



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Facultad de Ciencias Sociales

Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación

**Barreras de la comunicación y clima laboral en trabajadores en la Institución
Prestadora de Servicios de Salud San Pedro Huacho - 2020**

Tesis

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

Autora

Azaela Yajaira, Lindo Valencia

Asesora

Dra. Nila Juana Limachi Qqueso

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 de Ciencias de la Comunicación

INFORMACIÓN DE METADATOS

DATOS DEL AUTOR:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
Azaela Yajaira Lindo Valencia	73040282	29 de Noviembre del 2023
DATOS DEL ASESOR:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
Nila Juana Limachi Qqueso	23991384	0000-0002-1024-483X
DATOS DE LOS MIEMROS DE JURADOS-PREGRADO:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CODIGO ORCID
Cesar Raul Verastegui Paredes	06712420	0000-0003-4472-9867
Walter Carlos Velasquez Córdoba	15735513	0000-0003-4192-7745
Henry Antonio Morales Gamarra	15735709	0000-0002-6853-3244

Barreras de la comunicación y clima laboral en trabajadores en la institución prestadora de servicios de salud San Pedro Huacho - 2020

INFORME DE ORIGINALIDAD

20%	20%	7%	14%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	3%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
5	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	Submitted to Corporación Universitaria Minuto de Dios, UNIMINUTO Trabajo del estudiante	<1%
8	Submitted to Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion	<1%

Dra. Nila Juana Limachi Qqueso

ASESOR

M(O). Cesar Raul Verastegui Paredes

PRESIDENTE

M(o). Walter Carlos Velasquez Cordova

SECRETARIO

Lic. Henry Antonio Morales Gamarra

VOCAL

DEDICATORIA

A Dios, por darme la existencia y a seres extraordinarios que acompañan mi caminar.

A mi padre que me guía desde el cielo, mi madre, hermanos, a mi esposo y mi adorada Arella que hicieron posible con su amor, apoyo y sabiduría que pueda concluir una meta propuesta, para formarme como profesional y ser humano.

Azaela Yajaira, Lindo Valencia.

AGRADECIMIENTO

A través de estas líneas expreso mi más sincero y profundo agradecimiento a la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación, a colaboradores de la Clínica San Pedro, quienes con su ayuda han hecho posible la ejecución de esta investigación con su apoyo, en especial a los docentes y estudiantes de los diferentes ciclos.

A todos ellos, muchas gracias.

Azaela Yajaira, Lindo Valencia.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
Resumen.....	x
Abstract.....	xi
INTRODUCCIÓN.....	12

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática.....	13
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.....	17
1.6 Viabilidad del estudio.....	17

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación.....	18
2.2 Bases teóricas.....	22
2.3 Bases filosóficas.....	36
2.4 Definición de términos básicos.....	38
2.5 Hipótesis de investigación.....	40
2.5.1 Hipótesis general.....	40
2.5.2 Hipótesis específicas.....	40
2.6 Operacionalización de las variables.....	41

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico.....	42
3.2 Población y muestra	43
3.3 Técnicas de recolección de datos	45
3.4 Técnicas para el procesamiento de la información.....	46

CAPÍTULO IV RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados	47
4.2 Contrastación de hipótesis	55

CAPÍTULO V DISCUSIÓN

5.1 Discusión	59
---------------------	----

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones.....	61
6.2 Recomendaciones	62
REFERENCIAS	64
7.1 Fuentes documentales.....	64
7.2 Fuentes bibliográficas.....	66
7.3 Fuentes hemerográficas	68
7.4 Fuentes electrónicas.....	71
ANEXOS	74

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Barreras de la comunicación en trabajadores de la institución.	47
Figura 2. Barrera semántica en trabajadores de la institución.	48
Figura 3. Barrera administrativa en trabajadores de la institución.	49
Figura 4. Barrera psicológica en trabajadores de la institución.	50
Figura 5. Clima laboral en trabajadores de la institución.	51
Figura 6. Ambiente laboral en trabajadores de la institución.	52
Figura 7. Liderazgo laboral en trabajadores de la institución.	53
Figura 8. Motivación laboral en trabajadores de la institución.	54

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Descripción de barreras de la comunicación	47
Tabla 2. Descripción de barrera semántica	48
Tabla 3. Descripción de barrera administrativa	49
Tabla 4. Descripción de barrera psicológica	50
Tabla 5. Descripción del clima laboral	51
Tabla 6. Descripción de ambiente laboral.....	52
Tabla 7. Descripción del liderazgo laboral	53
Tabla 8. Descripción de motivación laboral	54
Tabla 9. Coeficiente de correlación entre barreras de comunicación y clima laboral	55
Tabla 10. Coeficiente de correlación entre barrera semántica y el clima laboral	56
Tabla 11. Coeficiente de correlación entre barrera administrativa y clima laboral	57
Tabla 12. Coeficiente de correlación entre barrera psicológica y el clima laboral	58

Resumen

Objetivo: Determinar la influencia de las barreras de la comunicación en el clima laboral en trabajadores de la Institución Prestadora de Servicios de Salud San Pedro Huacho - 2020.

Métodos: Según tipo de estudio corresponde como básica, corte transversal, diseño no experimental, nivel correlacional, y enfoque cuantitativo.

Resultados: De los 52 encuestados el 75.0% de trabajadores presentó un alto nivel de barreras comunicativas, un 25.0% se encontraron en un moderado nivel de barrera comunicativa. Asimismo, el 73.08% presentó un alto nivel de clima laboral, mientras 25.0% presentó un moderado nivel y un 1.92% de los trabajadores mostraron un bajo nivel.

Conclusión: Se contrasta en la investigación que existe alto nivel de barreras comunicativas que representa el 75%, un 25.0% presentó un moderado nivel de barrera comunicativa. Es así que, hay barreras comunicativas entre los trabajadores. Asimismo, el clima laboral dentro de la institución prestadora de servicios de salud es alto.

Palabras clave: Barrera de la comunicación, clima laboral, barrera semántica, barrera administrativa y barrera psicológica

Abstract

Objective: To determine the influence of communication barriers in the work environment in workers of the San Pedro Huacho Health Services Provider Institution - 2020. **Methods:** According to the type of study, it corresponds to basic, cross-sectional, non-experimental design, correlational level, and quantitative approach. **Results:** Of the 52 respondents, 75.0% of workers presented a high level of communication barriers, 25.0% found themselves at a moderate level of communication barrier. Likewise, 73.08% presented a high level of work environment, while 25.0% presented a moderate level and 1.92% of the workers showed a low level. **Conclusion:** It is contrasted in the investigation that there is a high level of communication barriers that represents 75%, 25.0% presented a moderate level of communication barrier. Thus, there are communication barriers between workers. Likewise, the work climate within the institution that provides health services is high.

Keywords: Communication barrier, Work environment, semantic barrier, administrative barrier and psychological barrier

INTRODUCCIÓN

La comunicación resulta de gran importancia dentro de las organizaciones, sobre todo si se quiere mejorar el clima laboral, de manera que deben estar atentos tanto gerentes como colaboradores a las posibles barreras de comunicación que podrían perjudicar el desarrollo normal del trabajo en equipo entre otros. En tanto, la tesis en su desarrollo considera diversas definiciones en lo que es el ámbito internacional, nacional y local correspondiente a las variables analizadas. Del mismo modo, se encuentra estructurada en capítulos según se explica a continuación:

En cuanto al **capítulo I**, contiene planteamiento de problemática, desplegando subtemas describiendo realidad, enunciación de problemas, los objetivos correspondientes, así mismo justificación, delimitación y viabilidad.

Con respecto al **capítulo II**, se tiene lo concerniente a marco teórico, el cual va a orientar al entendimiento del tema de investigación, incluye antecedentes, base teórica, filosófica, definición conceptual, así también hipótesis tanto general como específicas.

Capítulo III, presenta marco metodológico, y este contiene el diseño, población y unidad muestral, operacionalización de variables, técnica (observación y cuestionario) e instrumento (encuesta) por medio del cual se recolectó datos y el uso del SPSS para realizar el proceso estadístico de la información.

Secuencialmente el **capítulo IV**, donde se expone el resultado, presentando los mismos ordenadamente en tabla, gráfica y su respectiva interpretación, así como el contraste de hipótesis correspondiente.

En lo que son los **capítulos V y VI**, el primero desarrolla la discusión, mientras el siguiente contiene lo que es la conclusión y recomendaciones a las que llega la presente investigación.

Para finalizar, el capítulo siete hace referencia de toda fuente bibliográfica analizada durante el progreso del estudio. Además, finaliza con los anexos concernientes.

Capítulo I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

Es fundamental la comunicación en una sociedad y tiene énfasis en las organizaciones, para alcanzar metas y objetivos institucionales que permita transmitir información vital. La mayoría de esta información se distribuye por medio de canales formales, sin embargo, también algunas por canales informales. Muchas veces, el círculo de la comunicación dentro de la organización podría desnaturalizarse por elementos que obstruyen una transmisión y recepción de mensaje entre ellos el lenguaje refinado, diferentes percepciones, la distancia física y estructura organizacional (Sánchez & Nava, 2007, p. 2). Cabe recalcar que actualmente estas barreras se agudizaron durante la pandemia del COVID-19.

Actualmente se viven procesos extensos en cuanto a evolución social lo cual exhorta a organizarse ideas y a la reflexión, siendo pertinente contar con individuos con capacidad comunicativa y competitividad para el trabajo en equipo; puesto que, por medio de una buena comunicación se mejora la capacidad de comprensión y percepción de formas de interdependencia, es así que la institución prestadora de salud que es objeto de estudio tiene barreras comunicativas, ello tiene efecto en el clima laboral entre colaboradores administrativos.

En tanto, las barreras de la comunicación en una institución durante la COVID-19, deben responder a los cambios con nivel de comunicación sistémica e interactiva, es decir efectiva; que tenga capacidad de escuchar a colaboradores, y así buscar el clima laboral favorable. Es así que la comunicación libre de barreras debe ser lo primordial en trabajadores así se minimiza impactos del rumor y de la comunicación informal, la cual genera dificultades. Al respecto García (1998) refirió, “Invertir en comunicación interna mejora y motiva al capital humano, y ayuda al logro de objetivos a largo plazo, generando un adecuado clima organizacional, lo que lleva a la participación e identidad organizacional” (p. 120).

En consecuencia, “Un clima laboral se determina a través del grupo de elementos que se vinculan a la calidad de vida que se tiene en la organización, la misma que establece una percepción, adquiriendo ésta un valor real en las organizaciones” (Martínez, 2001, p. 4).

En esa línea de análisis, en la institución estudiada, se dieron errores comunicativos generando que la comprensión sea incorrecta en cuanto a contenido temático, estratégico y social, afectando al desarrollo de un mejor clima laboral. En ese sentido, una comunicación es de gran importancia para el directorio, supervisor y personal administrativo ya que ayuda a crearse un buen clima institucional, que es principal herramienta para que procesos administrativos logren desenvolverse de manera óptima.

Jiménez (2017), según su experiencia en Madrid, donde manifestó:

Frente a las barreras de comunicación en enfermería, el profesional debe integrar la comunicación como una fundamental herramienta de su labor, así evita barreras comunicacionales, se adapta a situaciones de cada persona y establece una relación que admita la atención holística de pacientes como seres bio-psico-sociales, así realiza un oportuno cuidado promoviendo a una adecuada recuperación (p. 21).

En este sentido, la Institución que presta de servicios de salud San Pedro, tiene como objetivo brindar un excelente servicio de salud, principalmente dedican esfuerzos para lograr la excelencia sobre la calidad de servicio, pero a la vez no entienden que descuidan la comunicación funcional dada entre personal administrativo. Dicha realidad crea barreras de comunicación, convirtiéndose en una acción que ocasiona modificación y distorsión en aquellos mensajes que conducen a la emisión de erróneas directrices, que implica un clima laboral negativo, tampoco presenta un plan de capacitación para el personal, ni a mediano o a largo plazo en lo que respecta a información.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo se relaciona las barreras de la comunicación con el clima laboral en trabajadores en la Institución Prestadora de Servicios de Salud San Pedro Huacho - 2020?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cómo se relaciona la barrera semántica con el clima laboral en trabajadores en la Institución Prestadora de Servicios de Salud San Pedro Huacho - 2020?

¿Cómo se relaciona la barrera administrativa con el clima laboral en trabajadores en la Institución Prestadora de Servicios de Salud San Pedro Huacho - 2020?

¿Cómo se relaciona la barrera psicológica con el clima laboral en trabajadores en la Institución Prestadora de Servicios de Salud San Pedro Huacho - 2020?

1.3 Objetivos de la investigación

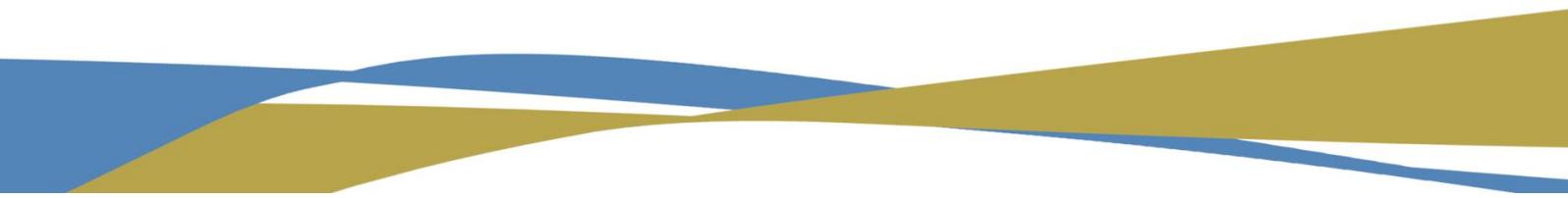
1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación que existe entre las barreras de la comunicación y el clima laboral en trabajadores en la Institución Prestadora de Servicios de Salud San Pedro Huacho - 2020.

1.3.2 Objetivos específicos

Determinar la relación que existe entre la barrera semántica y el clima laboral en trabajadores en la Institución Prestadora de Servicios de Salud San Pedro Huacho - 2020.

Determinar la relación que existe entre la barrera administrativa y el clima laboral en trabajadores en la Institución Prestadora de Servicios de Salud San Pedro Huacho - 2020.



Determinar la relación que existe entre la barrera psicológica y el clima laboral en trabajadores en la Institución Prestadora de Servicios de Salud San Pedro Huacho - 2020.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1. Justificación teórica.

Contribuye en cuanto a conocimiento correspondiente a barreras de comunicación y clima laboral; como instrumento de evaluación de logro de competencias de indagación científica en la Institución Prestadora de Servicios de Salud San Pedro, los resultados obtenidos buscan sistematizar propuestas, luego incorporarse como conocimiento a las ciencias de la comunicación.

1.4.2. Justificación práctica.

Este estudio permitirá que la Clínica San Pedro realice charlas sobre las barreras comunicacionales, y se entienda que, en un entorno de trabajo adecuado, se debe tener en cuenta la tolerancia y la capacidad de los trabajadores para comunicarse de manera eficaz y satisfacer las necesidades de los usuarios. Estas situaciones pueden investigarse por la ciencia, claro está luego de demostrarse su correspondiente validez y confiabilidad podrán utilizarse en otros estudios e instituciones.

