistar, Ate*.
- Ruiz, H. (2016) *La importancia de la comunicación organizacional de las empresas*. Obtenido en Google Books: <https://ruizhealytimes.com/sin-categoria/la-importancia-de-la-comunicacion-organizacional-en-las-empresas/>
- Sautu, Ruth 2000 “*Los Métodos Cuantitativos y Cualitativos en la Investigación Educativa*” en Boletín de la Academia Nacional de Educación (Buenos Aires: Academia Nacional de Educación) N° 42.
- Tamayo, N y Romero, C. (2018). El clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la Superintendencia de Mercado de Valores, Miraflores enero - agosto 2018. (Tesis pregrado) Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle Alma Máter del Magisterio Nacional. Lima.
- Tapia, M. Y Tapia, j. (2020). La comunicación Organizacional Corporativa en la Cooperativa de ahorro y Crédito Educadores Primario del Cotopaxis Cacec LTDA Latacunga (tesis pregrado) “Universidad técnica de Cotopaxi – Ecuador.
- Terán, J. (2020) con la tesis realizada “Clima laboral y calidad de atención en salud en el centro de salud tipo a IESS. Cotacachi” Ecuador (tesis postgrado) Universidad Técnica del Norte- Ecuador.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA								
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Metodología.	
Comunicación organizacional y Su Impacto en el clima laboral del Policlínico Santa Cruz. EsSalud. Distrito Miraflores, Lima – 2021	¿Cómo la comunicación organizacional impacta en el clima laboral del policlínico santa cruz de EsSalud en Miraflores, Lima – 2021?	Determinar cómo la comunicación organizacional impacta en el clima laboral del policlínico santa cruz de EsSalud en Miraflores, Lima – 2021.	La comunicación organizacional impacta en el clima laboral del policlínico santa cruz de EsSalud en Miraflores, Lima – 2021.	Comunicación Organizacional	Redes de comunicación	Flujo de información	P1- P2	Diseño – Descriptivo – correlacional Investigación Aplicada, descriptiva y cuantitativa y correlacional Diseño No experimental de corte transversal Población Muestra censada 36 trabajadores Técnica encuesta Instrumento Cuestionario validado por juicio de expertos <u>Análisis de datos</u> Programa SPSS v.24
						Canales	P3 -P4	
						redes	P5-P6	
					Redes formales	Ascendente	P7-p8	
						Descendente	P9-p10	
						Lateral	P11-12	
					Red informal	Cadena de línea	P13-14	
						Cadena casual	P15-16	
						Rumores	P17-18	
	Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicos	Clima Laboral	Liderazgo	Trabajo en equipo	P19-20	
	¿Cómo las redes de comunicación impactan en el clima laboral del policlínico santa cruz de EsSalud en Miraflores, Lima – 2021?	Determinar cómo las redes de comunicación impacta en el clima laboral del policlínico santa cruz de EsSalud en Miraflores, Lima – 2021.	Las redes de comunicación impactan en el clima laboral del policlínico santa cruz de EsSalud. En Miraflores, Lima – 2021.			Motivación	P21-22	
						Desempeño	P23-24	
	¿Cómo las redes formales impactan en el clima laboral del policlínico santa cruz de EsSalud en Miraflores, Lima – 2021?	Determinar Cómo las redes formales impacta en el clima laboral del policlínico santa cruz de EsSalud en Miraflores, Lima – 2021.	Las redes formales impactan en el clima laboral del policlínico santa cruz de EsSalud en Miraflores, Lima – 2021.		Recompensa	Remuneración y salario	P25-26	
						Compensaciones y beneficio	P27-28	
						Propios méritos	P29-30	
	¿Cómo la red informal impacta en el clima laboral del policlínico santa cruz de EsSalud en Miraflores, Lima – 2021?	Determinar Cómo la red informal impacta en el clima laboral del policlínico santa cruz de EsSalud en Miraflores, Lima – 2021.	La red informal impacta en el clima laboral del policlínico santa cruz de EsSalud en Miraflores, Lima – 2021.		Estructuras y normas	Formalización	P31-32	
Centralización						P33-34		
Compromiso				P35-36				

