

**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**



**TESIS**

**LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LOS COLABORADORES  
ADMINISTRATIVOS DEL HOSPITAL DE CHANCAY, 2022**

**Presentado por:**

Bach. Velarde Romero, Jesús Miguel

Bach. Trinidad Salguero, Jhon Anderson

**Asesor:**

M(a). Nila Juana Limachi Queso

**Para optar el Título Profesional de Licenciado en Ciencias de la Comunicación**

**Huacho – Perú**

**2023**

# LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LOS COLABORADORES ADMINISTRATIVOS DEL HOSPITAL DE CHANCAY, 2022

## INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

19%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

12%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://repositorio.unjfsc.edu.pe">repositorio.unjfsc.edu.pe</a> Fuente de Internet	6%
2	<a href="https://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	2%
3	<a href="https://repositorio.uncp.edu.pe">repositorio.uncp.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
4	<a href="https://repositorio.uta.edu.ec">repositorio.uta.edu.ec</a> Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion Trabajo del estudiante	1%
6	<a href="https://docplayer.es">docplayer.es</a> Fuente de Internet	1%
7	<a href="https://repositorio.unprg.edu.pe">repositorio.unprg.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
8	<a href="https://repositorio.pucesa.edu.ec">repositorio.pucesa.edu.ec</a> Fuente de Internet	1%

**LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LOS COLABORADORES  
ADMINISTRATIVOS DEL HOSPITAL DE CHANCAY, 2022**

**LINEA DE INVESTIGACION: MEDIOS Y COMUNICACIÓN  
SOCIAL**

**TESIS DE PREGRADO**

**ASESOR: M(a) Nila Juana Limachi Qqueso**

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZCARRIÓN  
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA  
COMUNICACIÓN  
HUACHO**

**2023**

---

M(a) Nila Juana Limachi Qqueso

**ASESOR**

---

Dr. Henry Willian Marcelo Castillo

**PRESIDENTE**

---

M(a) Juana María Anselmo Arrunategui

**SECRETARIO**

---

M(o) Hemerson Rostay Paredes Jimenez

**VOCAL**



## DEDICATORIA

Este estudio de investigación va dirigido a nuestros padres, profesores y asesores, que gracias a su confianza y apoyo incondicional podemos llevar a cabo este objetivo que tanto anhelábamos.

Jesús y Jhon



## AGRADECIMIENTO

A nuestros padres por educarnos, enseñarnos a luchar por nuestras metas y sobre todo por brindarnos su apoyo incondicional.

A vuestra consejera, M(a) Nila Limachi, por ofrecernos su ayuda y guiarnos en todo momento.



# ÍNDICE

DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
Resumen .....	xi
Abstract.....	xii
INTRODUCCIÓN.....	13

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática.....	14
1.2 Formulación del problema.....	15
1.2.1 Problema general .....	15
1.2.2 Problemas específicos .....	15
1.3 Objetivos de la investigación.....	15
1.3.1 Objetivo general .....	15
1.3.2 Objetivos específicos .....	15
1.4 Justificación de la investigación .....	16
1.5 Delimitaciones del estudio.....	16
1.6 Viabilidad del estudio .....	17

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación .....	18
2.1.1 Investigaciones internacionales .....	18
2.1.2 Investigaciones nacionales .....	19
2.2 Bases teóricas .....	21
2.3 Bases filosóficas .....	24
2.4 Definición de términos básicos.....	25

2.5 Hipótesis de investigación .....	26
2.5.1 Hipótesis general .....	26
2.5.2 Hipótesis específicas.....	26
2.6 Operacionalización de las variables .....	28

### **CAPÍTULO III METODOLOGÍA**

3.1 Diseño metodológico .....	29
3.1.1 Tipo de investigación.....	29
3.1.2 Nivel de investigación.....	29
3.1.3 Diseño de investigación .....	29
3.1.4 Enfoque de investigación .....	30
3.2 Población y muestra.....	30
3.2.1 Población .....	30
3.2.2 Muestra .....	30
3.3 Técnicas de recolección de datos .....	30
3.4 Técnicas para el procesamiento de la información.....	31

### **CAPÍTULO IV RESULTADOS**

4.1 Análisis de resultados.....	32
4.2 Contrastación de hipótesis.....	56

### **CAPÍTULO V DISCUSIÓN**

5.1 Discusión.....	57
--------------------	----

### **CAPÍTULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

6.1 Conclusiones .....	59
6.2 Recomendaciones .....	60



<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>61</b>
7.1 Fuentes documentales .....	61
7.2 Fuentes bibliográficas .....	62
7.3 Fuentes hemerográficas.....	63
7.4 Fuentes electrónicas.....	63
<b>ANEXOS .....</b>	<b>64</b>
01 MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	64
02 INSTRUMENTOS PARA LA TOMA DE DATOS.....	66
03 TRABAJO ESTADÍSTICO DESARROLLADO .....	68



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Queja al superior por demora de solicitud .....	35
Figura 2: Queja ante su jefe inmediato sobre el incumplimiento laboral .....	36
Figura 3: .Queja sobre el registro de una tardanza errada o equivocada .....	37
Figura 4: Permiso por alguna emergencia que se presenta en el transcurso de tus labores.....	38
Figura 5: Tu jefe, cuando les otorga con frecuencia más permisos a tus colegas .....	39
Figura 6: Tus jefes inmediatos te apoyan en tomar buenas decisiones .....	40
Figura 7: Tus jefes inmediatos toman en cuenta tus sugerencias u opiniones .....	41
Figura 8: Tus jefes inmediatos comparten compromisos laborales.....	42
Figura 9: Tus jefes inmediatos reconocen el compromiso laboral.....	43
Figura 10: Tus jefes inmediatos planifican y coordinan las actividades laborales del día...44	
Figura 11: Tus jefes inmediatos te convocan para planificar las actividades del día.....	45
Figura 12: Comunican de inmediato el cumplimiento de normativas y disposiciones.....	46
Figura 13: Toman decisiones inmediatas para cumplir las normatividades o disposiciones....47	
Figura 14: Tus jefes te notifican para tomar decisiones sobre actividades importantes .....	48
Figura 15: La alta dirección te notifica para representar en actividades externas .....	49
Figura 16: Notifican actividades que realizan dentro y fuera del hospital .....	50
Figura 17: Coordinan tus compañeros resultan ser equitativa en la toma de decisiones.....	51
Figura 18: Las reuniones de coordinación con tus compañeros resultan ser equitativa.....	52
Figura 19: Han organizado para representar al hospital en eventos institucionales .....	53
Figura 20: Apoyo en campañas que han organizado el ministerio de salud y la Diresa .....	54

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Queja a su superior por demora de solicitud.....	35
Tabla 2: Queja ante su jefe inmediato sobre el incumplimiento laboral.....	36
Tabla 3: Queja sobre el registro de una tardanza errada o equivocada .....	37
Tabla 4: Permiso por alguna emergencia que se presenta en el transcurso de tus labores.....	38
Tabla 5: Tu jefe, cuando les otorga con frecuencia más permisos a tus colegas .....	39
Tabla 6: Tus jefes inmediatos te apoyan en tomar buenas decisiones .....	40
Tabla 7: Tus jefes inmediatos toman en cuenta tus sugerencias u opiniones.....	41
Tabla 8: Tus jefes inmediatos comparten compromisos laborales .....	42
Tabla 9: Tus jefes inmediatos reconocen el compromiso laboral.....	43
Tabla 10: Tus jefes inmediatos planifican y coordinan las actividades laborales del día.....	44
Tabla 11: Tus jefes inmediatos te convocan para planificar las actividades del día.....	45
Tabla 12: Comunican de inmediato el cumplimiento de normativas y disposiciones.....	46
Tabla 13: Toman decisiones inmediatas para cumplir las normatividades o disposiciones ....	47
Tabla 14: Tus jefes te notifican para tomar decisiones sobre actividades importantes .....	48
Tabla 15: La alta dirección te notifica para representar en actividades externas .....	49
Tabla 16: Notifican actividades que realizan dentro y fuera del hospital.....	50
Tabla 17: Coordinan tus compañeros resultan ser equitativa en la toma de decisiones .....	51
Tabla 18: Las reuniones de coordinación con tus compañeros resultan ser equitativa.....	52
Tabla 19: Han organizado para representar al hospital en eventos institucionales .....	53
Tabla 20: Apoyo en campañas que han organizado el ministerio de salud y la Diresa.....	54

## Resumen

**Objetivo:** Reseñar el progreso del diálogo con respecto al personal administrativo del nosocomio Chancayano **Métodos:** La cantidad estudiada es de 68 colaboradores administrativos de las distintas áreas del hospital, optando por medio de la prueba probabilística, se utilizó la encuesta. **Resultados:** Podemos contrastar en nuestra primera hipótesis con los resultados obtenidos en nuestra investigación que las comunicación ascendente no es de manera deficiente como lo planteábamos sino que es de manera regular, obteniendo como resultado que 77.6% de quejas hacia los jefes por necesidad logística de los colaboradores son a veces atendidas de manera inmediata, por otro lado, los jefes inmediatos siempre reconocen el compromiso laboral que se asume en la institución, así mismo los jefes inmediatos siempre tienen en cuenta las sugerencia y opiniones de los demás. Con respecto a la segunda hipótesis específica podemos comprobar que la comunicación descendente se desarrolla en un 53.7% de manera regular a causa de que ocasionalmente la alta dirección notifica a los colaboradores administrativos para representar en actividades externas a la institución, por otro lado, los jefes inmediatos siempre comunican de manera inmediata el cumplimiento de normativas y disposiciones laborales. La tercera hipótesis específica, la comunicación horizontal se desarrolla en un 83.6% de manera regular entre los colaboradores administrativos, dado que las reuniones de coordinación para las tomas de decisiones a veces son equitativas, por otro lado, las áreas de trabajo a veces han apoyado en las campañas que ha organizado el ministerio de salud y la Diresa. **Conclusión:** La resolución que se consiguió denota que posee un desarrollo de trato utilizado por la oficina de imagen institucional, por lo que favorece a los colaboradores del hospital de Chancay.

**Palabras clave:** Comunicación interna: ascendente, descendente y horizontal.

## Abstract

**Objective:** Review the progress of the dialogue regarding the administrative staff of the Chancayano hospital **Methods:** The amount studied is 68 administrative collaborators from the different areas of the hospital, opting for the probabilistic test, the survey was used. **Results:** We can contrast in our first hypothesis with the results obtained in our research that upward communication is not deficient as we proposed but rather on a regular basis, obtaining as a result that 77.6% of complaints to bosses due to logistical needs of collaborators are sometimes attended immediately, on the other hand, the immediate bosses always recognize the work commitment that is assumed in the institution, likewise the immediate bosses always take into account the suggestions and opinions of others. Regarding the second specific hypothesis, we can verify that downward communication develops in 53.7% on a regular basis because senior management occasionally notifies administrative collaborators to represent the institution in activities external to the institution, on the other hand, the heads immediate always communicate immediately compliance with regulations and labor provisions. The third specific hypothesis, horizontal communication is developed in 83.6% on a regular basis among administrative collaborators, given that coordination meetings for decision-making are sometimes equitable, on the other hand, work areas have sometimes supported in the campaigns organized by the Ministry of Health and the Diresa. **Conclusion:** The resolution that was achieved denotes that it has a development of treatment used by the institutional image office, therefore it favors the collaborators of the Chancay hospital.

**Keywords:** Internal communication: ascending, descending and horizontal.

## INTRODUCCIÓN

El propósito de esta investigación tiene como objetivo obtener información del desarrollo de la comunicación en los funcionarios del Hospital Chancayano, correspondiente al año 2022. En tanto se practique una buena comunicación dentro de una organización todo el sistema funciona bien, por consiguiente, la indagación se organiza posteriormente.

Capítulo I.- Demostrar la descripción de la realidad, como se genera la dificultad general con las específicas y culminando con el señalamiento de ellas.

Capítulo II.- En esta parte se posiciona el marco teórico, del mismo modo los antecedentes de la información, subseguido por las teorías básicas, las definir conceptos y finalizando con la hipótesis planteada tanto general como específicas.

Capítulo III.- Se remite el diseño metodológico, investigación, enfoque y población utilizada en la indagación, seguidamente puesta en función las variables y las técnicas para el procedimiento de la información.

Capítulo IV.- - Esta parte situada se registra los resultados alcanzados con cada variable e ítems, plasmado en figuras y tablas respectivamente, siguiendo con la comparación de la conclusión y la comprobación estadística, para continuar con el posterior apartado.

Capítulo V.- Se muestra la disputa recopilada en mi estudio de investigación con otros semejantes. Además, incluimos las recomendaciones y conclusiones de sugerencia.

Capítulo VI. – Se añade todas las fuentes utilizadas, como: bibliográficas, electrónicas, hemerográficas y documentales.

## Capítulo I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1 Descripción de la realidad problemática

La comunicación es un instrumento importante y esencial en las instituciones, que lleva a cabo involucrar al personal a programar y coordinar los objetivos trazados, ocasionando intercambio de datos de forma ascendente, descendente y horizontal en los participantes de la empresa, incentivando la cooperación de las labores, proyectos y toma de decisiones. La “comunicación interna” genera como respuesta motivar a sus integrantes con la finalidad de promover el diálogo entre las diferentes áreas que forman la empresa y la contribución de los trabajadores.

En América latina según Cáceres, S. (2015) El problema de la comunicación interna es un problema generalizado dado que muchos colaboradores refieren no ser escuchados por sus jefes inmediatos, esto ocurre por ejemplo en Chile solo un 30% de colaboradores entre instituciones públicas indicaron estar totalmente de acuerdo con la aseveración “Me siento escuchado por mi organización, mi opinión importa”. Un tema clave que queremos cambiar y proponer a partir de esta investigación.

En la actualidad el nosocomio chancayano, ubicado en la Provincia de Huaral, se ha podido detectar que cuenta con una deficiencia de comunicación en los colaboradores administrativos de dicho nosocomio, ya que afecta al área de imagen porque no está suministrada, lo cual desfavorece a la institución, ya que es una parte clave para gestionar de forma eficiente y poder informar mediante los canales de comunicación apropiados para cada situación. La deficiencia de la comunicación en el hospital no permite que se realice una buena gestión debida que obstaculiza el mejoramiento y el poder llegar a los objetivos trazados.

Además, en el hospital de Chancay se ha evidenciado que la comunicación no es eficiente debido a que existe una mala comunicación entre el personal administrativo, por ello ha generado falta de compañerismo y falta de compromiso, la cual repercute en los objetivos que se trazan y las decisiones que se toman al momento de realizar una actividad, faena entre otros.

Dicha investigación aborda la exigencia de comprender de manera específica la comunicación en el personal administrativo, ya que es un factor sumamente importante en las instituciones generando que el alto mando ejerza estrategias de comunicación descendentes en el Hospital de Chancay. Posteriormente, es importante ver como la comunicación ascendente se genera de la fase baja a los rangos altos dentro de la organización o institución. De igual manera, es considerado la comunicación horizontal es decir entre colaboradores del mismo nivel jerárquico y a su vez como repercute en el organismo.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cómo se desarrolla la comunicación interna en los colaboradores administrativos del Hospital de Chancay, 2022?