1.4.3. Justificación metodológica.

La investigación es realizada pues existe necesidad de identificar aquellas barreras de comunicación perjudiciales del clima laboral en el colaborador administrativo perteneciente a la entidad prestadora de servicio de salud Clínica San Pedro, el estudio se realizó con el uso de un cuestionario validado para conocer cómo se relacionan las variables y además una anónima recolección de datos.

1.5 Delimitaciones del estudio

1.5.1. Delimitación espacial

Desarrollado en Huacho, provincia Huaura departamento Lima, se tomó información in situ en la denominada Institución Prestadora de Servicios de Salud San Pedro ubicada exactamente en Av. Echenique 641.

1.5.2. Delimitación temporal

El estudio propuesto fue efectuado durante el año 2020, considerando las temáticas de barreras de la comunicación y clima laboral.

1.5.3. Delimitación social

El presente informe de investigación permitirá mejorar la comunicación y evitar aquellas barreras que puedan seguir interfiriendo el entorno de todos los profesionales administrativos, así como en la institución.

1.6 Viabilidad del estudio

Resultó viable realizar el estudio, puesto que se tuvo recursos tanto financiero, humano, material, económico, tiempo e información. Los colaboradores administrativos de la entidad contribuyeron. De igual manera, se respalda a través de fuentes teóricas confiables y veraces.

Capítulo II MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

Mullo (2022) sobre “*Comunicación organizacional y clima laboral en la empresa Sunflower, ciudad Quito*”, realizado para logro del título como Licenciado en Psicología Industrial, respaldado por la Universidad Central del Ecuador. Objetivo: Determinar incidencias entre comunicación organizacional y clima laboral, desarrollado bajo un tipo no experimental, cuantitativo. Trabajó con 28 personas. En el resultado sobre comunicación organizacional 16 colaboradores calificaron que es medio (57%), 10 personas la califican como inadecuada (36%) y solo 2 personas la calificaron como adecuada (7%). Lo que muestra una comunicación de nivel medio, tendiendo a ser no adecuada. Asimismo, llegó a concluir que el clima laboral es favorable, si se toma en consideración como factor determinante, así trabajadores van a conocer su función y no van a ejercerla obligados, sino que se sentirán comprometidos y motivados con la organización.

Barrera (2021) estudió sobre “*Comunicación interna y relación con el clima organizacional en la compañía de alimentos de Cartagena de Indias*”, en Colombia aprobado por la Universidad de Bolívar, su objetivo enfocado en el análisis de la relación entre comunicación interna y clima organizacional. Usó el diseño no experimental, transeccional, correlacional, seleccionó a 284 colaboradores, aplicó el Cuestionario adaptado de Di Nardo (2005) y Escala de Clima Laboral CL-SPC perteneciente a Palma (2004). Obtuvo una significativa relación de variables ($r = 0,576$; $p < 0,05$), y cada dimensión estaban asociadas. Concluye que el clima organizacional fue 202,8, lo que da lugar a la existencia de favorable ambiente de trabajo, promoviendo supervisión, realización personal y condición laboral. Por otro lado, la comunicación interna fue 115,7 indicando una comunicación efectiva media.

De León (2017) sobre “*Comunicación y efecto en el clima organizacional, en personal en la Escuela Nacional de Enfermería de Occidente en Quetzaltenango*” con el cual optó su grado de Maestría, apoyado por la Universidad de San Carlos de Guatemala. Con el fin de buscar la incidencia entre comunicación del personal y clima organizacional. Su muestra consistió en 16 docentes, 9 administrativos y 7 colaboradores, fue un estudio tipo aplicado, descriptivo. De los resultados se tiene un 74% considera buena comunicación con su jefe, mientras el 16% calificó como regular. Concluye el factor comunicación influye sobre el clima organizacional; así si la comunicación experimenta cambios también cambiará el clima organizacional.

Guairacaja (2016) en su tesis “*Factor comunicacional que afecta al clima organizacional en la dirección provincial de Registro Civil en Pichincha*”, realizada procurando su Título de Magister, sustentada en la Universidad Central del Ecuador. Aplicó un método descriptivo – exploratorio, trabajó con 105 personas. Obtuvo como resultado que 39% no conoce el modo de comunicación utilizada con sus superiores, pero 15% que se relacionan con la dirección a través de la comunicación formal. Concluye en cuanto al enfoque en sus ejes de gestión, que no son efectivos en estrategia de comunicación interna, por tanto, no garantizan que el clima organizacional este de acuerdo con el fin institucional y por tanto, no tengan nivel de reconocimiento por su calidad de servicio.

Garbuglia (2013) con su tesis de pregrado titulada: “*Clima Laboral en un Organismo Público*”, fue respaldado por la Universidad Nacional de Cuyo en Argentina, para la obtención de título en Ciencias Económicas, su objetivo fue identificar el clima laboral del lugar de trabajo. Su diseño aplicado, transversal, no experimental y descriptivo, muestra no probabilística. Sobre su resultado evaluado en términos globales, muestra un clima laboral no favorable en colaboradores. Llegando a concluir que pudo observar a empleados disconformes en lo que es ambiente físico donde desarrollan sus actividades, Es insuficiente la comunicación con sus superiores y a la vez manifiestan que reciben un salario muy bajo.

2.1.2 Investigaciones nacionales

Campos (2021) sobre *“Relación de comunicación interna con el clima organizacional en colaboradores de Multilab en Lima Metropolitana, 2021”*, sustentado en la Universidad Tecnológica del Perú, presentado para su titulación. Buscó relacionar comunicación interna con el clima organizacional. Metodológicamente, aplica enfoque cuantitativo, correlacional, no experimental. Su población se constituyó de 41 participantes. Sus resultados muestran un 68,30% están de acuerdo con la comunicación interna mientras que siempre favorecen al clima organizacional un 41.50%. Finalmente, concluye se tiene relación directa moderada y significativa (0.449 y 0,01 respectivamente) entre los constructos estudiados.

Beltrán & Pardo (2019) investigaron: *“Barreras de comunicación paciente y personal asistente de Supe, 2018”*, respaldados por la UNJFSC. El fin basado en Demostrar la periodicidad de generación de barreras de comunicación entre personal asistencial y paciente, desarrollado bajo método no experimental, enfoque cuantitativo, su unidad muestral fue de 94 pacientes, el resultado fue que un 75% tiene alto nivel de barreras comunicativas. Llegó a concluir que con mayor frecuencia se produce una barrera semántica ocasionado por un bajo dominio en idioma nativo de la región alto andina, asimismo la barrera administrativa dada porque pacientes escasamente tienen conocimiento del reglamento interno del hospital lo que ocasiona que se desorienten cuando emiten quejas, mientras la barrera psicológica dada por malos tratos que se producen regularmente.

Mendoza (2017) en su estudio *“Característica interna de comunicación institucional incidentes en el clima laboral en la Biblioteca Municipal en Trujillo”*, realizado en Universidad Privada del Norte, para acceder al título de Licenciado, estableció y determinó la relación existente entre ambas variables. Diseño fue no experimental y descriptivo, trabajando con 12 colaboradores. Del resultado se evidencia predominio de comunicación interna no formal, asimismo existe deficiencia al comunicarse función, política y protocolo con el que se debe atender al cliente. Además, personal en general, no se interesa en la mejora del ambiente

donde labora, hay relación mala, no existe integración y diversos factores más que producen barrera cuando se desea promover a tener un ambiente agradable de trabajo. Asimismo, el clima laboral resultó regular, pues quienes componen la organización no propician favorablemente la interacción social.

Trujillo (2017) estudió sobre “*Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional en empleados de instituciones públicas descentralizadas, sector energía y minas*”, sustentado para Licenciatura en Administración, aprobado por Universidad Garcilaso, planteó el fin de determinar la influencia entre las dos variables. Se trató de un estudio descriptivo, cuantitativo, explicativo, no experimental, correlacional y transversal. Trabajó con una muestra de 238 empleados. Obtuvo como resultado percepción alta y moderada de comunicación intrapersonal (69.3% y 52.9% respectivamente), baja percepción en la comunicación a nivel institución (33.2%), percepción catalogada como moderada en cuanto a liderazgo (43.3%), percepción moderada en lo que respecta al trabajo en equipo (32.4%) y motivación por otro lado es baja (33.2%). Concluye hay influencia positiva entre ambas variables, recomendándose se logre una integrada comunicación interna en la cual se considere al total de integrantes como emisores de comunicación en la organización.

Ronceros & Prado (2015) investiga sobre: “*Barreras de Comunicación y Clima Organizacional en el trabajador administrativo nombrado, Municipalidad Distrital Santa María – Huaura*”, el fin estuvo basado en demostrarse relación entre barreras de comunicación con clima organizacional, el tipo fue básica, nivel correlacional y enfoque cuantitativo, la muestra fue censal probabilística de ambos sexos, con edades de 18 a 65 años, su resultado muestra un 36% de barreras físicas (ambientación de oficina e infraestructura), 25% con barreras administrativas (trámite documentario); esto generó escasa motivación, regulación limitada en cuanto a comportamiento laboral y el liderazgo es escaso. Llegó a concluir que hay relación algo desfavorable entre ambas variables, se reconoce una desmotivada convivencia laboral reflejada en actividades administrativas diferentes a la gestión.

2.2 Bases teóricas

2.2.1. Barreras de la comunicación

Urcola & Urcola (2015) explican que: “Casi el 80% de jornada nos comunicamos, y un tercio de ese tiempo la comunicación cara a cara. Comunicación que resulta muy deficitaria. Se calcula que se pierde en cada acto de comunicación 50% de información, incluso puede ser mayor” (p. 34).

La pérdida de eficiencia en la comunicación es porque entre emisor y receptor existe permanentemente gran cantidad de filtros. Estos filtros son considerados como colador o red que filtran y distorsionan la información entre dos personas, se considera la opinión, el cansancio y percepción que se tiene del receptor, miedo, preocupaciones, entre otros. (Urcola & Urcola, 2015, p. 35).

Se puede decir que las fallas en la comunicación, suelen ser producto de un conjunto de problemas que ocurren en las interacciones laborales y la propia gestión de la comunicación, como una inadecuada planificación, mal diseño de estructura con relaciones que no son claras para direccionar una óptima comunicación organizacional.

De acuerdo con Sánchez & Nava (2007), “Barreras de comunicación organizacional es cuando al transferir se distorsiona el significado. Todo obstáculo para un flujo correcto de contenido del mensaje por medio de canales, es considerada barrera comunicacional” (p.79). Según, Chiavenato (2000) “Intervienen las barreras en la comunicación y a la vez afecta mucho, de manera que se recibe un mensaje demasiado diferente al que se envía. Por tanto, obstaculizan la claridad de lo que significa el mensaje y su entendimiento” (p. 93).

Ambos autores coinciden en que una comunicación al no encaminarse por canales adecuados no logra su cometido o llegan de forma errada por lo que pierde su objetivo y se convierte en barrera para la comunicación laboral.

“Durante un proceso comunicativo podría haber distorsión que provoque problemas de comunicación. Son las llamadas barreras de comunicación las cuales alteran la información e impiden una comunicación eficiente” (Escudero, 2017, p. 67).

Palmar (2013) manifestó:

Una comunicación cuenta con medios y estrategias, además enfrenta muchos obstáculos que van a limitarla, estas son las barreras de comunicación, que componen limitantes impidiendo una fluidez de proceso y es obstáculo para transmitir el mensaje, así facilita la nula e inadecuada retroalimentación. No obstante, estas barreras comunicacionales podrían resolverse si se tiene estrategias determinadas que enfrentan cada una de ellas, pero debe conocerse inicialmente como primera medida para resolverlas. (pp. 64 y 65).

Las barreras de la comunicación son según Escudero (2017):

Cuando el lenguaje usado o código no es común, sin un lenguaje común para el emisor y el receptor el mensaje no se entenderá. Que la señal de entrada no concuerde con la salida de esta. Que el emisor tenga un nivel de lenguaje considerado superior con la del receptor. Que el emisor no tenga la atención del receptor. Que el mensaje tenga imprecisión. Además, recalca si son comunes para emisor y receptor elementos (signos, lenguaje, símbolos, entre otros) y el canal, entonces se producirá un ciclo completo (mensaje bidireccional) y el fin se cumple, si es lo contrario será ineficaz el mensaje (mensaje unidireccional) (p. 68).

2.2.1.1 Tipos de barreras de comunicación.

Chiavenato (2009), clasifica en:

a) Barreras personales. Aquellas que interfieren en lo emocional y los valores personales. Las más habituales que obstruyen el proceso de fluidez en la

información se consideran: deficiencias en la escucha, percepción, emoción, motivación y sentimiento personal.

- b) **Barreras físicas.** Obstáculos manifestados en cuanto al ambiente de desarrollo del proceso de comunicación, como ejemplo se tiene, distancia, saturación del canal y congestión del mismo, limitación física (muro interviniente), ruido, y otros.
- c) **Barreras semánticas.** Variación y restricción provenientes de símbolos a través del cual se produce una comunicación, palabra o formas diversas de comunicación entre estos se tiene gesto, señal, símbolo, y muchos más. Así también, estas barreras se relacionan con lo que significan las palabras. Entonces, estas barreras hacen que no se entienda palabra, frase o discurso. Esto es, dificulta el entender un mensaje o le demos un sentido (Ruiz, 2020).

Asimismo, Fernández & Fernández (2017, p.3) dan a conocer otros tipos que se presenta en el proceso de las barreras comunicativas, como:

- a) **Barreras ambientales.** Se considera a incomodidad en las sillas, interrupción, timbrado de teléfono o ruidos.
- b) **Barreras terminológicas.** Se utiliza lenguaje muy técnico y, resulta difícil su comprensión, además no hay claridad cuando se expresa o se usa abreviaturas o siglas.
- c) **Barreras administrativas.** Está considerada la estructura organizacional de la organización y provoca obtener información equivocada como responsabilidad o conocimiento. Además, podría haber equivocación en estatus y roles de colaboradores en la organización. Aguilera (2022) sostuvo que son barreras ligadas a la administración de comunicación, esto es, con su gestión, y que involucran a instancias en un momento exacto, como contexto circunstancial y cultural en que se da, mecanismos tecnológicos que se usa, y otros (p. 3).

d) Barreras interpersonales. Se basan en percepciones incorrectas y suposiciones, por causa de escasa información o instrucción vaga, conclusión prematura al no saber escuchar, en nuestras mentes formulación de respuestas cuando otra persona habla en lugar de realmente escuchar, o por confusión simple, en las definiciones.

2.2.1.2 Clasificación de las barreras de comunicación.

a) Semántica.

Chiavenato (2011) señala:

Son limitaciones o distorsiones dadas por símbolos mediante los que se efectúa una comunicación. Palabras u otras maneras de comunicarse, como símbolos, señales, gestos entre otros, podrían poseer diferentes significados para aquellos participantes en un proceso comunicativo, y llega a distorsionar su significado (p. 54).

Por otro lado, Alboré (2006) refiere que estas se originan en interpretaciones erróneas de símbolos y convenciones utilizadas para comunicarse. Las palabras frecuentemente tienen diversos significados y muchas veces conllevan a interpretarse diferente, y por esto, el emisor debe arreglar su mensaje para que este tenga un único sentido e interpretarse de una sola forma (p. 34)

Los dos autores coinciden en referir que estas barreras nacen en la comunicación cuando hay una interpretación incorrecta de los signos usados para la transmisión del mensaje, pues los símbolos, signos y señales usadas poseen significado tanto para el receptor y otro para el emisor, conllevando a una deformación del mensaje que se trasmite.

