



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

**Facultad de Ciencias Sociales
Escuela Profesional de Ciencia de la Comunicación**

**Percepción de la comunicación organizacional en el personal administrativo del
Hospital Regional del Distrito Huacho, 2022**

Tesis

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

Autor

Cacha Villanueva, Abel Jairo

Asesor

Lic. Morales Gamarra, Henry Antonio

Huacho - Perú

2023



Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

LICENCIADA

*(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de
fecha 27/01/2020)*

“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA PROFESIONAL CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

INFORMACIÓN DE METADATOS

DATOS DEL AUTOR (ES):		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	FECHA DE SUSTENTACION
Abel Jairo Cacha Villanueva	73707750	03-02-2023
DATOS DEL ASESOR:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
Henry Antonio Morales Gamarra	15735709	0000-0002-6853-2244
DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS – PREGRADO/POSGRADO-MAESTRÍA-DOCTORADO:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
Henry William Marcelo Castillo	07801377	0000-0001-6465-77-55
Juana María Anselmo Arrunategui	16752469	0000-0002-1798-6481
Hemerson Rostay Paredes Jimenez	44470184	0000-0002-1798-6481

PERCEPCIÓN DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL REGIONAL DEL DISTRITO HUACHO, 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
2	Submitted to City University of New York System Trabajo del estudiante	1%
3	repositorio.utesup.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.uct.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.uandina.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	1%

**PERCEPCIÓN DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN
EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL REGIONAL
DEL DISTRITO HUACHO, 2022**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

COMUNICACIÓN SOCIAL

BACH. CACHA VILLANUEVA, ABEL JAIRO

TESIS DE PREGRADO

ASESOR: LIC. HENRY ANTONIO MORALES GAMARRA



**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZCARRIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
HUACHO
2022**

Lic. Henry Antonio Morales Gamarra

ASESOR

Dr. Henry William Marcelo Castillo

PRESIDENTE

M(a). Juan María Anselmo Arrunategui

SECRETARIO

M(o). Hemerson R. Paredes Jiménez

VOCAL

The logo of the Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrion Huacho is a circular emblem. It features a central yellow figure that is a stylized representation of a person or a deity, possibly a sun god, with a large head and a body that appears to be holding or supporting something. The figure is set against a light blue background. The text "UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN" is written in a circular path around the top and sides of the emblem, and "HUACHO" is written at the bottom. The entire logo is rendered in a light, semi-transparent yellow color.

DEDICATORIA

Esta tesis va dedicada para mi madre y mi hermano quienes me ayudaron y soportaron todo este tiempo, logrando un objetivo más en mi vida de lo cual siempre estaré agradecido.

Abel Jairo, Cacha Villanueva

AGRADECIMIENTO

Al Lic. Henry Antonio Morales Gamarra por el tiempo y dedicación que tuvo para que mi persona, pudiendo realizar y culminar de manera correcta mi trabajo de investigación.

Agradecer a mi carrera profesional Ciencias de la Comunicación, al igual que a sus maestros por la educación universitaria que me proporcionaron a lo largo de 5 años.

Al Hospital Regional de Huacho por el tiempo y la ayuda que me brindo para poder realizar mis encuestas sin ningún problema.

Abel Jairo, Cacha Villanueva

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
Resumen.....	xi
Abstract.....	xii
INTRODUCCIÓN.....	13
Capítulo I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	15
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	15
1.2 Formulación del problema.....	17
1.2.1 Problema general.....	17
1.2.2 Problemas específicos.....	17
1.3 Objetivos de la investigación.....	17
1.3.1 Objetivo general.....	17
1.3.2 Objetivos específicos.....	17
1.4 Justificación de la investigación.....	17
1.5 Delimitaciones del estudio.....	18
1.6 Viabilidad del estudio.....	19
Capítulo II: MARCO TEÓRICO.....	20
2.1 Antecedentes de la investigación.....	20
2.1.1 Investigaciones internacionales.....	20
2.1.2 Investigaciones nacionales.....	21
2.2 Bases teóricas.....	23
2.3 Bases filosóficas.....	30
2.4 Definición de términos básicos.....	30
2.5 Hipótesis de investigación.....	31
2.5.1 Hipótesis general.....	31

2.5.2 Hipótesis específicas.....	31
2.6 Operacionalización de las variables	32
Capítulo III: METODOLOGÍA.....	33
3.1 Diseño metodológico.....	33
3.1.1 Tipo de investigación.....	33
3.1.2 Nivel de investigación	33
3.1.3 Diseño de investigación.....	33
3.1.4 Enfoque de investigación.....	34
3.2 Población y muestra	34
3.2.1 Población	34
3.2.2 Muestra	34
3.3 Técnicas de recolección de datos	35
3.4 Técnicas para el procesamiento de la información.....	35
Capítulo IV: RESULTADOS	36
4.1 Análisis de resultados	36
4.2 Contrastación de hipótesis.....	56
Capítulo V: DISCUSIÓN.....	57
5.1 Discusión.....	57
VI: Conclusiones y recomendaciones.....	59
6.1 Conclusiones.....	59
6.2 Recomendaciones	60
REFERENCIAS	61
7.1 Fuentes documentales.....	61
7.2 Fuentes bibliográficas.....	62
7.3 Fuentes hemerográficas	63
7.4 Fuentes electrónicas.....	63
ANEXOS	65

01 MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	65
02 INSTRUMENTOS PARA LA TOMA DE DATOS.....	67
03 TRABAJO ESTADÍSTICO DESARROLLADO	73



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 01: Distribución poblacional del uso de la comunicación ascendente	36
Figura 02: Distribución poblacional sobre recomendaciones a tomar en cuenta.....	37
Figura 03: Distribución poblacional de la atención adecuada	38
Figura 04: Distribución poblacional sobre preguntas del trabajo.....	39
Figura 05: Distribución poblacional del uso de la comunicación descendente	40
Figura 06: Distribución poblacional sobre el desempeño laboral	41
Figura 07: Distribución poblacional sobre la recolección de información en el trabajo.....	42
Figura 08: Distribución poblacional sobre las decisiones en área de trabajo.....	43
Figura 09: Distribución poblacional del uso de la comunicación horizontal	44
Figura 10: Distribución poblacional de las relaciones formales	45
Figura 11: Distribución poblacional de la solución de problemas.....	46
Figura 12: Distribución poblacional del clima laboral.....	47
Figura 13: Distribución poblacional sobre ocultar información laboral.....	48
Figura 14: Distribución poblacional del uso de las redes sociales.....	49
Figura 15: Distribución poblacional del uso de redes sociales como herramienta laboral	50
Figura 16: Distribución poblacional sobre la relación entre compañeros.....	51
Figura 17: Distribución poblacional sobre los vínculos de amistad	52
Figura 18: Distribución poblacional del trato justo en el trabajo	53
Figura 19: Distribución poblacional sobre el uso de la empatía.....	54
Figura 20: Distribución poblacional de actividades de confraternidad.....	55

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01: Comunicación ascendente	36
Tabla 02: Recomendaciones a tomar en cuenta	37
Tabla 03: Atención adecuada	38
Tabla 04: Preguntas en el trabajo	39
Tabla 05: Comunicación descendente	40
Tabla 06: Desempeño laboral	41
Tabla 07: Recolección de información en el trabajo	42
Tabla 08: Decisiones en áreas de trabajo	43
Tabla 09: Comunicación horizontal	44
Tabla 10: Relaciones formales	45
Tabla 11: Solución de problemas	46
Tabla 12: Clima laboral	47
Tabla 13: Informaciones ocultas en el trabajo	48
Tabla 14: Redes sociales	49
Tabla 15: Redes sociales como herramienta laboral	50
Tabla 16: Relaciones entre compañeros	51
Tabla 17: Vínculos de amistad	52
Tabla 18: Trato justo entre compañeros	53
Tabla 19: Empatía	54
Tabla 20: Actividades de confraternidad	55

Resumen

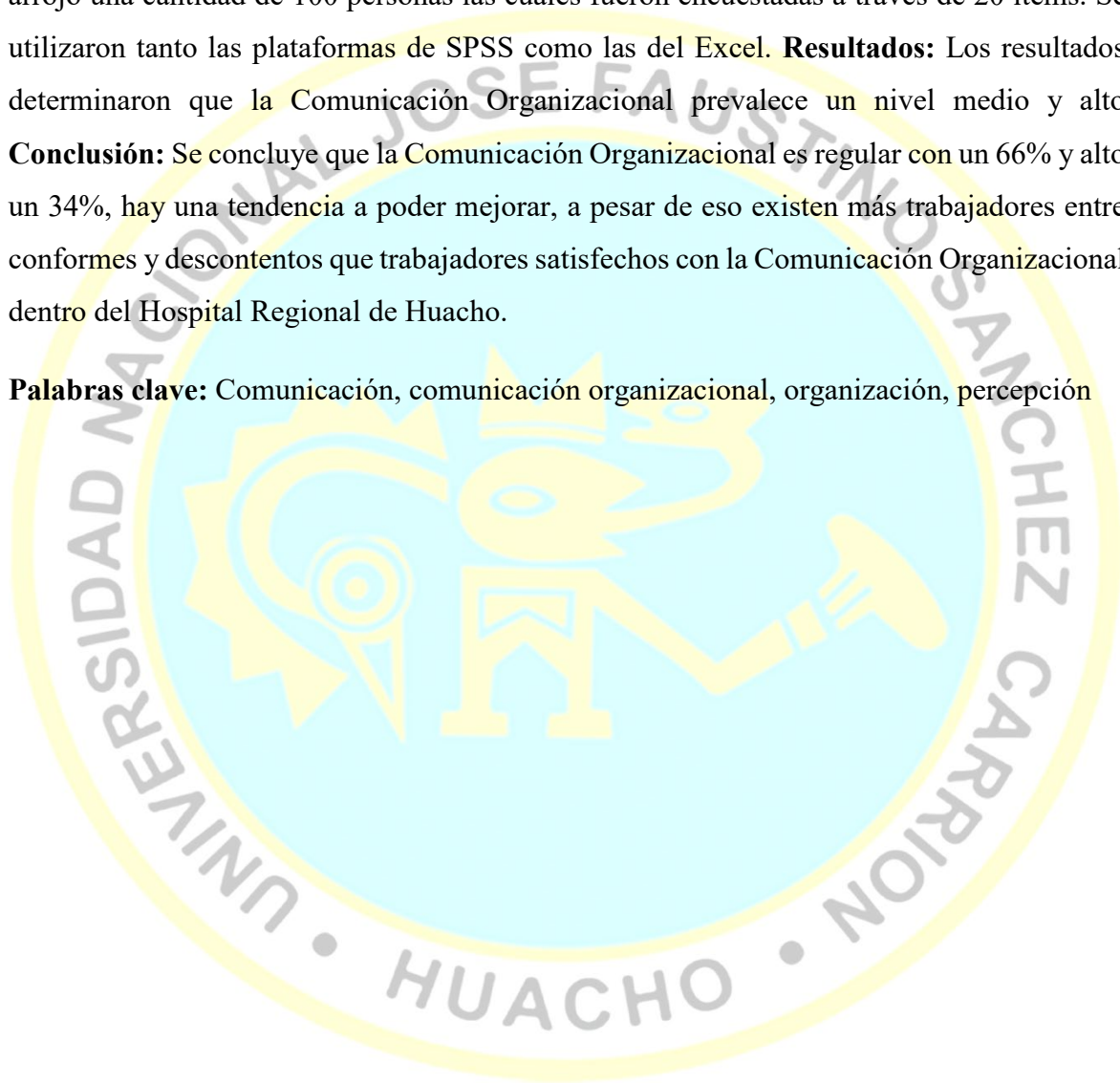
Objetivo: El objetivo general fue identificar la percepción de la Comunicación Organizacional en el personal administrativo del Hospital Regional de Huacho, 2022

Métodos: La investigación fue tipo básica, de nivel descriptivo, un diseño transversal no experimental y de enfoque cuantitativo, la población con la que se trabajó fue la del área administrativa que cuenta con un total de 136 trabajadores, sin embargo, la muestra nos arrojó una cantidad de 100 personas las cuales fueron encuestadas a través de 20 ítems. Se utilizaron tanto las plataformas de SPSS como las del Excel.

Resultados: Los resultados determinaron que la Comunicación Organizacional prevalece un nivel medio y alto

Conclusión: Se concluye que la Comunicación Organizacional es regular con un 66% y alto un 34%, hay una tendencia a poder mejorar, a pesar de eso existen más trabajadores entre conformes y descontentos que trabajadores satisfechos con la Comunicación Organizacional dentro del Hospital Regional de Huacho.

Palabras clave: Comunicación, comunicación organizacional, organización, percepción



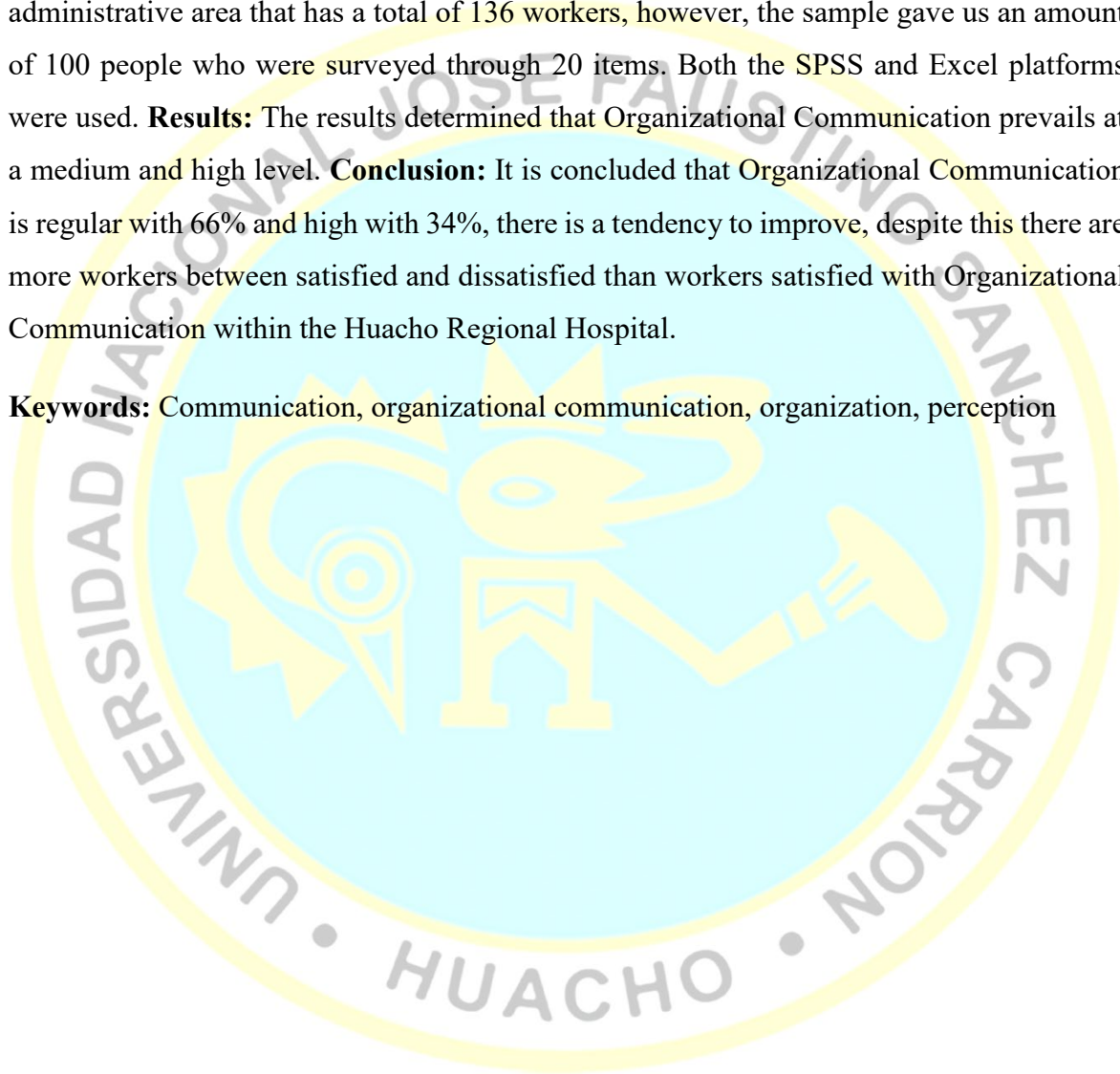
Abstract

Objective: The general objective was to identify the perception of Organizational Communication in the administrative staff of the Regional Hospital of Huacho, 2022.