Anexo 2. Matriz de operacionalización

Operacionalización de variable comunicación organizacional

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala Ordinal
Comunicación organizacional	<p>Según Robbins (2017), es aquella que establecen las instituciones y forma parte de su cultura o de sus normas. La comunicación es más que sólo impartir significado. También debe entenderse Debido a ello, la comunicación entre los funcionarios de diferentes niveles, los jefes y los subordinados y los directivos con el resto de la organización, deberá ser fluida. Por tanto, la comunicación debe incluir la transferencia y la comprensión del significado.</p> <p>P351</p>	<p>La variable 01 “comunicación organizacional” de naturaleza “cualitativa o cuantitativa” está conformada por las dimensiones “redes de comunicación”, “Redes formales” y la “Redes informales”, las cuales conforman el instrumento llamado cuestionario.</p>	<p>1. Redes de comunicación</p> <p>2. Redes formales</p> <p>3. Redes informales</p>	<p>- Flujo de información</p> <p>-Canales</p> <p>-Redes</p> <p>-ascendente</p> <p>- descendente</p> <p>- lateral</p> <p>- cadena de línea</p> <p>- cadena casual</p> <p>- rumores</p>	<p>1=Nunca</p> <p>2=Casi Nunca</p> <p>3=A veces</p> <p>4=Casi siempre</p> <p>5=Siempre</p>

Operacionalización de variable clima laboral

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala Ordinal
Clima laboral	Según Jáuregui (2019), indica que: Los trabajadores se encuentran expuestos a los diversos climas que surgen dentro de las organizaciones, los cuales influenciarán, principalmente, en su motivación, desempeño y productividad. Cuando el clima organizacional es percibido como confortable ejerce influencia positiva en el trabajador, pues se sentirá valorado, apreciado y respetado. (p. 313)	El desarrollo del clima laboral el cual se encuentra conformado por las dimensiones de liderazgo, recompensas y remuneraciones y estructura y normas las cuales son los atributos del cuestionario llamado cuestionario.	1. Liderazgo 2. Recompensas y remuneraciones 3. estructuras y normas	- trabajo en equipo - motivación - desempeño - Remuneración - Compensaciones - Propios méritos - formalización - centralización - integración	1=Nunca 2=Casi Nunca 3=A veces 4=Casi siempre 5=Siempre

Anexo 3. Instrumento

INSTRUCCIONES: La encuesta obtiene información respecto a la “Comunicación organizacional y su impacto en el clima laboral del policlínico Santa Cruz de EsSalud. Miraflores” A continuación, se observará una serie de preguntas sobre las que debe afirmar marcando con X según corresponda.

Lee con atención; responde la pregunta con la verdad.

OPCIONES DE RESPUESTA:

- Nunca. = 1
- Casi nunca. = 2
- A veces. = 3
- Casi siempre. = 4
- Siempre. = 5

Variables 01. Comunicación organizacional

Dimensión 01. Redes de comunicación						
Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
Indicador 01. Flujo de información						
1.	¿Existe comunicación directa con su jefe inmediato?					
Indicador 02. Canales						
2.	¿Tengo conocimiento sobre el uso de herramientas tecnológicas que permitan la comunicación fluida?					
Indicador 03. Redes						
3.	¿La comunicación por medios digitales (redes sociales Y/o correos) es eficaz para transmitir información?					
4.	¿Sus compañeros prefieren la información publicada en el mural en lugar de los medios digitales?					
Dimensión 02. Redes formales						
Indicador 01: Accedente						
5.	¿Existen oportunidades para dar a conocer mis ideas y compartir las mejores prácticas dentro de mi área de trabajo?					
6.	¿Se les permite opinar sobre los procesos de comunicación?					
Indicador 02: descendente						
7.	¿Para tomar decisiones importantes se ha tomado en cuenta mi opinión, ideas y sugerencias?					

8.	¿Existe comunicación doble vía dentro de la empresa (jefe-colaborador, colaborador-jefe)?						
Indicador 03: lateral							
9.	¿Consideran que en el policlínico se fomenta la unión y el compañerismo?						
Dimensión 03. Redes informales							
Indicador 01: cadena de línea							
10.	¿Consideran que la información emitida por su superior tiene llegada a todos los miembros del policlínico?						
11.	¿Sino les quedo claro la información facilitada por su superior vuelve a preguntar?						
Indicador 02: cadena casual							
12.	¿Considera que Tiene claro lo que quiere expresar?						
13.	¿Considera que su jefe utiliza un lenguaje adecuado al dirigirse a cada uno de ustedes?						
Indicador 03: rumores							
14.	¿La información que recibió la primera vez sobre su área de trabajo es a través de rumores?						
15.	¿Considera que los rumores influyen de manera relevante en las decisiones de los trabajadores?						