El término semántica para Aquino (2013):

Se emplea tanto en lógica como filosofía, aunque no con los mismos intereses y significados que no se tiene lingüísticamente. En ese sentido, la semántica filosófica examina la relación entre expresión lingüística y fenómeno del mundo que referencia y estudia condiciones

en que dichas expresiones se podrían tomar como falsas o verdaderas, así como los factores afectantes de la interpretación del lenguaje en su uso. La semántica general tiene interés en el significado, sobre todo en cómo influencia en lo que dice y hace la gente. (p. 97).

Heger (1981) nos define:

La semántica es un término que, en la última década, más que otros fueron expuestos a interpretaciones y reinterpretaciones diversas y que dieron motivo a una multitud de malentendidos y mutuos reproches (p.24).

Ambos autores hablan sobre la semántica como tal y manifiestan que son esos símbolos que podrían darse en un proceso de comunicación y pueden convertirse en barreras semánticas que interfieren en el buen entendimiento a nivel del idioma o a nivel de expresiones corporales.

b) Administrativa.

Está referida a las barreras que se dan al interior de la gestión administrativa, al respecto Herrera et al. (2020) señalan, “Son fallas que se dan por mal uso de proceso administrativo, por planeación y organización mala, además de manera principal en una dirección, pues allí se realiza el plan de una organización” (p. 47). En tanto, Garcés et al. (2014) la definen como “limitantes de oportunidad de seguimiento, que se relaciona con la prestación del servicio por aseguradoras y red pública hospitalaria que da servicio de salud” (p. 205).

La dinámica del mundo en que vivimos requiere proceder rápido y es aplicado en organizaciones, para esto debe contarse con veraz y oportuna información. Dicha exigencia induce a veces a distorsionar un mensaje, así eliminarse las barreras administrativas va a permitir que la organización logre el éxito.

c) Psicológicas

Recio (2013) define “Son impresiones relacionados a factores emocionales que poseen especial pertenencia en creencias que son interruptores que apagan habilidades para realizar algo. Valores que determinan como decidimos si nuestras acciones o de otros son buenas o malas” (p. 25).

Particularmente representa un contexto psicológico del emisor o receptor de una información, que se ocasiona por rechazo o agrado al emisor o receptor, conforme sea el caso o inclusive el mensaje que se da; la deformación o deficiencia podría ser por estado emocional (odio, temor, alegría, tristeza) o prejuicio para desaprobado o aprobar lo dicho, no leer lo escrito, no entiende o no cree lo que lee u oye (Herrera, et al., 2020, p. 52).

Se recalca así que estas barreras no son visibles, se hallan mentalmente en una persona, pero, se debe prestarle bastante atención puesto que se dan frecuentemente en organizaciones.

2.2.2 Clima laboral

“Interviene entre un contexto organizativo y conducta que presenta la comunidad laboral, además intentan racionalizar la sensación que experimenta el individuo cuando desarrolla su actividad en el trabajo” (Paterson, et al., 2005, p. 381).

Tagiuri (1968) & Pace (1968) señalan coincidentemente “Se trata de la condición de la institución en cuanto a su ambiente, el mismo que influencia a sus miembros en lo que es la conducta, son valores de referencia cultural presentes en la manera que se comportan y acciones de colaboradores” (p. 554) Pero, en la Clínica San Pedro de nuestra localidad, el clima laboral, no está bien, dado que toda gestión interna y externa es burocrático.

James & Jones (1974) definieron: “El clima laboral no se entiende sin la referencia denominada clima psicológico, la cual está conceptualizado en

conexión con conductas y motivaciones del trabajador y por interpretación, se refiere al comportamiento objetivo de individuos” (p. 94).

Reichers & Schneider (1990) sostuvieron:

Un clima laboral se halla unido al grupo de percepciones que se comparte entre individuos sobre su ambiente y correspondiendo con aquellas prácticas y políticas, además procedimiento organizacional, informales, así como formales. Así se tiene que, incorporar los elementos no formales es resultado de un interés especial en comprender el fenómeno, puesto que no todo es cuantificable racionalmente ni tampoco clasificable como se requiere (p. 8).

Más allá de un clima laboral bueno predominante, se halla la satisfacción del empleado, si hay un buen trato, lógicamente el ambiente no será pesado y generará frutos que favorecen la empresa.

El clima laboral es muy importante en la organización, si los empleados tienen estabilidad generará un beneficio y productividad mayor para el área, su gran conexión y comunicación buena, tiene un rol de mucha importancia en la relación de compañeros de trabajo (Drucker, 1999, p. 122).

López (1993), expone:

No hay concepto determinado sobre clima laboral, fue hace 60 años por el año 1951 Lewin, indica una notoriedad del clima cuando se señala este influye en el comportamiento psicológico denominado “campo” donde se despliega el sujeto. Así, el clima tiene relevancia en cuanto al aspecto objetivo de toda organización (p. 218)

Forehand & Gilmer (1964) aseveran que el clima laboral; “es el grupo de particularidades las cuales describen a la organización distinguiéndola de las demás, dichas peculiaridades son perdurables relativamente durante un tiempo largo y tienen influencia en las personas de una organización en cuanto a su comportamiento” (citado por García, 2009, p. 46).

Según Forehand & Gilmer:

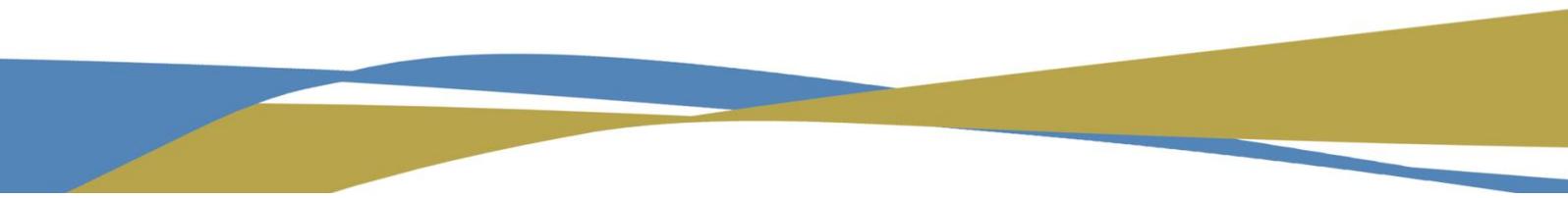
Influyen positiva o negativamente en la organización en sus características, esto es porque el entorno se encuentra siempre dispuesto a remarcar actitudes de individuos, porque se tiene preocupación sobre el bienestar de empleados es que se hace necesario el estudio del clima laboral, en un inicio no se tenía un interés como hoy en día se tiene, y es que conforme el tiempo transcurre se va observando una mayor necesidad y se busca dar las soluciones correspondientes.

De un clima laboral va a depender, por ejemplo, la eficacia, la productividad y eficiencia de cualquier organización. Así que no se trata de factores sin importancia, sino determinantes para que una organización tenga un mejor rendimiento: cuando se toma decisiones en la institución, la aparición, la motivación de los empleados, gestión de conflictos y otros.

El clima laboral resulta de objetivos, como organización y estructura de la empresa, además psicológicos y subjetivos, puesto que depende de la opinión y percepción de empleados acerca del entorno laboral y relaciones en la empresa. (citado en Jiménez & Jiménez, 2016, p. 28).

Hilterman (2015) señaló al respecto que “se refiere a la percepción compartida por colaboradores de los tipos de acciones y comportamientos que se apoyan y se les recompensa a través de política, práctica y procedimientos de la organización” (p. 2).

Es relevante tener conocimiento del clima laboral pues involucra todo aspecto de la organización, así individualmente, hay consecuencias para la actitud ante la seguridad, trabajo, innovación, comportamiento ético y rendimiento personal. Además, tiene efecto en el resultado en amplio nivel así se tiene; actitud del cliente y rendimiento del equipo. (Kuenzi & Schminke, 2009, p. 644).



García & Zapata (2008) sostuvieron sobre clima laboral:

es el grupo de atributos, cualidad o propiedad permanentes del ambiente laboral concreto que se perciben, se experimenta por todo individuo que conforman la organización y tienen influencia en cuanto a su conducta. Mayormente este concepto es confundido por la cultura empresarial, lo que los diferencia es que son menos permanentes en el tiempo, a pesar que comparte cierta connotación en cuanto a continuidad (p. 68).

Un clima laboral se considera un medio ambiente físico y humano donde se desenvuelve la labor cotidiana. Tiene influencia en la producción, así como también en la satisfacción. Se relaciona al “saber hacer” de un directivo, comportamiento laboral, forma de trabajo y la relación e interacción con la organización, la maquinaria que es usada y la actividad propia individual (Navarro, 2006, p. 3).

Un clima laboral resulta que es no tangible, pero se considera visible si se refiere a la forma de interrelacionarse empleados con empresa y se evidencia al mismo tiempo la forma en que realizan las actividades diarias en su trabajo. Se dice que es afectado y afecta por la ocurrencia de sucesos en la organización (Ortiz & Cruz, 2008, p. 5).

No sorprende que un clima laboral resulte de gran importancia en gestión de organizaciones y así se encuentren investigaciones en mayor número sobre el tema y su relación con resultados que la organización alcance.

2.2.2.1 Comportamiento laboral.

“Estudia el desempeño y actitudes de los trabajadores en la organización. Se enfoca en analizar cómo la labor del empleado va a contribuir o disminuir la productividad y eficacia de la organización” (Dailey, 2012, p. 11). Involucra tres unidades donde se analiza la organización, el grupo y al individuo (nuevamente ventaja competitiva). El grupo y el individuo están centrados en

el nivel particular de un empleado en el campo, resaltando temáticas como rasgo de personalidad (diferencia entre personas), actitud del empleado y como es motivado para la labor y liderazgo, toma de decisión grupal, formación de grupos. Deriva la perspectiva “macro” de una organización considerada componente primario de análisis. Denominada teoría organizacional, que se enfoca en temas como diseño de organización y estructura organizacional (Champoux, 2011, p. 34).

Sánchez, et al., 2018) sostienen:

Como se comporta el trabajador no es resultado directo de factores organizativos sino contrariamente depende de cómo los valora en grupo con actividades, interacciones y diversas experiencias en la empresa, este se determina por la cultura, el clima y cambio organizacional, incidentes en conformar los diversos niveles de responsabilidad social, siendo determinante en que sea efectivo el cumplimiento del fin social de cada organización (p. 03)

Se puede plantear el nivel de análisis del comportamiento organizacional: de gerencia al trabajador (jerárquico), del trabajador en sí y a gerencia (relacional) y nivel tercero constituido por la proyección de una organización, incluso trabajadores y gerencia, hacia la sociedad (social) (Molina, et al., 2016, p. 502).

2.2.2.2 Liderazgo laboral.

Se considera principalmente como liderazgo formal, refiriéndose a dirección y jerarquía en organizaciones. Si especialmente los directivos, desempeñan un liderazgo, tienen un rol central en la organización e influyen en la conducta, así como en cuanto a salud (Britt et al., 2004, p. 12).

El autor Tepper (2000) dijo que “la conducta del líder si no es apropiada, podría ser agotadora y abusiva además convertirse en importante fuente de estrés y contribuye a que surja negativas experiencias del empleado y afecte su bienestar” (p.18).

Además, Tepper (2000) sostuvo:

El empleado que observa que son abusivos sus supervisores, sienten bajo nivel de satisfacción laboral, menor nivel de compromiso afectivo, mayor nivel de problema trabajo-familia, distrés psicológico. Situaciones más graves se considera al acoso psicológico, supervisores y directores que tienen esas conductas se tornan estresores importantes para víctimas (p.25).

Peiró (2004) manifestó, “si es pobre el liderazgo, además autoritario y autocrático, esto facilitaría que se produzcan casos como acoso psicológico y se contribuya a crear que el clima sea inestable” (p.145).

Gayán (2005) indica que:

Hay un acuerdo el cual establece que un fracaso o éxito de una organización depende, de la calidad de su líder. No resulta sorprendente que, hoy el universo empresarial, haga inversión importante del presupuesto anual para formar directivos con el fin que pasen a ser líderes auténticos (p. 06).

Liderazgo es entendido como “capacidad para influenciar en determinado grupo y hacer que este alcance sus objetivos, es lo que más se investiga en cuanto a la psicología social de organizaciones, se considera un factor significativo en el éxito y funcionamiento de las organizaciones” (Peiró, 2000, p. 168)

De otro lado, hay varios autores que proporcionaron perspectivas acerca del tema, en especial en cuanto a capacidades de distinguirse, de un lado, al líder y a quien no lo es, al líder eficaz del ineficaz. Es así que, el tipo que más se acepta en cuanto a clasificación de liderazgo en transformacional y transaccional. (Robbins, 2001, p. 382).

Clerc, et al. (2006) nos hablan de definición de liderazgo (a groso modo) consideran los elementos como:

- a) Involucran a personas, empleados o seguidores.
- b) Determinan distribución irregular de poder. Generalmente el líder posee más poder, a pesar que sus empleados podrían formarlos.
- c) El poder usado por el líder utiliza es para determina el comportamiento del subordinado.
- d) Liderazgo encierra una cuestión de valores.

A pesar que un liderazgo envuelve acciones de índole administrativa, no se debe confundir liderar con administrar. Un excelente administrador no posee precisamente la capacidad de motivación. Actuales organizaciones buscan gerentes que se desempeñen óptimamente como administradores y que logren motivar al empleado.

2.2.2.3 Tipos de liderazgo y funciones del líder.

De las ocupaciones de un líder se tiene en cuenta la clasificación, según referencias se clasificarían en: (Clerc, et al., 2006, p. 05):

- 1) Líder autócrata: que informa solamente.
- 2) Líder persuasivo: va a convencer de lo que decidió.
- 3) Líder consultivo: que se encuentra dispuesto a participar en la toma de decisión.
- 4) Líder participativo: el resto decide, el solo va a moderar y establecer límite.

Peiró & Rodríguez (2008) refirió:

Un nivel de poder y responsabilidad al tomar decisiones que se da al subalterno va a diferenciar a los tipos de liderazgo. El autoritario va a tomar la responsabilidad al tomar una decisión, mientras el participativo la deja en el subalterno. El liderazgo involucra capacitación y confianza del subalterno. Envuelve cierto nivel de

confianza lo que da lugar a que se asuma responsablemente la motivación, controle sus acciones y se convierta en sus propios guías (p. 15).

2.2.2.4 Motivación laboral

Marin & Placencia (2017) dan a conocer que es un estado interno el cual direcciona y activa nuestros pensamientos y se relaciona a los factores que mantienen, provocan y direcciona a un objetivo y van a generar conductas las cuales varían en cuanto a grado de intensidad de comportamiento. (Arias & Heredia, 2006, p. 285).

Centrándose en estructura del comportamiento, los colaboradores, acorde a la motivación aportan por su interés propio y buscan imponer a la organización. Pero, la herramienta esencial que busca que alcancen el éxito las instituciones, son los integrantes. Si es correcta la administración la gerencia en cuanto a recursos este estimula de forma positiva que se logre las metas tanto personales como institucionales y se traduce en el rendimiento bueno del trabajador (Buitrago, 2017, p. 08).