Methods: The research was basic type, descriptive level, a non-experimental cross-sectional design and a quantitative approach, the population with which we worked was that of the administrative area that has a total of 136 workers, however, the sample gave us an amount of 100 people who were surveyed through 20 items. Both the SPSS and Excel platforms were used.

Results: The results determined that Organizational Communication prevails at a medium and high level. **Conclusion:** It is concluded that Organizational Communication is regular with 66% and high with 34%, there is a tendency to improve, despite this there are more workers between satisfied and dissatisfied than workers satisfied with Organizational Communication within the Huacho Regional Hospital.

Keywords: Communication, organizational communication, organization, perception



INTRODUCCIÓN

La comunicación organizacional, nos enseña maneras claves en mantener un correcto uso de comunicación dentro de una organización a través de 5 tipos en esta investigación, la comunicación ascendente, descendente, horizontal, interpersonal y el uso de redes sociales las cuales servirán para mantener fluido el orden comunicacional que existe dentro del Hospital.

La comunicación ascendente, descendente y horizontal pertenecen a la comunicación formal, un tipo de comunicación que involucra al personal administrativo y los jefes directos a través del orden jerárquico que posean.

El uso de las redes sociales y la comunicación interpersonal pertenecen a la comunicación informal, la cual habla de un estilo menos formal dentro del trabajo y que involucra más las relaciones amicales; las redes sociales son útiles hoy en día por eso es considerado un tipo de comunicación informal que reúne al compañerismo laboral.

Capítulo I : Expone cronológicamente la realidad problemática explicando su origen en países relevantes, se menciona cual es la problemática, objetivos, justificación y también la viabilidad del proyecto.

Capítulo II : Muestra el marco teórico, el cual incluye antecedentes internacionales, nacionales y locales, también describe las bases teóricas y filosóficas junto con la definición de términos básicos.

Capítulo III : Presenta el diseño metodológico, aquí se menciona el tipo diseño, tipo y enfoque de la investigación, para finalizar con la población, la muestra y las técnicas utilizadas.

Capítulo IV : Demuestra el análisis de los resultados junto con las figuras y tablas por ítems, también se analiza la contrastación de la hipótesis de la investigación.

Capítulo V : Se encuentra la discusión, la cual se basa en comparar los resultados obtenidos con los antecedentes pues la intención es encontrar similitudes para exponerlas.

Capítulo VI : Encontramos las conclusiones, donde se resaltó lo más importante de la investigación y las recomendaciones que sirven para mejorar la comunicación organizacional dentro del Hospital.



Capítulo I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

El origen de las investigaciones relacionadas a la comunicación organizacional comienzan cerca al siglo XX tomándose como base de estudio a la sociología, administración y la psicología industrial. Nace en Norte América a comienzos de 1940, la comunicación organizacional tuvo un papel muy importante en una era industrial donde se buscaba perfeccionar la eficacia y eficiencia de los trabajadores para poder tener una mayor producción. Pero teniendo en cuenta que debe existir comunicación en todas las direcciones del orden jerárquico organizacional, debido a que en el pasado muchas instituciones se han dedicado solamente a ser exhortativos con sus empleados sin importarles su opinión o su punto de vista referente a algo. León (2015) menciona que es una herramienta esencial dentro de una entidad que se plantea ser la mejor en su rubro, al conocer mejor a cada uno de sus trabajadores y sus opiniones se progresa de manera más efectiva y los objetivos que se trazan pueden lograrse en un tiempo más anticipado del que se esperaba, al incitar la correcta comunicación con sus trabajadores y también entre ellos mismos se transmite información de manera más constante entre un área determinada y otra, generando un debate de opiniones. Sin embargo, muchas entidades aplican erróneamente la comunicación o simplemente no lo aplican, esto da como consecuencia una visible desmotivación en el personal, conflictos y desconocimientos del progreso organizacional exponiendo una mala imagen al público interior y exterior.

Fue en Estados Unidos donde se aplicó por primera vez la comunicación organizacional, todo esto debido a la presión y la alta exigencia laboral que tenían las empresas con sus trabajadores. Muchas instituciones lograron un elevado crecimiento económico de manera más rápida gracias a la explotación y a solo utilizar una comunicación descendente en la empresa, generando solo órdenes por parte de los jefes y no escuchando el sentir de sus subordinados quienes no se sentía valorados ni respetados debido a la saturada carga de trabajo que se les imponía, ocasionando altercados entre el personal de trabajo junto con sus jefes. El resultado es un mal clima laboral, eso genera un caos interno en donde la jerarquía más alta (jefes) sigue teniendo el poder, pero no respeto.

En Latinoamérica la comunicación organizacional fue tomando fuerza de a poco, debido a que no se entendía mucho el concepto en sí, ni tampoco la manera correcta de aplicarlo. Antes existía una falta de confianza total entre los jefes y sus colaboradores, el superior no confiaba en la ética de sus trabajadores y prefería mantenerlos al margen del crecimiento de la empresa, utilizándolos para su conveniencia prometiendo mejoras laborales que nunca se cumplían. Ramos, Paredes, Teran & Lema (2017) mencionan que las empresas pensaban que el trabajador solo debía cumplir órdenes sin cuestionar ni dar su opinión, la falta de comunicación en una organización genera distintas versiones sobre algún problema en particular y al final nadie se ocupa de resolverlo creando conflictos entre ellos, es por eso que al darse cuenta que una mala comunicación dentro de la empresa genera caos y disminuye la productividad se decidió aplicarlo para comprobar si era una herramienta exitosa. Dando como resultado un excelente progreso en el personal, la clave siempre estuvo en darle al personal un espacio y tiempo determinado para que pueda expresar la percepción de las cosas positivas y negativas en la organización.

En el Perú la comunicación organizacional sigue siendo desconocida para algunas empresas pues su uso no es seguro en múltiples instituciones tanto públicas como privadas, muy aparte de la corrupción evidente que existe en el país, muchas personas suelen querer apoderarse del poder cuando llegan a una posición más alta. Para ello cortan todo tipo de comunicación con los que se encuentran por debajo de su status jerárquico, siendo muy autoritarios y utilizando solo una comunicación descendente algo que funciona bien siempre y cuando también sea recíproco, pero en estos casos solo es unidireccional. También es muy común escuchar muchas quejas por parte de los usuarios hacia la forma en que un trabajador se desempeña dentro de la entidad, esto debido a que ciertas áreas van de las manos juntas y sin un correcto uso de la comunicación ese proceso se pierde y no permite que se desarrolle una actividad en el tiempo estipulado. Lo que sabemos trae como consecuencia una mala imagen institucional, algo que en Perú se logra ver fácilmente.

Es por tal motivo, que se tuvo como objetivo principal el identificar la percepción del personal administrativo, para comprobar nuestra hipótesis inicial y donde sus resultados permitirán contribuir a los problemas de la organización dando aportes que ayuden a mejorarla en caso la percepción para el personal sea negativa.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la percepción de la Comunicación Organizacional en el personal administrativo del Hospital Regional de Huacho, 2022?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cuál es la percepción de la Comunicación Formal en el personal administrativo del Hospital Regional de Huacho, 2022?

¿Cuál es la percepción de la Comunicación Informal en el personal administrativo del Hospital Regional de Huacho, 2022?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Identificar la percepción de la Comunicación Organizacional en el personal administrativo del Hospital Regional de Huacho, 2022

1.3.2 Objetivos específicos

Identificar la percepción de la Comunicación Formal en el personal administrativo del Hospital Regional de Huacho, 2022

Identificar la percepción de la Comunicación Informal en el personal administrativo del Hospital Regional de Huacho, 2022

1.4 Justificación de la investigación

Justificación teórica

Tiene como propósito identificar los estilos de comunicación que existen entre el personal del Hospital, con el propósito de que la institución obtenga una estrategia de comunicación organizacional en todas sus áreas respectivas para así poder establecer una comunicación más fluida entre los trabajadores y jefes superiores logrando un mejor ambiente laboral, y alcanzar los objetivos laborales estipulados.

Justificación práctica

La presente investigación permitió mejorar las diferentes formas de comunicación entre el personal del Hospital Regional de Huacho, informando adecuadamente a los trabajadores

ideas, acciones y decisiones, teniendo en cuenta la opinión de todos, logrando un mejor desempeño, reduciendo errores laborales, y afrontando cualquier dificultad que se pueda presentar con un punto de vista distinto generando un radical cambio dentro de la institución.

Justificación metodológica

La investigación recolectó información con la ayuda de técnicas metodológicas e instrumentos de investigación como lo es el cuestionario y luego el vaciado de datos en el SPSS – Excel, desglosa cada respuesta del cuestionario para su posterior análisis, sirviendo como base para futuras investigaciones dentro un contexto similar.

1.5 Delimitaciones del estudio

Delimitación espacial

Se efectuó dentro del Hospital Regional de Huacho, provincia de Huaura.

Delimitación temporal

La programación tuvo su inicio en el mes de octubre culminando en diciembre del año 2022.

Delimitación social

El público a quien se estudió en esta investigación fueron los trabajadores de nivel administrativo en el Hospital Regional de Huacho.

Delimitación conceptual

En esta investigación se buscó identificar la percepción del personal del área administrativo del Hospital, tomando en cuenta las dimensiones que son comunicación formal e informal, con la intención de mejorar la comunicación organizacional en esta institución.

1.6 Viabilidad del estudio

Viabilidad humana

Se abarcó una población de 136 trabajadores del personal administrativo del Hospital tomando una muestra de 100 colaboradores. Este estudio fue viable porque se contó con el apoyo de los directivos del Hospital para aplicarlo y con el personal para las encuestas.

Viabilidad temporal

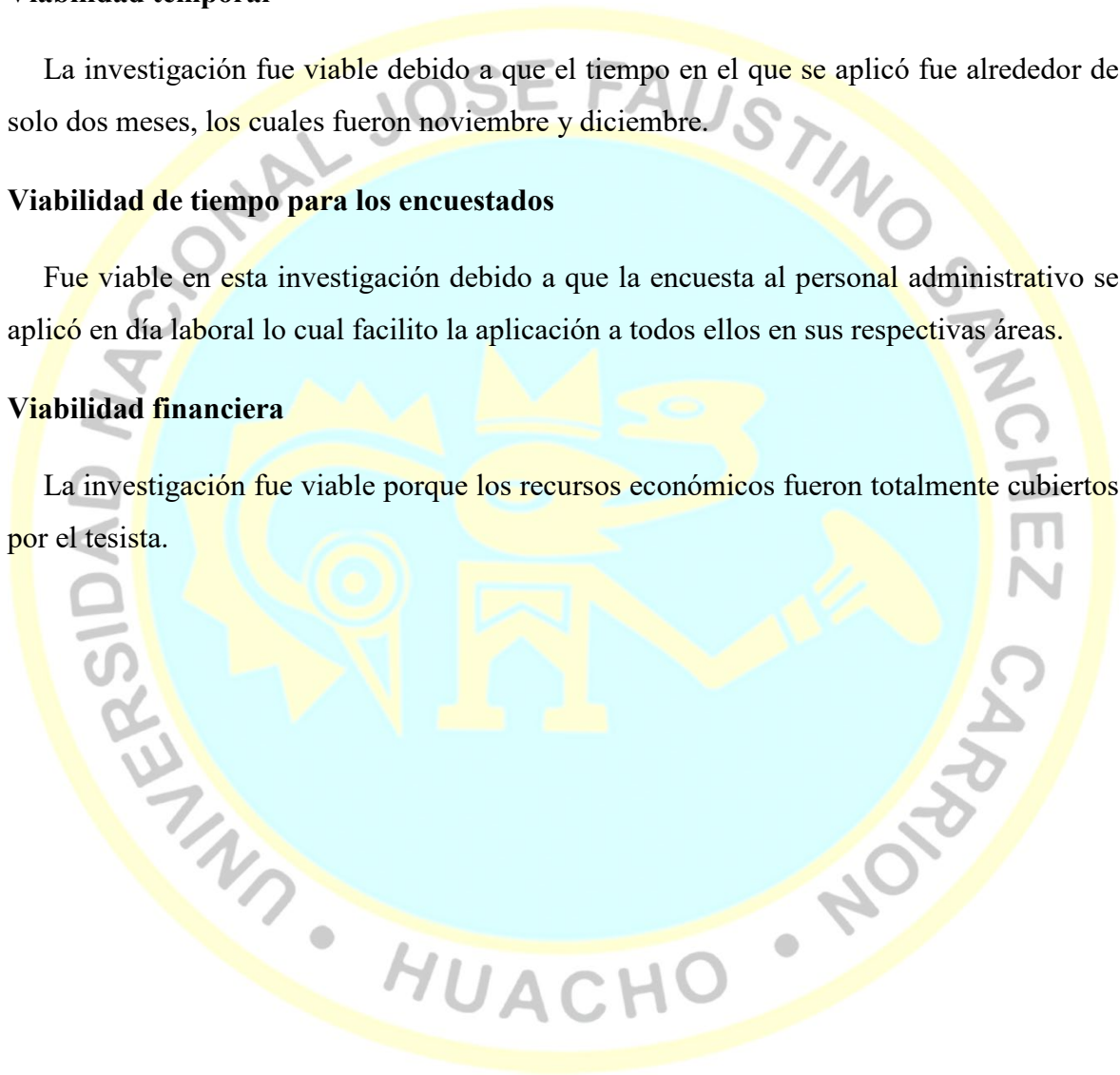
La investigación fue viable debido a que el tiempo en el que se aplicó fue alrededor de solo dos meses, los cuales fueron noviembre y diciembre.