Variables 02. Clima laboral

Dimensión 01. LIDERAZGO						
Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
Indicador 01. Trabajo en equipo						
16.	¿Se consulta a los compañeros cuando existen dudas con lo encomendado?					
17.	¿Considera que trabaja de manera enfocada y eficiente con su grupo de trabajo?					
Indicador 02: motivación						
18.	¿Cree que donde labora se le brinda oportunidades de nuevos conocimientos?					
19.	¿Siente que esforzándose laboralmente tiene la posibilidad de progresar en su centro de trabajo?					
Indicador 03: desempeño						
20.	¿Se realiza reconocimiento en público a los trabajadores destacados?					
21.	¿Las capacitaciones que nos brindan en el policlínico son importantes para el desempeño?					
Dimensión 02. RECOMPENSA						
Indicador 01. Remuneración y salario						
22.	¿Considera que su salario es justo por su trabajo?					
23.	¿La remuneración es atractiva con respecto con las otras empresas?					
Indicador 02. Compensaciones y beneficio						
24.	¿Estoy satisfecho con las oportunidades que me ofrece el policlínico a nivel laboral?					
25.	¿Los beneficios que me dan en mi centro laboral son mejores que los que me ofrecieron por otras empresas en las que he trabajado?					
Indicador 03: propios méritos						
26.	¿Tengo oportunidad de crecimiento dentro del policlínico donde labora?					
Dimensión 03. ESTRUCTURA Y NORMAS						
Indicador 01. Formalización						
27.	¿Existen normas y procedimientos como guías de trabajo?					
28.	¿El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos?					
Indicador 02. Centralización						
29.	¿Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía?					
30.	¿Se conocen los avances en las otras áreas del policlínico?					
Indicador 03. Integración						
31.	¿El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se puedan presentar en la empresa?					
32.	¿Existe colaboración entre el personal de diversas áreas?					

Anexo 4. Validación del instrumento

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE V1 LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE 1: Comunicación organizacional							
	DIMENSIÓN 1: Redes de comunicación	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Existe comunicación directa con su jefe inmediato?	✓		✓		✓		
2	¿Tengo conocimiento sobre el uso de herramientas tecnológicas que permitan la comunicación fluida?	✓		✓		✓		
3	¿La comunicación por medios digitales (redes sociales Y/o correos) es eficaz para transmitir información?	✓		✓		✓		
4	¿Sus compañeros prefieren la información publicada en el mural en lugar de los medios digitales?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Redes formales	Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿Existen oportunidades para dar a conocer mis ideas y compartir las mejores prácticas dentro de mi área de trabajo?	✓		✓		✓		
6	¿Se les permite opinar sobre los procesos de comunicación?	✓		✓		✓		
7	¿Para tomar decisiones importantes se ha tomado en cuenta mi opinión, ideas y sugerencias?	✓		✓		✓		
8	¿Existe comunicación doble vía dentro de la empresa (jefe-colaborador, colaborador-jefe)?	✓		✓		✓		
9	¿Consideran que en el policlínico se fomenta la unión y el compañerismo?	✓		✓		✓		
	DIMENSION 3: Red informal	Si	No	si	no	si		
10	¿Consideran que la información emitida por su superior tiene llegada a todos los miembros del policlínico?	✓		✓		✓		
11	¿Sino les quedo claro la información facilitada por su superior vuelve a preguntar?	✓		✓		✓		

12	¿Considera que Tiene claro lo que quiere expresar?	✓		✓		✓		
13	¿Considera que su jefe utiliza un lenguaje adecuado al dirigirse a cada uno de ustedes?	✓		✓		✓		
14	¿La información que recibió la primera vez sobre su área de trabajo es a través de rumores?	✓		✓		✓		
15	¿Considera que los rumores influyen de manera relevante en las decisiones de los trabajadores?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Mendez Escobar Michel Jaime