Roussell (2000) define “la psicología humana considera la motivación y ésta se relaciona con el compromiso; se considera el proceso que dinamiza, ocasiona, activa, orienta el comportamiento del individuo en la realización de objetivos que se espera” (p. 98).

Si el patrón de comportamiento varía (necesidad, valor social y capacidad individual) siendo este igual para todos: es causado entonces cierto comportamiento (medio ambiente o por herencia, causa externa o interna); siendo motivado el comportamiento por el impulso, deseo, necesidad o tendencia (Ramírez, et al., 2008, p. 148).

Motivación, en la actualidad se define como el proceso que va a activar, orientar, dinamizar y mantener el comportamiento del individuo a realizar objetivos esperados. Así, en el contexto laboral es de importancia conocerse aquellas causas que va a estimular la acción humana, puesto que, al manejar la

motivación, y otros aspectos, el administrador podría operar dichos elementos para que funcione su organización de forma adecuada y los miembros estén más satisfechos (Ramírez, et al., 2008, p. 152).

Robins (2008) da a conocer:

Puede concebirse como motivación al proceso de esfuerzo de una persona que ofrece dirección, persistencia e intensidad para conseguir su meta. Se tiene tres elementos básicos: esfuerzo, intensidad además de constancia. Intensidad mide el esfuerzo del individuo tras el logro de objetivos, y debe estar orientado a la meta que se desea. Persistencia es medir el tiempo en que un individuo va a sostener el esfuerzo (p.18).

Reeve (1994) añadió que:

Cada motivo siempre va a existir en determinada magnitud diferente de cero y variará conforme sea la intensidad durante el tiempo, entonces el motivo más importante obtendrá una influencia mayor en cuanto a conducta. En la práctica todo comportamiento del individuo se motiva y los impulsos o necesidades, así se crea internamente un estado de tensión que funciona como salida así entonces el organismo va a analizar el entorno y va a procurar que satisfaga la necesidad referida (p. 81)

Una motivación pasa consecuentemente por cierta necesidad la cual ocasiona la tensión en un organismo, de tal modo que se lleva a cabo el esfuerzo – que es medido por la oportunidad que se da para la obtención de meta - que conlleva a que se comporte de determinada manera. Esta actuación va a traer consecuencia las cuales retroalimentan negativa y positivamente al organismo en satisfacción de necesidades, y direcciona consecuentemente la conducta de la persona (Ramírez et al., 2008, p. 149)

Partiendo de una diferente perspectiva, Reeve (1994, p. 82) resaltó que existe un proceso motivacional referente al flujo dinámico de estados internos ocasionantes de la acción de una persona. Dicho ciclo tiene fases importantes:

- 1) anticipación, 2) activación y dirección, 3) conducta activa y retroalimentación de resultado y 4) resultado.

2.3 Bases filosóficas

Este estudio, se relaciona en el aspecto ontológico a la denominada corriente positivista, ya que lo que se busca es analizar lo real o lo existente, que se conduce por medio de mecanismos no modificables o leyes naturales. Y es que una investigación señala el paradigma positivista está orientada en la identificación de la naturaleza real además del porqué de sucesos partiendo de la comprensión y análisis de las variables en estudio.

Drucker (1999) a quien se le consideró como filósofo importante de la administración y sostuvo que poco más del 50% de problemas en la organización se relacionan con la deficiente y mala comunicación producidas por las denominadas barreras de la comunicación. Comunicarse precisa de estrategias y si se piensa lo contrario, va a conducir a fracasar en cuanto a implementar de herramientas de comunicación. No sirve de nada que se implemente canales de información mientras no haya estrategia para una correcta aplicación.

Resulta de importancia que se comprenda que comunicarse no es solo de grandes empresas privadas, sino además está considerada en el desarrollo de instituciones estatales. Si se tiene políticas de comunicación esto garantizará que se tenga un ambiente de trabajo agradable y consecuentemente trabajadores que tengan alto sentido que se encuentran inmersos en la filosofía corporativa. Teniendo en consideración, que lo dicho es un apoyo para lograr objetivos en la institución.

El concepto “clima laboral” empezó a construirse por la denominada Teoría de Campo perteneciente a Kurt Lewin, finalizando la década del 30, la misma que tiene como peculiaridad el dar una definición del rol que debe desarrollar un individuo para una buena relación con su entorno, así cada sujeto evalúa lo que pasa en su ambiente, y

construye un juicio de valores en cuanto a su modelo de conducta y realidad (Brunet,1999, p. 24).

Lewin (1988) señaló que la idea del trabajador acerca de sí mismo y de su ambiente donde interactúa, denominada “Clima Psicológico” o “Atmósfera”; esto es, una realidad empírica que podría demostrarse como cualquier hecho físico en la organización (p. 112).

Asimismo, Lewin partiendo de diversos climas experimentó con grupos, demostraba así diferentes comportamiento o conductas, correspondían más a los diferentes climas o atmósferas, que a aquellas particularidades que coincidían en dichos grupos.

Katz & Kahn (1999), sostuvo que un clima laboral conduce a la organización a crear un clima con costumbre y estilo propio. El “clima laboral” es un reflejo de valores y normas del sistema formal así mismo reinterpretación en el informal, reflejando presión externa e interna en quienes conforman la organización, además en cuanto a distribución física y el proceso laboral, modos de comunicación y ejercicio de autoridad en el sistema (p. 85)

Partiendo de dichos estudios se origina la idea de incorporarse al “clima” como un concepto en el mundo de las organizaciones, así se explica como interacciona la organización con el individuo, y como se relaciona con las motivaciones de los colaboradores y el efecto en cuanto a productividad de la organización. (Alvarez, 1992).

Katz & Kahn (1999, p. 85), son teóricos para quienes el clima laboral significa que la organización va a crear un clima propio, así como estilos y costumbres. Además, consideran que un “clima laboral” es el reflejo de valores y normas del sistema formal que se reinterpretan en el sistema informal, reflejando toda presión sea externas como internas de individuos que atrae la organización, así como de su distribución física y proceso de trabajo, el ejercicio y modo de comunicación de la autoridad al interior del sistema.

2.4 Definición de términos básicos

Actitud. Estado de la disposición mental y nerviosa, las cuales se organizan partiendo de vivencias y se orienta o dirige a lo que responde un sujeto frente a ciertos acontecimientos. (Pérez & Gardey 2021)

Alegría. Sentimiento o emoción que es experimentada si alguna cosa causa júbilo o felicidad. Lo usual es que se exteriorice la alegría por medio de acciones, gestos o palabras. (definicion.de, 2018)

Comunicación. Es aquel proceso a través del cual el receptor y emisor se conectan en un espacio y momento determinado donde intercambian, transmiten o comparten información, ideas o significados que ambos los comprenden. (Thompson, 2008)

Destreza. Cuando un individuo tiene capacidad para realizar de forma satisfactoria determinado trabajo o tarea, mayormente se vincula con oficios manuales o el cuerpo. Es por eso, que aquellos que muestran que tienen destreza, son denominados diestros. (Etecé, 2021)

Emociones. Es experimentar de manera veraz, corporal, transitoria y situada la cual envuelve al flujo de conciencia de un individuo, esta se percibe internamente y recorre todo el cuerpo, además, durante su vivencia transcurrida, conlleva a un sujeto y a quienes le acompañan a nuevas realidades y transforma esta realidad del mundo constituido por la llamada experiencia emocional. (Denzin, 2009)

Gestos. Manifestaciones corporales de cierto estado de ánimo, así como de una idea, actitud, énfasis, y otros. Estos gestos se pueden hacer con diferentes partes del cuerpo: como manos, boca, cejas, y demás. Además, hay una manifestación en la postura del cuerpo la cual involucra gestos del cuerpo en general. (Ramos, 2014)

Habilidad. Cuando se tiene la capacidad para de forma correcta desempeñar y además se tiene facilidad de realizar una actividad o tarea. Es así que, se considera como una cierta aptitud específica para realizar una actividad puntual, ya sea mental, física o social. (Concepto, 2021)

Jerarquía. Referente al grado y orden que se tiene en personas o cosas; y esta va a determinar, en las mismas, sus atribuciones y superioridad; asimismo, la preferencia, importancia, así como el valor. (Cabanellas, 2018)

Lenguaje. Es lo que se expresa con ayuda de un sistema de códigos y por medio de del cual se asigna a objetos externos, cualidades, acciones y relación entre los mismos. (Luria, 1977)

Motivación. Aquello que resulta cuando situación y persona interactúan con su entorno. Depende del contexto donde el individuo viva y cómo la viva en el momento, se producirá interacción entre él y situación lo cual motiva o no al sujeto. (Chiavenato, 2009)

Señales. Son aquellos signos, señas, marcas o medios que avisa, advierte o informa de alguna cosa. Dicho aviso va a permitir que se de conocimiento de información, realizarse advertencias o que se constituya como recordatorio. (Definición.de, 2022)

Símbolos. Es lo que representa, tipifica o recuerda algo por análogas cualidades, a través de asociación de hecho o pensamiento. Se considera como marca, o lo que conecta lo desconocido con lo conocido. (Turner, 2000)

Tristeza. Estado de ánimo que se da por un hecho desfavorable que se manifiesta con signos externos como pesimismo, llanto, falta de ánimo, melancolía, autoestima baja, en estados diversos de insatisfacción. (Gestión Emocional, 2022)

Vivencia. Es empleada cuando se nombra a aquella experiencia adquirida partiendo de determinada situación. Se consideran como las realidades que vive una persona y que a veces, de alguna manera, es modificada. (Pérez & Gardey, 2021)

2.5 Hipótesis de investigación

2.5.1 Hipótesis general

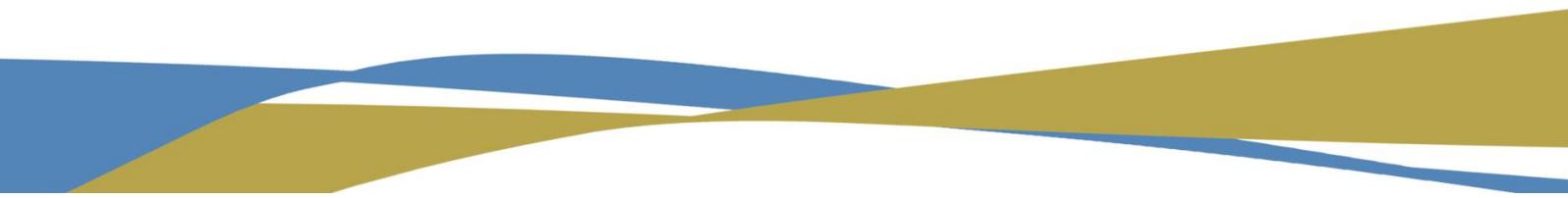
Las barreras de comunicación se relacionan con el clima laboral en trabajadores en la Institución Prestadora de Servicios de Salud San Pedro Huacho – 2020.

2.5.2 Hipótesis específicas

La barrera semántica se relaciona con el clima laboral en trabajadores en la Institución IPRESS Huacho- 2020.

La barrera administrativa se relaciona con el clima laboral en trabajadores en la Institución IPRES SAN PEDRO Huacho - 2020.

La barrera psicológica se relaciona con el clima laboral en trabajadores en la Institución IPRES SAN PEDRO Huacho - 2020.



2.6 Operacionalización de las variables

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS
BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN	D1.- Semántica	D1.1.- Gestos D1.2.- Símbolos D1.3.- Señales D1.4.- Lenguaje	1,2,3,4
	D2.- Administrativa	D2.1.- Jerarquía D2.2.- Cumplimiento de disposiciones D2.3.- Reglamento interno D2.4.- Roles y status	5,6,7,8
	D3.- Psicológicas	D3.1.- Rechazo D3.2.- Tristeza D3.3.- Emociones D3.4.- Alegría	9,10,11,12
CLIMA LABORAL	D4.- Ambiente laboral	D4.1.- Convivencia D4.2.- Afecto D4.3.- Emociones D4.4.- Comunicación	13,14,15,16
	D5.- Liderazgo laboral	D5.1.- Motivación D5.2.- Trabajo en equipo D5.3.- Compromiso	17,18,19
	D6.- Motivación laboral	D6.1.- Destreza D6.2.- Habilidad D6.3.- Solidario D6.4.- Actitud	20,21,22,23

Capítulo III METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

3.1.1 Tipo de investigación

De acuerdo al propósito se desarrolla como investigación básica, pues se pretendió saber acerca de las barreras de comunicación y cómo influye ésta en el clima laboral en la empresa prestadora de salud.

Investigación fue básica pues se realizaron estudios que permitieron ampliar el conocimiento de propiedades psicométricas y teorías para así contribuir con esta temática (Garcia & Sánchez, 2020, p.162)

3.1.2 Nivel de investigación

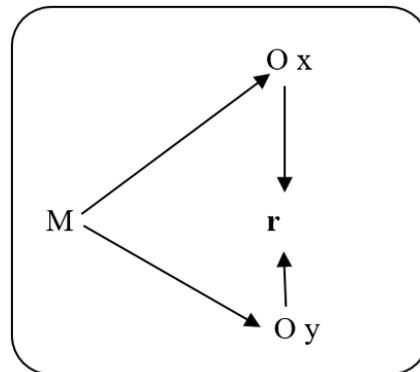
Descriptivo correlacional, considerando la descripción en cuanto a influencia ejercida por barreras de comunicación sobre clima laboral en la organización prestadora de salud.

Se dice que es investigación correlacional pues se establece cómo varía una variable al hacerlo la otra. Solo se estudia la dirección del movimiento y cuál es la intensidad en la relación (Manterola, et al., 2019, p. 39)

3.1.3 Diseño de investigación

No experimental correlacional permitió un estudio así como análisis de fenómenos reales y hechos en un determinado momento, así se conoce si hay o no influencia y si lo hubiera conocer cuál es el nivel, determinándose así el grado que existe de dicha influencia entre las variables investigadas. (Paniagua & Condori, 2018, p. 33)

Se considera como una investigación no experimental, puesto que variables no se someten a algún experimento, es decir se pretende solo tener conocimiento de cómo se asocian o el grado en que depende una variable con otra, como se puede observar seguidamente:



Denotación:

M = Muestra

Ox = Barreras de comunicación (Variable)

Oy = Clima laboral (variable)

r = Relación entre variables.

3.1.4 Enfoque de investigación

Es cuantitativo, fueron recolectados datos que comprueban las hipótesis, basadas en un análisis estadístico y medición numérica.

Gallardo (2017) sostuvo que un enfoque cuantitativo lo que desea es describir, correlacionar y explicarse acerca de la relación causa-efecto, además la predicción de hechos que podrían ocurrir. Asimismo, manifestó que la investigación cuantitativa se da en una realidad externa del investigador (p. 25).

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

Carrasco (2019) definió “grupo de individuos conformantes de cierta área de territorio en el que ocurre un determinado problema de estudio y tiene particularidades que son más concretas que un universo”. (p. 238).

En este estudio se tienen a 120 trabajadores administrativos como población perteneciente a la Institución de Salud San Pedro Huacho - 2020.

3.2.2 Muestra

Al respecto, Carrasco (2019) definió “es una fracción representativa de una población, y tiene iguales características y propiedades. Su objetividad está en la selección de técnicas apropiadas y aplicar la fórmula con la que se selecciona la muestra” (p. 238).