### **1.2.2 Problemas específicos**

¿Cómo se desarrolla la comunicación interna descendente en los colaboradores administrativos del Hospital de Chancay, 2022?

¿Cómo se desarrolla la comunicación interna ascendente en los colaboradores administrativos del Hospital de Chancay, 2022?

¿Cómo se desarrolla la comunicación interna horizontal en los colaboradores administrativos del Hospital de Chancay, 2022?

## **1.3 Objetivos de la investigación**

### **1.3.1 Objetivo general**

Detallar los desarrollos de la comunicación interna en los colaboradores del Hospital de Chancay, 2022.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Describir los desarrollos de la comunicación descendente en el personal administrativo del Hospital de Chancay, 2022.

- Describir el crecimiento de la comunicación ascendente en los colaboradores administrativos del Hospital de Chancay, 2022.



- Describir el progreso de la comunicación horizontal en los trabajadores administrativos del Hospital de Chancay, 2022.

## **1.4 Justificación de la investigación**

### **1.4.1 Justificación teórica**

El análisis tiene como soporte las revisiones teóricas de libros, artículos y otras fuentes de información que facilitó explicar el influjo de la comunicación interna, teniendo como soporte al autor base de la variable en estudio al Fernández, T (2016). Menciona, " la comunicación interna es una manifestación substancial de los seres vivos que ocurre en la organización o institución."

### **1.4.2 Justificación práctica**

La investigación tiene como objetivo proponer recomendaciones para poder solucionar las problemáticas que se han ido observando en el hospital de Chancay respecto al flujo de la comunicación interna que se ha dado con los colaboradores administrativos.

### **1.4.3 Justificación metodológica**

Consiste en el planteamiento de recolección de datos que ayudó a demostrar la problemática de la comunicación interna en el hospital de Chancay, al mismo tiempo ayudó a mejorar el relacionamiento de los colaboradores y mejorar la atención a los usuarios.

## **1.5 Delimitaciones del estudio**

Con respecto a la comunicación interna que se presenta en el hospital Chancayano, con lo cual se ha presentado hipótesis y conceptos que corresponde a la variable.

### **1.5.1 Delimitación teórica**

Se tomó como referencia base de la investigación, para explicar y fundamentar las teorías encontradas sobre el objeto de estudio comunicación interna (Andrade, Comunicación Organizacional Interna , 2017) autor que reflexiona y habla sobre la comunicación organizacional interna.

### **1.5.2 Delimitación espacial**

El estudio realizado tiene como referencia el área administrativa del hospital Chancayano, que se encuentra situado en la provincia de Huaral.

### **1.5.3 Delimitación temporal**

La ejecución, principio y finalización de la investigación incluido las revisiones de parte del jurado y sustentación, está previsto culminar aproximadamente entre octubre, noviembre y diciembre del 2022.

### **1.6 Viabilidad del estudio**

Se aseguró la viabilidad del proyecto dado que se tuvo acceso de primera mano, obteniendo los medios indispensables para la realización. Asimismo, generó la simplicidad de habilitarnos la información de la institución debido a que uno de los investigadores de este proyecto se encuentra laborando en el hospital de Chan



## Capítulo II MARCO TEÓRICO

### 2.1 Antecedentes de la investigación

#### 2.1.1 Investigaciones internacionales

Existen autores que refieren que hay una conexión relacionada en la comunicación interna y el ámbito laboral, es el caso de Ancín y Espinosa quien indica:

Ancín & Espinoza (2017) Realizaron un estudio titulado “La relación entre la comunicación interna y el clima laboral”. Estudio respaldado por la Universidad Espíritu Santo – Ecuador. Mantuvo como finalidad analizar la conexión existente entre las variables comunicación interna y ámbito ocupacional de las PYMES de la ciudad de Guayaquil. Metodología, la investigación empleó como instrumento de tipo Likert. El producto obtenido de la correlación de Pearson, obtuvo como fruto un porcentaje de asociación bastante elevado. Por tal motivo se determinó que existe una relación considerable entre la comunicación interna y el clima laborable.

Moreno (2017) en su tesis “La Comunicación y su relación con la Satisfacción de los pacientes que acuden al Laboratorio Clínico del Hospital IESS Ambato”, respaldada por la Universidad Técnica de Ambato, tiene como principal objetivo decretar la comunicación y su conexión en la satisfacción de los usuarios que acuden a dicho hospital, esta investigación fue de tipo descriptiva y multicausal, en cuanto a la población para su primer caso fue de 15 personas y en el segundo caso son las personas Externas los mismos que son observados en el área de Emergencia 300 pacientes y Consulta externa: 585 pacientes por quimestre, para esta inquisición se asigna un muestreo probabilístico ya que los elementos fueron fijados en forma personal y concisa, se concluye que el nivel de agrado que tienen los usuarios sobre el servicio que proporciona el Área de Laboratorio Clínico del Hospital del IESS solo el 21,6% cree que los profesionales muestran los suficientes conocimientos al brindar sus conocimientos, por lo que se deduce que el resto de profesionales no cuentan con las capacidades necesarias de trato y atención.

Bedoya (2017) en su pesquisa titula “Comunicación interna en instituciones educativas oficiales de la ciudad de Montería” respaldada por la Universidad de la Laguna , tiene como objetivo examinar cómo se da la comunicación interna, en la Institución Educativa Cristóbal el cual empleo un punto de vista cualitativo de tipo exploratorio puesto que se responde a investigar una rareza social; se utilizaron herramientas tales como la contemplación y la entrevista estructurada para luego hacer la interpretación de los resultado, se trabajó con una modelo de 40 personas entre directivos, docentes y administrativos de las diferentes sede, se concluye que es preciso concienciar a todos los empleado público con la reafirmación de la identidad y edificación de la visión y metas que se adecuen a las necesidades institucionales , por otro lado podemos decir que el colegio carece de buenas prácticas de comunicación y necesita fortalecer su identidad misional.

Sánchez (2017) en su proyecto titulado “La Comunicación Interna Y Su Vinculación Con La Eficiencia Laboral Del Personal De Consulta Externa Del Hospital General Docente Ambato”. Respaldado por la Universidad Técnica de Ambato, la finalidad objetiva de esta investigación fue precisar la alineación entre la comunicación interna con la eficiencia laboral del personal de Consulta Externa del Hospital. El enfoque que se utilizó fue cuali-cuantitativo porque se basó en “métodos de recolección de datos y confía en la medición numérica, el conteo y el uso de la estadística descriptiva para el análisis e interpretación de resultados”. El tipo de investigación es descriptiva, correlacional. Otro divisor que dificulta la comunicación interna son las disidencias entre los trabajadores que varían los ambientes de trabajo, que hace que la investigación no se genere, se pierda y se propague información informal que afecta la comunicación del área de Consulta Externa.

### **2.1.2 Investigaciones nacionales**

León (2018), en su investigación titulada “Nivel de comunicación interna en los integrantes de la comunidad educativa del instituto de educación superior tecnológico público Bagua, Amazonas”, cuya finalidad fue reseñar el porcentaje de comunicación interna en los trabajadores de la comunidad educativa del Instituto, se empleó como instrumento de tipo Likert, para el procedimiento estadístico de datos se empleó el programa aplicativo de Office-Excel 2013, el programa estadístico SPSS-V20, emplea un diseño de inquisición no experimental transversal descriptiva, con diseño transversal descriptivo simple, tuvo una

muestra de 251 estudiantes, en el cual se concluyó que la totalidad de las magnitudes está en el nivel deficiente y muy deficiente.

Paulino, A. & Ramos, L (2018), en su tesis titulada, “ Percepción de la comunicación interna de los colaboradores administrativos de dos hospitales públicos de Huancayo”, respaldado por la Universidad Nacional del Centro del Perú fijar la diferencia que existe en el nivel de percepción de la comunicación interna en el personal administrativos de los hospitales Daniel Alcides Carrión y El Carmen de Huancayo, el método de esta investigación estaba constituido por etapas conjuntas que forman el contenido para realizar en un caso determinado las fases generales. Respecto al tipo de investigación se ha utilizado la investigación aplicada, el estudio aplica un diseño de investigación descriptivo comparativo, teniendo como población una muestra de 95 trabajadores de las cuales 47 son mujeres y 48 son varones, arrojando como principal resultado que existe una diferencia no significativa en el nivel de percepción de la comunicación interna en los colaboradores administrativos de los hospitales, concluye que se encontró un nivel de práctica de la comunicación interna regular en sus tres dimensiones también que, la pieza de percepción de la comunicación interna que tiene superioridad de diferencia en los colaboradores administrativos es la percepción y participación.

Valle (2016) en su tesis titulado “Auditoría de la comunicación interna y el clima organizacional en una empresa industrial de Lima”, respaldado por la Universidad Aplicada de Ciencia Aplicadas, que tiene como propósito obtener la relación generada entre el fruto de una auditoría de la comunicación interna y el clima organizacional, el diseño de investigación era descriptivo correlacional; descriptivo ya que su propósito es especificar las propiedades, características de las variables, se abordó un promedio de 100 personas, pertenecientes a ambos géneros, a través de quienes se reconoció la presencia o ausencia de una adecuada política de comunicación y relaciones internas, Para calcular la comunicación interna se empleó el cuestionario de Varona y para la evaluación del clima se usó el cuestionario de Litwin y Stringer. Se definió que en ambos resultados existe un sistema adecuado de comunicación interna y clima organizacional en la institución. También se llegó a la conclusión que entre ambas variables existe una relación positiva.

## 2.2 Bases teóricas

### 2.2.1 Comunicación interna

La comunicación interna se puede entender aquella acción comunicativa que se da al interior de las organizaciones públicas y privadas por medio de los colaboradores, se desarrolla de acuerdo a ciertas normatividades y estructuras como descendente, ascendente y horizontal. Desarrollándose cada una de ellas de manera diferente, pero cumple el mismo objetivo. Al respecto. Fernández (2016)

Menciona que, los seres vivos son aptos de comunicarse generando una conexión para transmitirlo uno a los otros. Sucede regularmente en las corporaciones. El desarrollo colectivo proporciona la necesaria interrelación humana, siendo una condición indispensable para la vida y el progreso social, ya que es un proceso vital para las corporaciones.

En nuestro país a lo largo de los años el crecimiento de la comunicación interna ha sido bastante lento dado que a la actualidad hay mucha distorsión con las relaciones públicas, sabiendo que es una comunicación estratégica para las organizaciones. En ese entender, Chiavenato (2007). Define que “La comunicación interna es aquella que enlaza a todas las personas de la institución, para que funcione adecuadamente, para que exista claridad en las tomas de decisiones y se pueda alcanzar las metas y objetivos”.

Es esencial poseer un método de comunicación que logre proporcionar información y explicación necesaria a los sujetos para que alcancen efectuar con eficacia su labor, como también proveer actitudes factibles que fomenten el incentivo y la participación en los puestos que van asumiendo a lo largo del tiempo en sus centros de trabajo. Asimismo, cabe mencionar que la comunicación interna nos permite alcanzar objetivos establecidos por la organización, en el cual es importante obtener una eficiente recepción de los mensajes y comprensión. En ese sentido Brandolini & Gonzales (2009) mencionan que, “La comunicación interna es una herramienta de gestión que también puede entenderse como una técnica en el cual tienen como principal eje el generar motivación para los recursos humanos, hacer que el personal se organice y enfoque su trabajo de acuerdo con los objetivos éticos y productivos de la compañía”.

La comunicación se ha desarrollado a lo largo de los tiempos por ello existen diferentes medios informativos los cuales cumplen con la función de informar a todo tipo de público y organizaciones, en ese sentido Capriotti, (1998)

Indica que, la comunicación interna termina asociándose a la implantación de diversos medios informativos, como hacer una revista interna o poner un tablón de anuncio, la idea central es involucrar a todos los miembros de la organización en la comunicación, reconocer la importancia de la comunicación directa y personal entre los miembros de la organización, y la participación de los empleados en las sugerencias y en la puesta en marcha de las iniciativas comunicativas y de relación.(Pag.5-7).

Teniendo en cuenta que la comunicación interna se genera entre dos o más personas de una misma organización, por consiguiente, busca que exista un buen clima laboral para llegar a cumplir las metas establecidas como empresa, por lo tanto. Pizzolante (2004) sostiene que “La comunicación interna se da entre dos o más personas que intercambian principios, ideas e información sobre la empresa. Las organizaciones requieren de estrategias de comunicación internas para que haya una mejor confianza y compromiso en el ámbito laboral”.

Enfocándonos con énfasis en la comunicación interna podemos decir que es un proceso social fundamental, una disciplina y un conjunto de técnicas y actividades, en tanto. Andrade (2017) sostiene que “La comunicación interna es el conjunto de actividades efectuadas por la institución para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus colaboradores, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales”.

### 2.2.2 Tipos de comunicación interna

- **Descendente:** Es aquella comunicación que se realiza con jerarquía desde los altos mandos hacia los cargos menores que existan en la institución. También cabe mencionar que sostiene una agrupación jerárquica.
- **Ascendente:** Esta comunicación se genera de abajo hacia la dirección según la jerarquía de la institución, Jaén (2006) menciona que:

En sus capacidades se encuentra el ambiente laboral; proporcionar una anexión a los subordinados que contribuyen en determinar decisiones, incrementando su responsabilidad en la compañía; impulsando la inventiva de los operarios adquiriendo superior grado de excelencia en los productos y/o servicios.

- **Horizontal:** Se genera en el personal del mismo nivel de jerarquía. Se desarrolla principalmente en organizar a los diferentes trabajadores, grupos o áreas del mismo nivel, con la finalidad de evitar fallas en la comunicación. Este modelo de comunicación suele ser más frecuente que la comunicación vertical.

### 2.2.3 Funciones de la comunicación interna

Su principal función consiste en que haya un buen dialogo entre el personal de altos mandos hasta los mandos más con la finalidad de poder cumplir los objetivos, por ello Marchis (2003) menciona que las funciones que debemos tener en cuenta en la comunicación interna son:

- **Investigar:** Esto se da con el propósito de realizar una política de escucha del ambiente social de la organización la cual nos ayudará a poder tomar decisiones óptimas para la empresa.
- **Orientar:** Para poder tener resultados en la capacidad que puedan percibir y concientizar los diversos aspectos de la compañía. Se aplicará en gerenciales y altos rangos.



- Animar, coordinar: Esta función se lleva a cabo después de tener conocimiento acerca de la corporación con la finalidad de informar de mejor manera, adquiriendo establecer a los trabajadores un flujo de comunicación.
- Planificar campañas, que ayuden a solucionar problemas internos de la organización a fin de involucrar a los empleados en cuál tracemos objetivos a corto y largo plazo dependiendo de las acciones que se requieran en la empresa.
- Formar: Capacitación que se brinda de actividades específicas, en especial incluir la capacitación en comunicación, esto se da con la finalidad de que los empleados tengan una buena comunicación dentro a la organización.