Viabilidad de tiempo para los encuestados

Fue viable en esta investigación debido a que la encuesta al personal administrativo se aplicó en día laboral lo cual facilitó la aplicación a todos ellos en sus respectivas áreas.

Viabilidad financiera

La investigación fue viable porque los recursos económicos fueron totalmente cubiertos por el tesista.



Capítulo II MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

Jiménez (2017) presenta la investigación *“La Comunicación Organizacional satisfactoria en el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia, 2017”* para optar el grado de Maestro en la Universidad del Rosario, tiene como objetivo evidenciar lo complicado que es manejar la comunicación organizacional en el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Metodología; se utilizó una investigación nivel descriptivo tipo cuantitativo donde se utiliza un cuestionario como instrumento, tomando como población a 456 personas por vía Gmail, de las cuales respondieron el cuestionario vía web 255 siendo este el tamaño de su muestra. La investigación concluye que si los trabajadores realizan una comunicación organizacional constante generan acuerdos, y tienen la posibilidad de poder integrarse más al equipo de trabajo, lo cual lograría mejorar su entorno laboral y así poder conseguir más fácilmente los objetivos. Para Jiménez en una organización es importante recalcar habilidades comunicativas y la manera en que los directivos les transmiten información a sus colaboradores ya que ellos son los primeros que deben dar el ejemplo en su labor comunicacional.

Camino (2019) en su investigación *“Estrategia para la mejora de la Comunicación Organizacional en una empresa de producción de Tungurahua, 2019”*, tiene como objetivo principal crear estrategias comunicacionales pretendiendo perfeccionar la comunicación organizacional en Bioalimantar CÍA LTDA, que está localizada en la provincia de Tungurahua. Metodología; se utilizó una investigación descriptivo nivel con enfoque cuantitativo, se aplicó el cuestionario a 300 trabajadores de 5 diferentes áreas, las respuestas se dieron de forma presencial dentro de la empresa y también de forma virtual al personal que se encontraba fuera de la ciudad. Los resultados obtenidos son: falta de confianza del personal, la falta de integración, mala calidad de información transmitida entre el personal. La investigación tiene como conclusión que la comunicación ascendente es baja en un 62%

estando en un nivel muy negativo, la comunicación descendente también es baja con un 60% pero la comunicación horizontal es de nivel medio con un 44.67%.

Sánchez (2014) en *“La comunicación organizacional en una institución pública: Caso Conalep – Tecámac ,2014”*, tiene como propósito describir la importancia de la comunicación dentro de la institución. Metodología; investigación de tipo básica con un nivel descriptivo y un enfoque cuantitativo. La población encuestada asciende al 10 por ciento (46 estudiantes) del total de alumnos inscritos que son 440. De la plana docente conformada por 42 maestros se eligió a 13 quienes representan el 30 por ciento del total. La investigación concluye que, a pesar de contar con los recursos necesarios, en la dirección de escuela hace falta un área dedicada exclusivamente a la comunicación de manera interna, porque si posee una externa, demostrando más preocupación por la promoción e imagen del Conalep que por sus colaboradores y la relación que desarrollan entre ellos dentro de la escuela, donde la calidad de los mensajes que intentan transmitir no son los adecuados.

2.1.2 Investigaciones nacionales

Carrasco (2019) su investigación *“Comunicación organizacional en dos instituciones públicas del distrito de Ate”*, tiene como finalidad de esta investigación es indicar el nivel de comunicación organizacional dentro de la Institución Educativa 0034 “Vitarte” y también la 0024 “Pedro Enrique González Soto”. Metodología; cuenta con una investigación nivel descriptivo - comparativo, no experimental con enfoque cuantitativo. Las poblaciones estudiadas fueron un total de 80 personas, 37 colaboradores de la Institución Educativa 0034 y 43 colaboradores de la Institución Educativa 0024, se empleó una encuesta con 30 preguntas siendo este su único instrumento de investigación. La investigación concluye que dentro de la Institución Educativa Pedro Enrique Gonzáles la comunicación organizacional se encuentra un nivel regular representando un 51,2% según la percepción de los empleados, pero la Institución Educativa "Vitarte" posee un nivel alto con 73,0%.

Dávila (2017) en la investigación titulada *“Diagnóstico de la comunicación organizacional interna en los trabajadores CAS-15 del Hospital Regional Lambayeque, 2017”*, el principal objetivo es diagnosticar como sus colaboradores administrativos del CAS-15 se relacionan entre ellos con ayuda de la comunicación corporativa. Metodología; se usó una investigación nivel descriptivo de enfoque cuantitativo con una población encuestada de 468 trabajadores del Hospital Regional de Lambayeque para la cual se utilizó como población un total de 468 trabajadores entre 24 y 60 años, donde se concluye existe

un nivel positivo para la comunicación ascendente y descendente, sin embargo, se descubrió una percepción negativa para la comunicación horizontal.

Lazo & Rojas (2019) en su investigación titulada “*Percepción de la comunicación organizacional interna de los trabajadores de la DIRESA – Junín y la Red de Salud Valle del Mantaro, 2019*”, su propósito principal es el reconocer como los empleados en la DIRESA Junín junto con la Red de Salud Valle del Mantaro perciben la comunicación dentro de su organización. Metodología; usa la investigación tipo básica de nivel descriptivo – comparativo con un enfoque cuantitativo donde se toma como instrumento de investigación una encuesta con 20 preguntas. La población lo conforman 158 colaboradores de la DIRESA en Junín, mientras que en la Red de Salud Valle del Mantaro fueron un total de 92 colaboradores. Se concluye que la percepción de la comunicación organizacional es de nivel regular en las dos instituciones mencionadas, los trabajadores de ambas entidades perciben que la comunicación organizacional aporta de manera correcta el desempeño en las labores diarias que se realizan.

2.1.3.- Investigaciones Locales

Minaya (2020) presenta el trabajo de investigación “*La comunicación interna en el personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho, 2019*”, con la finalidad de reconocer cómo se desarrollan los tipos de comunicación interna en el personal administrativo nombrado, Metodología; se utilizó una investigación tipo básica de nivel descriptivo con un diseño no experimental y de enfoque cuantitativo. La investigación tuvo una población de 281 colaboradores la cual está conformada solamente por el personal nombrado, y el tamaño de la muestra seleccionada fue un total de 103 colaboradores. Los resultados de la encuesta demuestran que el 55,3 % de los trabajadores aceptan la importancia de la comunicación interna debido a que resulta importante cuidar las relaciones formales entre ellos, y en cuanto a la comunicación informal un 57,3 % la lleva a cabo, pero fuera del trabajo. Las conclusiones manifiestan que la comunicación interna se fomenta de dentro de un nivel regular entre jefes y sus subordinados al momento de relacionarse, y de igual manera pasa con la comunicación informal que también es de nivel regular donde se aplican más puntos como la amistad y la confianza.

2.2 Bases teóricas

2.2.1.- Percepción

Uriarte (2020) nos dice que “La percepción se representa como un conjunto de múltiples procesos mentales de los cuales el cerebro opta por interpretar estímulos a nivel sensorial del mundo que nos rodea” Obtenido de: <https://humanidades.com/percepcion/>

Es decir, el cerebro recoge cierta información, la interpreta y la relaciona con nuestra experiencia y con nuestros sentidos para crear una impresión al instante, esta puede ser negativa, positiva o neutra.

Monferrer (2013) menciona que “La percepción para las personas consiste en escoger de manera involuntaria imágenes e interpretarlas con el fin de darle un significado adecuado” (p.82).

Ferrell & Hartline (2012) dicen que “Dentro de una organización la percepción se basa en las diferentes perspectivas que tienen los clientes con respecto al trato y la experiencia adquirida por parte del personal” (p.369).

Jones & George (2010) la definen como “Un proceso en donde los cinco sentidos toman un rol importante para el ser humano, debido a que a través de ellos interpretamos el mundo que nos rodea de una mejor o peor forma” (p. 675).

La percepción es una facultad que involucra los 5 sentidos con un proceso cognitivo para determinar si lo que observamos, olfateamos, degustamos, oímos o escuchamos es de nuestro agrado o no; la percepción es personal, es decir cada uno tiene su manera de interpretarlo, así estén 2 sujetos dentro de un idéntico contexto no pueden percibir lo mismo.

2.2.2.-Comunicación

León (2015) define:

Es la interacción que existe entre los seres humanos para transmitir de manera verbal o no verbal mensajes de manera unidireccional y bidireccional, además es un agente socializador el cual permite a las personas poder compartir temas de interés común y poder ampliar sus conocimientos. Obtenido de:

<https://www.emprendices.co/una-comunicacion-efectiva-campo-laboral/>

Chiavenato (2006) lo define como:

Un proceso universal que evoluciona debido a la experiencia adquirida por el ser humano, transmitiendo mensajes a través de diferentes códigos en forma de señal tales como ondas sonoras, símbolos y letras impresas que viajan por un canal (aire, papel) y llegan a un receptor que lo descodificara e interpretara según su experiencia y conveniencia (p. 110).

La comunicación para el ser humano es entonces un proceso que le va permitir poder transferir e interactuar con la información, estableciendo una relación social con una o más personas. Logrando que entre ellos se comprendan y compartan experiencias, opiniones, sentimientos, etc. Dentro del ámbito laboral, se entiende que la comunicación deja de ser solo el proceso de transmitir mensajes entre un emisor y un receptor, para evolucionar y ser una herramienta indispensable del equipo de trabajo ya que gracias a ella existe la socialización que ayuda a mejorar la confianza entre el personal generando un ambiente de trabajo más apto y saludable, al personal de trabajo de cualquier organización no le agrada la idea de laborar en un lugar donde no se puede comunicar ni expresar su sentir.

2.2.3.- Organización

Reyes (2007) menciona que “El conjunto de individuos que cuenten con los elementos necesarios para poder realizar labores, tareas y responsabilidades teniendo como finalidad cumplir objetivos que sirvan para el desarrollo de la organización y sus empleados” (p. 277).

Daft (2001) menciona que “Las organizaciones son aquellas que cuentan con diferentes vínculos sociales, pero sobre todo con un poder económico que permita necesariamente cumplir metas trazadas por el nivel jerárquico más alto.”. (p. 11)

Una organización es entonces un conjunto de trabajadores que se relacionan entre sí y comparten metas en común, con el objetivo de lograrlas en un espacio y tiempo determinado, respetando las reglas y normas que se manejan dentro de la misma. Para ello se tiene una estructura que ordena al personal por jerarquía y por capacidades, repartiendo funciones distintas a cada uno de ellos por nivel jerárquico.

2.2.4.- Comunicación Organizacional

Molano (2021) menciona que “Comunicación organizacional es el proceso que se ocupa de emitir mensajes internos al igual que los externos con el propósito de mejorar la imagen corporativa, protegiendo los intereses, valores, procesos, etc.”

Extraído de: <https://blog.hubspot.es/marketing/comunicacion-organizacional>

Ramos, Paredes, Teran & Lema (2017) definen que:

Es un procedimiento en donde se emiten los mensajes de forma externa e interna con la finalidad de alcanzar objetivos en conjunto, pero que también recibe mensajes por parte de sus colaboradores quienes buscan un mejor desarrollo para ellos y para la organización (p.4).

Es aquella que se establece en instituciones o entidades formando parte de las normas que se rigen dentro y fuera. Gracias a ella la comunicación que existe entre los jefes y sus subordinados es fluida, pero siempre existe una tendencia a no querer compartir ciertas informaciones entre ellos debido a que persiste la equivocada idea que la información es poder y algunas personas dentro de la organización retienen informaciones imaginando que eso los coloca en una mejor categoría al resto, piensan que al comunicar ciertas informaciones estarán en una desventaja frente a otros (De Castro, 2014, p 15).

Martín (2010) menciona “Es el flujo de información que se transmite de manera diaria en una organización el cual tiene como destino todos los niveles jerárquicos y el público exterior que vendrían a ser los consumidores” (p.20).

Andrade (2005) menciona que “Estudia la manera en cómo se transmiten informaciones dentro de los niveles de la organización, y a los individuos que decodifican los mensajes quienes pueden ser trabajadores o usuarios, además es bidireccional porque permite que interacción entre ellos.” (p. 16).

Guarda relación con la línea de investigación porque involucra un procedimiento donde se emiten y reciben diversos mensajes dentro de una empresa, institución u organización, permitiendo crear relaciones e intereses laborales que aporten al desarrollo de la organización y de sus colaboradores.

Es necesaria para poder alcanzar los objetivos que se establecen en cada área. Una adecuada comunicación organizacional estimula innovación, promueve un intercambio de información y genera una mayor productividad en el personal; lo contrario a una mala comunicación en la organización, que genera poca interacción entre ellos.

2.2.4.1.- Comunicación Formal

Andrade (2005) menciona “Es aquella que nace dentro de una organización y que se transmite a través de canales oficiales para poder llevar a cabo alguna actividad” (p. 19).

Martínez (2020) menciona:

Dentro de la comunicación formal el lenguaje y el trato que deben existir entre compañeros y jefes debe ser culto, pues no es una comunicación coloquial entre amigos o conocidos, ya que dentro de una organización los valores deben ser primordiales al momento de tratar o comunicar un mensaje a los diferentes niveles jerárquicos que puede ser verbal o no verbal como por ejemplo los memorándums, las cartas, correos electrónicos entre otros. Extraído de:

<https://psicologiymente.com/social/comunicacion-formal>

La comunicación formal es un tipo de comunicación respaldado por las estructuras y reglas autorizadas de la organización, que ayudan a mantener un orden comunicativo para toda la jerarquía organizacional, es decir aquí existe comunicación ascendente, descendente y horizontal pues es indispensable el uso de la comunicación formal en todo el personal para poder estar relacionado con áreas que ayuden a cumplir su objetivo.

La comunicación formal está relacionada con la línea de investigación debido a que se caracteriza por tratar de mantener siempre un lenguaje más culto y menos coloquial, dentro de una organización lo ideal es mantener la cordialidad y respeto entre los trabajadores.

2.2.4.1.1.- Comunicación Ascendente

Serrano (2022) define:

Es aquella que comienza desde los niveles más inferiores de la jerarquía organizacional y busca transmitir informaciones a sus superiores con el propósito de que sus opiniones sean escuchadas, tratando de alcanzar una satisfacción laboral lo que permite mejor su adaptación y desarrollo.

Extraído de: <https://www.crehana.com/blog/reclutamiento-contratacion/comunicacion-ascendente/>

Peiró (2021) lo define como “Difusión de mensajes que empieza desde los subordinados que pertenecen a la parte más baja de la organización, y se dirige hacia todos los niveles superiores o a un nivel en específico con la finalidad de comunicar de manera formal alguna actividad o información relevante para la organización”

Extraído de: <https://economipedia.com/definiciones/comunicacion-ascendente.html>

Es un estilo de comunicación que permite conocer las necesidades, opiniones o sugerencias del personal de una organización que se encuentra en el orden jerárquico más bajo hacia los que se encuentran en una jerarquía más alta, describiendo cual es la dirección de la comunicación por la organización. Algo que aporta mucho a la entidad ya que a partir de eso se promueve la implicancia de los profesionales en su progreso laboral, y también tener de conocimiento como se gestiona de la organización.