La investigación empleó una muestra probabilística aleatoria. En tanto, se apeló a parámetros como son:

$Z = 1.96$ Nivel de confiabilidad (95%)

$p = 0.5$ Posibilidad que ocurra

$q = 0.5$ Posibilidad que no ocurra

$N = 120$ Población

$e_{(5\%)} = 0.05$ Margen de error

$$n_0 = (Z^2 \times p \times q \times N) / (e^2 \times p \times q + e^2 \times (N-1))$$

$$n_0 = ([1,96]^2 \times 0,5 \times 0,5 \times 120) / ([0.05]^2 \times 0.5 \times 0.5 + [0.05]^2 \times 119)$$

$$n_0 = 92$$

Como la muestra en primera instancia es 92 y ello aún es mayor al 5% de la población, por ende, se aplicó el ajuste de muestra, de la siguiente manera:

$$n' = n_0 / (1 + ((n_0 - 1) / N))$$

$$n' = 92 / (1 + ((92 - 1) / 120))$$

$$n' = 52$$

El cálculo arroja 52 personas que laboran en el área administrativa en la Institución donde se realizó el estudio, quienes conformaron la presente investigación.

3.3 Técnicas de recolección de datos

Carrasco (2019) planteó: “pautas y reglas que van a guiar las acciones que son realizadas por el investigador(a) en la investigación de manera individual” (p. 274). Es así, se propuso como uso en este de estudio una encuesta.

FICHA TÉCNICA

INSTRUMENTO	Cuestionario para barreras de comunicación
AUTOR:	Roncero, David & Prado, Juan adaptado por Azaela Yajaira Lindo Valencia
AÑO:	2015
N DE ITEMS:	12
DIMENSIONES	Barreras semántica Barreras Administrativas Barreras psicológicas
ESCALA DE MEDICIÓN:	(1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A Veces (4) Casi Siempre (5) Siempre
TIEMPO DE DURACIÓN	30
CONFIABILIDAD	760

NOMBRE DEL INSTRUMENTO	Cuestionario para clima organizacional
AUTOR:	Roncero, David & Prado, Juan adaptado por Azaela Yajaira Lindo Valencia
AÑO:	2015
N DE ITEMS:	11
DIMENSIONES	Ambiente Laboral Liderazgo Laboral Motivación Laboral
ESCALA DE MEDICIÓN:	(1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A Veces (4) Casi Siempre (5) Siempre
TIEMPO DE DURACIÓN	30
CONFIABILIDAD	760

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

Se usó SPSS 25.0 a través del que se hizo proceso de todo lo recolectado con el cuestionario de esta forma se procede a interpretar, realizar el análisis, se discutió las tablas, así como figuras y se aplicó Rho de Spearman para contratar hipótesis, con esto se llegó a resultados y se concluyó, con implicancia de objetivos e hipótesis como producto del estudio.

Capítulo IV RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

Tabla 1

Análisis descriptivo de las barreras de comunicación.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MEDIO	13	25,0	25,0	25,0
	ALTO	39	75,0	75,0	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

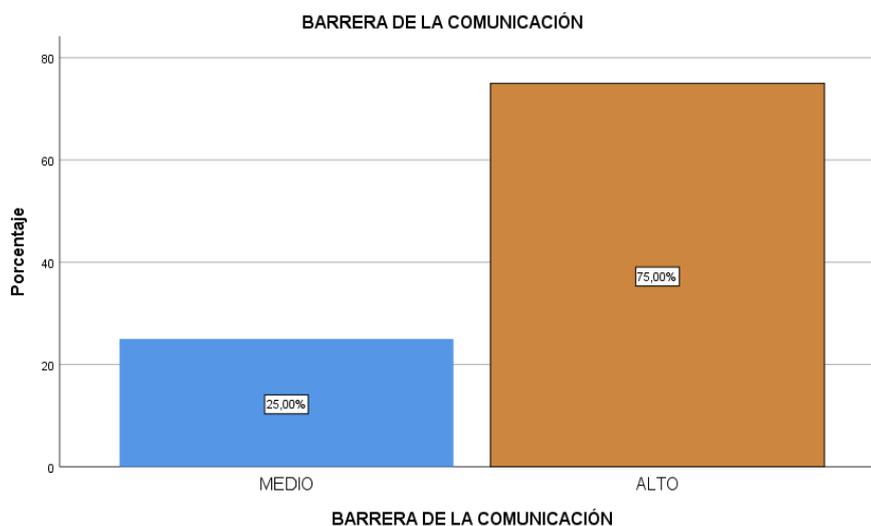


Figura 1. Barreras de comunicación en trabajadores.

Figura 1, muestra que, de 52 encuestados, el 75.00% de los trabajadores presentan un alto nivel de barreras comunicativas, un 25.00% presentan un moderado nivel de barrera comunicativa en la institución San Pedro Huacho - 2021.

Tabla 2

Análisis descriptivo de la barrera semántica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	11	21,2	21,2	21,2
	MEDIO	25	48,1	48,1	69,2
	ALTO	16	30,8	30,8	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

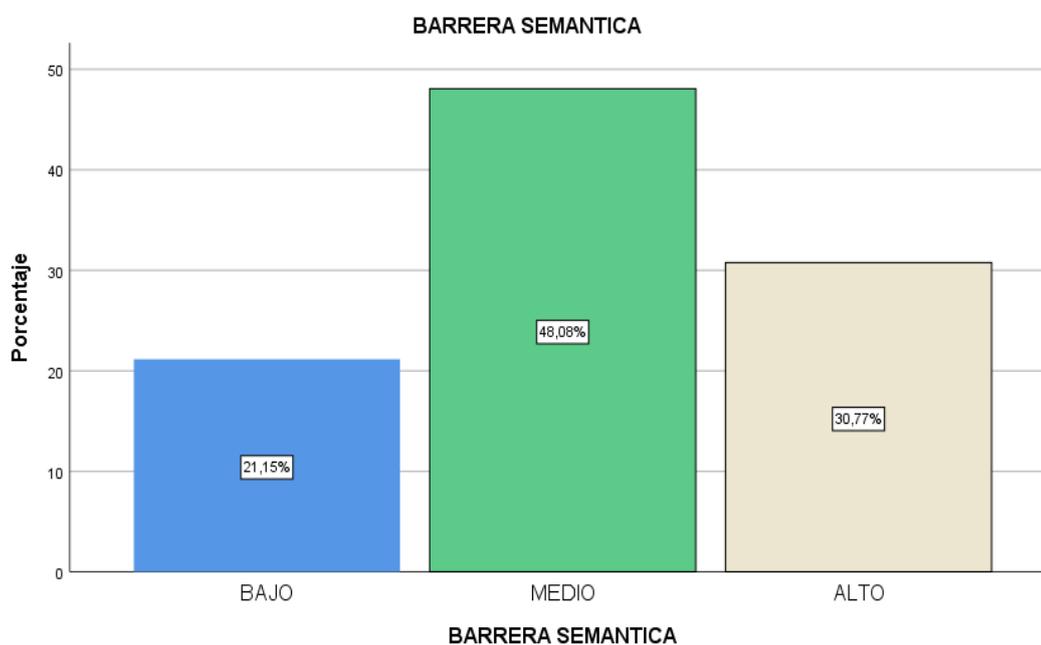
*Figura 2.* Barrera semántica en trabajadores.

Figura 2, señala que, de 52 trabajadores, el 48.08% de las trabajadoras indican que la institución presenta un moderado nivel de barrera administrativa, un 30.77% indican que la institución presenta un alto nivel y el 21.15% de los trabajadores da a conocer que es bajo el nivel de barrera semántica.

Tabla 3

Análisis descriptivo de barrera administrativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	2	3,8	3,8	3,8
	MEDIO	18	34,6	34,6	38,5
	ALTO	32	61,5	61,5	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

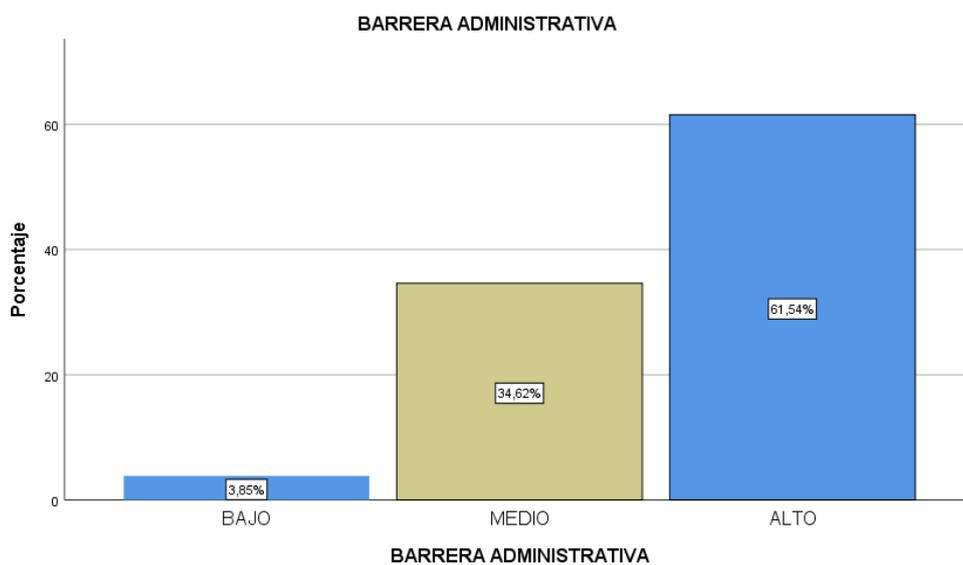
*Figura 3. Barrera administrativa en trabajadores*

Figura 3, muestra que 61.54% de trabajadores indican que hay un alto nivel de barrera administrativa, un 34.62% presentan un moderado nivel y el 3.85% dice que, la institución prestadora de servicios de salud San Pedro Huacho presenta un bajo nivel en la barrera administrativa.

Tabla 4

Análisis descriptivo de barrera psicológica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	1	,53	,53	,53
	MEDIO	42	22,11	22,11	22,64
	ALTO	147	77,37	77,37	100,0
	Total	190	100,0	100,0	

Í

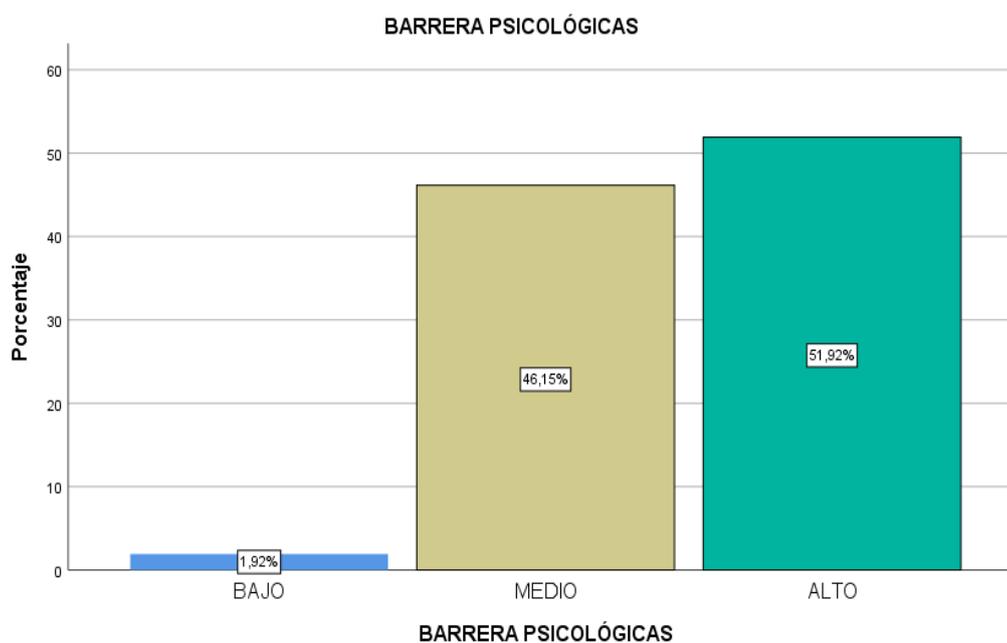
*Figura 4. Barrera psicológica en trabajadores*

Figura 4, muestra que, de 52 encuestados el 51.92% indican un alto nivel de barrera psicológica, un 46.15% dice que es moderado y el 1.92% de trabajadores indican que la institución San Pedro Huacho presentan un bajo nivel.

Tabla 5

Análisis descriptivo del clima laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	1	1,9	1,9	1,9
	MEDIO	13	25,0	25,0	26,9
	ALTO	38	73,1	73,1	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

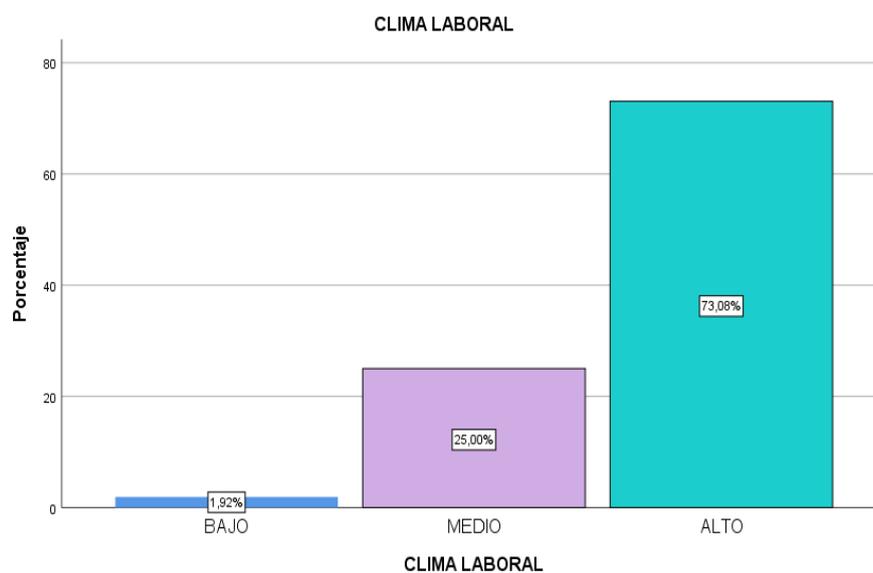
*Figura 5. Clima laboral en trabajadores*

Figura 5, muestra que, de 52 trabajadores el 73.08% indican que la institución prestadora de servicios de salud muestra alto nivel de clima laboral, 25.00% manifestó moderado nivel y el 1.92% de los trabajadores da a conocer un bajo nivel en cuanto al clima laboral.