### **2.3 Bases filosóficas**

La presente investigación que desarrollamos en la cual consideramos que el Hospital de Chancay no cuenta con una buena comunicación entre sus colaboradores administrativos. Lo cual permite que esta investigación sea muy útil para la organización donde la desarrollaremos, para poder brindarles los resultados de esta investigación y a partir de allí se toma en cuenta ejecutar algunas de las propuestas para cambiar el desarrollo de la comunicación interna en sus diligentes, con la finalidad de mejorar de manera sencilla pero efectiva la comunicación interna en el Hospital de Chancay.

Según el enfoque de Aristóteles define a la comunicación como la búsqueda de “todos los medios de persuasión que tenemos a nuestro alcance”. (p.12) por lo tanto a nivel de las organizaciones el flujo de la comunicación interna con frecuencia se da en varios momentos y en diferentes contextos dentro de la organización, tal es el caso de este enfoque filosófico donde se considera aspectos importantes, tal es, la sensatez como virtud intelectual en las interacciones comunicacionales de un grupo humano que direcciona grandes o medianas empresas, la virtud moral es un prerrequisito para alcanzar cualquier tipo de verdad. La capacidad que posee el grupo humano de algún modo lo debe, sin duda, a su entendimiento. La benevolencia se basa a una cualidad de la naturaleza humana esencial para el individuo y las relaciones interpersonales, por ello se sostiene en una porción de inicio y convicciones

que dirige las instituciones. Según Aristóteles, las funciones del lenguaje eran esencialmente expresivas y representativas (psicológicas).

Asimismo, Plantón, Sócrates y Aristóteles, enfatizan que la comunicación se sostiene en base a las ideas, la justicia, belleza y bien que están colocadas en orden jerárquico. Así mismo la información de obtener un pacto alegato con el afán de enlazar la relación total que acceda absorber su autenticidad vital y práctico con estas disposiciones básicas de toda comunicad legítima.

## **2.4 Definición de términos básicos**

### **Compromiso**

Es la acción que habla con más nivel que las palabras, es cumplir con lo prometido cuando las particularidades se ponen adversas, es el objeto con el que se hace el carácter para poder cambiar las cosas, comprometerse y mantener la responsabilidad, es la esencia de la pro actividad (S. Lehman 2017).

### **Notificación**

La notificación es en puridad un formal acto de comunicación, el medio a través del cual se pone en conocimiento el acto procesal (resolución), emanado del órgano de juzgamiento, que puede corresponder a previos actos de las partes o puede también ser oficioso (Janner A. 2020).

### **Planificación**

Progreso constante que asemeja la variación del entorno de cada compañía que busca acoplar lo establecido. El producto más relevante del desarrollo de preparación es el método y planificación. (Luis Barriga 2006).

## **Queja**

Tiene dos dimensiones, la primera es una “Expresión vocal del dolor, de la queja (por palabras o gritos, gemidos de forma inarticulada)”; la segunda fase enfatiza en “la expresión de descontento que se siente frente a cualquier cosa o persona”, su termino de “denuncia, ante la Justicia, de una infracción, hecha por la persona que afirma ser la víctima” (Robert, 1977).

## **Reuniones de coordinación**

Es frecuente en cualquier institución u organización ya que siempre es imprescindible tratar de esta forma determinados temas. De una u otra manera, todos los funcionarios han sido parte en alguna ocasión de una asamblea. Son siempre importantes y necesarias en todos los trabajos que se realizan en equipo ya que se requiere una coordinación asertiva y eficaz (Pérez Gregorio & María Gloria 2016).

## **Toma de decisiones**

Es una actividad diaria; en la cual proponemos las siguientes temáticas: proyectos, lacomida, el vestido, objetos y también nuestros pensamientos. En estos temas, tenemos como objetivo valorar las condiciones, para la toma de decisiones de forma asertiva (Marta, 2011).

## **2.5 Hipótesis de investigación**

### **2.5.1 Hipótesis general**

La comunicación interna se desarrolla deficientemente entre los colaboradores administrativos del Hospital de Chancay, 2022.

### **2.5.2 Hipótesis específicas**

La comunicación interna descendente se desarrolla deficientemente en los colaboradores administrativos del Hospital de Chancay, 2022.

La comunicación interna ascendente se desarrolla deficientemente en los colaboradores administrativos del Hospital de Chancay, 2022.

La comunicación interna horizontal se desarrolla deficientemente en los colaboradores administrativos del Hospital de Chancay, 2022.



## 2.6 Operacionalización de las variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
<b>LA COMUNICACIÓN INTERNA</b>	<b>ASCENDENTE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Quejas</li> <li>. Permisos</li> <li>. Toma de decisiones</li> <li>. Compromiso</li> </ul>	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8
	<b>DESCENDENTE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Planificación</li> <li>. Disposiciones</li> <li>. Notificaciones</li> </ul>	9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16
	<b>HORIZONTAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Reuniones de coordinación</li> <li>. Representación corporativa</li> <li>. Integración institucional</li> </ul>	17, 18, 19, 20

## Capítulo III METODOLOGÍA

### 3.1 Diseño metodológico

#### 3.1.1 Tipo de investigación

El estudio de inquisición es básico, no obstante, a que se ha revisado información teórica sobre la variable de estudio, la comunicación interna a fin de fortalecer nuevos conocimientos para comprender y profundizar acerca del conocimiento científico que presentan, en el cual se describirá particularidades según la realidad que presenta en el Hospital. En el (2005) Según Carrasco. Define que la investigación básica o pura “es la que no tiene propósitos aplicativos inmediatos, puesto que busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad”. (p.46)

#### 3.1.2 Nivel de investigación

El estudio de investigación es descriptivo puesto que, se describió la frecuencia que presenta la comunicación interna. Para ello Carrasco, D. (2005) considera la investigación descriptiva como “características, cualidades internas y externas, propiedades y rasgos esenciales de los hechos y fenómenos de la realidad, en un momento y tiempo histórico concreto y determinado”.

#### 3.1.3 Diseño de investigación

El análisis de indagación, es no experimental de modo transversal a pesar de que no se realizará uso de la variante. Para Hernández, R. Fernández, C. Baptista, P. (2014) menciona que “Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan referencias en un solo instante. Su fin es describir variables y examinar su incidencia en interrelación en un momento dado”. (p.154)

### **3.1.4 Enfoque de investigación**

El análisis es cuantitativo, por lo cual nos basaremos en la recolección de datos mediante una encuesta para conocer la frecuencia con la que se presenta. Ante ello Hernández, R. Fernández, C. Baptista, P. (2014), manifiesta: “El enfoque cuantitativo es secuencial y probatorio, el orden es riguroso, aunque desde luego, podemos redefinir alguna fase. Parte de una idea que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica”.

## **3.2 Población y muestra**

### **3.2.1 Población**

Se trabajó con el personal administrativo que está conformado por 67 colaboradores del Hospital de Chancay. Acorde con Francica (1988), población es “el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. Se puede definir también como el conjunto de todas las unidades de muestreo” (p. 36).

### **3.2.2 Muestra**

Para la presente investigación no se realizará ninguna fórmula estadística dado que se tomará en cuenta a la totalidad del personal administrativo del hospital, dado que se tomará una muestra censal. Para Carrillo (1995) “La muestra estadística es toda parte proporcional y representativa de la población que se pretende estudiar, de tal forma que los resultados de la parte pueden ser aplicados al total” (p. 80).

## **3.3 Técnicas de recolección de datos**

### **3.3.1 Técnicas a emplear**

#### **. Encuesta**

Utilizamos un formulario de 20 Ítems, dando elecciones de respuesta en la escala de Likert, definido a 67 colaboradores administrativos con el propósito que nos permitirá evaluar la comunicación interna en el hospital de Chancay, 2022.

### 3.3.2 Descripción de los instrumentos

La herramienta diseñada para el análisis de los formularios fue del tipo Likert, realizada a los 67 colaboradores del hospital de Chancay, 2022.

### 3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

La técnica que utilizamos para el desarrollo de datos fue estadístico Rd Sperman y SPSS versión 25.





## Capítulo IV RESULTADOS

### 4.1 Análisis de resultados

Tabla 1

#### Queja a su superior por demora de solicitud

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	16.4	16.4	16.4
	Ocasionalmente	6	9.0	9.0	25.4
	A veces	32	47.8	47.8	73.1
	Casi siempre	10	14.9	14.9	88.1
	Siempre	8	11.9	11.9	100.0
	Total	67	100.0	100.0	

Fuente propia (Datos obtenidos del programa SPSS V.25)

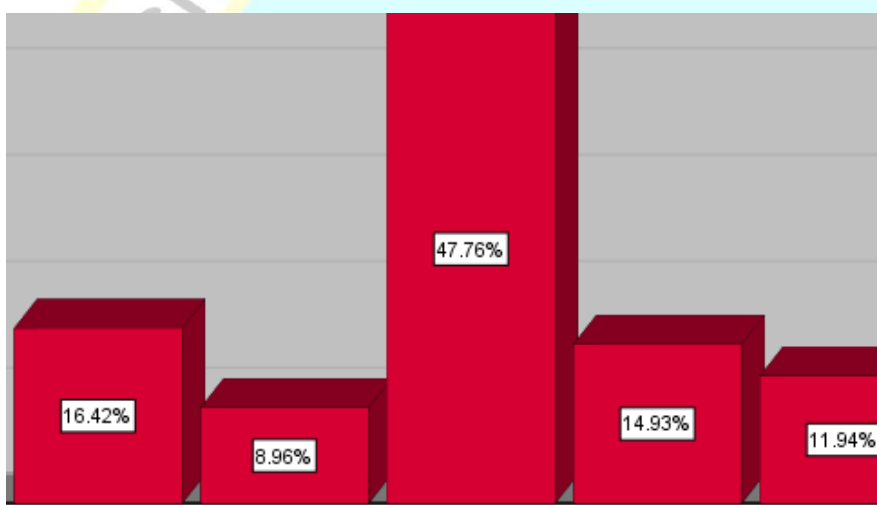


Figura 1

Se demuestra en la tabla 1 que, el total de 67 colaboradores administrativos encuestados del Hospital de Chancay, indican que las quejas presentadas a sus jefes con respecto a la atención sobre solicitudes de atención logísticas, son atendidas a veces en un 47.8%, otro dato importante es el 16.4% quienes señalan nunca ser atentado en sus quejas, casi siempre en un 14.9%, siempre 11.9% y ocasionalmente un 9.0%

Tabla 2

## Queja ante su jefe inmediato sobre el incumplimiento laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	13.4	13.4	13.4
	Ocasionalmente	8	11.9	11.9	25.4
	A veces	20	29.9	29.9	55.2
	Casi siempre	12	17.9	17.9	73.1
	Siempre	18	26.9	26.9	100.0
	Total	67	100.0	100.0	

Fuente propia (Datos obtenidos del programa SPSS V.25)

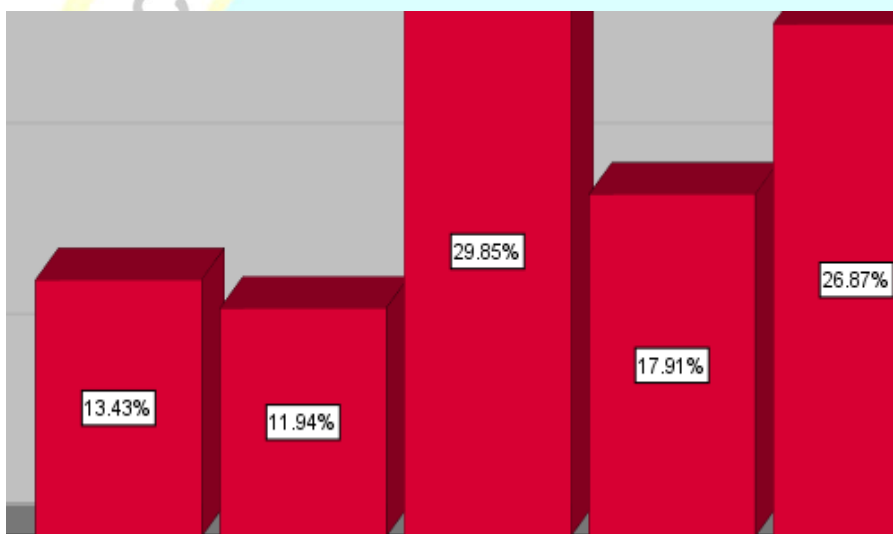


Figura 2

La figura 2 muestra el 29.9% de colaboradores a veces son escuchados, por otro dato importante es del 26.9% que siempre son escuchados, casi siempre 17.9%, nunca 13.4%, ocasionalmente 11.9%

Tabla 3

## Queja sobre el registro de una tardanza errada o equivocada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	7.5	7.5	7.5
	Ocasionalmente	7	10.4	10.4	17.9
	A veces	12	17.9	17.9	35.8
	Casi siempre	21	31.3	31.3	67.2
	Siempre	22	32.8	32.8	100.0
	Total	67	100.0	100.0	

Fuente propia (Datos obtenidos del programa SPSS V.25)

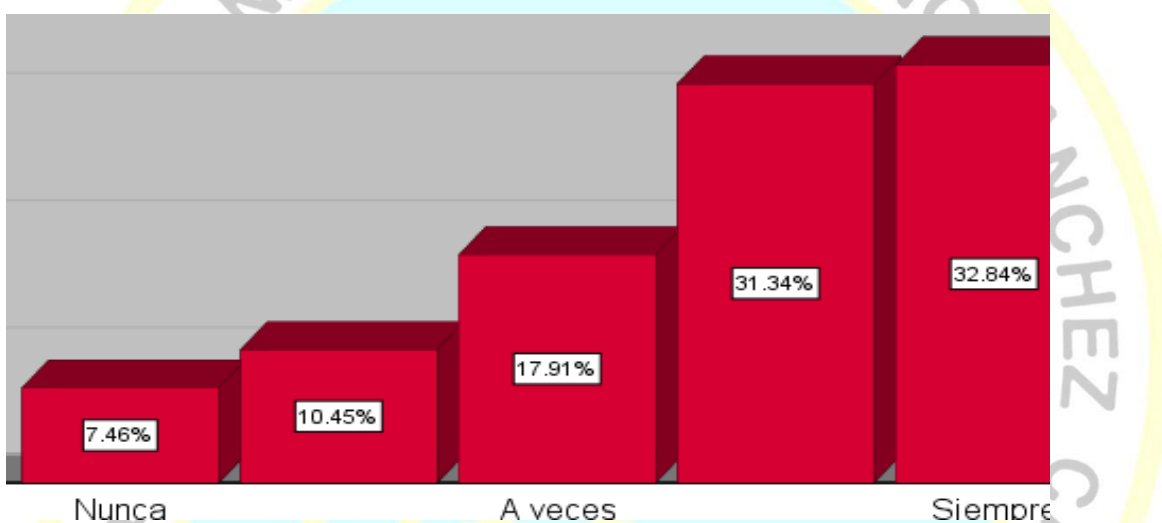


Figura 3

Se muestra en la tabla 3 que el 32.8% de colaboradores del Hospital de Chancay por parte de su jefe tienen una solución inmediata hacia el problema, por otro lado, el 31.3% casi siempre es solucionado por sus jefes inmediatos, el 17.9% a veces tienen una solución al problema, el 10.4% ocasionalmente le dan solución y el 7.5% nunca le dan solución al problema situado.