2.2.4.1.2.- Comunicación Descendente

Newstrom (2011):

Este estilo de comunicación parte desde los niveles más altos hasta los niveles más bajos de una organización, pero no solo se base en transmitir mensajes en ese orden de niveles, ya que la gerencia busca a través de la comunicación descendente conocer al personal y sacar conclusiones de su progreso, además sirve para poder buscar nuevos retos para el futuro (p. 59).

Jaén, Luceño, Martín & Rubio (2006) mencionan que:

Contiene informaciones específicas acerca de actividades, recordatorios u obligaciones que el personal debe priorizar debido a que esta proviene de los niveles superiores de la organización, en la mayoría de los casos esta comunicación no es reciproca y es considerada solo unidireccional pues el personal no puede refutar u opinar algo contrario al mensaje que se le brindo (p. 15).

Adler & Elmhurst (2005) “Es la dirección u orden en el que los jefes superiores remiten mensajes al personal con un contenido específico, siendo esta una orden directa” (p.15).

La comunicación descendente se dirige desde la posición jerárquica más alta de una organización hacia las más bajas, por lo general en este tipo de comunicación se suele solo enviar mensajes que se consideren importantes para poder aumentar el rendimiento de la organización es la dirección que sigue la información sobre todos los aspectos de las operaciones y del desempeño de la organización, en este tipo de comunicación prevalecen las órdenes, información sobre políticas y programas que la organización pretender implantar o modificar en los métodos de trabajo.

2.2.4.1.3.- Comunicación Horizontal

Núñez (2022) menciona que:

Es conocida también como la comunicación lateral y es el tipo de comunicación en el que se transmiten los mensajes dentro de los mismos niveles jerárquicos de alguna empresa, siendo muy importante y necesaria para el progreso del personal pues aquí se mezcla la amistad laboral, donde se coordinan o planifican trabajos, eventos o proyectos del área.

Extraído de: <https://www.crehana.com/blog/reclutamiento-contratacion/comunicacion-horizontal/>

Peiró (2021) define:

Es la interacción laboral que existe entre trabajadores de un nivel jerárquico similar, compartiendo diferentes mensajes que sean exclusivamente laborales, las conversaciones personales o de amistad no son tomadas en cuenta como una comunicación horizontal porque se escapa de la línea establecida.

Extraído de: <https://economipedia.com/definiciones/comunicacion-horizontal.html>

Ongallo (2007) “Sirve para enviar o comunicar mensajes a los trabajadores que pertenezcan a un mismo nivel organizacional” (p. 85)

En una organización es aquella que sirve para comunicar mensajes a todas las unidades de trabajo del mismo nivel jerárquico pero que se sitúen en diferentes áreas. Este tipo de comunicación facilita la solución de malentendidos interdepartamentales buscando soluciones compartidas que eviten un mal ambiente laboral.

2.2.4.2.- Comunicación Informal

En ocasiones es erróneamente vista dentro de una organización como un estilo de comunicación negativo, ya que está muy alejada del estilo formal que los superiores intentan prevalecer en las áreas más bajas del orden jerárquico, se piensa que la comunicación informal genera distracciones y menos productividad en el personal. A la comunicación informal se le considera necesaria para una organización, pues esta genera relaciones amicales dentro del clima organizacional, logrando que exista una interacción en todas las áreas. Es importante para que el personal, interactúe, cree un buen ambiente laboral y consiga los objetivos manteniéndose cómodo en su lugar de trabajo. La comunicación informal es espontánea, el personal crea relaciones que no son previstas y surgen de relaciones sociales y psicológicas (Moret & Arcila, 2011, p. 7).

La comunicación informal se relaciona con la línea investigación porque es aquella donde existe un intercambio de información dejando a un lado las formalidades del trabajo y se crea una conversación en un ambiente más amical. Nace de las relaciones sociales que existen entre el personal de una organización, fomenta la amistad.

2.2.4.2.1.- Redes Sociales

Del Campo (2022) define que:

En la actualidad el uso de las redes sociales es vitales para el desarrollo intelectual del ser humano, debido a que dentro de muchas plataformas que existen en la internet se transmiten informaciones importantes para mejorar el conocimiento y aprendizaje, a través de ellas es fácil la interacción entre usuarios y también el compartir información para generar debate. Dentro de ellas podemos encontrar acontecimientos del pasado, videos, fotos, documentos, etc. Extraído en: <https://www.iebschool.com/blog/medios-sociales-mas-utilizadas-redes-sociales/>

Las redes sociales se pueden definir como plataformas o aplicaciones que permiten interacciones sociales entre diferentes cibernautas de manera más rápida que la comunicación tradicional, pues los mensajes que se envían a través de la red son instantáneos y en tiempo real. Dentro de una organización su uso sirve para que la comunicación entre el personal sea más rápida y así se ahorre tiempo para realizar otras actividades.

2.2.4.2.2.- Comunicación interpersonal

Pérez (2021) menciona que:

Es primordial para impulsar las relaciones de amistad dentro del trabajo, pero evitando conversar temas laborales, es decir transmitir sentimientos y emociones para poder socializar entre los compañeros algo que sirve de mucho para solucionar conflictos y problemas de una manera más sencilla

Rivero (2020) define “Es el proceso mediante el cual las personas que comparten una relación laboral crean lazos y conversaciones más amicales que formales, dentro de ellas encontramos la amistad y la confianza que hay en un área de trabajo.”

La comunicación interpersonal, un tipo de comunicación informal que dentro de una organización se entiende como el proceso de transmitir mensajes, pero al mismo tiempo transmitir sentimientos y emociones, creando lazos personales dentro de la organización y posteriormente un clima laboral más saludable entre el personal.

2.3 Bases filosóficas

Se avala en la corriente filosófica del Positivismo creada por el filósofo francés Augusto Comte, debido a que este afirma que todo conocimiento se adquiere a base de la experiencia, la realidad son los hechos y se rechaza el conocimiento metafísico. La observación supera a la imaginación y se accede a la verdad mediante los hechos científicos. Aquí el uso del método científico prevalece e impone un tipo de conocimiento.

Basado en el modelo positivista ya que la comunicación organizacional dentro del Hospital Regional de Huacho se puede observar y cuantificar pues existe, siendo un hecho real dentro del personal administrativo, por lo tanto se puede analizar de manera estadística y afirmar o refutar la hipótesis que se plantea al comienzo de la investigación, identificando como realmente se percibe la comunicación organizacional con ayuda de la interpretación de las respuestas del cuestionario, el cual se usó como instrumento de investigación para comprobar si la percepción en del personal administrativo es positiva o negativa.

2.4 Definición de términos básicos

Comunicación:

Requiere la participación indispensable de un emisor y receptor en donde a través de diversos canales se transmiten mensajes con el fin de socializar y transferir conocimientos (Santos, 2012).

Comunicación Organizacional:

Es la comunicación que se aplica en una organización de forma interna para fortalecer el rendimiento y conocimiento de sus empleados, también se aplica de manera externa para conocer las necesidades de los usuarios quienes importantes para el desarrollo a futuro. (Ramos, Paredes, Teran, Lema, 2017).

Organización:

Es un equipo de personas que dentro de un mismo contexto comparten valores en común, plantean ideas y desarrollan actividades con el fin de obtener un beneficio colectivo priorizando la organización antes que sus intereses (Gürtler, Bain y Shikiya 2010).

Percepción:

Es la manera en cómo una persona logra apreciar de forma particular y netamente personal con ayuda de los 5 sentidos del ser humano (Diccionario de la lengua española, 23.ª ed).

2.5 Hipótesis de investigación

2.5.1 Hipótesis general

La percepción de la Comunicación Organizacional en el personal administrativo del Hospital Regional de Huacho, es negativa.

2.5.2 Hipótesis específicas

La percepción de la Comunicación Formal en el personal administrativo del Hospital Regional de Huacho, es negativa.

La percepción de la Comunicación Informal en el personal administrativo del Hospital Regional de Huacho, es negativa.

2.6 Operacionalización de las variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
<p>Comunicación Organizacional</p> <p>(Ramos, Paredes, Teran, Lema, 2017) nos explican que “Es aquella que se aplica en una organización de forma interna para fortalecer el rendimiento y conocimiento de sus empleados, también se aplica de manera externa para conocer las necesidades de los usuarios quienes importantes para el desarrollo a futuro”.</p>	Comunicación Formal	Comunicación Ascendente	1, 2, 3, 4
		Comunicación Descendente	5, 6, 7, 8
		Comunicación Horizontal	9,10,11,12,13
	Comunicación Informal	<p>Redes Sociales</p> <p>Comunicación Interpersonal</p>	<p>14, 15</p> <p>16, 17, 18, 19, 2</p>

Capítulo III METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

3.1.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación es básico pues explora la comprensión de nuestra variable Comunicación Organizacional y su función dentro de los trabajadores que estén en el nivel administrativo del Hospital. Según Baena (2014) “el propósito esencial es reconocer e incrementar los conocimientos sobre el fenómeno al cual se investigará” (p. 11).

3.1.2 Nivel de investigación

El nivel descriptivo fue utilizado en esta investigación debido a que se describe puntualmente la manera en que el personal percibe la Comunicación Organizacional en todas sus áreas de trabajo. Arias (2012) “Se dedica a describir y explicar el objeto de estudio, pero no tiene la necesidad ni obligación de fundamentar el motivo de porque el fenómeno estudiado funciona de esa forma” (p. 24).

3.1.3 Diseño de investigación

La investigación fue un diseño no experimental de corte transversal debido a que la variable no fue manipulada en ningún momento, se realizó con el fin de identificar la percepción de cada colaborador del Hospital a través de la observación y luego construir una idea partiendo de ello. Kerlinger (1979) nos dice que “Investigación que explica y analiza a través de la observación fenómenos o acontecimientos tal y como suceden dentro de su ambiente natural sin pretender intervenir o tratar de modificarlo.” (p.116). Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) “Observa un objeto de investigación para su posterior análisis sin la necesidad de modificarlo pues se interpreta de la misma manera en que sucede”. (p. 378)

3.1.4 Enfoque de investigación

Es de enfoque cuantitativo por el motivo de que se aplicó como instrumento de investigación una encuesta a todo el personal administrativo, el cual fue útil para la recolección de datos estadísticos y posteriormente comprobó que nuestra hipótesis era errónea. Según Barrantes (2014) “Comprueba si la hipótesis planteada es correcta o incorrecta a través del análisis estadístico de los datos recogidos previamente en la investigación” (p. 118).

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

La población estudiada en esta investigación es el personal administrativo del Hospital regional de Huacho el cual cuenta con un total de 136 trabajadores netamente administrativos. Para Arias (2006) es “Un grupo de individuos quienes son objeto de estudio porque generan o pertenecen a un fenómeno social”. (p. 81)

3.2.2 Muestra

Para la investigación, la muestra calculada fue un total de 100 trabajadores administrativos del Hospital Regional de Huacho. Tamayo (2006) lo define como " Una porción escogida de la población total con ayuda del muestreo probabilístico, siendo esta cantidad la elegida al momento de aplicar el instrumento de investigación con los investigados" (p.176).

Fórmula aplicada:

$$n = \frac{Z^2 \times p \times q \times N}{E^2 (N-1) + Z^2 \times p \times q}$$

Datos:

Z = Representa el valor del grado de confiabilidad el cual en porcentaje equivale a un 95% (1.96)

E = Representa el margen de error el cual equivale a un 4%

p = Representa la probabilidad a favor que es un 5%

q = Representa la probabilidad en contra que también es un 5%

N= Total de la población el cual es un total de 136

Reemplazamos:

$$n = \frac{(1.96)^2 \times (0.5) (0.5) \times 136}{(0.05)^2 (136-1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

n = 100

3.3 Técnicas de recolección de datos

La una encuesta tipo Likert con 5 alternativas fue la técnica usada, y estuvo dirigida a todo el personal de nivel administrativo del Hospital, dentro de la cual hay un total de 20 preguntas a responder.

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

En la investigación se usaron las plataformas del SPSS versión número 25 y el programa de Excel, los cuales permitieron analizar estadísticamente información adquirida con todas las respuestas.

Capítulo IV RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

Ítem N.º 01.- ¿Con que frecuencia se utiliza la comunicación ascendente dentro del personal del Hospital Regional?

Tabla 01

Comunicación ascendente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,0	1,0	1,0
	Casi nunca	10	10,0	10,0	11,0
	A veces	56	56,0	56,0	67,0
	Casi siempre	31	31,0	31,0	98,0
	Siempre	2	2,0	2,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

NOTA: Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional de Huacho

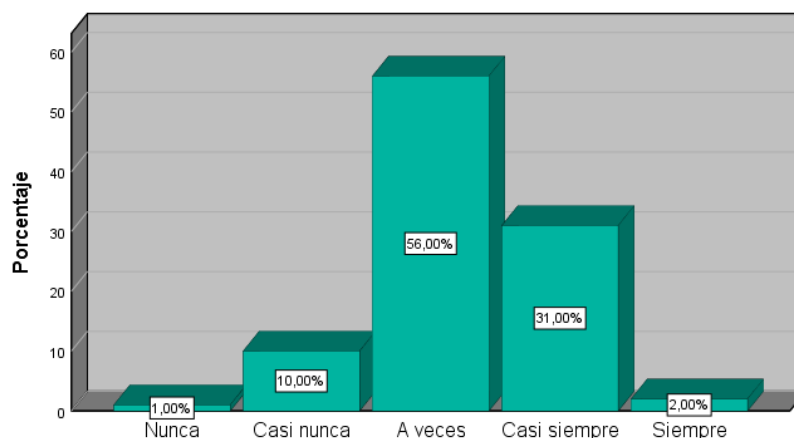


Figura 01: Distribución poblacional del uso de la comunicación ascendente

En la tabla 01, 100 trabajadores investigados que representan el 100% de la población hallada, 1 persona que representa el 1% manifiesta "nunca", 10 personas que representan el 10% de la población investigada afirma "casi nunca", 56 personas que representan el 56% manifiesta "a veces", 31 personas que representan el 31% afirman "casi siempre" y 2 personas que representan el 2% afirman "siempre".

Ítem N.º 02.- ¿Considera que las sugerencias o recomendaciones que les hace a sus superiores son tomadas en cuenta?