Tabla 6

Análisis descriptivo de ambiente laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	4	7,7	7,7	7,7
	MEDIO	15	28,8	28,8	36,5
	ALTO	33	63,5	63,5	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

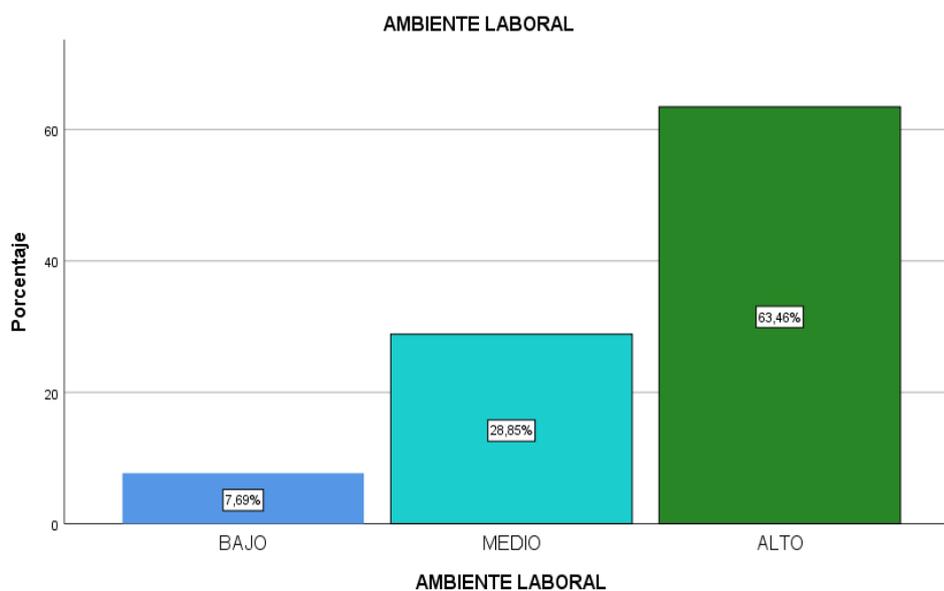
*Figura 6. Ambiente laboral en trabajadores.*

Figura 6, muestra que, de 52 encuestados el 63.46% indican buen nivel de ambiente laboral, un 28.85% presentan un moderado nivel y finalmente el 7.69% de trabajadores dice que la institución donde se realizó el estudio, presentan un bajo nivel.

Tabla 7

Análisis descriptivo del liderazgo laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	7	13,5	13,5	13,5
	MEDIO	18	34,6	34,6	48,1
	ALTO	27	51,9	51,9	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

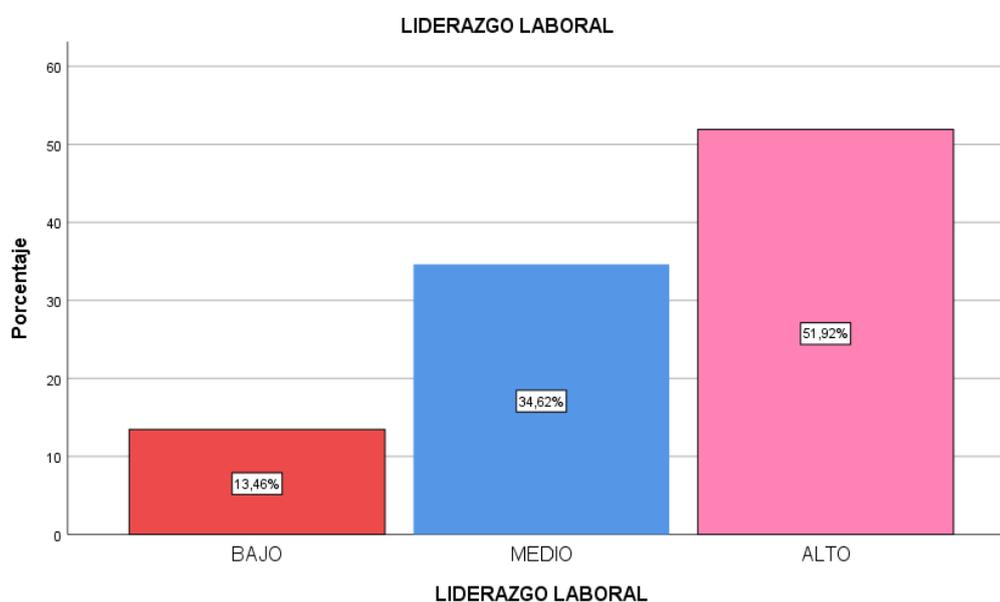
*Figura 7. Liderazgo laboral en trabajadores*

Figura 7, muestra que, de 52 encuestados el 51.92% indican que se presenta un alto nivel de liderazgo laboral, un 34.62% indica moderado nivel y el 13.46% de los trabajadores de la institución dan a conocer que la prestadora de servicios de salud San Pedro Huacho presentan un bajo nivel de liderazgo laboral.

Tabla 8

Análisis descriptivo de motivación laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	1	1,9	1,9	1,9
	MEDIO	15	28,8	28,8	30,8
	ALTO	36	69,2	69,2	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

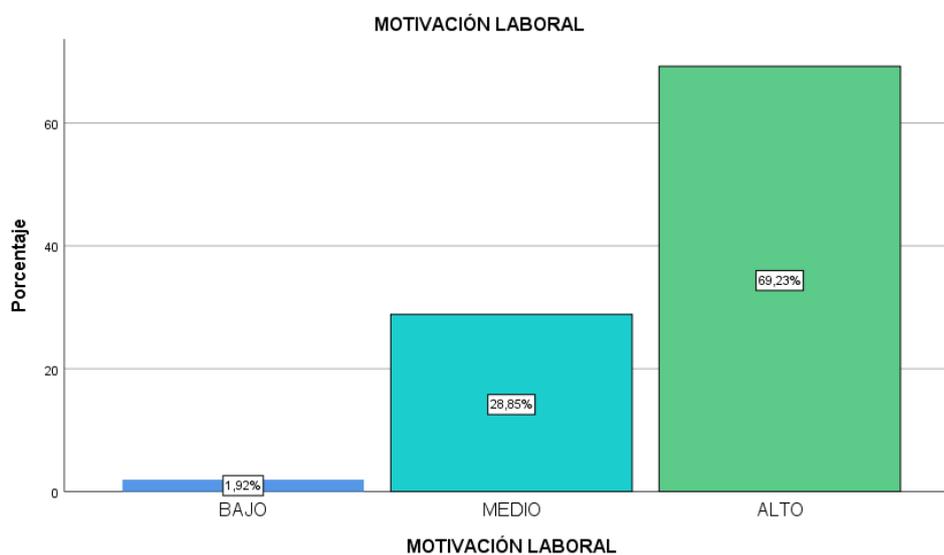
*Figura 8. Motivación laboral en trabajadores.*

Figura 8 muestra que, de 52 encuestados el 69.23% de trabajadores indican alto nivel de motivación laboral, 28.85% indica moderado nivel y el 1.92% de los trabajadores presentan un bajo nivel de motivación laboral.

4.2 Contrastación de hipótesis

Hipótesis general

Ho: Las barreras de comunicación no se relaciona con el clima laboral en trabajadores en la institución prestadora de servicios de salud San Pedro Huacho - 2020.

Ha: Las barreras de comunicación se relaciona con el clima laboral en trabajadores en la institución prestadora de servicios de salud San Pedro Huacho - 2020.

Nivel de significancia: 5%

Prueba estadística: Rho de Spearman

Tabla 9

Coefficiente de correlación entre barreras de comunicación y clima laboral

		BARRERA DE LA COMUNICACIÓN	CLIMA LABORAL
Rho de Spearman	BARRERA DE LA COMUNICACIÓN	1,000	754**
		.	,000
	N	52	52
	CLIMA LABORAL	754**	1,000
		000	.
	N	52	52

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

Según tabla 9, los resultados demuestran alto grado de correlación de barreras de comunicación y clima laboral, conforme al rho de Spearman hallado $r = 0.754$ y p valor = 0.000 lo cual indica que es significativa porque es menor a nivel de significancia (5%), por esto se rechazó hipótesis nula aceptando hipótesis alterna, la relación es altamente significativa entre barrera de comunicación y clima laboral en Institución Prestadora de servicios de salud San Pedro Huacho - 2020.

Hipótesis específica 1

Ho: La barrera semántica no se relaciona con el clima laboral en trabajadores en la Institución Prestadora de servicios de salud San Pedro Huacho - 2020.

Ha: La barrera semántica se relaciona con el clima laboral en trabajadores en la Institución prestadora de servicios de salud San Pedro Huacho - 2020.

Nivel de significancia: 5%

Prueba estadística: Rho de Spearman

Tabla 10

Coefficiente de correlación entre barrera semántica y clima laboral

			BARRERA SEMANTICA	CLIMA LABORAL
Rho de Spearman	BARRERA SEMANTICA	Coefficiente de correlación	1,000	495**
		Sig. (bilateral)	.	000
		N	52	52
	CLIMA LABORAL	Coefficiente de correlación	495**	1,000
		Sig. (bilateral)	000	.
		N	52	52

** . Correlación significativa en nivel 0,01 (bilateral).

Tabla 10, los resultados demuestran grado de correlación moderado entre barrera semántica y clima laboral, de acuerdo a rho de Spearman hallado $r = 0.495$ y p valor = 0.000 lo cual indica que es significativa porque resultó menor a nivel de significancia (5%), entonces rechazamos hipótesis nula y admitimos hipótesis alterna, hay significativa relación entre barrera semántica y clima laboral en la Institución correspondiente al estudio.

Hipótesis específicas 3

H₀: La barrera psicológica no se relaciona con el clima laboral en trabajadores en la institución prestadora de servicios de salud San Pedro Huacho - 2020.

H_a: La barrera psicológica se relaciona con el clima laboral en trabajadores en la institución prestadora de servicios de salud San Pedro Huacho - 2020.

Nivel de significancia: 5%

Prueba estadística: Rho de Spearman

Tabla 12

Coefficiente de correlación entre barrera psicológica y clima laboral

			BARRERA PSICOLÓGICAS	CLIMA LABORAL
Rho de Spearman	BARRERA PSICOLÓGICAS	Coefficiente de correlación	1,000	404**
		Sig. (bilateral)	.	003
		N	52	52
	CLIMA LABORAL	Coefficiente de correlación	404**	1,000
		Sig. (bilateral)	003	.
		N	52	52

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

Tabla 12, muestra alto grado de correlación entre barrera psicológica y clima laboral, de acuerdo a rho de Spearman hallado $r = 0.404$ y con un p valor = 0.003 lo que indica que es significativa porque es menor a nivel de significancia (5%), rechazamos hipótesis nula y se admite hipótesis alterna, hay relación significativa entre barrera psicológica y clima laboral en la Institución.

Capítulo V DISCUSIÓN

5.1 Discusión

Después de recopilar datos mediante el cuestionario, se obtuvo un 75% de trabajadores indican presentar un alto nivel de barreras comunicativas, asimismo un 73.08% indicaron un alto nivel de clima laboral. Estos resultados demuestran alto grado de correlación entre barrera de comunicación y clima laboral, de acuerdo a rho de Spearman hallado, afirmando así que hay relación altamente significativa entre barrera de comunicación y clima laboral en Institución Prestadora de servicios de salud San Pedro Huacho.

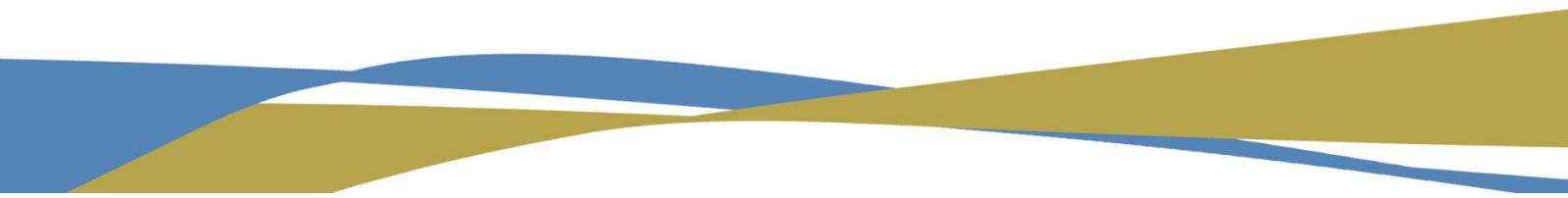
Así se tiene similitud con Barrera (2021) quien analizó la relación entre comunicación interna y clima organizacional, evidenciando relación significativa entre las variables y las asociaciones con cada dimensión. Concluye que el clima organizacional tiene 202,8% entonces se demuestra la existencia de favorable ambiente de trabajo el cual promueve supervisión, realización personal y condición laboral. Comunicación interna alcanzó calificación de 115,7 lo cual confirma que existe una comunicación medianamente efectiva en la institución.

Por otro lado, se asemeja con los estudios de Ronceros & Prado (2015) quienes demostraron una relación entre los constructos que están en colaboradores nombrados pertenecientes a la Municipalidad de Santa María-Huaura, donde demostraron existe un 25% de barreras administrativas en lo que es el área de trámites documentarios; lo cual generó poca motivación, regulación limitada del comportamiento laboral y poco liderazgo en el municipio.

Caso contrario ocurre con la investigación de Trujillo (2017) quien estableció que influye la comunicación interna en el clima organizacional del empleado, con un

resultado de percepción positiva alta en comunicación intrapersonal dentro de la organización (69.3%), y percepción baja en comunicación institucional (33.2%) y conocimiento moderado de liderazgo (43.3%). Así concluyó que existe una comunicación interna la cual va a influir positivamente en el clima organizacional.

Finalmente, se contrasta con De León (2017) quien demostró un resultado positivo con respecto a las manifestaciones sobre comunicación de personal y las incidencias en el clima organizacional en un 74% que consideraron que la comunicación es buena con su jefe, muy buena y excelente, concluyendo que la comunicación resulta influyente en el clima organizacional; así si se produce cambio comunicativo va a experimentar, va a originar cambios en el clima organizacional.



Capítulo VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Resultó que colaboradores en un 75% presentaron alto nivel de barreras comunicativas, en tanto un 73.08% indican un mediano nivel de clima laboral, porque consideran que existe un ambiente deficiente, un liderazgo laboral de nivel bajo y un mediano nivel de motivación laboral, en la contrastación de hipótesis demuestran un mediano grado de correlación dado en barreras de comunicación y clima laboral, por rho de Spearman hallado $r = 0.754$ y con un p valor = 0.000 lo que indica que es significativa, entonces rechazamos hipótesis nula aceptando hipótesis alterna afirmándose que hay relación altamente significativa entre barrera de comunicación y clima laboral en la Institución Prestadora de servicios de salud San Pedro Huacho - 2020.

Del objetivo específico 1, se tiene un 48.08% de trabajadores indicaron un moderado nivel de barrera semántica con grado de correlación entre barrera semántica y clima laboral, de acuerdo a la rho de Spearman hallado $r = 0.495$ y con un p valor = 0.000 indicando que es significativa, se rechazó hipótesis nula y se aceptó hipótesis alterna, se afirma una relación significativa entre barrera semántica y clima laboral en la Institución estudiada.

Asimismo, el objetivo específico 2, colaboradores en un 61.54% indicaron que la institución presenta un alto nivel de barrera administrativa, con un grado de correlación entre las variables barrera administrativa y clima laboral alta, de acuerdo al rho de Spearman hallado $r = 0.619$ y con un p valor = 0.000 lo que indica que es significativa, entonces se rechaza hipótesis nula e hipótesis alterna se acepta, es significativa la relación entre barrera administrativa y clima laboral en Institución Prestadora de servicios de salud San Pedro Huacho - 2020.

En cuanto al objetivo específico 3, el 51.92% de trabajadores indican un alto nivel de barrera psicológica, con un alto grado de correlación entre barrera psicológica y clima laboral, de acuerdo al rho de Spearman hallado $r = 0.404$ y con un p valor = 0.003

lo que indica que es significativa, entonces se rechaza hipótesis nula y la alterna se acepta, por tanto hay relación significativa entre barrera psicológica y clima laboral en la Institución Prestadora de servicios de salud San Pedro Huacho - 2020.