DNI: 10797162

Especialidad del validador: MBA- ADMINISTRADOR

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

2Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto Informante

17 de junio del 2021

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE V2 CLIMA LABORAL.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE 2: Clima laboral							
	DIMENSIÓN 1: Liderazgo	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Se consulta a los compañeros cuando existen dudas con lo encomendado?	✓		✓		✓		
2	¿Considera que trabaja de manera enfocada y eficiente con su grupo de trabajo?	✓		✓		✓		
3	¿Cree que donde labora se le brinda oportunidades de nuevos conocimientos?	✓		✓		✓		
4	¿Siente que esforzándose laboralmente tiene la posibilidad de progresar en su centro de trabajo?	✓		✓		✓		
5	¿Se realiza reconocimiento en público a los trabajadores destacados?	✓		✓		✓		
6	¿Las capacitaciones que nos brindan en el policlínico son importantes para el desempeño?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Recompensa	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Considera que su salario es justo por su trabajo?	✓		✓		✓		
8	¿La remuneración es atractiva con respecto con las otras empresas?	✓		✓		✓		
9	¿Estoy satisfecho con las oportunidades que me ofrece el policlínico a nivel laboral?	✓		✓		✓		
10	¿Los beneficios que me dan en mi centro laboral son mejores que los que me ofrecieron por otras empresas en las que he trabajado?	✓		✓		✓		
11	¿Tengo oportunidad de crecimiento dentro del policlínico donde labora?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Estructura y normas	Si	No	Si	No	Si	No	

12	¿Existen normas y procedimientos como guías de trabajo?	✓		✓		✓	
13	¿El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos?	✓		✓		✓	
14	¿Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía?	✓		✓		✓	
15	¿Se conocen los avances en las otras áreas del policlínico?	✓		✓		✓	
16	¿El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se puedan presentar en la empresa?	✓		✓		✓	
17	¿Considera usted que la escuela realiza cambios de horarios sin consultar a los clientes?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Mendez Escobar Michel Jaime

DNI: 10797162

Especialidad del validador: MBA- ADMINISTRADOR

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

2Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto Informante

17 de junio del 2021

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE V1 LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE 1: Comunicación organizacional							
	DIMENSIÓN 1: Redes de comunicación	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Existe comunicación directa con su jefe inmediato?	✓		✓		✓		
2	¿Tengo conocimiento sobre el uso de herramientas tecnológicas que permitan la comunicación fluida?	✓		✓		✓		
3	¿La comunicación por medios digitales (redes sociales Y/o correos) es eficaz para transmitir información?	✓		✓		✓		
4	¿Sus compañeros prefieren la información publicada en el mural en lugar de los medios digitales?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Redes formales	Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿Existen oportunidades para dar a conocer mis ideas y compartir las mejores prácticas dentro de mi área de trabajo?	✓		✓		✓		
6	¿Se les permite opinar sobre los procesos de comunicación?	✓		✓		✓		
7	¿Para tomar decisiones importantes se ha tomado en cuenta mi opinión, ideas y sugerencias?	✓		✓		✓		
8	¿Existe comunicación doble vía dentro de la empresa (jefe-colaborador, colaborador-jefe)?	✓		✓		✓		
9	¿Consideran que en el policlínico se fomenta la unión y el compañerismo?	✓		✓		✓		
	DIMENSION 3: Red informal	Si	No	si	no	si		
10	¿Consideran que la información emitida por su superior tiene llegada a todos los miembros del policlínico?	✓		✓		✓		
11	¿Sino les quedo claro la información facilitada por su superior vuelve a preguntar?	✓		✓		✓		
12	¿Considera que Tiene claro lo que quiere expresar?	✓		✓		✓		

13	¿Considera que su jefe utiliza un lenguaje adecuado al dirigirse a cada uno de ustedes?	✓		✓		✓	
14	¿La información que recibió la primera vez sobre su área de trabajo es a través de rumores?	✓		✓		✓	
15	¿Considera que los rumores influyen de manera relevante en las decisiones de los trabajadores?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Falconi Atoche Jhon Hayrol

DNI: 43460177

Especialidad del validador: MAESTRO EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

2Revelancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto Informante.