Tabla 02

Recomendaciones a tomar en cuenta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	6,0	6,0	6,0
	Casi nunca	40	40,0	40,0	46,0
	A veces	35	35,0	35,0	81,0
	Casi siempre	18	18,0	18,0	99,0
	Siempre	1	1,0	1,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

NOTA: Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional de Huacho

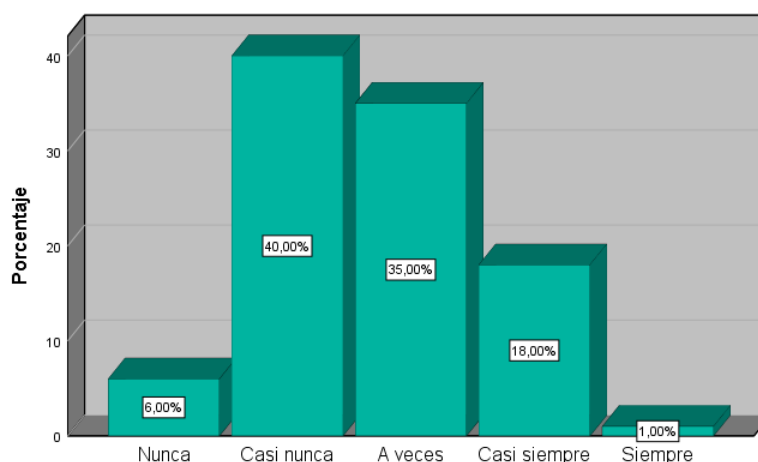


Figura 02: Distribución poblacional sobre recomendaciones a tomar en cuenta

En la tabla 02, 100 trabajadores investigados que representan el 100% de la población encuestada, 6 personas que representan el 6% manifiestan "nunca", 40 personas que representan el 40% afirma "casi nunca", 35 personas que representan el 35% afirman "a veces", 18 personas que son el 18% de los encuestados manifestaron que "casi siempre" y 1 persona que representa el 1% afirmo que "siempre".

Ítem N.º 03.- ¿Considera que recibe la atención adecuada cuando va comunicarse con su jefe?

Tabla 03

Atención adecuada

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido - Nunca	5	5,0	5,0	5,0
Casi nunca	38	38,0	38,0	43,0
A veces	38	38,0	38,0	81,0
Casi siempre	18	18,0	18,0	99,0
Siempre	1	1,0	1,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

NOTA: Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional de Huacho

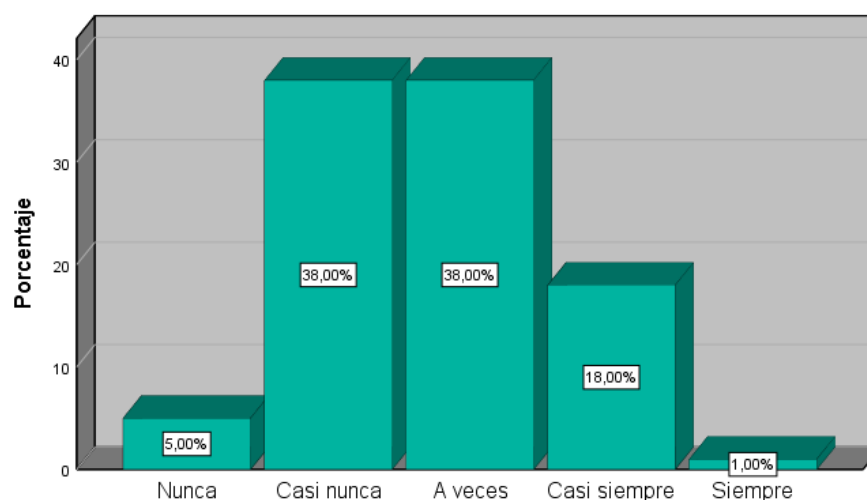


Figura 03: Distribución poblacional de la atención adecuada

En la tabla 03, 100 trabajadores investigados que representan el 100%, 5 personas que representan el 5% manifestaron "nunca", 38 personas que representan el 38% afirmaron "casi nunca", otras 38 personas que también representaron un 38% manifestaron "a veces", 18 personas que representan el 18% afirma que "casi siempre" y 1 persona que representa el 1% manifiesta "siempre".

Ítem N.º 04.- ¿Con que frecuencia se les permite realizar preguntas acerca de una información u orden que recibió?

Tabla 04

Preguntas en el trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,0	1,0	1,0
	Casi nunca	11	11,0	11,0	12,0
	A veces	53	53,0	53,0	65,0
	Casi siempre	35	35,0	35,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

NOTA: Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional de Huacho

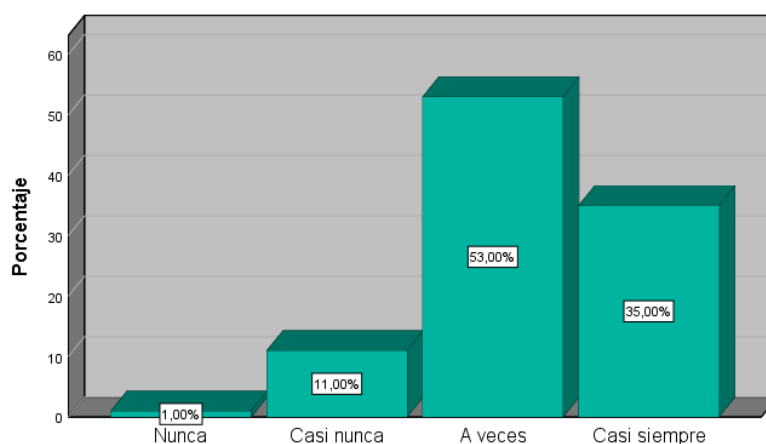


Figura 04: Distribución poblacional sobre preguntas del trabajo

En la tabla 04, 100 personas investigadas que representan el 100%, 1 persona que representa el 1% manifestó que "nunca", 11 personas que representan el 11% afirmaron "casi nunca", 53 personas que representa el 53% manifestaron "a veces" y por último 35 personas que representan el 35% afirmaron que "casi siempre".

Ítem N.º 05.- ¿Con que frecuencia se utiliza la comunicación descendente dentro del Hospital Regional?

Tabla 05

Comunicación descendente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	63	63,0	63,0	63,0
	Siempre	37	37,0	37,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

NOTA: Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional de Huacho

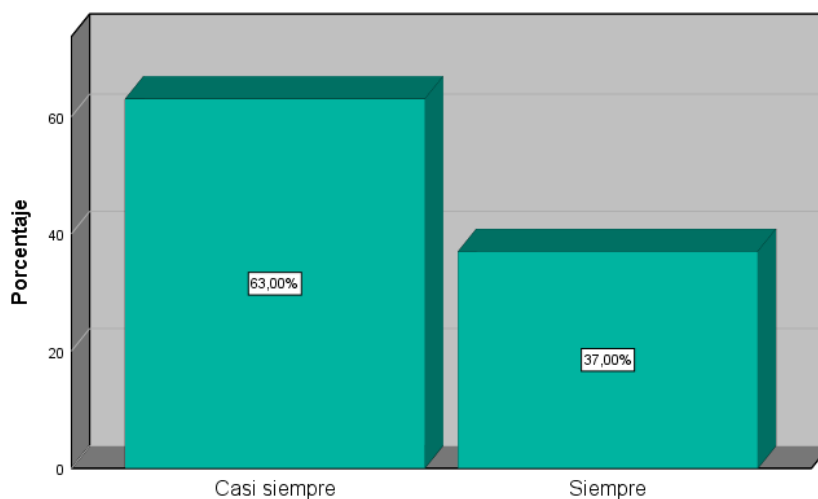


Figura 05: Distribución poblacional del uso de la comunicación descendente

En la tabla 05, 100 trabajadores investigados que representan el 100%, 63 personas que representan el 63% manifestó "casi siempre", 37 personas que representan el 37% afirmaron que "siempre".

Ítem N.º 06.- ¿Con que frecuencia recibe información sobre su desempeño laboral?

Tabla 06

Desempeño laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Casi nunca	23	23,0	23,0	23,0
A veces	58	58,0	58,0	81,0
Casi siempre	19	19,0	19,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

NOTA: Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional de Huacho

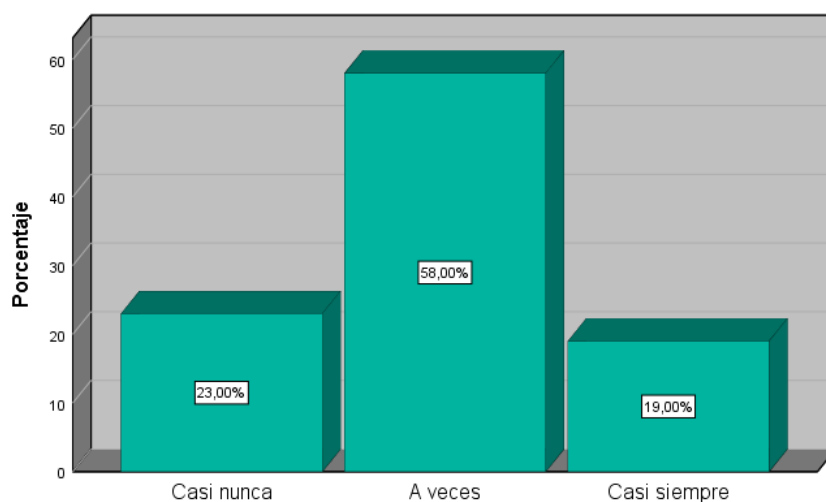


Figura 06: Distribución poblacional sobre el desempeño laboral

En la tabla 06, 100 trabajadores investigados que representan el 100%, 23 personas que representan el 23% manifestó "casi nunca", 58 personas que representan el 58% afirmaron "a veces" y 19 personas que representan el 19% manifestaron "casi siempre".

Ítem N.º 07.- ¿Considera que recibe toda la información necesaria para poder realizar su trabajo?

Tabla 07

Recolección de información en el trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	1,0	1,0	1,0
	A veces	47	47,0	47,0	48,0
	Casi siempre	44	44,0	44,0	92,0
	Siempre	8	8,0	8,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

NOTA: Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional de Huacho

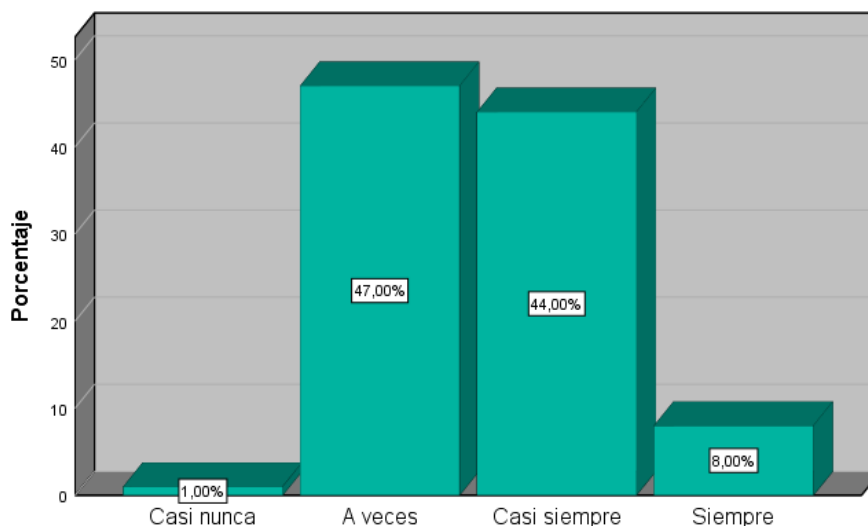


Figura 07: Distribución poblacional sobre la recolección de información en el trabajo

En la tabla 07, 100 personas investigadas que representan el 100%, 1 persona que representa el 1% afirmo "casi nunca", 47 personas que representa el 47% manifestaron "a veces", 44 personas que representan el 44% afirmaron "casi siempre" y por último 8 personas que representan el 8% manifestaron "casi siempre".

Ítem N.º 08.- ¿Con que frecuencia los jefes lo involucran en decisiones que afecten su área de trabajo?

Tabla 08

Decisiones en áreas de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	1,0	1,0	1,0
	A veces	44	44,0	44,0	45,0
	Casi siempre	41	41,0	41,0	86,0
	Siempre	14	14,0	14,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

NOTA: Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional de Huacho

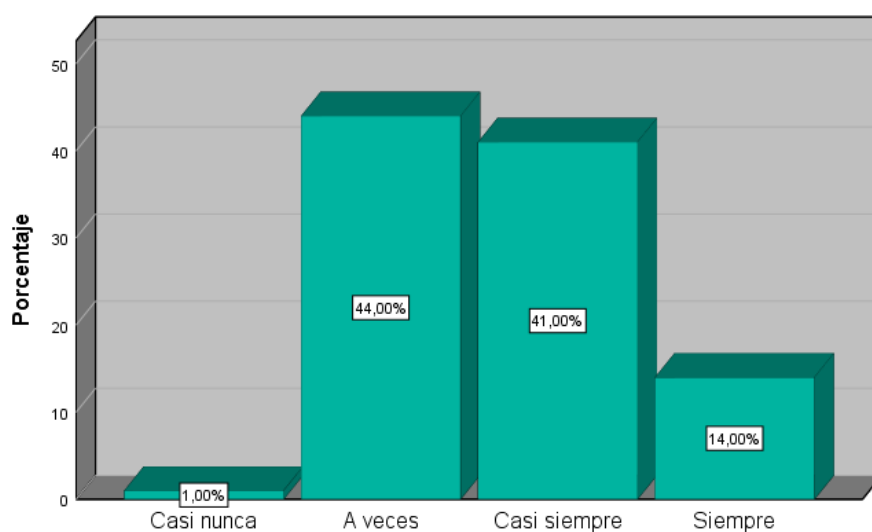


Figura 08: Distribución poblacional sobre las decisiones en área de trabajo

En la tabla 08, 100 personas investigadas que representan el 100%, 1 persona que representa el 1% manifestó "casi nunca", 44 personas que representan el 44% manifestaron "a veces", 41 personas que representan el 41% manifestaron "casi siempre" y por último 14 personas que representan el 14% manifestaron "siempre".

Ítem N.º 09.- ¿Con que frecuencia se utiliza la comunicación horizontal dentro del Hospital Regional?

Tabla 09

Comunicación horizontal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Casi siempre	67	67,0	67,0	67,0
Siempre	33	33,0	33,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

NOTA: Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional de Huacho

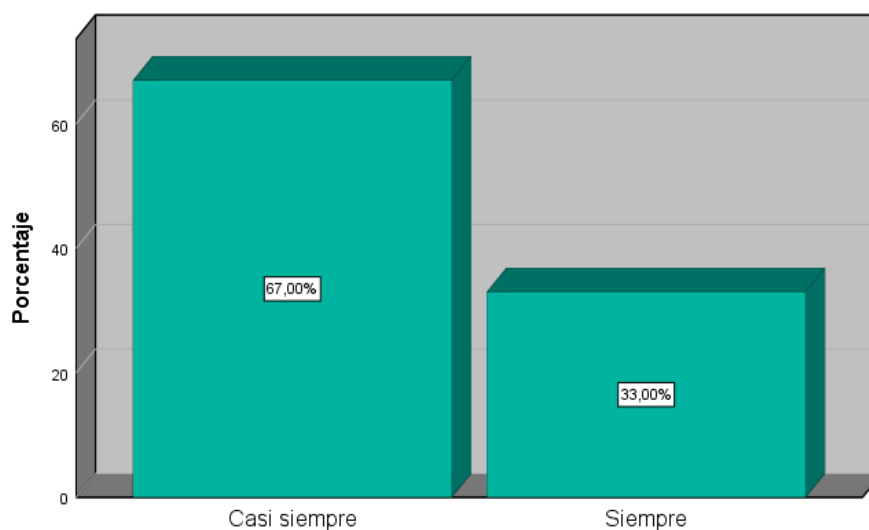


Figura 09: Distribución poblacional del uso de la comunicación horizontal

En la tabla 09, 100 trabajadores investigados que representan el 100%, 67 personas que representan el 67% manifestaron "casi siempre", 33 personas que representan el 33% manifestaron "siempre".

Ítem N.º 10.- ¿Considera que existe una relación formal entre sus compañeros de área?

Tabla 10

Relaciones formales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	2	2,0	2,0	2,0
	Casi siempre	82	82,0	82,0	84,0
	Siempre	16	16,0	16,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

NOTA: Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional de Huacho

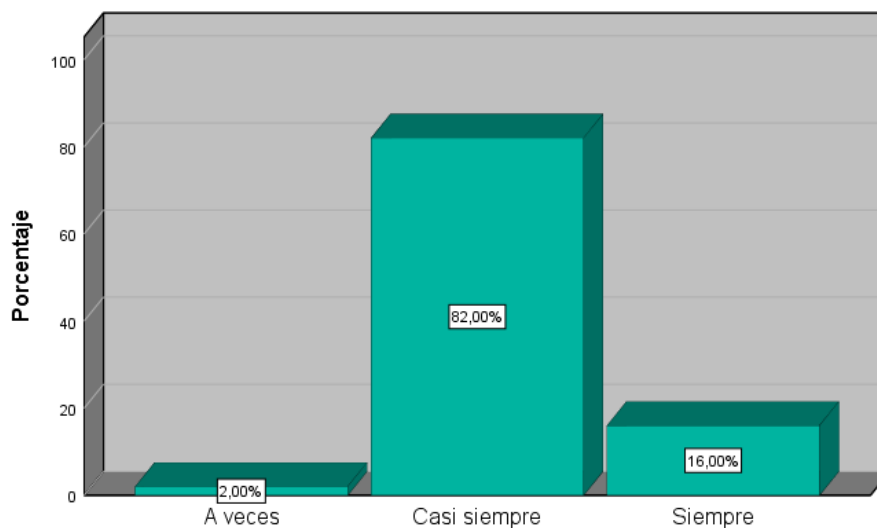


Figura 10: Distribución poblacional de las relaciones formales

En la tabla 10, 100 trabajadores investigados que representan el 100%, 2 personas que representan el 2% manifestaron "a veces", 82 personas que representan el 82% manifestaron "casi siempre", por último 16 personas que representan el 16% manifestaron "siempre".

Ítem N.º 11.- ¿Con que frecuencia hay una coordinación efectiva entre sus compañeros para poder solucionar problemas?

Tabla 11

Solución de problemas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	3	3,0	3,0	3,0
	Casi siempre	66	66,0	66,0	69,0
	Siempre	31	31,0	31,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

NOTA: Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional de Huacho

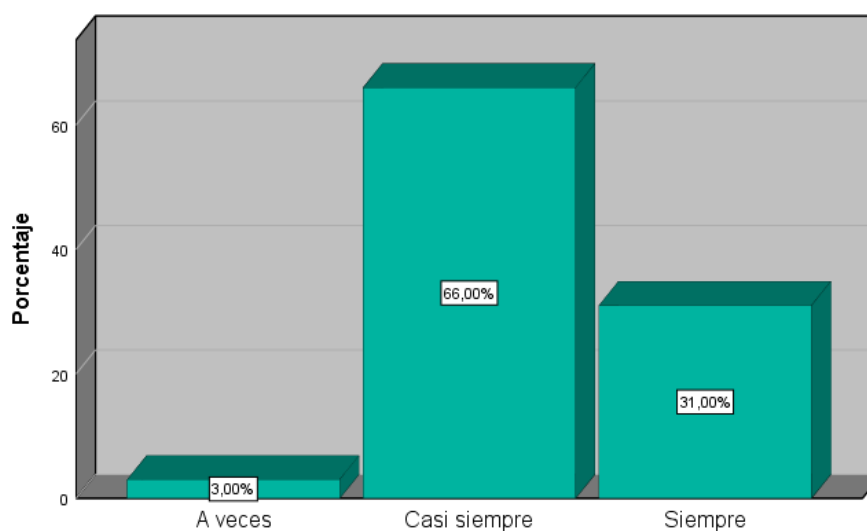


Figura 11: Distribución poblacional de la solución de problemas

En la tabla 11, 100 persona encuestas que representan el 100%, 3 personas que representan el 3% manifestaron "a veces", 66 personas que representan el 66% manifestaron "casi siempre", por último 31 personas que representan el 31% manifestaron "siempre".

Ítem N.º 12.- ¿Considera que en su ambiente de trabajo existe un buen clima laboral?

Tabla 12

Clima laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	5	5,0	5,0	5,0
	Casi siempre	66	66,0	66,0	71,0
	Siempre	29	29,0	29,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

NOTA: Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional de Huacho

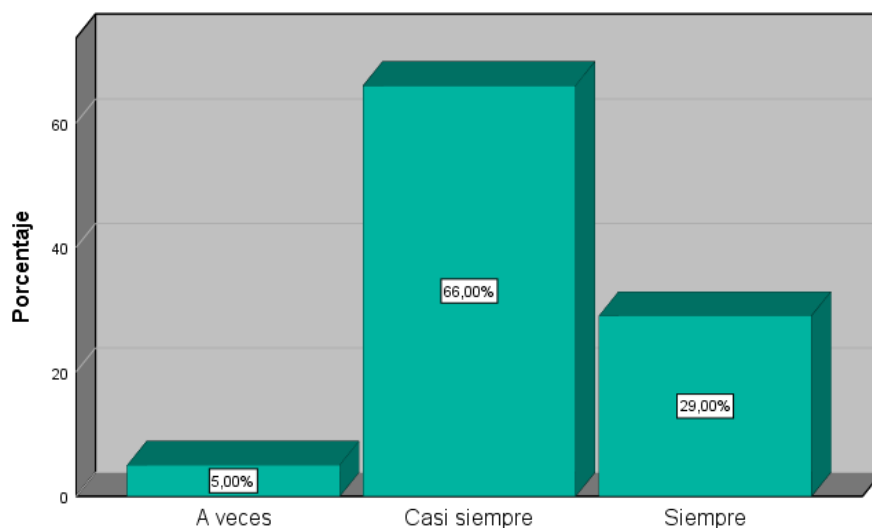


Figura 12: Distribución poblacional del clima laboral

En la tabla 12, 100 trabajadores investigados que representan el 100%, 5 personas que representan el 5% manifestaron "a veces", 66 trabajadores que representan el 66% manifestaron "casi siempre", 29 trabajadores que representan el 29% manifestaron "siempre".

Ítem N.º 13.- ¿Considera que compañeros del mismo nivel jerárquico ocultan informaciones importantes para otras áreas?

Tabla 13

Informaciones ocultas en el trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	70	70,0	70,0	70,0
A veces	30	30,0	30,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

NOTA: Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional de Huacho

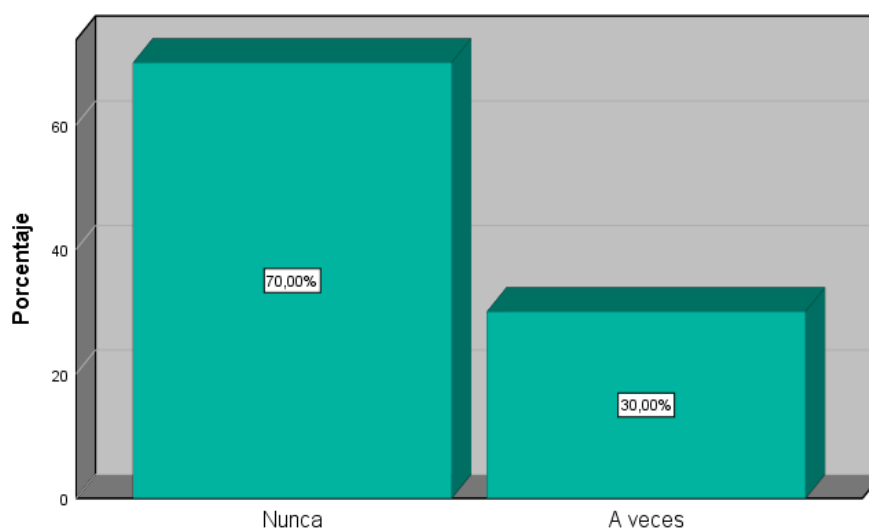


Figura 13: Distribución poblacional sobre ocultar información laboral

En la tabla 13, 100 trabajadores investigados que representan el 100%, 70 personas que representan el 70% manifestaron "nunca" y 30 personas que representan el 30% manifestaron "a veces".

Ítem N.º 14.- ¿Considera importante el uso de las redes sociales para mantener una comunicación más fluida entre el personal?

Tabla 14

Redes sociales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	7,0	7,0	7,0
	Casi nunca	15	15,0	15,0	22,0
	A veces	19	19,0	19,0	41,0
	Casi siempre	54	54,0	54,0	95,0
	Siempre	5	5,0	5,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

NOTA: Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional de Huacho

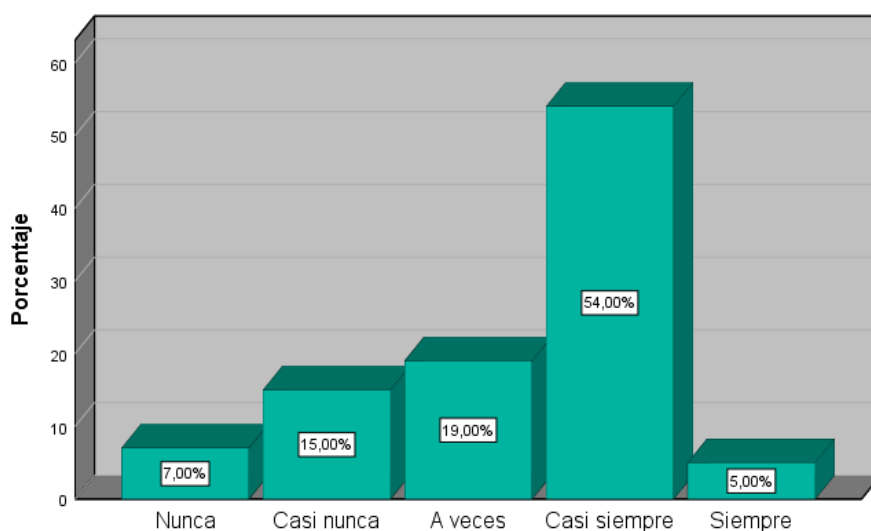


Figura 14: Distribución poblacional del uso de las redes sociales

En la tabla 14, 100 trabajadores investigados que representan el 100%, 7 trabajadores que representan el 7% manifestaron "nunca", 15 trabajadores que representan el 15% manifestaron "casi nunca", 19 trabajadores que representan el 19% manifestaron "a veces", 54 trabajadores que representan el 54% manifestaron "casi siempre", por último 5 trabajadores que representan el 5% manifestaron "siempre".

Ítem N.º 15.- ¿Con qué frecuencia usa las redes sociales como herramienta de comunicación dentro del Hospital Regional?

Tabla 15

Redes sociales como herramienta laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,0	1,0
	Casi nunca	1	1,0	2,0
	A veces	32	32,0	34,0
	Casi siempre	66	66,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0

NOTA: Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional de Huacho

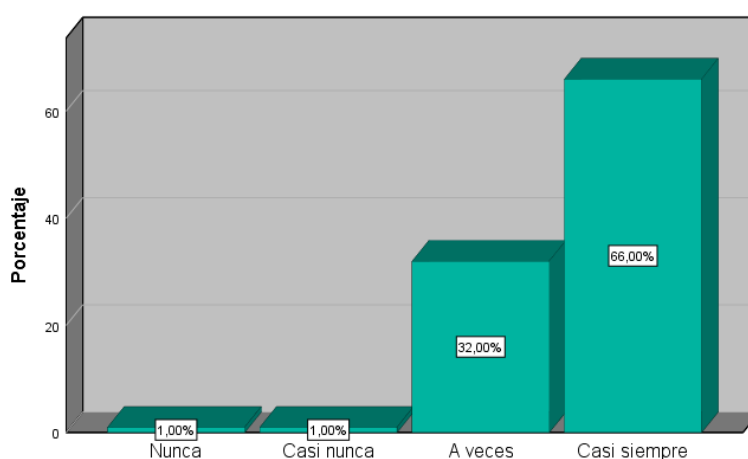


Figura 15: Distribución poblacional del uso de redes sociales como herramienta laboral

En la tabla 15, 100 personas investigadas que representan el 100%, 1 persona que representa el 1% manifestó "nunca", 1 persona que también representa el 1% manifestó "casi nunca", 32 personas que representan el 32% manifestaron "a veces", por último 66 personas que representan el 66% manifestaron "casi siempre".

Ítem N.º 16.- ¿Con que frecuencia usted se relaciona con sus compañeros de área?

Tabla 16

Relaciones entre compañeros

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	18	18,0	18,0	18,0
	Casi siempre	77	77,0	77,0	95,0
	Siempre	5	5,0	5,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

NOTA: Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional de Huacho

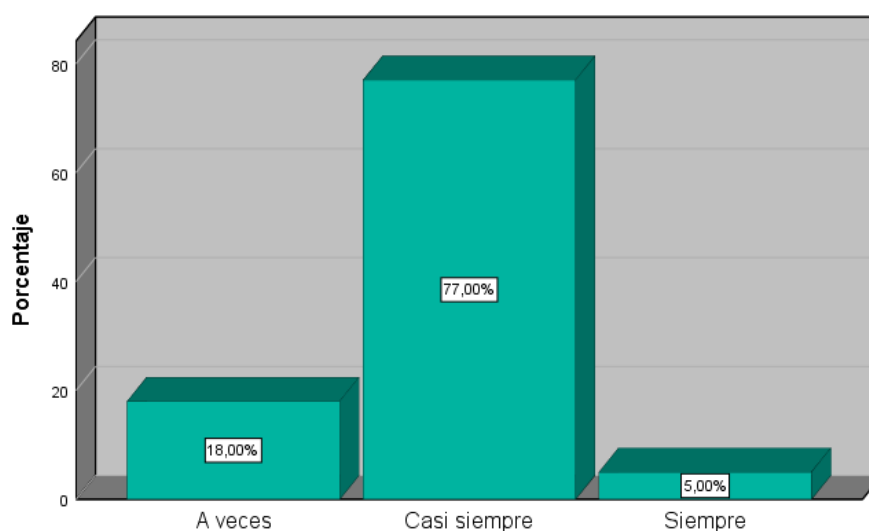


Figura 16: Distribución poblacional sobre la relación entre compañeros

En la tabla 16, 100 trabajadores investigados que representan el 100%, 18 personas que representan el 18% manifestaron "a veces", 77 personas que representan el 77% manifestaron "casi siempre", por último 5 personas que representan el 5% manifestaron "siempre".

Ítem N.º 17.- ¿Considera que establecer vínculos de amistad dentro del ambiente de trabajo facilita sus labores?

Tabla 17

Vínculos de amistad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	6	6,0	6,0	6,0
	Casi siempre	80	80,0	80,0	86,0
	Siempre	14	14,0	14,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

NOTA: Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional de Huacho

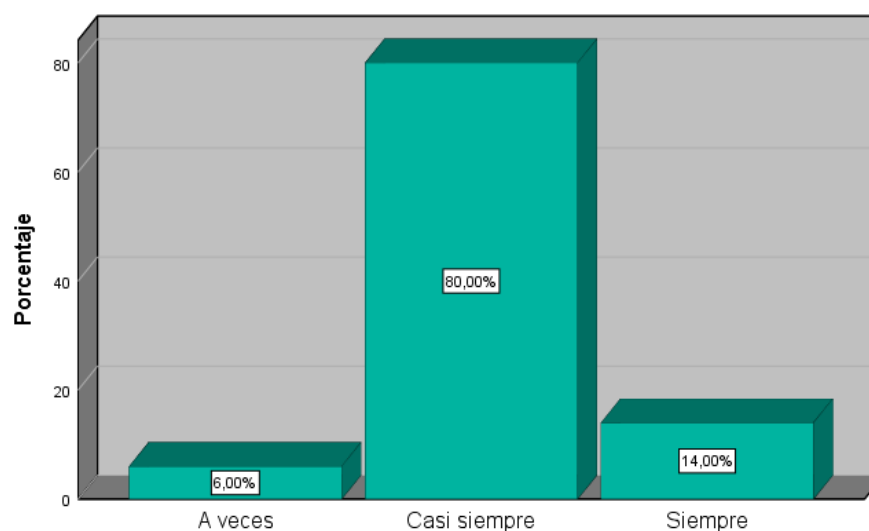


Figura 17: Distribución poblacional sobre los vínculos de amistad

En la tabla 17, 100 personas investigadas que representan 100%, 6 personas que representan el 6% manifestaron "a veces", 80 personas que representan el 80% manifestaron "casi siempre", por último 14 personas que representan el 14% manifestaron "siempre".

Ítem N.º 18.- ¿Considera que recibe un trato justo por parte de sus compañeros?

Tabla 18

Trato justo entre compañeros

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	1	1,0	1,0	1,0
	Casi siempre	60	60,0	60,0	61,0
	Siempre	39	39,0	39,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

NOTA: Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional de Huacho

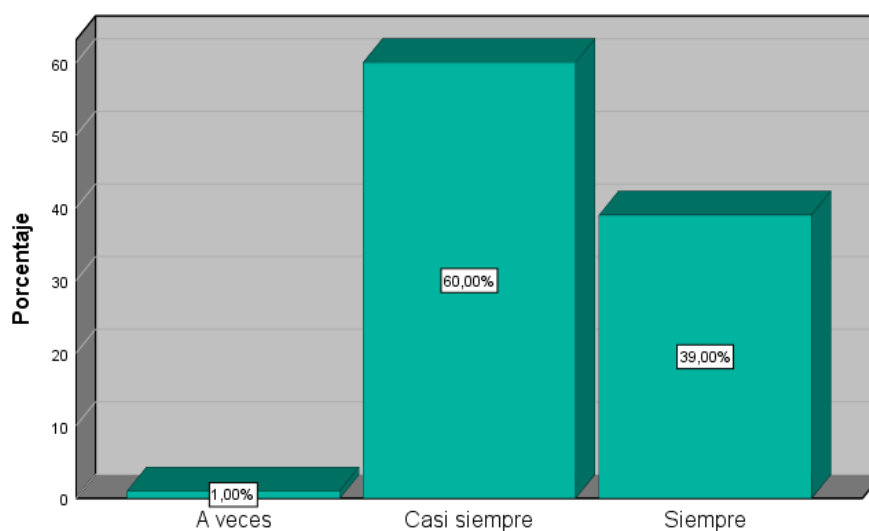


Figura 18: Distribución poblacional del trato justo entre compañeros

En la tabla 18, 100 personas investigadas que representan el 100%, 1 persona que representa el 1% manifestó "a veces", 60 personas que representan el 60% manifestaron "casi siempre", 39 personas que representan el 39% manifestaron "siempre".

Ítem N.º 19.- ¿Con que frecuencia se practica la empatía en su área de trabajo?

Tabla 19

Empatía

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	4	4,0	4,0	4,0
	Casi siempre	67	67,0	67,0	71,0
	Siempre	29	29,0	29,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

NOTA: Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional de Huacho

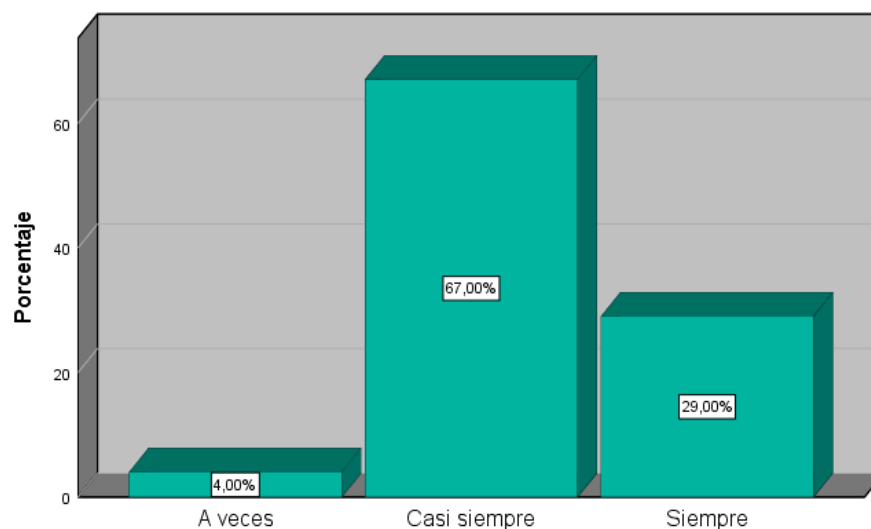


Figura 19: Distribución poblacional sobre el uso de la empatía

En la tabla 19, 100 trabajadores investigados que representan el 100%, 4 personas que representan el 4% manifestaron "a veces", 67 personas que representan el 67% manifestaron "casi siempre", 29 personas que representan el 29% manifestaron "siempre".

Ítem N.º 20.- ¿Con que frecuencia se organiza actividades de confraternidad en su área de trabajo?

Tabla 20

Actividades de confraternidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	20	20,0	20,0	20,0
	Casi siempre	79	79,0	79,0	99,0
	Siempre	1	1,0	1,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

NOTA: Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional de Huacho

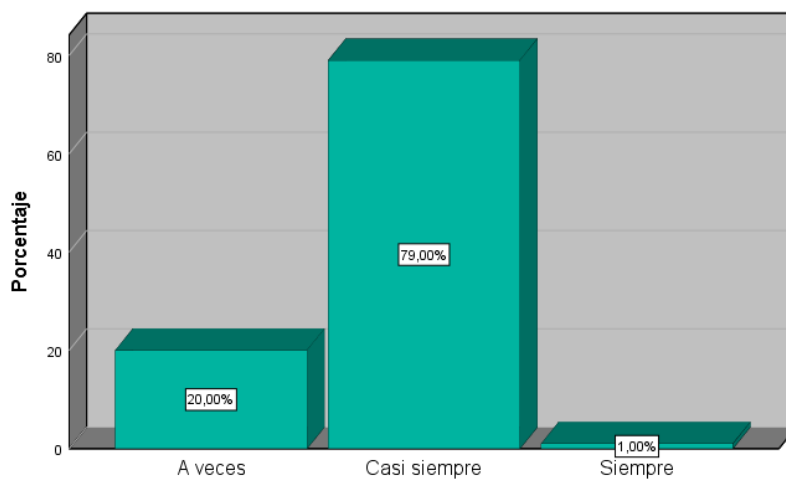


Figura 20: Distribución poblacional de actividades de confraternidad

En la tabla 20, 100 trabajadores investigados que representan el 100%, 20 personas que representan el 20% manifestaron "a veces", 79 personas que representan el 79% manifestaron "casi siempre", por último 1 personas que representa el 1% manifestó "siempre".

4.2 Contratación de hipótesis

Para la contrastación de la hipótesis desde un nivel descriptivo se han utilizado los resultados como se refiere en los ítems siguientes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	66	66,0	66,0	66,0
	Alto	34	34,0	34,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

NOTA: Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional de Huacho

De acuerdo con la hipótesis general que consistió en demostrar que la percepción de la Comunicación Organizacional en el personal administrativo es negativa, más del 50% de la población investigada considera un nivel medio sobre la comunicación en la organización, es decir una comunicación regular entre sus miembros es por ello que no se confirma la hipótesis porque podría tiende a mejorar la comunicación.

De acuerdo con la hipótesis específica 1 que consistió en demostrar que la percepción de la Comunicación Formal en el personal administrativo es negativa, la población investigada considera un nivel medio la comunicación formal que existe dentro del Hospital Regional, es decir la comunicación ascendente, descendente y horizontal son parcialmente eficientes dentro de la organización y es por ello que son regulares entre el personal administrativo, por lo tanto no se confirma la hipótesis porque hay tendencia a mejorar.

De acuerdo con la hipótesis específica 2 que consistió en demostrar que la percepción de la Comunicación Informal en el personal administrativo es negativa, la población

investigada considera que la comunicación informal presenta un nivel medio-alto, las redes sociales y la comunicación interpersonal son eficientes de manera parcial dentro de la organización y es por ello que el personal administrativo considera que son regulares, por lo tanto no se confirma la hipótesis pero existe una tendencia a mejorar.

Capítulo V DISCUSIÓN

5. DISCUSIÓN

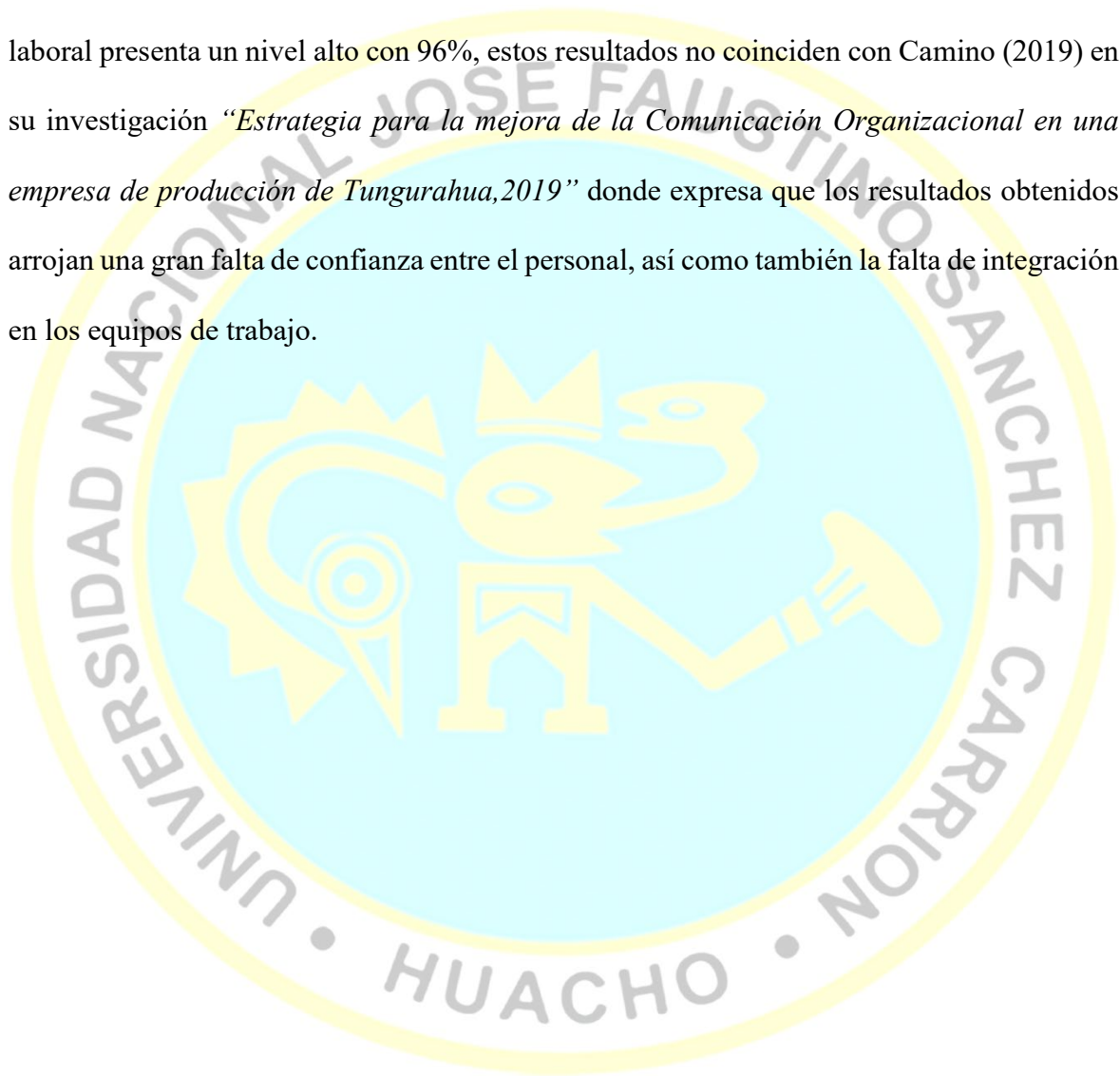
5.1 Discusión

Dentro de la investigación, los objetivos planteados tuvieron como finalidad identificar la percepción de la Comunicación Organizacional en el personal de nivel administrativo, los resultados muestran que existe una comunicación organizacional con un nivel medio equivalente a un 66%, pues coincide con Jiménez (2017) en *“La Comunicación Organizacional satisfactoria en el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia, 2017”* logra identificar de forma cuantitativa a la Comunicación Organizacional también dentro de un nivel medio pero con un 50%.

Así mismo el objetivo específico 1 el cual fue identificar la percepción de la Comunicación Formal en el personal de nivel administrativo, los resultados muestran que la comunicación horizontal la cual sirve para el compañerismo y trabajo en equipo prevalece en un nivel medio con 50%, estos resultados no coinciden con Dávila (2017) en la investigación titulada *“Diagnóstico de la comunicación organizacional interna en los trabajadores CAS-15 del Hospital Regional Lambayeque, 2017”* la cual expone una

comunicación horizontal negativa, exponiendo que entre los colaboradores hay un gran déficit de confianza.

Por otro lado, en el objetivo específico 2 el cual fue identificar la percepción de la Comunicación Informal en el personal de nivel administrativo, cuyos resultados refieren a la comunicación interpersonal para formar relaciones de amistad y crear un buen ambiente laboral presenta un nivel alto con 96%, estos resultados no coinciden con Camino (2019) en su investigación *“Estrategia para la mejora de la Comunicación Organizacional en una empresa de producción de Tungurahua, 2019”* donde expresa que los resultados obtenidos arrojan una gran falta de confianza entre el personal, así como también la falta de integración en los equipos de trabajo.



Capítulo VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Según el objetivo general que consistió en identificar la percepción de la Comunicación Organizacional en el personal administrativo se concluye que, existe Comunicación Organizacional en un nivel medio con 66% y alto con 34%, lo que nos da entender que habría más personas conformes y descontentas que personas satisfechas con la Comunicación Organizacional, la línea de investigación solo es de uso regular por lo tanto existe aún un desconocimiento por implementar nuevas medidas de comunicación.

Según el objetivo específico 1 que consistió en identificar la percepción de la Comunicación Formal en el personal administrativo, se concluye que la Comunicación Formal prevalece en un nivel medio con un 90% y un nivel alto solo con un 10%, siendo este último muy bajo para las pretensiones positivas de la Comunicación Formal dentro del Hospital Regional de Huacho, predominando más la cantidad de personas entre conformes e insatisfechas.

Según el objetivo específico 2 que consistió en identificar la percepción de la Comunicación Informal en el personal administrativo, se concluye que la Comunicación Informal prevalece en un nivel alto con un 70% y un nivel medio con 30%, dando a entender que la Comunicación Informal la cual está conformada por el uso de redes sociales y comunicación interpersonal son muy importantes para el personal administrativo logrando ser más efectiva que la Comunicación Formal.

6.2 Recomendaciones

Considerando que la percepción de la Comunicación Organizacional para el personal administrativo es regular con 66% y presenta un nivel alto solo con 34% por lo tanto, se recomienda realizar un plan de comunicaciones donde el personal promueva los objetivos y los valores primordiales de la organización para evitar su mal uso y así mejorar la interacción entre el personal administrativo y los jefes directos permitiendo mejorar la calidad de servicio, ante el desconocimiento de la Comunicación Social es recomendable crear capacitaciones en donde se explique la utilidad dentro de una organización de salud.

Considerando que la percepción de la Comunicación Formal es regular en un 90% y presenta solo un 10% en el nivel alto, resaltando las formas de comunicación ascendente, descendente y horizontal se propone establecer reuniones de grupo por semana, en donde los jefes directos hagan un balance del desempeño laboral permitiendo que el personal sea consciente del trabajo que viene realizando y así como también dejar que el personal proponga nuevas ideas que beneficien a su área de trabajo.

Considerando que la percepción de la Comunicación Informal tiene un nivel alto para el uso de redes sociales y la comunicación interpersonal se recomienda a la organización realizar capacitaciones al personal de comunicación para poder superar más el trabajo realizado, conocer al personal en actividades de confraternidad, incrementando las relaciones sostenibles y también seguir mejorando los conocimientos de las redes sociales buscando nuevas plataformas de comunicación.

REFERENCIAS

7.1 Fuentes documentales

- Camino, G. (2019) *“Estrategia para la mejora de la Comunicación Organizacional en una empresa de producción de Tungurahua, 2019”* (Tesis para obtener el Título Profesional de Psicóloga Organizacional) Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Carrasco, L. (2019) *“Comunicación organizacional en dos instituciones públicas del distrito de Ate”* (Tesis para obtener el grado académico de Maestra en Administración de la Educación) Universidad Cesar Vallejo.
- Dávila, P. (2017) *“Diagnóstico de la comunicación organizacional interna en los trabajadores CAS-15 del Hospital Regional Lambayeque, 2017”* (Tesis para obtener el Grado Académico de Licenciado en Ciencias de la Comunicación) Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.
- Jiménez, N. (2017) *“La Comunicación Organizacional satisfactoria en el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia, 2017”*. (Tesis grado de Maestría) Universidad Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario – Bogotá.
- Lazo, H. & Rojas, B. (2019) *“Percepción de la comunicación organizacional interna de los trabajadores de la DIRESA – Junín y la Red de Salud Valle del Mantaro, 2019”* (Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciadas en Ciencias de la Comunicación) Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Sánchez, J. (2014) *“La comunicación organizacional en una institución pública: Caso Conalep – Tecamac, 2014”* (Tesis para obtener el título de Licenciado en Periodismo y Comunicación Colectiva) Universidad Nacional Autónoma de México.

7.2 Fuentes bibliográficas

- Adler, R. & Elmhurst, J. (2005). *Comunicación Organizacional*. México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V
- Andrare, H. (2005). *Comunicación Organizacional Interna: Proceso, disciplina y técnica*. España: Netbiblo
- Arias, F. (2006). El proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica. Caracas, Venezuela: Editorial Episteme.
- Baena, G. (2014). *Metodología de la investigación*. México, D.F.: Grupo Editorial Patria.
- Barrantes, R. (2014). *Un camino al conocimiento, un enfoque cualitativo, cuantitativo y mixto, 2da. Edición*. San José, Costa Rica: EUNED.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración. 7ma Edición*. México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V
- Daft, R. (2001) *Teoría y diseño organizacional Décima X edición*. México: Editorial Cengage Learning
- De Castro, A. (2014). *Comunicación Organizacional: Técnicas y Estrategias*. Colombia: Editorial Universidad del Norte
- Ferrell, O. C. y Hartline, M. (2012). *Estrategia de marketing*. México: Editorial Cengage Learning
- Fidias, G. (2012) *EL PROYECTO DE INVESTIGACION Introducción a la metodología científica - 6a Edición*. Venezuela: Editorial Episteme
- Hernández, R. Fernández, C. Baptista, P. (2010) *Metodología de La Investigación 5ta Edición*. México: McGraw Hill. México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V
- Jones, G. & George, J. (2010). *Administración Contemporánea*. Estados Unidos: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V

- Kerlinger, F. (1979). *Enfoque conceptual de la investigación del comportamiento*. México, DF: Nueva Editorial Interamericana
- Martín, F. (2010). *Comunicación Empresarial e Institucional 5º Edic.* Madrid, España: Universitas.
- Monferrer, D. (2013). *Fundamentos de marketing*. Castellón, España: Editorial Universidad Jaume I.
- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento Humano en el Trabajo XIII edición*. México McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V
- Ongallo, C. (2007). *Manual de Comunicación: Guía para gestionar el conocimiento, la información y las relaciones humanas en empresas y organizaciones*. España: Editorial Dykinson S.L.
- Ramos, D. Paredes, M. Teran, E & Lema, F. (2017). *Comunicación Organizacional* (1.a ed.). Ecuador: Ediciones Grupo Compás.
- Reyes, A. (2007). *Administración moderna*. México: Limusa.
- Santos, D. (2012). *Fundamentos de la comunicación (1.a ed.)*. México: Red Tercer Milenio.
- Tamayo, M. (2006). *Técnicas de Investigación. (2ª Edición)*. México: Editorial Mc Graw Hill.

7.3 Fuentes hemerográficas

7.4 Fuentes electrónicas

- Del Campo, A. (2022). *Las Redes Sociales más utilizadas: cifras y estadísticas*. Obtenida de: <https://www.iebschool.com/blog/medios-sociales-mas-utilizadas-redes-sociales/>
- Jaén, M. Luceño, L. Martín, J. & Rubio, S. (2006). *La Comunicación Interna como Herramienta Estratégica al Servicio de las Organizaciones*. España / Edupsykhé: Revista De Psicología Y Psicopedagogía. Obtenido de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2010122>
- León, P. (2015). *¿Cómo tener una comunicación efectiva en el campo laboral?* Obtenido de: <https://www.emprendices.co/una-comunicacion-efectiva-campo-laboral/>

- Martínez, L. (2020) - *Comunicación formal: qué es y cuáles son sus características*.
Obtenido de: <https://psicologiaymente.com/social/comunicacion-formal>
- Molano, J. (2021) *Comunicación organizacional: definición, tipos, importancia y ejemplos*.
Obtenido de: <https://blog.hubspot.es/marketing/comunicacion-organizacional>
- Moret, J., & Arcila, C. (2011). *Comunicación interna e informal en las organizaciones*.
Temas De Comunicación # 22. Obtenido de:
<https://revistasenlinea.saber.ucab.edu.ve/index.php/temas/article/view/377/440>
- Núñez E. (2022). *Conversar de frente: el poder de la comunicación horizontal para fortalecer equipos*. Obtenido de: <https://www.crehana.com/blog/reclutamiento-contratacion/comunicacion-horizontal/>
- Peiró, R. (2021). *Comunicación Ascendente* Obtenido de:
<https://economipedia.com/definiciones/comunicacion-ascendente.html>
- Peiró, R. (2021). *Comunicación horizontal*. Obtenido de:
<https://economipedia.com/definiciones/comunicacion-horizontal.html>
- Pérez, A. (2021) *Técnicas para mejorar la comunicación interpersonal*. Obtenido de:
<https://www.obsbusiness.school/blog/tecnicas-para-mejorar-la-comunicacion-interpersonal>
- Rivero, J. (2020). *Comunicación interpersonal: Qué es, elementos y tipos*. Obtenido de:
<https://neetwork.com/comunicacion-interpersonal/>
- Serrano, S. (2022). *Comunicación ascendente: una apuesta por la comunicación empresarial fluida*. Obtenido de: <https://www.crehana.com/blog/reclutamiento-contratacion/comunicacion-ascendente/>
- Uriarte, J. (2020) *"Percepción"*. Obtenido de: <https://humanidades.com/percepcion/>

ANEXOS

01 MATRIZ DE CONSISTENCIA

Percepción de la Comunicación Organizacional en el personal administrativo del Hospital Regional Del Distrito Huacho, 2022					
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>GENERAL</p> <p>¿Cuál es la percepción de la Comunicación Organizacional en el personal administrativo del Hospital Regional de Huacho, 2022?</p>	<p>GENERAL</p> <p>Identificar la percepción de la Comunicación Organizacional en el personal administrativo del Hospital Regional de Huacho, 2022</p>	<p>GENERAL</p> <p>La percepción de la Comunicación Organizacional en el personal administrativo del Hospital Regional de Huacho, es negativa.</p>		<p>COMUNICACIÓN FORMAL:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comunicación Ascendente - Comunicación Descendente - Comunicación Horizontal 	<p>POBLACIÓN: La población estudiada en esta investigación es un total de 136 trabajadores administrativos en el Hospital Regional de Huacho.</p> <p>MUESTRA: El tamaño de la muestra dio como resultado un total de 100 trabajadores del</p>
<p>ESPECÍFICOS</p>	<p>ESPECÍFICOS</p>	<p>ESPECÍFICOS</p>			

<p>¿Cuál es la percepción de la Comunicación Formal en el personal administrativo del Hospital Regional de Huacho, 2022?</p>	<p>Identificar la percepción de la Comunicación Formal en el personal administrativo del Hospital Regional de Huacho, 2022</p>	<p>La percepción de la Comunicación Formal en el personal administrativo del Hospital Regional de Huacho, es negativa.</p>	<p>COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL</p>	<p>COMUNICACIÓN INFORMAL:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Redes Sociales - Comunicación interpersonal 	<p>personal administrativo</p> <p>TIPO:</p> <p>El tipo de investigación es básico</p> <p>ENFOQUE:</p> <p>El enfoque de investigación es el cuantitativo</p>
<p>¿Cuál es la percepción de la Comunicación Informal en el personal administrativo del Hospital Regional de Huacho, 2022?</p>	<p>Identificar la percepción de la Comunicación Informal en el personal administrativo del Hospital Regional de Huacho, 2022</p>	<p>La percepción de la Comunicación Informal en el personal administrativo del Hospital Regional de Huacho, es negativa.</p>			<p>NIVEL:</p> <p>El nivel de la investigación es descriptivo</p>

02 INSTRUMENTOS PARA LA TOMA DE DATOS



FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Título: Percepción de la Comunicación Organizacional en el personal administrativo del Hospital Regional del Distrito Huacho, 2022

La presente encuesta es anónima y tiene como finalidad identificar la percepción del personal administrativo en relación a la comunicación organizacional que existe en el Hospital Regional de Huacho.

RECOMENDACIÓN:

Lea detenidamente los enunciados y escriba el número de su respuesta.

5 = Siempre

4 = Casi siempre

3 = A veces

2 = Casi nunca

1 = Nunca

1.1 COMUNICACIÓN FORMAL

N		Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
	Comunicación Ascendente					
1	¿Con que frecuencia se utiliza la comunicación ascendente dentro del personal del Hospital Regional?					
2	¿Considera que las sugerencias o recomendaciones que les hace a sus superiores son tomadas en cuenta?					
3	¿Considera que recibe la atención adecuada cuando va comunicarse con su jefe?					
4	¿Con que frecuencia se les permite realizar preguntas acerca de una información u orden que recibió?					

Comunicación Descendente						
5	¿Con que frecuencia se utiliza la comunicación descendente dentro del Hospital Regional?					
6	¿Con que frecuencia recibe información sobre su desempeño laboral?					
7	¿Considera que recibe toda la información necesaria para poder realizar su trabajo?					
8	¿Con que frecuencia los jefes lo involucran en decisiones que afecten su área de trabajo?					

Comunicación Horizontal						
9	¿Con que frecuencia se utiliza la comunicación horizontal dentro del Hospital Regional?					

10	¿Considera que existe una relación formal entre sus compañeros de área?					
11	¿Con que frecuencia hay una coordinación efectiva entre sus compañeros para poder solucionar problemas?					
12	¿Considera que en su ambiente de trabajo existe un buen clima laboral?					
13	¿Considera que compañeros del mismo nivel jerárquico ocultan informaciones importantes para otras áreas?					

1.2 COMUNICACIÓN INFORMAL

	Redes Sociales					
14	¿Considera importante el uso de las redes sociales para mantener una comunicación más fluida entre el personal?					
15	¿Con qué frecuencia usa las redes sociales como herramienta de comunicación dentro del Hospital Regional?					

Comunicación Interpersonal						
16	¿Con que frecuencia usted se relaciona con sus compañeros de área?					
17	¿Considera que establecer vínculos de amistad dentro del ambiente de trabajo facilita sus labores?					
18	¿Considera que recibe un trato justo por parte de sus compañeros?					
19	¿Con qué frecuencia se practica la empatía en su área de trabajo?					
20	¿Con qué frecuencia se organiza actividades de confraternidad en su área de trabajo?					



Evidencias:



03 TRABAJO ESTADÍSTICO DESARROLLADO

The screenshot displays the IBM SPSS Statistics interface. On the left, a spreadsheet shows data for various communication types. On the right, the 'Tabla de frecuencia' (Frequency Table) is shown for 'Comunicación_organizacional'.

Comunicación_organizacional	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Alto	66	66.0	66.0	66.0
Bajo	34	34.0	34.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

The screenshot displays the IBM SPSS Statistics interface with two bar charts. The top chart shows the distribution for 'Comunicación_organizacional' across five levels: Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, and Siempre. The bottom chart shows the distribution for 'Comunicación_interpersonal' across the same five levels.

Nivel	Porcentaje
Nunca	1.00%
Casi nunca	10.00%
A veces	66.00%
Casi siempre	17.00%
Siempre	2.00%

Nivel	Porcentaje
Nunca	40.00%
Casi nunca	35.00%
A veces	15.00%
Casi siempre	8.00%
Siempre	2.00%