Tabla 4

**Permiso a tu jefe inmediato por alguna emergencia que se presenta en el transcurso de tus labores**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1.5	1.5	1.5
	Ocasionalmente	1	1.5	1.5	3.0
	A veces	4	6.0	6.0	9.0
	Casi siempre	17	25.4	25.4	34.3
	Siempre	44	65.7	65.7	100.0
	Total	67	100.0	100.0	

Fuente propia (Datos obtenidos del programa SPSS V.25)

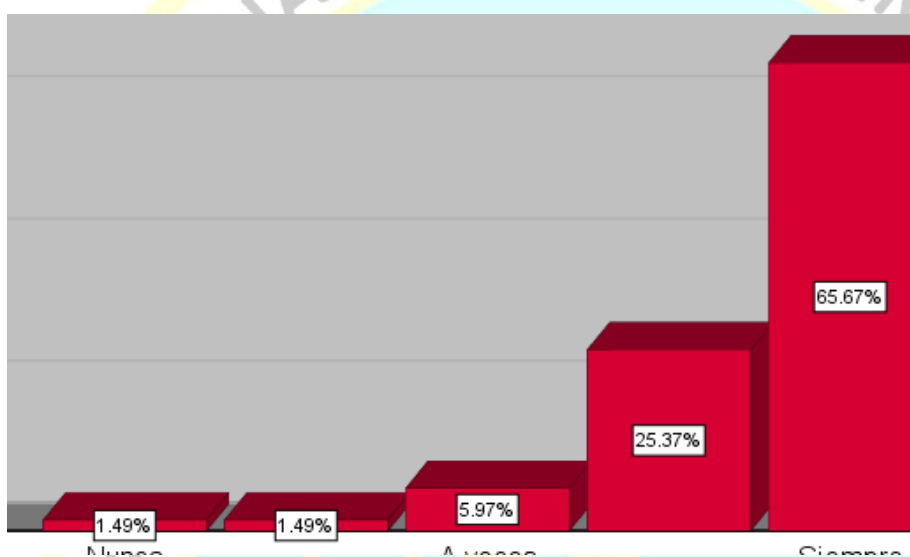


Figura 4

En la tabla 4 el 65.7% de trabajadores administrativos manifiestan que no le dificultan la salida, el 25.4% casi siempre les otorgan el permiso, el 6.0% a veces y ocasionalmente y nunca el 1.5%

Tabla 5

**Tu jefe da preferencia, cuando les otorga con frecuencia más permisos a tus colegas.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	21	31.3	31.3	31.3
	Ocasionalmente	10	14.9	14.9	46.3
	A veces	14	20.9	20.9	67.2
	Casi siempre	10	14.9	14.9	82.1
	Siempre	12	17.9	17.9	100.0
	Total	67	100.0	100.0	

Fuente propia (Datos obtenidos del programa SPSS V.25)

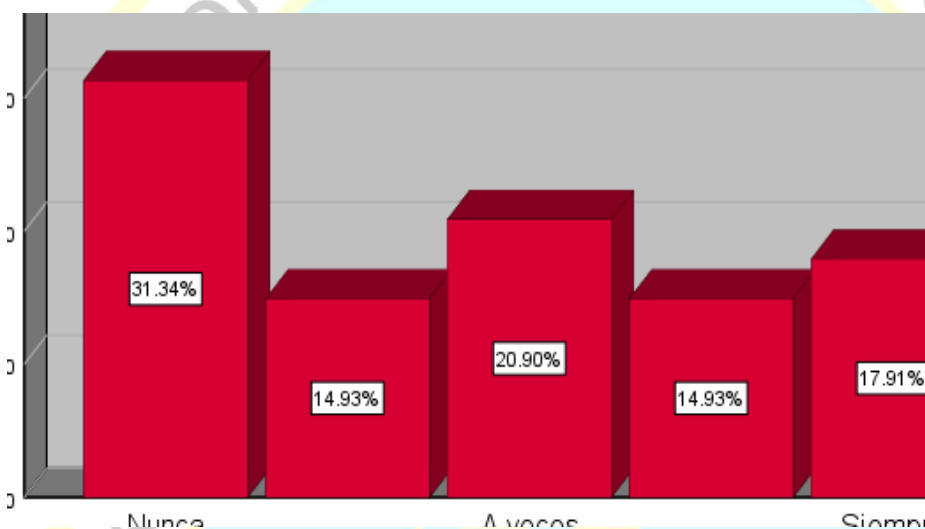


Figura 5

En la tabla 5 nos muestra que el 30.3% de colaboradores administrativos indican que nunca sienten sobre la preferencia de los jefes hacia los trabajadores, otro dato importante es que el 20.9% indican que a veces hay preferencias de los jefes por ciertos trabajadores, el 17.9% siempre, el 14.9% casi siempre, el 14.9% ocasionalmente.

Tabla 6

## Tus jefes inmediatos te apoyan en tomar buenas decisiones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	7.5	7.5	7.5
	Ocasionalmente	8	11.9	11.9	19.4
	A veces	18	26.9	26.9	46.3
	Casi siempre	14	20.9	20.9	67.2
	Siempre	22	32.8	32.8	100.0
	Total	67	100.0	100.0	

Fuente propia (Datos obtenidos del programa SPSS V.25)

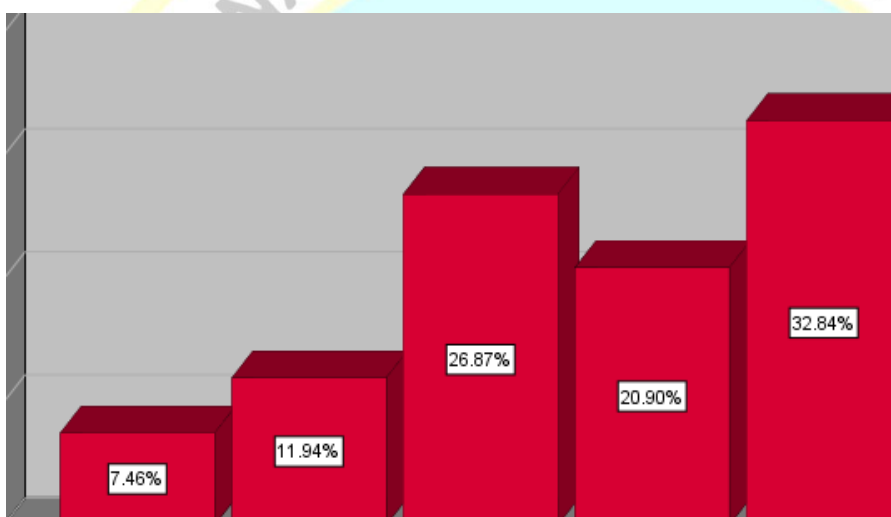


Figura 6

Se muestra en la tabla 6, que el total de 32.8% cuentan con el apoyo de sus jefes inmediatos para la mejora del ámbito laboral, otro dato importante es que el 26.9% a veces tienen el apoyo de sus jefes inmediatos, el 20.9% casi siempre, el 11.9% ocasionalmente y el 7.5% nunca.

Tabla 7

**Tus jefes inmediatos toman en cuenta tus sugerencias u opiniones.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	7.5	7.5	7.5
	Ocasionalmente	9	13.4	13.4	20.9
	A veces	15	22.4	22.4	43.3
	Casi siempre	16	23.9	23.9	67.2
	Siempre	22	32.8	32.8	100.0
	Total	67	100.0	100.0	

Fuente propia (Datos obtenidos del programa SPSS V.25)

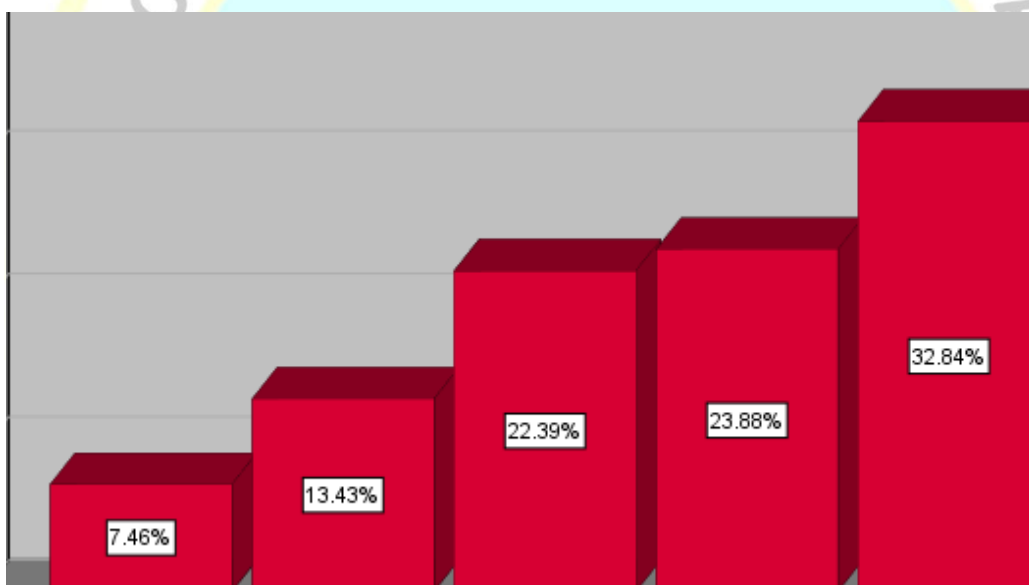


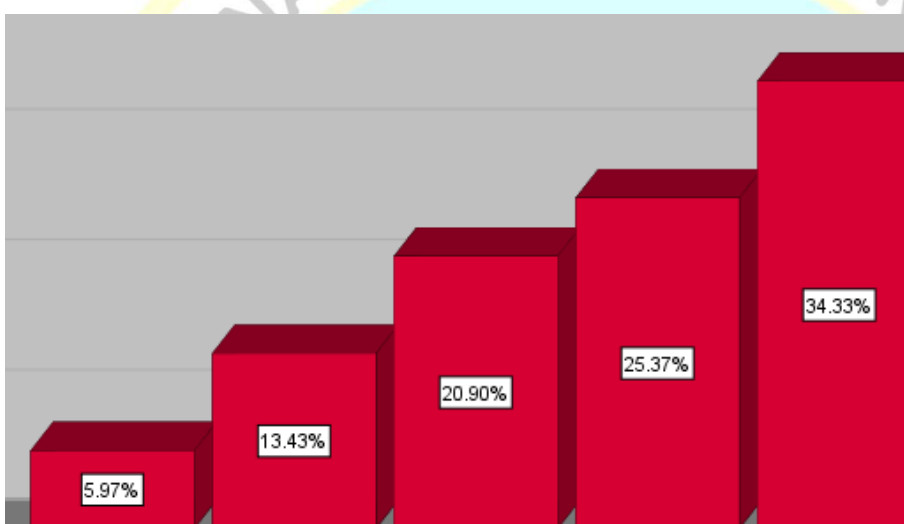
Figura 7

En la tabla 7 se muestra que, 32.8% aseguran que sus jefes inmediatos toman en cuenta su sugerencias y opiniones, otro dato importante es que el 23.9% manifiestan que casi siempre toman en cuenta sus sugerencias y opiniones, el 22.4% a veces, el 13.4% ocasionalmente y el 7.5% nunca.

**Tabla 8****Tus jefes inmediatos comparten compromisos laborales**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	6.0	6.0	6.0
	Ocasionalmente	9	13.4	13.4	19.4
	A veces	14	20.9	20.9	40.3
	Casi siempre	17	25.4	25.4	65.7
	Siempre	23	34.3	34.3	100.0
	Total	67	100.0	100.0	

Fuente propia (Datos obtenidos del programa SPSS V.25)

**Figura 8**

Se muestra en la tabla 8 que, el 34.3% de colaboradores administrativos indican que siempre comparten compromisos laborales a través de una buena comunicación, otro dato importante, el 25.4% indican que casi siempre comparten compromisos labores, el 20.9% a veces, el 13.4% ocasionalmente y el 6.0% nunca.



Tabla 9

**Tus jefes inmediatos reconocen el compromiso laboral.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	4.5	4.5	4.5
	Ocasionalmente	10	14.9	14.9	19.4
	A veces	9	13.4	13.4	32.8
	Casi siempre	15	22.4	22.4	55.2
	Siempre	30	44.8	44.8	100.0
	Total	67	100.0	100.0	

Fuente propia (Datos obtenidos del programa SPSS V.25)

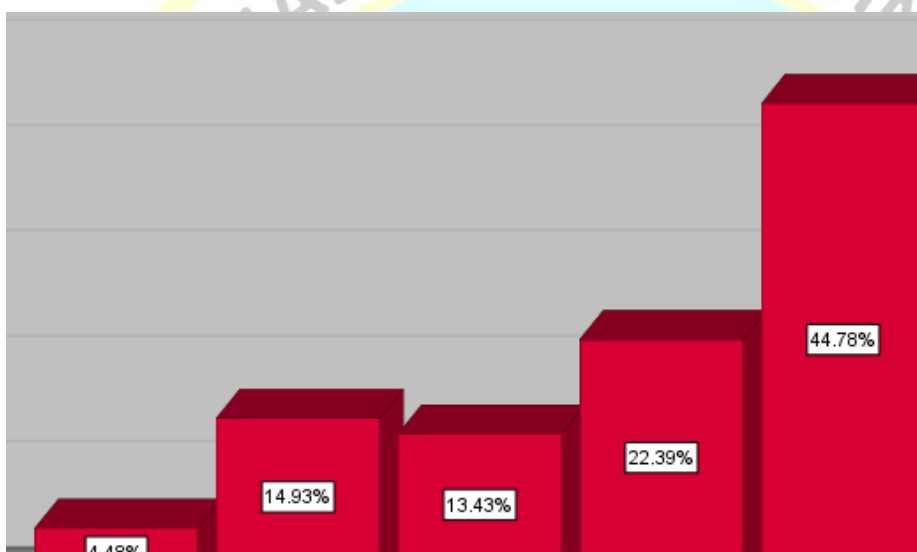


Figura 9

En la tabla 9 se muestra que, el 44.8% indican que sus jefes inmediatos reconocen el compromiso laboral, por otro lado, el 22.4% nos dicen que casi siempre hay un reconocimiento hacia su compromiso laborales en la institución, el 14.9% ocasionalmente, el 13.9% a veces y el 4.5% nunca.