17 de junio del 2021

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE V2 CLIMA LABORAL.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE 2: Clima laboral							
	DIMENSIÓN 1: Liderazgo	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Se consulta a los compañeros cuando existen dudas con lo encomendado?	✓		✓		✓		
2	¿Considera que trabaja de manera enfocada y eficiente con su grupo de trabajo?	✓		✓		✓		
3	¿Cree que donde labora se le brinda oportunidades de nuevos conocimientos?	✓		✓		✓		
4	¿Siente que esforzándose laboralmente tiene la posibilidad de progresar en su centro de trabajo?	✓		✓		✓		
5	¿Se realiza reconocimiento en público a los trabajadores destacados?	✓		✓		✓		
6	¿Las capacitaciones que nos brindan en el policlínico son importantes para el desempeño?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Recompensa	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Considera que su salario es justo por su trabajo?	✓		✓		✓		
8	¿La remuneración es atractiva con respecto con las otras empresas?	✓		✓		✓		
9	¿Estoy satisfecho con las oportunidades que me ofrece el policlínico a nivel laboral?	✓		✓		✓		
10	¿Los beneficios que me dan en mi centro laboral son mejores que los que me ofrecieron por otras empresas en las que he trabajado?	✓		✓		✓		
11	¿Tengo oportunidad de crecimiento dentro del policlínico donde labora?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Estructura y normas	Si	No	Si	No	Si	No	

12	¿Existen normas y procedimientos como guías de trabajo?	✓		✓		✓	
13	¿El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos?	✓		✓		✓	
14	¿Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía?	✓		✓		✓	
15	¿Se conocen los avances en las otras áreas del policlínico?	✓		✓		✓	
16	¿El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se puedan presentar en la empresa?	✓		✓		✓	
17	¿Considera usted que la escuela realiza cambios de horarios sin consultar a los clientes?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Falconi Atoche Jhon Hayrol

DNI: 43460177

Especialidad del validador: MAESTRO EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

2Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Firma del Experto Informante.

17 de junio del 2021

Anexo 5. Matriz de Datos

Matriz de Datos de la Variable Comunicacion Organizacional

Items	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	x12	x13	x14	x15
Trabajador 01	3	3	5	3	3	2	2	2	2	3	4	3	2	2	3
Trabajador 02	5	5	5	2	2	3	3	3	3	2	4	4	2	4	4
Trabajador 03	3	5	3	3	3	2	3	3	3	2	2	4	3	1	4
Trabajador 04	4	5	5	2	3	5	5	5	5	5	5	5	3	1	3
Trabajador 05	4	4	4	3	3	3	2	3	3	2	3	4	3	2	2
Trabajador 06	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1
Trabajador 07	2	2	1	4	1	2	1	1	3	3	1	2	1	4	3
Trabajador 08	3	3	4	4	2	2	2	2	3	3	3	5	3	2	4
Trabajador 09	2	3	5	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3
Trabajador 10	4	4	4	3	1	2	3	1	1	1	3	5	5	1	5
Trabajador 11	4	4	5	2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	1	2
Trabajador 12	5	5	4	2	3	2	3	5	3	3	5	5	5	1	3
Trabajador 13	3	1	3	2	3	3	2	3	3	4	3	5	3	3	3
Trabajador 14	5	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3
Trabajador 15	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	4	2
Trabajador 16	5	4	4	2	3	4	4	5	4	3	4	5	5	2	3
Trabajador 17	3	3	5	2	3	2	3	3	2	3	3	5	2	4	3
Trabajador 18	2	3	3	3	2	1	2	2	3	3	3	4	3	3	4
Trabajador 19	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2
Trabajador 20	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
Trabajador 21	5	4	3	1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	1	3
Trabajador 22	3	5	4	2	3	2	2	2	3	5	3	5	3	4	4
Trabajador 23	1	2	3	1	2	3	2	3	2	3	1	3	3	3	2
Trabajador 24	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2
Trabajador 25	4	3	4	1	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3
Trabajador 26	3	1	2	3	2	1	2	2	3	2	3	1	1	2	3
Trabajador 27	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	4
Trabajador 28	5	5	5	4	4	5	2	5	4	4	4	5	5	1	1
Trabajador 29	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
Trabajador 30	5	4	3	3	3	4	3	4	4	4	5	4	4	1	3
Trabajador 31	3	3	2	1	1	2	1	2	1	3	3	3	2	3	3
Trabajador 32	1	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2
Trabajador 33	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2
Trabajador 34	5	5	3	2	4	4	4	5	3	3	3	3	4	2	4
Trabajador 35	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	5	5	1	1
Trabajador 36	5	5	5	2	4	5	5	4	5	5	5	5	4	2	2
Trabajador 37	3	3	2	3	2	3	3	2	2	1	2	3	2	3	3
Trabajador 38	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4