6.2 Recomendaciones

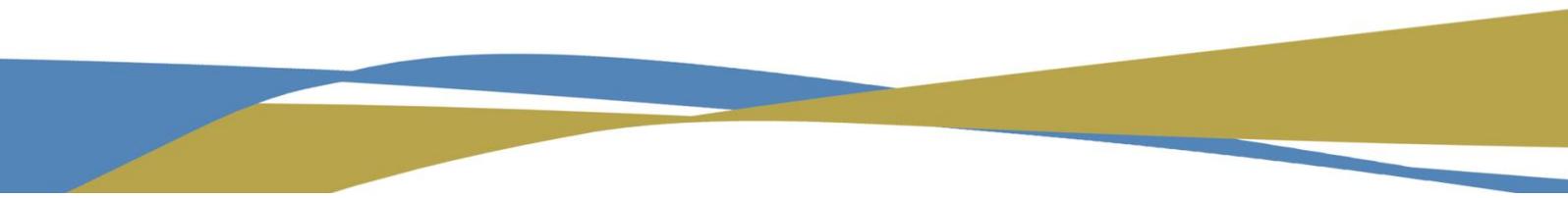
Tomando en consideración que los trabajadores de la institución, perciben alto nivel de barreras comunicativas, se recomienda a la gerencia de recursos humanos, que constantemente gestione charlas de comunicación interpersonal a través de la oficina de imagen, para disminuir barreras de comunicación entre empleados y directivos, de esta forma comprender e identificar los factores causales que desencadenan esas interferencias en la comunicación asimismo proponer estrategias para la mejora del ambiente laboral, del liderazgo y la motivación.

Por otro lado, trabajadores de la institución prestadora de servicios de salud San Pedro Huacho, percibieron moderado nivel de barrera semántica, por lo que se recomienda para mejorar este aspecto se organice y proponga capacitaciones que optimicen la práctica de la comunicación interpersonal en el ámbito laboral en que se desenvuelven, ya que existen niveles de formación superior y técnica en los trabajadores, esto ayudará al uso de un lenguaje más sencillo y gestos agradables lo que evitará confusiones en las interacciones del mensaje y consecuentemente se mantendrá un buen clima laboral.

Se tiene un alto nivel de barrera administrativa, por lo cual la recomendación es que se propicie una comunicación interna vertical donde se tenga en cuenta la jerarquía, se intercambie información a partir de los líderes con los trabajadores, (por ejemplo: dar instrucciones o aclarar dudas), esto a la vez fortalece la fluidez de comunicación con sus jefes y mejora el clima laboral.

Trabajadores indican que la institución de servicios de salud San Pedro Huacho, presenta un alto nivel de barrera psicológica, se sugiere superar esta barrera trabajando en equipo conjuntamente con el área de Recursos Humanos, sobre todo lo que se refiere a la empatía, la escucha activa, la retroalimentación de mensajes, controlar las

emociones entre otros, así se evita el rechazo laboral, emociones negativas entre compañeros y por lo tanto conduce a mejorar el clima laboral.



REFERENCIAS

7.1 Fuentes documentales

- Barrera, E. (2021). *Comunicación interna y su relación con el clima organizacional en una compañía de alimentos en Cartagena de Indias*. Tesis de Maestría, Universidad Tecnológica de Bolívar. https://nast01.ext.exlibrisgroup.com/57UTB_INST/storage/alma/68/FD/B4/D3/EC/EC/C1/86/AF/69/43/52/C2/C9/7B/41/Tesis%20Eduardo%20Barrera%20-%20MDHO%20%5B2021%5D.pdf?Expires=1677620147&Signature=Z3bb8JRFbuBpHGuGUiF~Rr-Q8z31~w8KZ0d~-0lZj9xaIzbarCQQRGzMgDcVbp
- Beltrán, M. & Pardo, E. (2019). *Barreras de comunicación entre paciente y personal asistencial en Hospital Laura Esther Rodríguez Dulanto, distrito Supe, 2018*. Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:NSBF-7ikmmIJ:https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/3048/BELTRAN%2520LAURENTE%2520y%2520PARDO%2520PAREDES.pdf%3Fsequence%3D1%26isAllowed%3Dy&cd=2&hl=es&ct=clnk&gl=pe>
- Campos, S. (2021). *Relación de comunicación interna con clima organizacional en colaboradores de Multilab en Lima Metropolitana, 2021*. Tesis Pregrado, Universidad Tecnológica del Perú. https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/5509/S.Campos_Titulo_Profesional_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- De León, M. (2017). *Comunicación y efecto en el clima organizacional, (estudio con personal de la Escuela Nacional de Enfermería de Occidente, ciudad de Quetzaltenango)*. Tesis Maestría, Universidad San Carlos de Guatemala. <http://www.postgrados.cunoc.edu.gt/tesis/df991b1c6bd9ee500f395059f09f766170288332.pdf>

- Guairacaja, C. (2016). *Factores comunicacionales que afectan al clima organizacional en la dirección provincial de Registro Civil en Pichincha*. Tesis Posgrado, Universidad Central del Ecuador.
- Mendoza, E. (2017). *Características internas de comunicación institucional que inciden en el clima laboral en la Biblioteca Municipal de Trujillo*. Tesis Pregrado, Universidad Privada del Norte. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/12404/Mendoza%20Pizarro%20Elizabeth%20Diana.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mullo, V. (2022). *Comunicación organizacional y clima laboral en empresa Sunflower, Quito*. Tesis de titulación, Universidad Central del Ecuador. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/26444/1/FCP-CPI-MULLO%20VANESSA.pdf>
- Orellana, J. (2018). *Comunicación en organizaciones e influencia en el clima laboral*. Tesis de grado, Universidad Estatal de Milagro. <https://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/4049/1/LA%20COMUNICACI%C3%93N%20EN%20LAS%20ORGANIZACIONES%20Y%20SU%20INFLUENCIA%20EN%20EL%20CLIMA%20LABORAL%20-%20DERECHO%20DE%20AUTOR-%20JOR.pdf>
- Ramos, M. (2022). *Barreras de comunicación y clima organizacional del personal que labora en una institución educativa, Arequipa 2021*. Tesis Maestría, Universidad Nacional San Agustín de Arequipa. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/15221/UPracam.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ronceros, D. & Prado, J. (2015). *Barreras de Comunicación en el Clima Organizacional de Trabajadores Administrativos Nombrados, Municipalidad Distrital Santa María - Huaura 2015*. Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

Trujillo, L. (2017). *Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de empleados de instituciones públicas descentralizadas de sector energía y minas*. Tesis Pregrado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega.

7.2 Fuentes bibliográficas

Arias, F. & Heredia, V. (2006). *Administración de recursos humanos para un alto desempeño*. México: Trillas.

Buitrago, J. (2017). *Motivación y liderazgo claves del Éxito en la Policía Nacional*. Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada.

Carrasco, S. (2019). *Metodología de la investigación científica*. Lima, Perú: San Marcos.

Champoux, J. (2011). *Organizational Behavior*. Edinburgh: Taylor & Francis.

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional. Dinámica del éxito en organizaciones*. México: Editorial Thomson.

Dailey, R. (2012). *Comportamiento Organizacional*. Reino Unido: Escuela de Negocios de Edimburgo. Heriot-Watt University.

Denzin, N. (2009). *Understanding Emotion. New Brunswick*. New Jersey: Transaction Publisher.

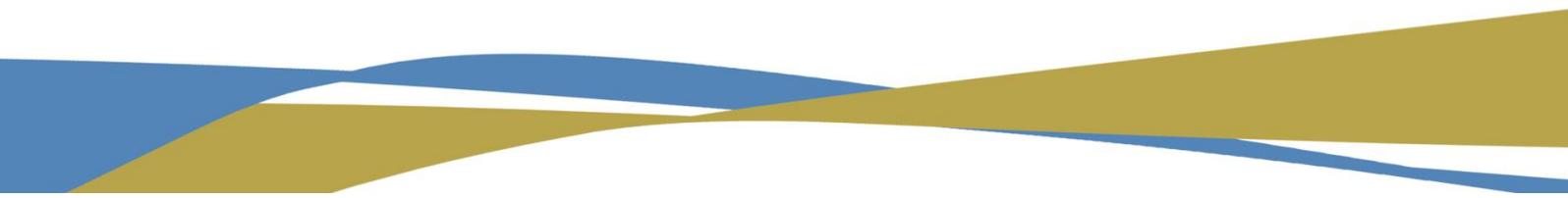
Deutsch, M., Coleman, P. & Marcus, E. (2006). *The Handbook of Conflict Resolution. Theory and Practice*. San Francisco: Jossey-Bass.

Drucker, P. (1999). *Sociedad Post-Capitalista*. Colombia: Grupo Editorial Norma.

Forehand, G., & Gilmer, B. (1964). *Variación ambiental en estudios de Comportamiento organizacional*. Psychological Bulletin.

García, J. (1998). *Comunicación Interna*. Madrid: Editorial Díaz de Santos.

García, M. & Zapata, D. (2008). *Instrumento para diagnóstico de clima organizacional*. Santiago de Cali – Colombia: Universidad del Valle.

- Gayán, T. (2005). *Liderazgo en teoría, ética y en la mujer*. Boston: Harvard Business School Press.
- Gordon, S. (1997). *Comportamiento Organizacional*. México: Editorial Prentice Hall.
- Lucas, A. (1997). *Comunicación en la Empresa y Organizaciones*. Barcelona: Editorial Colección Boch Comunicación.
- Luria, A. (1977). *Introducción evolucionista a la psicología*. Barcelona: Fontanella.
- Pace, C. (1968). *Concept of organizational climat*. Boston: Harvard Graduate School of Business Administration.
- Reeve, J. (1994). *Motivación y emoción*. Madrid, España: Editorial McGraw-Hill.
- Reichers, A. & Schneider, B. (1990). *Climate and culture: An evolution constructs*. San Francisco: Jossey - Bass.
- Ricoy, C. (2006). Contribución sobre paradigmas de investigación. *Revista do Centro de Educação*, 31(1), 11-22.
- Robbins, S. (2001). *Comportamiento Organizacional*. México: Editorial Prentice Hall.
- Robbins, S. (2008). *Organization theory: structure, design and applications*. Englewood: Prentice-Hall.
- Roussell, P. (2000). *Motivación concepto y teoría*. Toulouse: Universidad de Toulouse - Ciencias Sociales.
- Taguri, R. (1968). *The concept of Organizational Climate*. Boston: Harvard University Division of Research, Graduate School of Business Administration.
- Turner, V. (2000). *La selva de los símbolos*. México: Siglo Veintiuno Editores.
- Urcola, N., & Urcola, J. (2015). *Manual Práctico de Comunicación Empresarial*. Madrid: ESIC Editorial.
- 

7.3 Fuentes hemerográficas

- Alcover, C. (2017). Barreras psicológicas y psicosociales, mediación en la resolución de conflictos en contextos universitarios. *Revista Rueda*, 2(1), 57-66. <https://revistas.uca.es/index.php/Rueda/article/view/4398/3996>
- Araujo, R., Torre, J., López, A. & Bastos, S. (2011). Clima Organizacional en Diseño del Balanced Scorecard: Evaluación Psicométrica de un Instrumento de Medida. *Revista Contabilidad Vista & Revista*, 22(1), 107-141.
- Björnberg, A. & Nicholson, N. (2007). Family climate scales-development of a new measure for use in family business research. *Family Business Review*, 12(1), 229-246.
- Davidson, M., Manning, M., Timo, N. & Rider, P. (2001). Dimensions of organizational climate in four –and five– star Australian hotels. *Journal of Hospitality & Tourism research*, 25(4), 444-461.
- Garcés, I., Rubio, D. & Ramos, S. (2014). Barreras y facilitadores del sistema de salud relacionadas con seguimiento de anomalías citológicas. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 13(27), 200-211. <https://www.redalyc.org/pdf/545/54533007011.pdf>
- García, J. & Sánchez, P. (2020). Diseño teórico de la investigación: instrucciones metodológicas para desarrollo de propuestas y proyectos de investigación. *Información tecnológica*, 31(6), 159-170. https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642020000600159&lng=en&nrm=iso&tlng=en
- García, M. (2009). Clima Organizacional y Diagnóstico. *Cuadernos de Administración*, 42(7), 43-61. <https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>
- Goleman, D. (2000). Leadership that gets results. *Harvard Business Review*, 78(2), 78-90.
- Heger, K. (1981). Semántica lingüística. *Lexis*, 2(2), 59-93. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/lexis/article/download/4829/4829/0>

- Hilterman, E. (2015). Clima laboral en el ámbito de justicia como base del cambio de comportamiento en infractores. *Revista Española de Sanidad Penitenciaria*, 17(1), 1-2. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1575-06202015000100001
- James, L. & Jones, A. (1974). Organizational climate: A review of theory research. *Psychological Bulletin*, 20(1), 1393-1402.
- Jiménez, D. & Jiménez, E. (2016). Clima laboral, incidencia en la satisfacción de trabajadores de empresa de consumo masivo. *Revista Ciencia UNEMI*, 9(18), 26 - 34. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5774750.pdf>
- Kuenzi, M. & Schminke, M. (2009). Assembling Fragments Into a Lens: A Review, Critique, and Proposed Research Agenda for the Organizational Work Climate Literature. *Journal of Management*, 35(3), 634-717.
- López, M. (1993). Grupos: núcleos mediadores en la formación y cambio de actitudes. *Psicothema*, 5(1), 213-223.
- Manterola, C., Quiroz, G., Salazar, P. & García, N. (2019). Metodología de tipos de diseño de estudio utilizados en investigación. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 30(1), 36-49.
- Molina, L., Briones, I. & Arteaga, H. (2016). Comportamiento organizacional e importancia para administración de empresas. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 2(4), 498 - 510.
- Muñoz, E., Benejam, J., Torrent, M. & Linares, L. (2006). Influencia del clima laboral en la satisfacción de profesionales sanitarios. *Atención Primaria*, 37(4), 209-214.
- Ortiz, P. & Cruz, L. (2008). Estudio del clima y satisfacción laboral en una comercializadora. *Psicología para América Latina*, 13(1). http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-350X2008000200017#:~:text=2.1%20CLIMA%20LABORAL&text=El%2022clima%20laboral%22%20es%20el,lo%20tanto%20en%20la%20productividad

- Palmar, L. (2013). Barreras de Comunicación interna universitaria en el desarrollo de procesos para vinculación al sector productivo. *Revista Electrónica de Humanidades, Educación y Comunicación Social*, 14(8), 61-71. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4339383.pdf>
- Parker, C., Baltes, B., Young, S., Huff, J., Altmann, R., Lacost, H. & Roberts, J. (2003). Relationships between psychological climate perceptions and work outcomes. *Journal of Organizational Behaviour*, 24(4), 389-416.
- Paterson, M., West, M. S., Dawson, J., Lawthom, R., Maitlis, S., Robinson, D. & Wallace, A. (2005). Validating the organizational climate measure: links to managerial practices, productivity and innovation. *Journal of Organizational Behavior*, 26(1), 379-408.
- Peiró, J. (2000). Psicología de la Organización. *Universidad Nacional de Educación a Distancia*, 159(1), 165-170.
- Peiró, J. (2004). Interventions to prevent and correct work-related bullying. *Horizonte*, 143-154.
- Penfold, M. & Aguilera, A. (2011). Uso de TIC para simplificación de barreras administrativas. Casos exitosos en América Latina. *Serie Políticas Públicas y Transformación Productiva*, 1(1), 1-42. https://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/375/tic_2011_01.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ramírez, J., Abreu, J. & Badii, M. (2008). Motivación laboral, factor básico para lograr objetivos organizacionales: Caso empresa manufacturera de tubería de acero. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 3(1), 143-185. [http://www.spentamexico.org/v3-n1/3\(1\)%20143-185.pdf](http://www.spentamexico.org/v3-n1/3(1)%20143-185.pdf)
- Ricoy, C. (2006). Contribución sobre paradigmas de investigación. *Revista do Centro de Educação*, 31(1), 11-22.