Tabla 10

**Consideras que tus jefes inmediatos planifican y coordinan las actividades laborales del día**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	7.5	7.5	7.5
	Ocasionalmente	9	13.4	13.4	20.9
	A veces	17	25.4	25.4	46.3
	Casi siempre	19	28.4	28.4	74.6
	Siempre	17	25.4	25.4	100.0
	Total	67	100.0	100.0	

Fuente propia (Datos obtenidos del programa SPSS V.25)

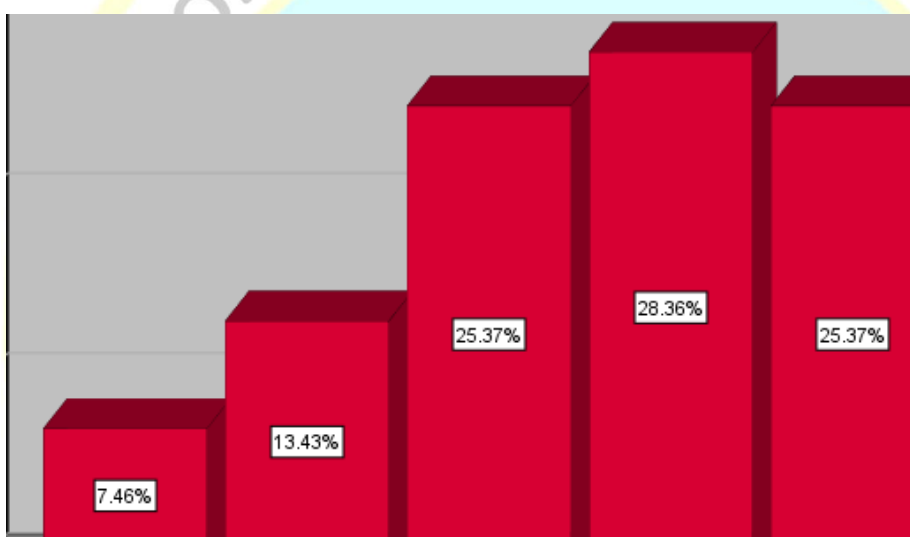


Figura 10

En la tabla 10 nos indican que, el 28.4% de los colaboradores administrativos casi siempre planifican y coordinan las actividades laborales del día, otro dato importante es que, el 25.4% a veces planifican y coordinan, el 25.4% siempre, el 13.4% ocasionalmente y el 7.5% nunca.

Tabla 11

**Con que frecuencia tus jefes inmediatos te convocan para planificar las actividades del día**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	10.4	10.4	10.4
	Ocasionalmente	11	16.4	16.4	26.9
	A veces	16	23.9	23.9	50.7
	Casi siempre	14	20.9	20.9	71.6
	Siempre	19	28.4	28.4	100.0
	Total	67	100.0	100.0	

Fuente propia (Datos obtenidos del programa SPSS V.25)

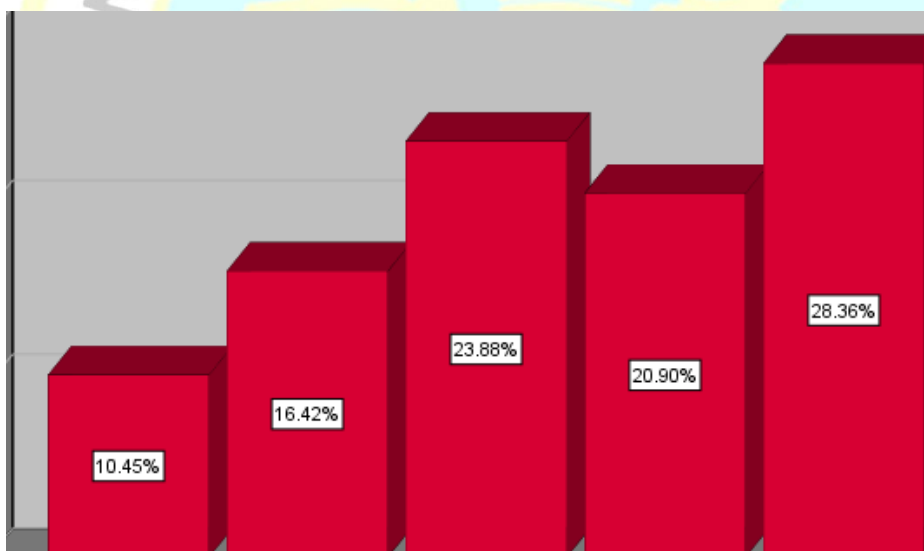


Figura 11

En la tabla 11 se muestra que, el 28.4% siempre los jefes inmediatos convocan para planificar las actividades del día, por otro lado, el 23.9% a veces convocan para planificar las actividades del día, el 20.9% casi siempre, el 16.4% ocasionalmente y el 10.4% nunca.

Tabla 12

**Tus jefes comunican de manera inmediata el cumplimiento de normativas y disposiciones laborales**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	4	6.0	6.0	6.0
Ocasionalmente	7	10.4	10.4	16.4
A veces	18	26.9	26.9	43.3
Casi siempre	14	20.9	20.9	64.2
Siempre	24	35.8	35.8	100.0
Total	67	100.0	100.0	

Fuente propia (Datos obtenidos del programa SPSS V.25)

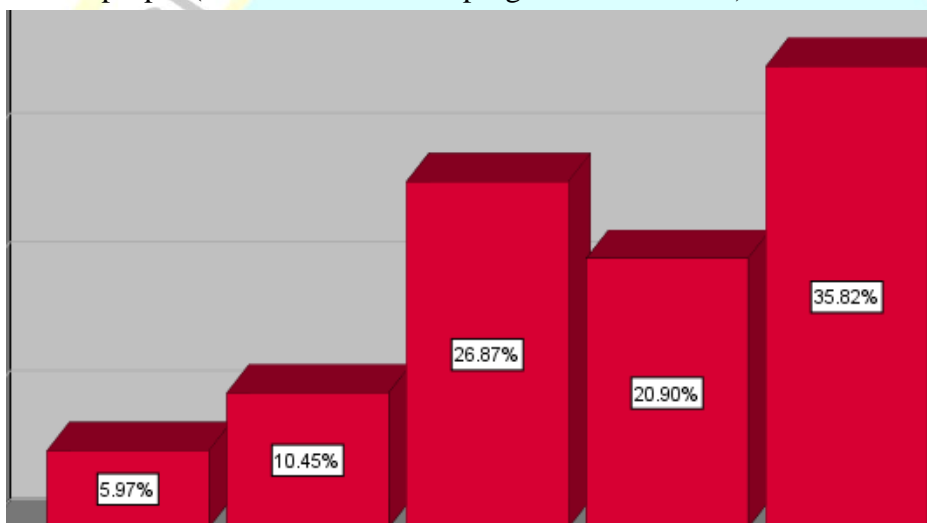


Figura 12

Se muestra en la tabla 12 que, el 35.8% siempre los jefes inmediatos comunican el cumplimiento de algunas normativas y disposiciones laborales, por otra parte, el 26.9% a veces comunican el cumplimiento de normativas y disposiciones laborales, el 20.9% casi siempre, el 10.4% ocasionalmente y el 6.0% nunca.

Tabla 13

**Tus jefes toman decisiones inmediatas para dar cumplimiento a las normatividades o disposiciones**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	9.0	9.0	9.0
	Ocasionalmente	7	10.4	10.4	19.4
	A veces	19	28.4	28.4	47.8
	Casi siempre	15	22.4	22.4	70.1
	Siempre	20	29.9	29.9	100.0
	Total	67	100.0	100.0	

Fuente propia (Datos obtenidos del programa SPSS V.25)

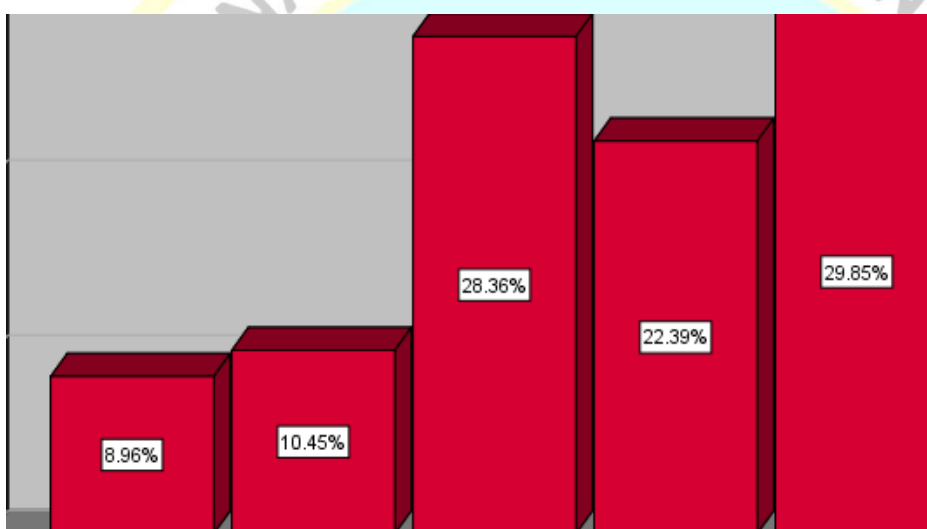


Figura 13

Se observa en la figura que, el 29.9% siempre los jefes toman decisiones para dar cumplimiento a las normativas o disposiciones, de igual modo, el 28.4% a veces los jefes toman decisiones para dar cumplimiento a las normativas o disposiciones, el 22.4% casi siempre, el 10.4% ocasionalmente y el 9.0% nunca.

Tabla 14

**Con que frecuencia tus jefes te notifican para tomar decisiones sobre actividades importantes**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	14.9	14.9	14.9
	Ocasionalmente	9	13.4	13.4	28.4
	A veces	14	20.9	20.9	49.3
	Casi siempre	19	28.4	28.4	77.6
	Siempre	15	22.4	22.4	100.0
	Total	67	100.0	100.0	

Fuente propia (Datos obtenidos del programa SPSS V.25)

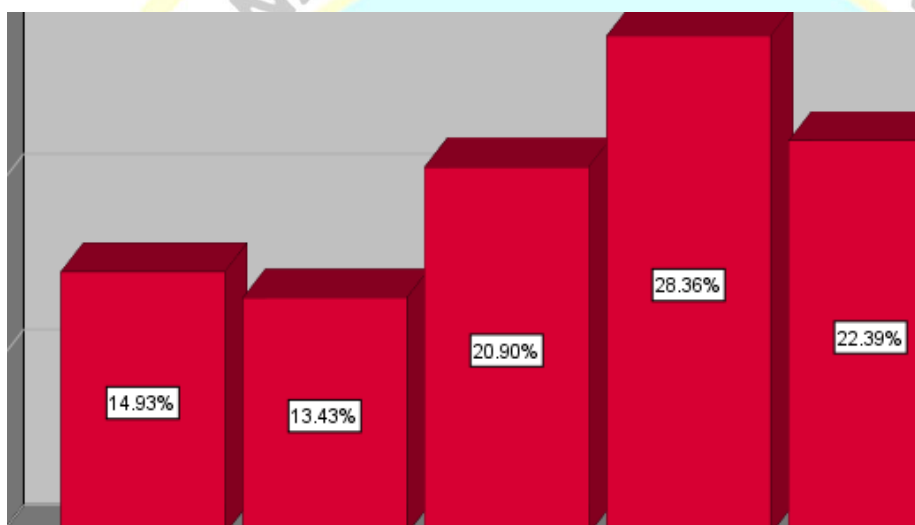


Figura 14

Se observa en la tabla 14 que, el 28.4% casi siempre los jefes notifican para tomar decisiones sobre actividades importantes que desarrolla el hospital, por otro lado, el 22.4% siempre toman decisiones sobre actividades importantes que desarrolla el hospital, el 20.9% a veces, el 14.9% nunca y el 13.4% ocasionalmente.

Tabla 15

## La alta dirección te notifica para representar en actividades externas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	12	17.9	17.9	17.9
	Ocasionalmente	12	17.9	17.9	35.8
	A veces	14	20.9	20.9	56.7
	Casi siempre	21	31.3	31.3	88.1
	Siempre	8	11.9	11.9	100.0
	Total	67	100.0	100.0	

Fuente propia (Datos obtenidos del programa SPSS V.25)

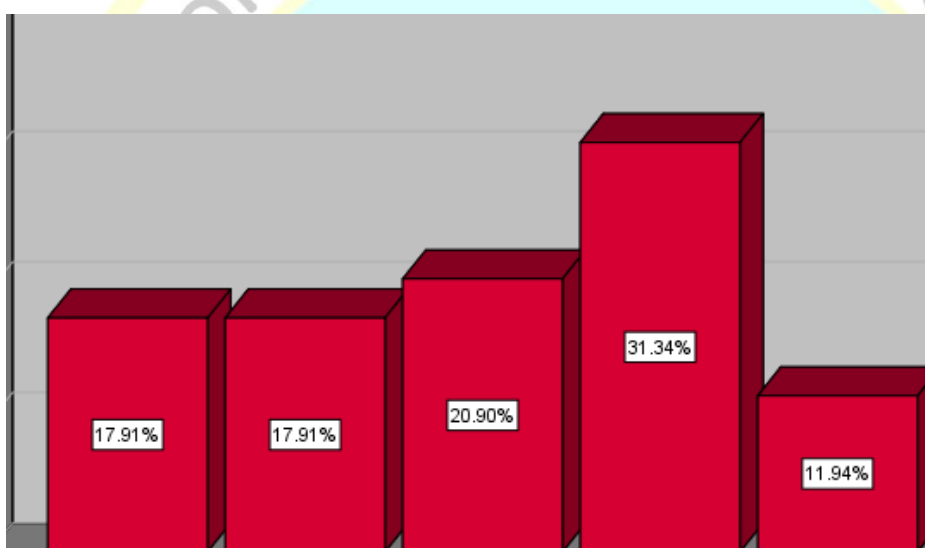


Figura 15

En la tabla 15 nos indica que, el 31.3% casi siempre la alta dirección te notifica para representar en actividades externas a la institución, por otra parte, el 20.9% a veces la alta dirección notifica para representar en actividades externas, el 17.9% ocasionalmente, el 17.9% nunca y el 11.9% siempre.

Tabla 16

**Te notifican de manera inmediata sobre actividades que realizan dentro y fuera del hospital**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	11.9	11.9	11.9
	Ocasionalmente	10	14.9	14.9	26.9
	A veces	18	26.9	26.9	53.7
	Casi siempre	16	23.9	23.9	77.6
	Siempre	15	22.4	22.4	100.0
	Total	67	100.0	100.0	

Fuente propia (Datos obtenidos del programa SPSS V.25)

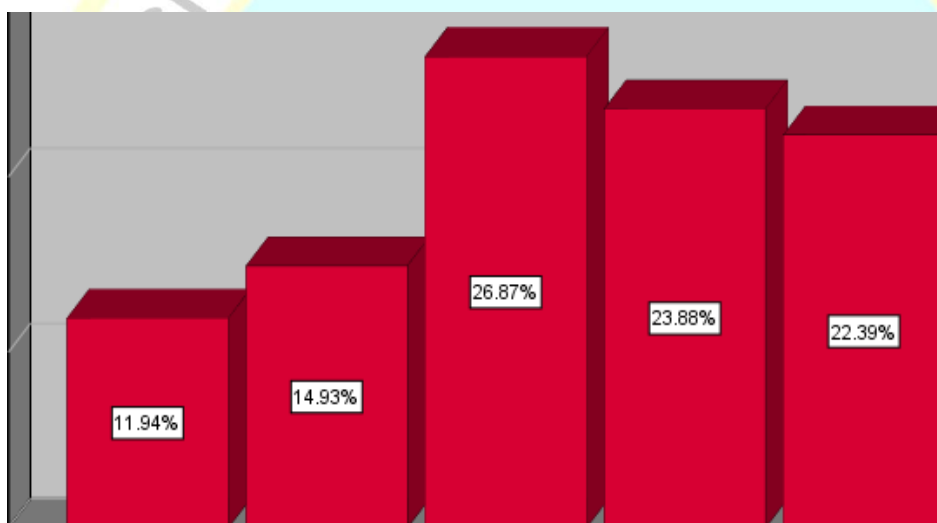


Figura 16

En la tabla 16, el 26.9% a veces los jefes notifican de manera inmediata las actividades que realizan dentro y fuera del hospital, además, el 23.9% casi siempre notifican las actividades que se realiza dentro y fuera del hospital, el 22.4% siempre, el 14.9% ocasionalmente y el 11.9% nunca.



Tabla 17

**Las reuniones de coordinación con tus compañeros resultan ser equitativa en la toma de decisiones**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	7.5	7.5	7.5
	Ocasionalmente	6	9.0	9.0	16.4
	A veces	24	35.8	35.8	52.2
	Casi siempre	19	28.4	28.4	80.6
	Siempre	13	19.4	19.4	100.0
	Total	67	100.0	100.0	

Fuente propia (Datos obtenidos del programa SPSS V.25)

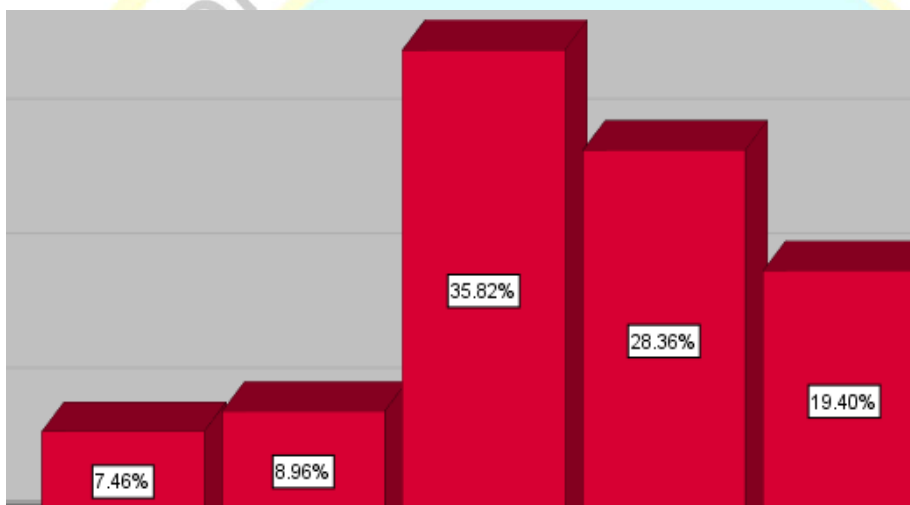


Figura 17

En la tabla 17 se observa que, el 35.8% a veces las reuniones con los compañeros resultan ser equitativas en la toma de decisiones laborales, por otro lado, el 28.4% casi siempre resultan ser equitativas en la toma de decisiones laborales, el 19.4% siempre, el 9.0% ocasionalmente y el 7.5% nunca.

Tabla 18

**Las reuniones de coordinación con tus compañeros resultan ser equitativa**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	4.5	4.5	4.5
	Ocasionalmente	8	11.9	11.9	16.4
	A veces	15	22.4	22.4	38.8
	Casi siempre	22	32.8	32.8	71.6
	Siempre	19	28.4	28.4	100.0
	Total	67	100.0	100.0	

Fuente propia (Datos obtenidos del programa SPSS V.25)

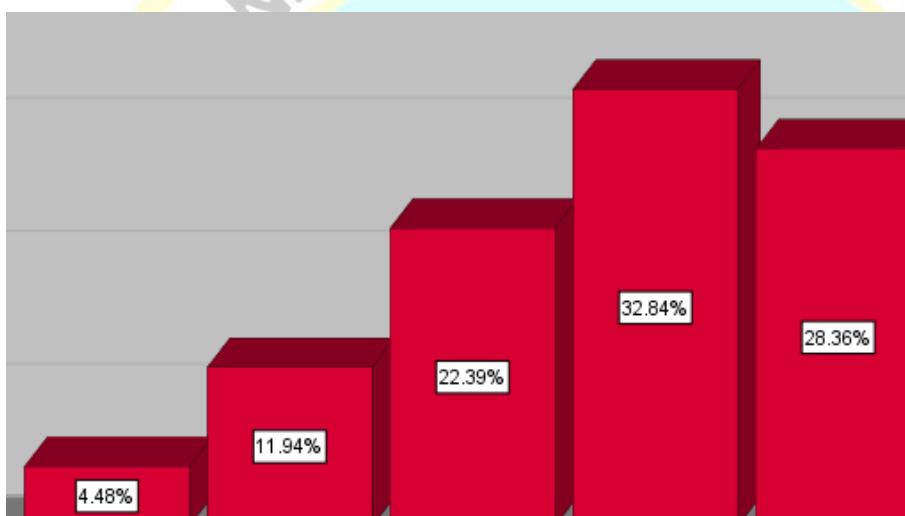


Figura 18

En la tabla 18 nos indica que, el 32.8% casi siempre resultan ser equitativa en las actividades de integración institucional, en cuanto a, el 28.4% siempre resultan ser equitativas en las actividades de integración institucional, el 22.4% a veces, el 11.9% ocasionalmente y el 4.5% nunca.

Tabla 19

**Tu área de trabajo se ha organizado para representar al hospital en eventos institucionales**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	7.5	7.5	7.5
	Ocasionalmente	10	14.9	14.9	22.4
	A veces	18	26.9	26.9	49.3
	Casi siempre	22	32.8	32.8	82.1
	Siempre	12	17.9	17.9	100.0
	Total	67	100.0	100.0	

Fuente propia (Datos obtenidos del programa SPSS V.25)

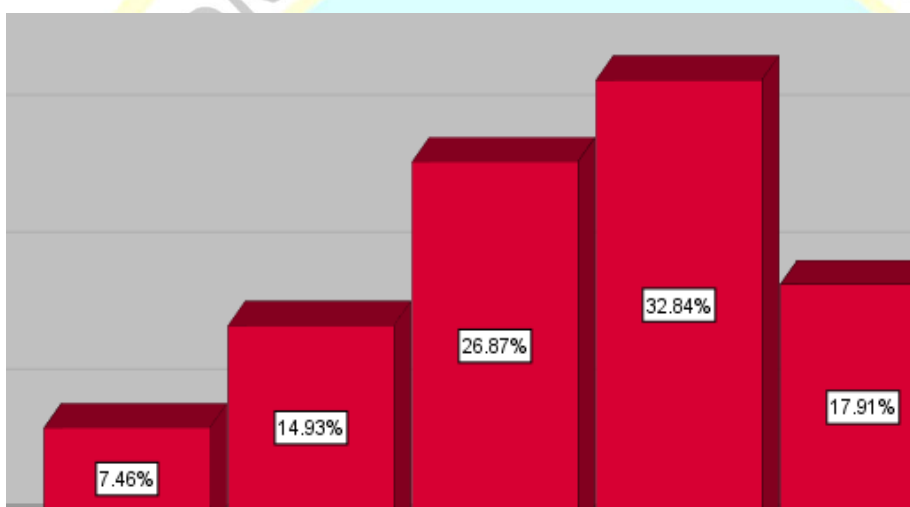


Figura 19

Se observa en la tabla 19 que, el 32.8% casi siempre el área de trabajo se organiza para presentar eventos institucionales, mientras que, el 26.9% a veces se organiza para presentar eventos institucionales, el 17.9% siempre, el 14.9% ocasionalmente y el 7.5% nunca.

Tabla 20

**Tu área ha apoyado en campañas que ha organizado el ministerio de salud y la Diresa**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	13.4	13.4	13.4
	Ocasionalmente	13	19.4	19.4	32.8
	A veces	19	28.4	28.4	61.2
	Casi siempre	15	22.4	22.4	83.6
	Siempre	11	16.4	16.4	100.0
	Total	67	100.0	100.0	

Fuente propia (Datos obtenidos del programa SPSS V.25)

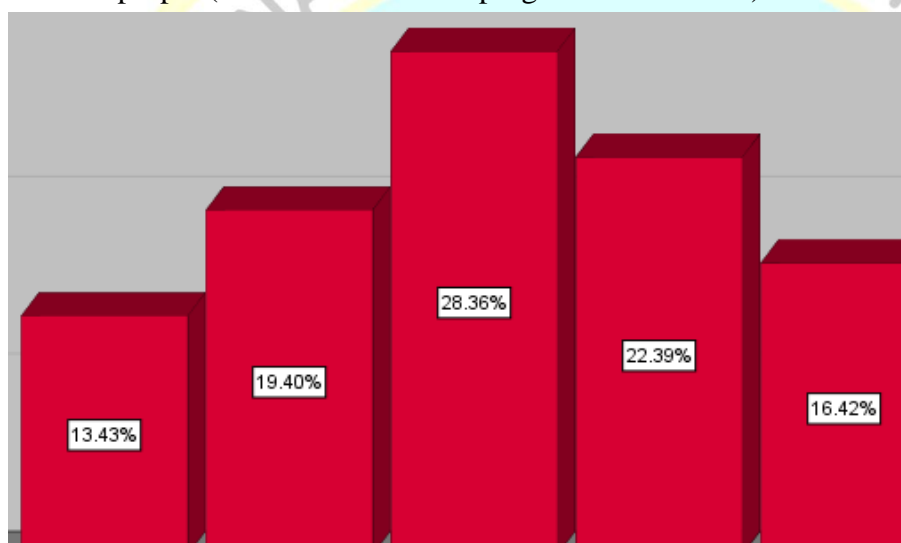


Figura 20

En la tabla 20 nos indica que, el 28.4% a veces el área ha apoyado en las campañas que ha organizado el ministerio de salud y la Diresa, por otro lado, el 22.4% casi siempre ha apoyado en las campañas del ministerio de salud y la Diresa, el 19.4% ocasionalmente, el 16.4% siempre y el 13.4% nunca.

## 4.2 Contrastación de hipótesis

### 4.2.1 Hipótesis de estadística general

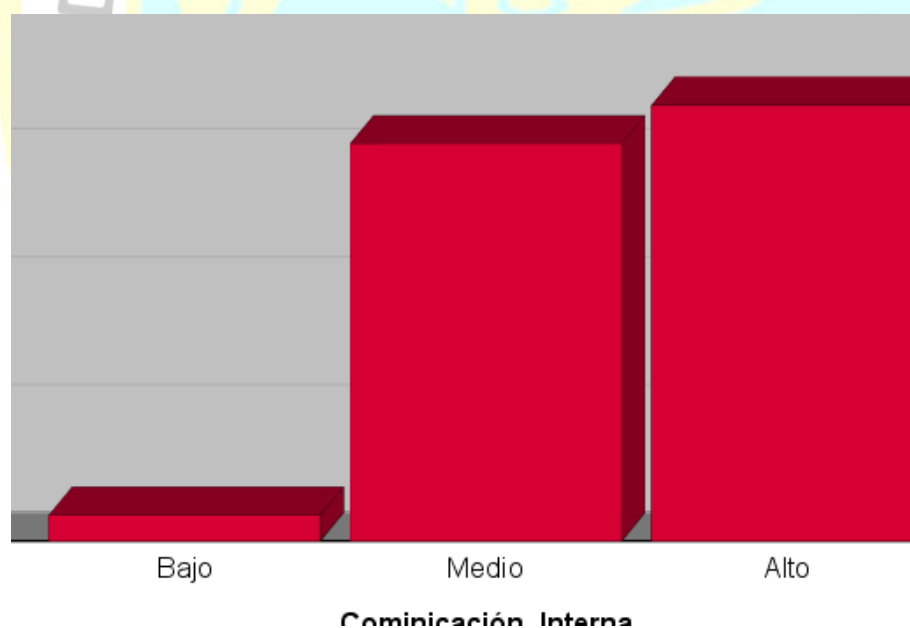
**Hi.** La comunicación interna desarrolla deficientemente entre los colaboradores administrativos del Hospital de Chancay, 2022.

**Ho.** La comunicación interna se desarrolla eficientemente entre los colaboradores administrativos del Hospital de Chancay, 2022.

### Comunicación Interna

Tabla 21

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	3.0	3.0	3.0
	Medio	31	46.3	46.3	49.3
	Alto	34	50.7	50.7	100.0
	Total	67	100.0	100.0	



Se muestra en la figura 21 que el mayor porcentaje, según los resultados, es del 50.7% lo cual pertenece a la clase alta, posee la certeza de admitir la hipótesis alterna y denegar la hipótesis nula, es decir, la comunicación interna se desarrolla deficientemente entre los colaboradores administrativos del Hospital de Chancay.

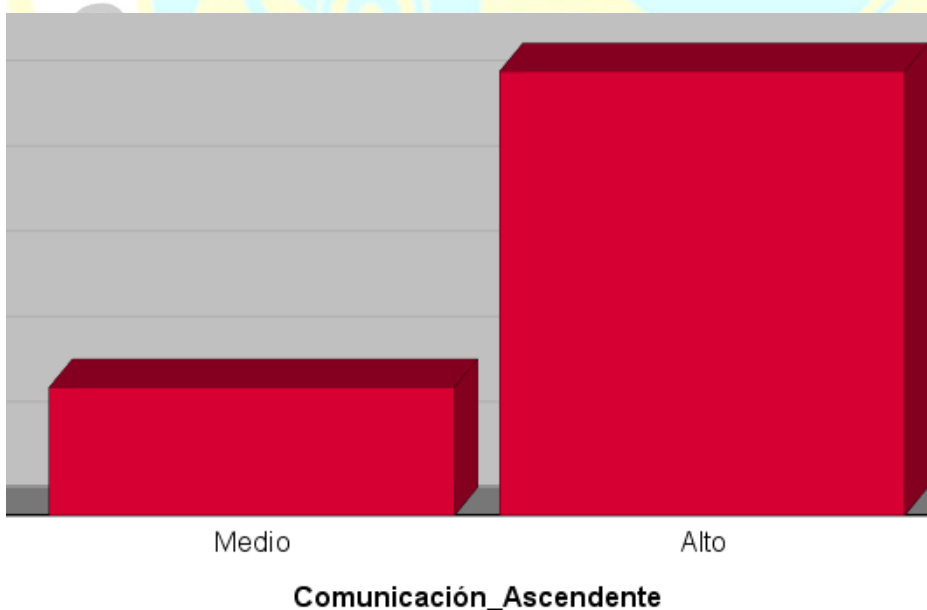
#### 4.2.2 Hipótesis específica 1

**Hi** La comunicación interna ascendente se desarrolla deficientemente en los colaboradores administrativos del Hospital de Chancay, 2022

**Ho** La comunicación interna ascendente se realiza eficientemente en los colaboradores administrativos del Hospital de Chancay, 2022

#### Comunicación Ascendente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	15	22.4	22.4	22.4
	Alto	52	77.6	77.6	100.0
	Total	67	100.0	100.0	



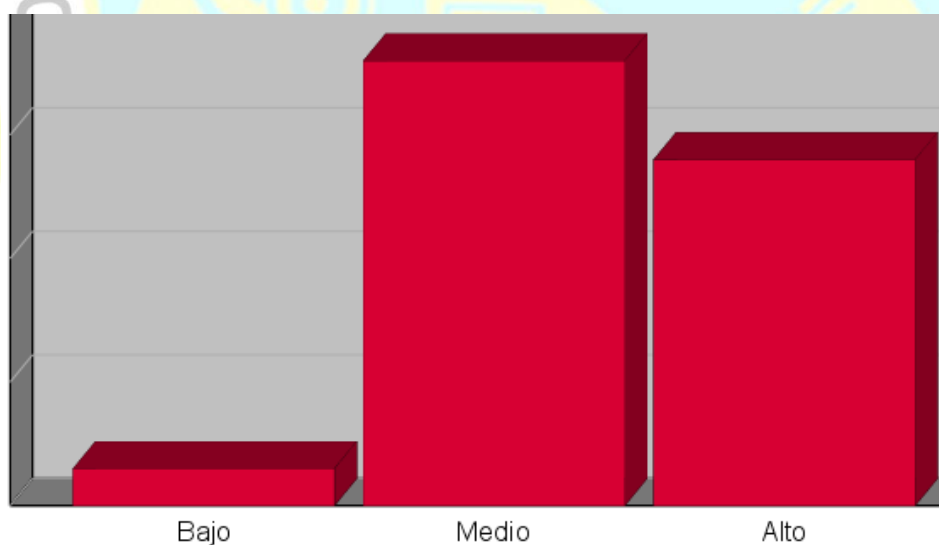
En la tabla 22 se examina que el porcentaje superior, según los resultados establecidos, es de 77.6% que compete a la jerarquía alta, por consiguiente, se tiene bastante certeza para asumir la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula, de otro modo, la comunicación ascendente se desarrolla de manera deficiente en los colaboradores administrativos del Hospital de Chancay.

**Hi** La comunicación interna descendente desarrolla deficientemente en los colaboradores administrativos del Hospital de Chancay, 2022

**Ho** La comunicación interna descendente se da eficientemente en los colaboradores administrativos del Hospital de Chancay, 2022

### Comunicación Descendente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	3	4.5	4.5	4.5
	Medio	36	53.7	53.7	58.2
	Alto	28	41.8	41.8	100.0
	Total	67	100.0	100.0	



En la tabla número 23 nos muestra un porcentaje superior, que el 53.7% pertenece a la categoría media, de modo que, considera suficiente seguridad para asumir la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula, de manera que, la comunicación interna descendente se desarrolla de manera deficiente en los colaboradores administrativos.

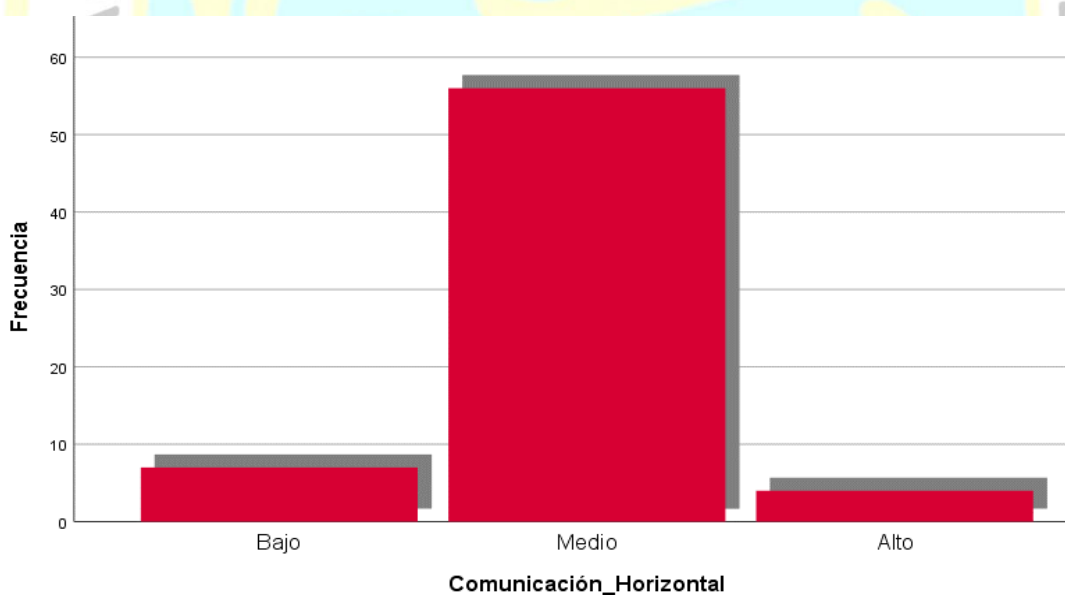
#### 4.2.4 Hipótesis específica 3

**Hi.** La comunicación interna horizontal desarrolla deficientemente en los colaboradores administrativos del Hospital de Chancay, 2022.

**Ho.** La comunicación interna horizontal se genera eficientemente en los colaboradores administrativos del Hospital de Chancay, 2022.

#### Comunicación Horizontal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	7	10.4	10.4	10.4
	Medio	56	83.6	83.6	94.0
	Alto	4	6.0	6.0	100.0
	Total	67	100.0	100.0	



En la figura 24 se observa que la cantidad mayor, es de 83.6 % que pertenece a la calidad media, de manera que, se tiene bastante evidencia para aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula, como tal, la comunicación interna horizontal se desarrolla de manera deficiente en los colaboradores administrativos del Hospital de Chancay.



## Capítulo V DISCUSIÓN

### 5.1 Discusión

Con respecto a la consecuencia de la hipótesis general sobre el desarrollo de la comunicación en los colaboradores del hospital de Chancay. Un 50.7% indicaron que el desarrollo de la comunicación interna es deficiente que corresponde a un nivel bajo. Estos resultados tienen un parecido con el trabajo de investigación de Paulino, A. & Ramos, L (2018), sobre “Percepción de la comunicación interna de los colaboradores administrativos de dos hospitales públicos de Huancayo”, en la cual concluye que existe un nivel medio de práctica de la comunicación interna equivalente a regular en sus tres dimensiones ascendente, descendente y horizontal. Sin embargo, Vaca (2012) descubrió una cifra alta de 71% de encuestados mencionan que la comunicación interna es fundamental para ocasionar un buen ambiente laboral. Finalmente, Valle (2016), en su estudio sobre “Auditoría de la comunicación interna y el clima organizacional en una empresa industrial de Lima”, concluyó que ambas variables tienen una relación positiva confirmando que existe un alto sistema adecuado de comunicación interna y clima organizacional en la empresa.

Con respecto a los resultados de la primera hipótesis específica de los colaboradores administrativos del hospital de Chancay. Se muestra en el porcentaje mayor, que un 77.6% de la comunicación ascendente se desarrolla de manera deficiente en los colaboradores administrativos del hospital. Estos resultados tienen un parecido con la indagación de León (2018), en su análisis “Nivel de comunicación interna en los integrantes de la comunidad educativa del instituto de educación superior tecnológico público Bagua, Amazonas”, se concluye que por lo general las dimensiones están en el nivel deficiente y muy deficiente.

Con relación a los datos obtenidos en la hipótesis siguiente específica sobre el crecimiento de la comunicación descendente en los trabajadores administrativos del hospital de Chancay. Según las respuestas obtenidas en la encuesta el 53.7% corresponde al rango medio, se obtiene suficientes pruebas para aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula, de tal modo, que la comunicación interna descendente se desarrolla de manera deficiente en los colaboradores administrativos. Estos resultados tienen un parecido con el trabajo de investigación de Martín, (2016), quienes concluyen e indican que un 63% de colaboradores señalan recibir con frecuencia ordenes mal dadas de parte de sus jefes, causa que conlleva la mala comunicación descendente, la pérdida de tiempo y el coste que conlleva el rectificar estos errores.

Como corresponde en los resultados de la tercera hipótesis específica sobre el desarrollo de la comunicación horizontal en los colaboradores del hospital de Chancay. Conforme con los resultados, 83.6 % pertenece al nivel medio, en consecuencia, la comunicación interna horizontal se desarrolla de manera deficiente en los colaboradores administrativos del Hospital de Chancay. Estos resultados tienen un parecido con el trabajo de investigación de María , N. (2020) sobre “comunicación horizontal e interactividad en los servidores públicos” donde concluye que en la comunicación horizontal no se da desde ninguna parte o figura de autoridad, tanto los emisores y receptor en un 58% no son respetuosos por la jerarquía a la hora de comunicarse, todos desean imponer sus ideas y se presenta el aprovechamiento del amiguismo muy visible en las interacción entre el equipo de trabajo.

## Capítulo VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1 Conclusiones

Respecto a la hipótesis general, la comunicación interna es desarrollada en un 50.7% de manera regular entre los colaboradores administrativos del Hospital de Chancay, 2022. Dado que a veces en las reuniones de coordinación con los jefes inmediatos se toman decisiones laborales nada equitativas, sin embargo, en ciertas ocasiones los colaboradores siempre gozan de permisos en casos de solicitudes por emergencia, así mismo siempre reciben comunicados de manera inmediata para el cumplimiento de normatividades dentro de la organización.

Con respecto a la primera hipótesis específica, la comunicación ascendente se desarrolla en un 77.6% de manera regular entre los colaboradores administrativos del Hospital de Chancay, 2022. Dado que las quejas hacia los jefes inmediatos por la demora de una solicitud por necesidades logísticas son a veces atendidas de manera inmediata, por otro lado, los jefes inmediatos siempre reconocen el compromiso laboral que se asume en la institución, así mismo los jefes inmediatos siempre toman en cuenta la sugerencia y opiniones de los demás.

Con respecto a la segunda hipótesis específica, la comunicación descendente se desarrolla en un 53.7% de manera regular entre los colaboradores administrativos del Hospital de Chancay, 2022. A causa de que ocasionalmente la alta dirección notifica a los colaboradores administrativos para representar en actividades externas a la institución, por otro lado, los jefes inmediatos siempre comunican de manera inmediata el cumplimiento de normativas y disposiciones laborales, así mismo los jefes inmediatos siempre toman decisiones inmediatas para dar el cumplimiento de las normatividades y disposiciones que llegan a las oficinas.

Con respecto a la tercera hipótesis específica, la comunicación horizontal se desarrolla en un 83.6% de manera regular entre los colaboradores administrativos del Hospital de Chancay, 2022. Dado que las reuniones de coordinación para las tomas de decisiones a veces son equitativas, por otro lado, casi siempre las áreas de trabajo se organizan para representar al hospital en eventos institucionales, así mismo las áreas de trabajo a veces han apoyado en las campañas que ha organizado el ministerio de salud y la Diresa.

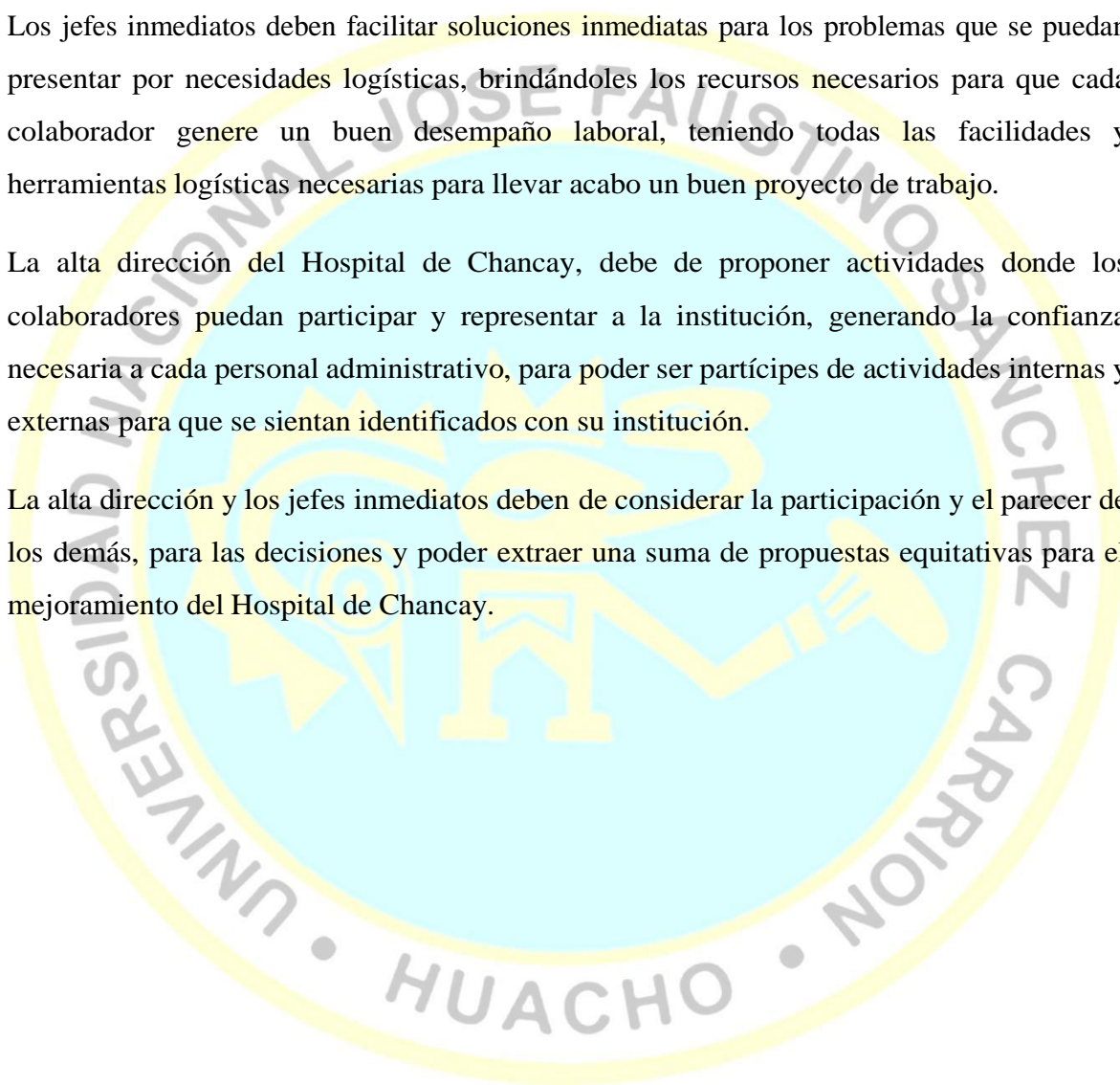
## 6.2 Recomendaciones

La oficina de imagen institucional del hospital de Chancay debe gestionar y programar charlas para el personal administrativo sobre equidad en cuanto a toma de decisiones productivas dentro de la organización, que permita la participación de jefes y subordinados al mismo tiempo fortalecer las vías de comunicación para el cumplimiento de normatividades.

Los jefes inmediatos deben facilitar soluciones inmediatas para los problemas que se puedan presentar por necesidades logísticas, brindándoles los recursos necesarios para que cada colaborador genere un buen desempeño laboral, teniendo todas las facilidades y herramientas logísticas necesarias para llevar a cabo un buen proyecto de trabajo.

La alta dirección del Hospital de Chancay, debe de proponer actividades donde los colaboradores puedan participar y representar a la institución, generando la confianza necesaria a cada personal administrativo, para poder ser partícipes de actividades internas y externas para que se sientan identificados con su institución.

La alta dirección y los jefes inmediatos deben de considerar la participación y el parecer de los demás, para las decisiones y poder extraer una suma de propuestas equitativas para el mejoramiento del Hospital de Chancay.



## REFERENCIAS

### 7.1 Fuentes documentales

Paredes, E. (2020) Tesis, “La comunicación interna y el compromiso institucional en la gerencia de desarrollo humano de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2020”

Consultado

en:

<https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/4415/EDITH%20GLORIA%20JOSEFINA%20PAREDES%20RODRIGUEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Urbina, E. (2017) Tesis, “Comunicación interna y trabajo en equipo de los colaboradores administrativos del hospital Huacho Huaura Oyón y servicios básicos de salud, Huacho, 2017.”

Consultado

en:<https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/2812/ESTER%20NOEMI%20URBINA%20DELGADO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Bazalar, N. (2019) Tesis, “Comunicación interna y trabajo en equipo de los trabajadores administrativos de la Municipalidad provincial de Huaura 2019” Consultado en:

<https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/5829/NATALIA%20ALEJANDRINA%20BAZALAR%20NARBASTA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Espinoza, M. (2019) Tesis, “Comunicación interna del personal asistencial de salud y calidad de atención al usuario en el hospital de Barranca - Cajatambo – 2019.” Consultado en:

<https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/4898/MARGOT%20LIZBETH%20ESPINOZA%20PALACIOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Quispe (2021) en su investigación titulado “Comunicación interna en las micro y pequeñas empresas del rubro escuela de música: Caso eco cultural, distrito Ayacucho, 2021”, consultado

en

[https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/24567/ASCENDENTE\\_COMUNICACION\\_INTERNA\\_QUISPE\\_SULCA\\_Gloria\\_TRINIDAD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/24567/ASCENDENTE_COMUNICACION_INTERNA_QUISPE_SULCA_Gloria_TRINIDAD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Valle (2016) en su tesis titulado “Auditoría de la comunicación interna y el clima organizacional en una empresa industrial de Lima”, consultado en

[https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621664/Valle\\_cv.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621664/Valle_cv.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Santa Cruz (2020), en su tesis titulada “Estrategia de comunicación interna para mejorar el clima organizacional de un hospital publico de Chiclayo”, consultado en:

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7780/Santa%20Cruz%20Centuri%C3%B3n%20Michel%20Yajaira.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Velarde y Marquina (2018), en su tesis titulada “Formas de comunicación interna en las franquicias Kentucky Fried Chicken y Pizza Hut – filial Huacho, Huaura 2018”, consultado en:

<https://repositorio.unjpsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/2841/MARQUINA%20ZVALETA%20y%20VELARDE%20ROMERO%20pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

## 7.2 Fuentes bibliográficas

Carrasco, S. (2005). Metodología de la Investigación Científica. Perú: Editorial San Marcos

Hernández, R. Fernández, C. Baptista, P. (2014) Metodología de La Investigación 5ta Edición. México: McGraw Hill. México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V

Bernal, A. (2010). Metodología de la Investigación Científica. Perú: Editorial San Marcos

Pino, R. (2007). Metodología de la Investigación Científica. Perú: Editorial San Marcos E. I. R. L. editor.

MSc. Teresa Fernández Hernández, MSc. Luis Rolando Batista Quintero. (2016) articulo “estrategia de comunicación interna para la gestión del conocimiento sobre desarrollo sostenible en la zona de defensa de la sierrita, municipio cumana yagua” Revisado en:

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202016000400003](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202016000400003)

Horacio Andrade, (2017) libro " Comunicación Organizacional Interna” (pag.8) Revisado en: [HORACIO ANDRADE Comunicación Organizacional Interna PROCESO, DISCIPLINA Y TÉCNICA - PDF Descargar libre \(docplayer.es\)](https://www.docplayer.es/documento/HORACIO-ANDRADE-Comunicacion-Organizacional-Interna-PROCESO-DISCIPLINA-Y-Tecnica-PDF-DESCARGAR-LIBRE)

Valdez, J. L., J. L. Abreu y M. H. Badii, libro “La relación entre la comunicación formal e informal en las organizaciones: Un estudio de caso” (pag.209) Revisado en: [PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA \(spentamexico.org\)](http://spentamexico.org)

### 7.3 Fuentes hemerográficas

LA COMUNICACIÓN INTERNA Artículo publicado en Reporte C&D – Capacitación y Desarrollo (Argentina), N. 13, diciembre 1998, pp. portada y 5-7. © Dr. Paul Capriotti (1998) Universidad Rovira i Virgili Tarragona (España) [http://www.bidireccional.net/Blog/Comunicacion\\_Interna.pdf](http://www.bidireccional.net/Blog/Comunicacion_Interna.pdf)

Marian Jaén Díaz, Lourdes Luceño, Jesús Martín García y Susana Rubio Valdehita, (2006) artículo “La comunicación interna en las organizaciones: un elemento estratégico” Revisado en: [LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LAS ORGANIZACIONES: UN ELEMENTO ESTRATÉGICO \(infocop.es\)](http://infocop.es)

Pezo C, Armijos R, Maridueña R. Filosofía de la Comunicación con enfoque académico. Primera edición julio 2017. Ediciones Grupo Compás 2018 <http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/201/1/final-ilovepdf-compressed.pdf>

### 7.4 Fuentes electrónicas

Delgado, (2019) en su trabajo de investigación titulada “Comunicación interna y trabajo en equipo de los colaboradores administrativos el hospital Huaura Oyon y servicios básicos de salud Huacho,2017”. Revisado en: [https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/24567/ASCENDENTE COMUNICACION INTERNA QUISPE SULCA GLORIA TRINIDAD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/24567/ASCENDENTE_COMUNICACION_INTERNA_QUISPE_SULCA_Gloria_Trinidad.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

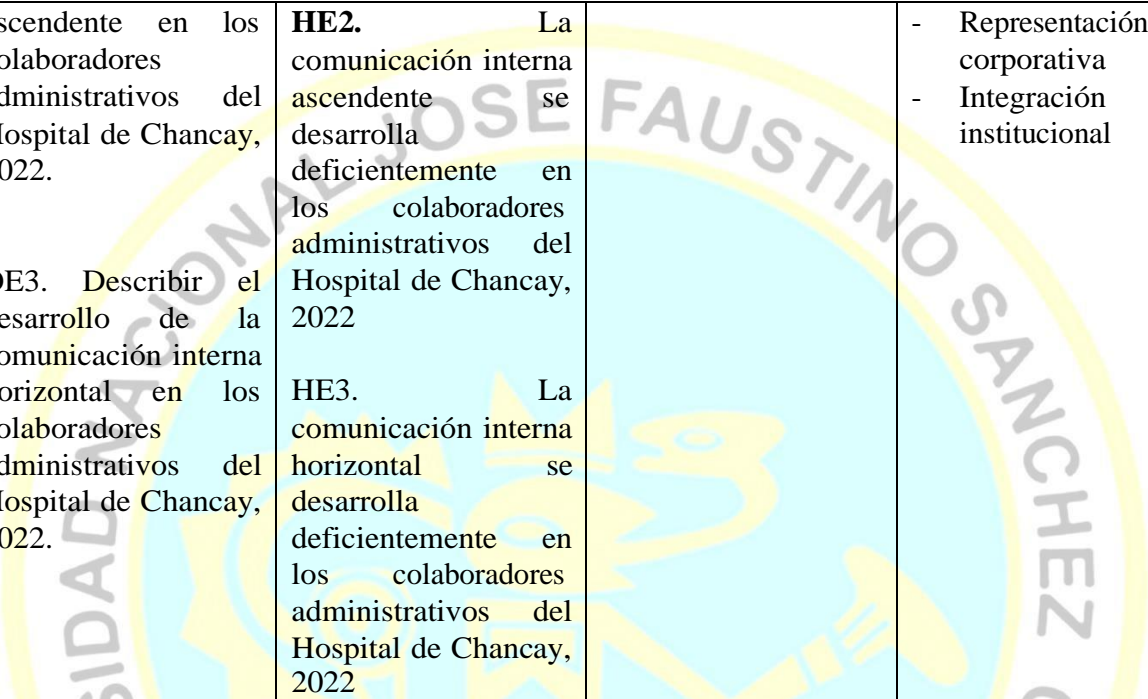
Joaquín, M. (2022) artículo “La comunicación interna en hospitales”. Revisado en: [http://espacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:500714/n10.8 Comunicacion Interna Hospital.pdf](http://espacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:500714/n10.8_Comunicacion_Interna_Hospital.pdf)

## ANEXOS

### 01 MATRIZ DE CONSISTENCIA

Haga clic o pulse aquí para escribir texto.					
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema general</p> <p><b>PG.</b> ¿Cómo se desarrolla la comunicación interna en los colaboradores administrativos del Hospital de Chancay, 2022?</p>	<p>Objetivo general</p> <p><b>OG.</b> Describir el desarrollo de la comunicación interna en los colaboradores administrativos del Hospital de Chancay, 2022.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p><b>HG.</b> La comunicación interna se desarrolla deficientemente entre los colaboradores administrativos del Hospital de Chancay, 2022</p>		<p><b>Dimensiones:</b></p> <p><b>Comunicación Ascendente</b></p> <p>Indicadores</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Quejas</li> <li>- Permisos</li> <li>- Toma de decisiones</li> <li>- Compromiso</li> </ul>	<p><b>Tipo:</b> Básica</p> <p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Nivel:</b> Descriptivo</p> <p><b>Diseño:</b> No Experimental</p>
<p>Problemas específicos</p> <p><b>PE1.</b> ¿Cómo se desarrolla la comunicación interna descendente en los colaboradores administrativos del Hospital de Chancay, 2022?</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p><b>OE1.</b> Describir el desarrollo de la comunicación interna descendente en los colaboradores administrativos del Hospital de Chancay, 2022.</p>	<p>Hipótesis específicas.</p> <p><b>HE1.</b> La comunicación interna descendente se desarrolla deficientemente en los colaboradores administrativos del Hospital de Chancay, 2022</p>	<p><b>La comunicación interna</b></p>	<p><b>Dimensiones:</b></p> <p><b>Comunicación Descendente</b></p> <p>Indicadores</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Planificación</li> <li>- Disposiciones</li> <li>- Notificaciones</li> </ul>	<p><b>Población:</b> 67 colaboradores administrativos del Hospital de Chancay</p>
<p><b>PE2.</b> ¿Cómo se desarrolla la</p>	<p><b>OE2.</b> Describir el desarrollo de la comunicación interna</p>			<p><b>Dimensiones:</b></p> <p><b>Comunicación Horizontal</b></p> <p>Indicadores</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reuniones de coordinación</li> </ul>	<p><b>Muestra:</b> No se tomará ninguna muestra por lo que se aplicará una muestra censal</p> <p><b>Instrumento:</b></p>



<p>comunicación interna ascendente en los colaboradores administrativos del Hospital de Chancay, 2022?</p> <p>PE3. ¿Cómo se desarrolla la comunicación interna horizontal en los colaboradores administrativos del Hospital de Chancay, 2022?</p>	<p>ascendente en los colaboradores administrativos del Hospital de Chancay, 2022.</p> <p>OE3. Describir el desarrollo de la comunicación interna horizontal en los colaboradores administrativos del Hospital de Chancay, 2022.</p>	<p><b>HE2.</b> La comunicación interna ascendente se desarrolla deficientemente en los colaboradores administrativos del Hospital de Chancay, 2022</p> <p><b>HE3.</b> La comunicación interna horizontal se desarrolla deficientemente en los colaboradores administrativos del Hospital de Chancay, 2022</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Representación corporativa</li> <li>- Integración institucional</li> </ul>	<p>Cuestionario con 20 preguntas de Escala Likert</p>
---	---	---	---	---	---

## 02 INSTRUMENTOS PARA LA TOMA DE DATOS

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

### ENCUESTA SOBRE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LOS COLABORADORES ADMINISTRATIVOS DEL HOSPITAL DE CHANCAY

El presente cuestionario tiene por objetivo recabar información sobre la comunicación interna en los colaboradores administrativos del Hospital de Chancay, 2022

Recomendación: Lea los enunciados detenidamente y marque con una equis (X) en casillero por pregunta

**Cada número equivale a:**

**5 = Siempre**

**4 = Casi siempre**

**3 = A veces**

**2 = Ocasionalmente**

**1 = Nunca**

#### LA FALTA DE COMUNICACIÓN INTERNA EN LOS COLABORADORES ADMINISTRATIVOS

N°	Variable: Comunicación Interna	1	2	3	4	5
<b>Dimensión 1: Comunicación Ascendente</b>						
1	¿Cuándo usted presenta una queja a su superior con respecto a la demora de una solicitud para atender las necesidades logísticas, la atención es de manera inmediata?					
2	¿Cuándo usted presenta una queja sobre el registro de una tardanza errada o equivocada su jefe inmediato le soluciona el problema de manera inmediata?					
3	¿Cuándo solicitas un permiso a tu jefe inmediato por alguna emergencia que se te presenta en el transcurso de tus labores, te otorgan el permiso de inmediato o te dificultan la salida?					
4	¿Sientes que hay una preferencia cuando les otorgan más permisos a tus colegas que a tu persona?					
5	¿Los directivos toman buenas decisiones en lo que concierne algún tipo de proyecto?					
6	¿Los altos mandos toman en cuenta sugerencias u opiniones de los demás trabajadores al tomar alguna decisión que beneficie el progreso del hospital?					
7	¿Siente usted que sus jefes y los altos mandos tienen una buena comunicación con los trabajadores?					

8	¿Sientes que tus compañeros de trabajo están comprometidos con sus labores diarias para la mejora del Hospital?					
<b>Comunicación Descendente</b>						
9	¿Hay un buen trato laboral de parte de los jefes al encárgale algún tipo de trabajo?					
10	¿Los jefes de área te sobrecargan de trabajo más que a otros compañeros de oficina?					
11	¿Los jefes disponen de una comunicación versátil y asertiva al momento de una reunión de oficina para ver el trabajo y desempeño del área donde laboran?					
12	¿Dispones de un centro de labor adecuado para el trabajo que realizan?					
13	¿Tus jefes te notifican sobre las reuniones o asambleas dentro del Hospital?					
14	¿Te llegan las notificaciones sobre algún evento por realizarse en el tiempo indicado o te enteras cuando ya paso dicho evento?					
15	¿Los jefes de trabajo toman decisiones asertivas y adecuadas para el buen funcionamiento del área donde desempeñan su trabajo?					
16	¿En las reuniones que se suscitan para poder debatir sobre próximos proyectos a beneficios de hospital todos los jefes van con el mismo objetivo?					
<b>Comunicación Horizontal</b>						
17	¿Siente que tiene facultades y la capacidad para coordinar y/o resolver los problemas en su área de trabajo?					
18	¿La dirección realiza reuniones de coordinación permanentemente con las demás áreas?					
19	¿Cuándo se realiza algún tipo de reunión general, los jefes toman en cuenta las opiniones de los demás?					
20	¿Existe un ambiente de igualdad e integración entre los departamentos del Hospital de chancay?					

### 03 TRABAJO ESTADÍSTICO DESARROLLADO