Base de Datos de la Variable Clima Laboral

Items	y1	y2	y3	y4	y5	y6	y7	y8	y9	y10	y11	y12	y13	y14	y15	y16	y17
Trabajador 01	4	5	2	3	2	5	3	3	3	2	3	4	4	2	2	2	3
Trabajador 02	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3
Trabajador 03	2	2	3	3	1	1	1	1	3	2	1	1	3	3	2	2	3
Trabajador 04	5	5	5	5	3	5	3	3	5	3	3	5	5	3	5	5	5
Trabajador 05	4	4	2	2	2	4	4	4	3	4	3	4	3	1	2	3	2
Trabajador 06	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Trabajador 07	4	4	2	2	1	1	4	4	4	3	1	2	3	2	1	1	3
Trabajador 08	2	4	3	3	1	4	1	1	3	1	2	4	4	3	3	4	3
Trabajador 09	3	3	2	3	2	5	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2
Trabajador 10	5	5	3	2	1	1	2	4	1	3	1	1	5	1	1	1	3
Trabajador 11	5	5	5	5	1	5	1	1	4	3	5	4	5	5	4	4	5
Trabajador 12	3	5	3	3	1	3	4	4	3	3	3	4	4	3	2	2	3
Trabajador 13	5	5	2	1	1	3	2	3	1	3	1	3	3	3	3	3	2
Trabajador 14	4	3	3	3	2	2	2	4	3	4	2	4	3	2	2	2	3
Trabajador 15	3	4	3	3	1	3	3	2	2	4	2	2	2	2	2	1	2
Trabajador 16	3	4	3	3	2	5	4	4	3	3	3	4	4	3	3	2	3
Trabajador 17	2	5	2	5	2	5	1	1	2	2	2	2	3	3	3	2	2
Trabajador 18	4	3	2	3	2	4	3	4	2	2	1	4	3	2	2	2	3
Trabajador 19	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2
Trabajador 20	4	4	5	5	3	1	3	4	3	1	4	3	4	3	5	4	4
Trabajador 21	3	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5
Trabajador 22	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	5	5	3	4	3	3
Trabajador 23	2	3	1	2	3	2	3	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2
Trabajador 24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
Trabajador 25	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3
Trabajador 26	1	2	2	1	3	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	3	1
Trabajador 27	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2
Trabajador 28	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4
Trabajador 29	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3
Trabajador 30	4	4	1	2	1	3	3	1	2	1	3	3	4	2	4	4	4
Trabajador 31	2	3	1	1	3	3	1	3	3	3	3	2	1	2	1	2	1
Trabajador 32	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	1	2	2	3
Trabajador 33	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2
Trabajador 34	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
Trabajador 35	3	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4
Trabajador 36	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4
Trabajador 37	2	3	3	3	2	3	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1
Trabajador 38	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3

Anexo 6: Propuesta de valor

La propuesta de mejora se ha elaborado de acuerdo a los resultados de diagnóstico de Comunicación organizacional a través de sus dimensiones: Redes de comunicación, Redes formales, Red informal. El propósito de la propuesta es convertirse en un instrumento de gestión autogestionaria para los trabajadores del Policlínico Santa Cruz, que fortalezca el desarrollo organizacional de cada una de las áreas. Una Comunicación organizacional favorable permitirá un compromiso estable de los trabajadores, así también contribuirá con el incremento de la productividad, competitividad, innovación y mejora en la calidad de servicio.

Es necesario establecer la política de “Puertas abiertas” por parte del gerente, mediante esta práctica mejorarían las relaciones de trabajo, ya que los colaboradores tendrían acceso a sus superiores comunicándose así en forma más amena, fluida, informal y desestructurada, permitiendo resolver dudas y conflictos, lo cual se vería reflejado en el desempeño de los trabajadores.

Organizar reuniones una vez por semana, o como mínimo 1 vez al mes, donde puedan establecer un dialogo con los trabajadores y exponer sus ideas de forma clara y sincera lo que dejará en claro el interés de los jefes por mantener una buena comunicación con sus colaboradores. Animarlos para que aporten ideas para mejorar los procesos en sus labores y darles valor a todos sus aportes.

Establecer un sistema de reconocimientos y recompensas para los colaboradores, estimulando su desempeño laboral y satisfacción laboral, para un mejor rendimiento y aporte a la empresa. Los resultados o beneficios se reflejan en la actitud de los colaboradores y en su comportamiento, así como en una mejora en su rendimiento laboral.