- Sánchez, I., Cabello, Y. & Espino, Z. (2018). Clima organizacional de la clínica estomatológica Fe Dora Beris, Municipio de Santiago de Cuba. *Correo Científico Médico*, 22(2), 225-237. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1560-43812018000200004#:~:text=El%20comportamiento%20de%20un%20trabajador,respecto%20a%20la%20instituci%C3%B3n%2C%20todas
- Sánchez, M. & Nava, M. (2007). Sistemas y barreras de comunicación en institutos universitarios tecnológicos de municipio Cabimas, Estado Zulia, Venezuela. *Enlace*, 4(3). http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1690-75152007000300006
- Tepper, B. (2000). Consequences of abusive supervision. *Academy of Management Journal*, 43(2), 178-190.

7.4 Fuentes electrónicas

- Aquino, I. (2013). *Módulos interactivos para aprendizaje de la semántica*. <https://www.redalyc.org/journal/5709/570960879014/html/>
- Barthes, R. (2001). *Semántica del objeto*. <https://static1.squarespace.com/static/58d6b5ff86e6c087a92f8f89/t/58e16d7db e65941eab135566/1491168637136/Barthes%2C+Roland+-+Semantica+del+objeto.pdf>
- Cabanellas, G. (2018). *Jerarquía*. <https://diccionario.leyderecho.org/jerarquia/#:~:text=Definici%C3%B3n%20B%C3%A1sica%20de%20Jerarqu%C3%ADa,la%20importancia%2C%20preferencia%20o%20valor.>
- Clerc, J., Saldivia, A. & Serrano, M. (2006). *Liderazgo e influencia sobre clima laboral*. <https://www.studocu.com/cl/document/universidad-del-desarrollo/psicologia/liderazgo-y-su-influencia-sobre-el-clima-laboral/23893670>

Concepto. (2021). *Habilidad*. <https://concepto.de/habilidad-2/>

definicion.de. (2018). *Definición de alegría*.
<https://definicion.de/alegria/#:~:text=Se%20llama%20alegr%C3%ADa%20a%20la,mediante%20gestos%2C%20acciones%20o%20palabras.>

Definición.de. (2022). *Señal*.
<https://definicion.de/senal/#:~:text=Se%C3%B1al%20es%20un%20t%C3%A9rmino%20que,o%20constituirse%20como%20un%20recordatorio.>

Escudero, M. (2017). *Técnicas de venta y negociación*. Perú: Paraninfo.
https://books.google.com.pe/books?id=BOQyDAAAQBAJ&pg=PA67&lpg=PA67&dq=son+las+denominadas+barreras+de+la+comunicaci%C3%B3n+que+deforman+la+informaci%C3%B3n+e+impiden+que+la+comunicaci%C3%B3n+sea+eficiente&source=bl&ots=TM0gpOKX1x&sig=ACfU3U3M1yRdZpR_njGMQ

Etecé. (2021). *Destreza*.
<https://concepto.de/destreza/#:~:text=El%20t%C3%A9rmino%20destreza%2C%20proveniente%20del,destreza%2C%20se%20los%20denomina%20diestros.>

Fernández, D. & Fernández, E. (2017). *Comunicación empresarial y atención al cliente*. Madrid, España: Ediciones Paraninfo SA.
<https://books.google.com.pe/books?id=kAMoDwAAQBAJ&pg=PA3&lpg=PA3&dq=Barreras+ambientales.+como+son+sillas+inc%C3%B3modas,+sonido+del+tel%C3%A9fono,+interrupciones+o+ruidos.&source=bl&ots=nCpZqaz1CC&sig=ACfU3U2tXJJ8oNJXtroVQ6TTkwVNIRmiZw&hl=es&sa=X&ved=2ah>

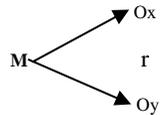
Gallardo, E. (2017). *Metodología de la Investigación*. Huancayo: Universidad Continental.
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf

Garbuglia, S. (2013). *Clima Laboral en Organismo Público*. Tesis de Grado, Universidad Nacional de Cuyo.
https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5806/tesis-cs-ec-garbuglia.pdf

- Gestión Emocional. (2022). *Depresión vs. tristeza cómo identificar la diferencia*.
<https://yerbabuenasat.com/2022/06/13/depresion-vs-tristeza-como-identificar-la-diferencia/#:~:text=Tristeza%20es%20un%20estado%20an%C3%ADmico,en%20otros%20estados%20de%20insatisfacci%C3%B3n>.
- Jiménez, E. (2017). *Barreras de comunicación en atención de enfermería*. Tesis de grado, Universidad de Valladolid.
<https://core.ac.uk/download/pdf/211107794.pdf>
- Martinez, L. (2001). *Medición del clima laboral en organizaciones*.
<https://www.monografias.com/trabajos6/medicli/medicli2#clima>
- Paniagua, F. & Condori, P. (2018). *Investigación científica en educación*. Juliaca: Porfirio Condori Ojeda. <https://www.academica.org/cporfirio/5.pdf>
- Peiró, J. & Rodríguez, I. (2008). *Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional*. Valencia: Ministerio de Educación y Ciencia.
<https://ivap.gva.es/documents/167184957/167197753/Peiro.pdf/a6e5ebfb-21c2-4527-84a6-760d48fbf69f>
- Pérez, J. & Gardey, A. (2021). *Definición de actitud*. <https://definicion.de/actitud/>
- Ramos, G. (2014). *Enciclopedia Asigna*. <https://enciclopedia.net/gesto/>
- Recio, J. (2013). *Comunicación y Asertividad*.
https://extension.uned.es/archivos_publicos/webex_actividades/4467/comunicacionyasertividadopcion3pruebajuanjo.pdf
- Thompson, I. (2008). *Definición de Comunicación*.
<https://www.promonegocios.net/comunicacion/definicion-comunicacion.html>

ANEXOS

01 MATRIZ DE CONSISTENCIA

BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN Y CLIMA LABORAL EN TRABAJADORES DE LA INSTITUCIÓN PRESTADORA DE SERVICIOS DE SALUD SAN PEDRO HUACHO - 2021					
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema General ¿Cómo se relaciona las barreras de la comunicación en el clima laboral en trabajadores en la institución IPRESS Huacho - 2020?</p>	<p>Objetivos General Determinar la relación que existe entre las barreras de la comunicación en el clima laboral en trabajadores en la institución IPRESS Huacho - 2020.</p>	<p>Hipótesis General Las barreras de comunicación se relacionan con el clima laboral en trabajadores en la institución IPRESS San Pedro Huacho - 2020.</p>	BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN	<p>D1. Semántica D1.1.- Gestos D1.2.- Símbolos D1.3.- Señales D1.4.- Lenguaje</p> <p>D2. Administrativa D2.1.- Jerarquía D2.2.- Cumplimiento de disposiciones D2.3.- Reglamento interno D2.4.- Roles y status</p> <p>D3. Psicológicas D3.1.- Rechazo D3.2.- Tristeza D3.3.- Emociones D3.4.- Alegría</p> <p>D4. Ambiente laboral D4.1.- Vivencia D4.2.- Afecto D4.3.- Emociones D4.4.- Comunicación</p> <p>D5. Liderazgo laboral D5.1.- Motivación D5.2.- Trabajo en equipo D5.3.- Compromiso</p> <p>D6. Motivación laboral D6.1.- Destreza D6.2.- Habilidad D6.3.- Solidario D6.4.- Actitud</p>	<p>Tipo: Básica</p> <p>Nivel: Descriptivo Correlacional</p> <p>Diseño: No experimental. corte transversal</p>  <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Método: Científico, porque es un proceso sistemático y riguroso</p> <p>Población: 120</p> <p>Muestra: 52</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Para procesar datos. Codificaciones y tabulaciones de datos.</p> <p>Técnicas para análisis de datos. -SPSS 25.0 -Estadística descriptiva e inferencial</p> <p>Para presentación de datos Tablas y figuras estadísticas.</p>
<p>Problemas Específicos: 1)- ¿Cómo se relaciona la barrera semántica en el clima laboral en trabajadores en la institución IPRESS Huacho - 2020?</p> <p>2)- ¿Cómo se relaciona la barrera administrativa en el clima laboral en trabajadores en la institución IPRESS Huacho - 2020?</p> <p>3)- ¿Cómo se relaciona la barrera psicológica en el clima laboral en trabajadores en la institución IPRESS Huacho - 2020?</p>	<p>Objetivos Específicos: 1)- Determinar la relación que existe entre la barrera semántica en el clima laboral en trabajadores en la institución IPRESS Huacho - 2020.</p> <p>2)- Determinar la relación que existe entre la barrera administrativa en el clima laboral en trabajadores en la institución IPRESS Huacho - 2020.</p> <p>3)- Determinar la relación que existe entre la barrera psicológica en el clima laboral en trabajadores en la institución IPRESS Huacho - 2020.</p>	<p>Hipótesis Específicos: 1)- La barrera semántica se relaciona con el clima laboral en trabajadores en la institución IPRESS San Pedro Huacho - 2020.</p> <p>2)- La barrera administrativa se relaciona con el clima laboral en trabajadores en la institución IPRESS San Pedro Huacho - 2020.</p> <p>3)- La barrera psicológica se relaciona con el clima laboral en trabajadores en la institución IPRESS San Pedro Huacho - 2020.</p>	CLIMA LABORAL		

02 INSTRUMENTOS PARA LA TOMA DE DATOS



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SANCHEZ CARRIÓN FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACION

Cuestionario para conocer barreras de comunicación y clima laboral en trabajadores pertenecientes a la institución prestadora de servicios de salud San Pedro Huacho - 2020

Estimado trabajador esperamos su colaboración en responder con honestidad y responsabilidad, este cuestionario. No deje ninguna interrogante sin contestar.

EL fin es la recopilación de información, con lo cual se determinará cómo influye las barreras de comunicación en el clima laboral en trabajadores en la Institución Prestadora de Servicios de Salud San Pedro Huacho.

Instrucciones: Leer pausadamente y marcar con aspa (X) en respuesta considerada correcta.

Escala valorativa

Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN Y CLIMA LABORAL						
Nº	VARIABLE 1: BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN	N	C. N	A	C. S	S
	D1. SEMÁNTICA					
1	P1.- ¿Los gestos impiden una comunicación asertiva entre los trabajadores?					
2	P2.- ¿Los símbolos limitan la comunicación entre los trabajadores?					
3	P3.- ¿Las señales aportan para una buena comunicación laboral?					
4	P4.- ¿La comunicación entre el emisor y receptor es adecuada?					
	D2. ADMINISTRATIVA					
5	P5.- ¿El nivel jerárquico afecta en la comunicación laboral entre los trabajadores?					
6	P6.- ¿Considera que el cumplimiento de disposiciones ayuda el clima laboral?					
7	P7.- ¿El reglamento interno mejora en la comunicación laboral?					
8	P8.- ¿Los roles y estatus son factores influyentes para una buena comunicación?					
	D4. PSICOLÓGICAS					
9	P9.- ¿Usted siente rechazo laboral en su equipo de trabajo?					
10	P10.- ¿Considera que el estado de tristeza impide la buena comunicación laboral?					
11	P11.- ¿Las emociones negativas impiden una buena comunicación laboral?					
12	P12.- ¿La alegría aporta para un buen clima laboral?					

	VARIABLE 2: CLIMA LABORAL	N	C. N	A	C. S	S
	D4. AMBIENTE LABORAL					
13	P13.- ¿La mala convivencia dentro del entorno laboral es una barrera de comunicación?					
14	P14.- ¿Comunicarse por correo es una barrera?					
15	P15.- ¿Está motivado y le gusta el trabajo que desarrolla?					
16	P16.- ¿Se comunica con fluidez al comunicarse con sus superiores?					
	D5. LIDERAZGO LABORAL					
17	P17.- ¿Durante el año recibe capacitación para trabajar en equipo?					
18	P18.- ¿Es afectuoso con sus compañeros en su centro laboral?					
19	P19.- ¿Usted, es comprometido con la labor que realiza?					
	D6. MOTIVACIÓN LABORAL					
20	P20.- ¿Demuestra destreza en la ejecución de sus funciones?					
21	P21.- ¿Desarrolla las tareas laborales con habilidad?					
22	P22.- ¿Es solidario con sus compañeros de trabajo?					
23	Y23.- ¿Posee una actitud positiva frente a adversidades es su centro laboral?					

Muchas gracias

03 BASE DE DATOS EN EXCEL

Variable 1: Barrera de la comunicación

BARRERA COMUNICACIÓN	SEMANTICA				ADMINISTRATIVA				PSICOLÓGICAS			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	2	3	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5
2	2	4	3	5	4	5	5	4	5	5	5	4
3	4	4	4	5	2	4	5	5	5	2	4	5
4	2	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3
5	3	3	4	3	4	4	3	5	4	5	5	3
6	3	3	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5
7	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4
8	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
9	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4
10	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	3
11	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	5	4	4	3	5	4	4	4	5	5	5	4
13	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5
14	4	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	4
15	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	3
16	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	4	2
17	3	2	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
19	5	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5
20	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4
21	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3
22	3	3	3	3	3	3	5	4	5	5	4	3
23	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	3	3
24	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	4
25	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3
26	3	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3
27	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3
28	3	3	3	4	4	4	5	4	5	5	5	3
29	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
31	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4
32	3	4	3	5	5	5	5	3	5	5	5	3
33	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3
34	3	3	3	3	3	3	3	5	3	4	5	3
35	3	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	3
36	3	3	3	4	5	3	4	4	5	5	5	4
37	3	4	3	3	5	5	5	5	5	4	5	5

CLIMA LABORAL	AMBIENTE LABORAL				LIDERAZGO LABORAL			MOTIVACION LABORAL			
	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
21	5	5	5	5	5	4	5	4	4	3	5
22	4	3	5	3	3	3	4	5	4	3	4
23	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	3
24	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3
25	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4
26	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2
27	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4
28	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
31	3	3	3	3	3	3	5	3	3	5	3
32	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	3
33	5	4	4	4	4	4	3	3	3	5	4
34	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4
35	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	3
36	4	4	5	5	5	4	4	5	5	3	5
37	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
38	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5
39	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	5
40	5	5	4	5	5	5	5	5	3	3	5
41	5	4	3	5	5	5	3	5	5	3	5
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
44	3	3	3	3	3	3	5	3	3	5	3
45	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	3
46	5	4	3	4	4	4	3	3	3	5	4
47	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4
48	4	3	4	4	3	3	4	4	4	5	3
49	4	4	5	5	5	4	4	5	5	3	5
50	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5
51	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5
52	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	5

EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS

