

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO

**FACULTAD DE CIENCIAS HISTÓRICO SOCIALES Y
EDUCACIÓN**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA
COMUNICACIÓN**



TESIS

**Diagnóstico de la comunicación organizacional interna en los
trabajadores CAS-15 del Hospital Regional Lambayeque, 2017**

**Presentada para obtener el Grado Académico de
Licenciado en Ciencias de la Comunicación**

Investigador: Bach. Pierre Héctor Alfonso Dávila Díaz

Asesor: Mg. José Fernando Félix Pastor Balderrama

Lambayeque-Perú, 2018



Dra. Rosario del Milagro Wong Chung

PRESIDENTA



Lic. Janet Aldana Fernández

SECRETARIA



Mg. Daniel León Alvarado

VOCAL



Mg. José Fernando Félix Pastor Balderrama

ASESOR



Bach. Pierre Héctor Alfonso Dávila Díaz

INVESTIGADOR



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE CIENCIAS HISTÓRICO SOCIALES Y EDUCACIÓN



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS N° 000478

Siendo las Once horas del día veintiseis
de Setiembre del año dos mil dieciocho; en los ambientes de
Auditorio - FACHSE, se reunieron los miembros del jurado
designados mediante Decreto N° 152 - 20 18 - CISE-FACHSE, de fecha 22 de
Setiembre de 20 17; integrado por:

Presidente : Mg. Rosario Del Milagro Wong Chung
Secretario : Lic. Esther Janet Aldana Fernández
Vocal : Mg. Daniel Edgar Alvarado León
Asesor(a) : Lic. José Fernando Félix Pastor Balderama



La finalidad es evaluar la Tesis titulada: "Diagnóstico de la Comunicación Orga-
nizacional interna en los trabajadores CAS-15 del Hospital
Regional Lambayeque 2017"

presentada por Dávila Díaz Pierre Héctor Alonso

Bachiller (es) en **CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN** para obtener el título de Licenciad (o)
(a) (os) (as) en **CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

Producido y concluido el acto de sustentación, de conformidad con el Reglamento de Grados y
Títulos de la Facultad de Ciencias Histórico Sociales y Educación de la Universidad Nacional
Pedro Ruiz Gallo, Artículos 37, 38, 39, 40, 41; los miembros del jurado procedieron a la evaluación
respectiva, haciendo una serie de preguntas y recomendaciones a sustentante —,
quien — procedi (ó) (eron) a dar respuesta a las interrogantes y observaciones.

Con la deliberación correspondiente por parte del jurado, se procedió a la calificación del trabajo
de investigación en términos de Aprobado con mención de BUENO
Siendo las 12:00m del mismo día, en la ciudad de Lambayeque
se dio por concluido el acto académico, con la lectura del acta y la firma de los miembros del
jurado.

[Firma]
PRESIDENTE

[Firma]
SECRETARIO

[Firma]
VOCAL

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, Pierre Héctor Alfonso Dávila Díaz investigador principal, y José Fernando Félix Pastor Balderrama asesor del trabajo de investigación “Diagnóstico de la comunicación organizacional interna en los trabajadores CAS-15 del Hospital Regional Lambayeque, 2017”, declaramos bajo juramento que este trabajo no ha sido plagiado, ni contienen datos falsos. En caso se demostrara lo contrario, asumo responsablemente la anulación de este informe y por ende el proceso administrativo que hubiera lugar. Que puede conducir a la anulación del título o grado emitido como consecuencia de este informe.

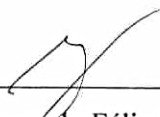
Lambayeque, Setiembre 2018.

Nombre de investigador: _____



Bach. Pierre Héctor Alfonso Dávila Díaz
INVESTIGADOR

Nombre de asesor: _____



Mg. José Fernando Félix Pastor Balderrama
ASESOR

INDICE GENERAL		Pág
Resumen		10
Abstract		11
Introducción		12
CAPÍTULO I. Diseño teórico		14
CAPÍTULO II. Métodos y Materiales		26
CAPÍTULO III. Resultados		29
CAPÍTULO IV. Conclusiones		44
CAPÍTULO V. Recomendaciones		46
Bibliografía y Linkografía		48
Anexos		51

N. Figura	INDICE DE FIGURAS	Pág
1	¿Se le brinda atención cuando va a comunicarse con su jefe?	30
2	¿Cree que los comentarios o sugerencias que les hace a sus superiores son tomados en cuenta?	31
3	¿Sus superiores le hacen sentir la suficiente confianza y libertad para discutir problemas sobre el trabajo?	32
4	¿Se les permite hacer retroalimentación (preguntar) acerca de la información que recibieron?	33
5	¿Tiene confianza con su jefe para poder hablar sobre problemas personales?	34
6	¿Recibe información de su jefe sobre su desempeño?	35
7	¿Recibe toda la información que necesita para poder realizar eficientemente su trabajo?	36
8	¿Cree que su jefe utiliza un lenguaje sencillo cuando se dirige a usted?	37
9	¿Las instrucciones que recibe de su jefe son claras?	38
10	¿Su jefe le da la información de manera oportuna?	39
11	¿Existe un clima de confianza entre compañeros?	40
12	¿Cree que hay integración y coordinación entre sus compañeros del mismo nivel para la solución de tareas y problemas?	41
13	¿Cree que la comunicación entre sus compañeros del mismo nivel es de manera abierta?	42
14	¿Cree que se oculta cierta información entre compañeros del mismo nivel?	43

“La verdadera ignorancia no es la ausencia de conocimientos,
sino el hecho de rehusarse a adquirirlos”

Karl Popper

DEDICATORIA

A mi hermosa madre Yolanda, por su amor y,
apoyo incondicional

A mi padre “El Cura” por enseñarme a
conocer el mar

A mi abuelo Alfonso, por ser un hombre
bueno

A mi abuela Martha, quien ahora vive en mi
memoria, y corazón

A la memoria del gran maestro “El Español”, por
enseñarme a pensar

AGRADECIMIENTOS

Al tío Lucho, por el apoyo incondicional en todo el trayecto de esta tesis de licenciatura.

A mi asesor de tesis, José Pastor Balderrama, por guiarme desde el inicio hasta el final, en este trabajo de investigación.

A las personas que me ayudaron directa o indirectamente en este proceso de investigación.

RESUMEN

La presente investigación es de naturaleza descriptiva y tiene un enfoque cuantitativo. Se efectuó en el Hospital Regional Lambayeque (Lambayeque-Perú) para la cual se censó: 468 trabajadores. El objetivo fue diagnosticar la comunicación organizacional en los trabajadores CAS-15 del Hospital Regional Lambayeque. La variable de investigación se midió con el Cuestionario de Comunicación Organizacional (Portugal, 1994) que analiza tres dimensiones: comunicación ascendente, descendente y horizontal, y que consta, de 14 ítems que se responden en una escala tipo Likert de cuatro variaciones. La conclusión final, fue que existe una percepción positiva en la comunicación ascendente, y comunicación descendente; y, una percepción negativa de la comunicación horizontal.

Palabras clave: Comunicación organizacional, Organización, Diagnóstico.

ABSTRACT

The present investigation is descriptive in nature, and has a quantitative approach. It was carried out in the Lambayeque Regional Hospital (Lambayeque-Perú), for which it was counted: 468 workers. The objective was to diagnose organizational communication in the CAS-15 workers of the Lambayeque Regional Hospital. The research variable was measured with the Organizational Communication Questionnaire (Portugal, 1994) which analyzes three dimensions: ascending, descending, and horizontal communication, and consisting of 14 items that are answered on a Likert scale of four variations. The final conclusion was that there is a positive perception in ascending communication and descending communication ; and, a negative perception of horizontal communication.

Keywords: Organizational communication, Organization, Diagnosis

INTRODUCCIÓN

La comunicación organizacional es la comunicación que fluye al interior de una organización compleja. Es una de las tantas especialidades en relaciones públicas, y el encargado de administrarla, es un relacionista público.

Existe un patrón de comportamiento observado en su quehacer profesional: se enfoca en proponer una solución a un problema de comunicación obviando el pertinente diagnóstico. En este caso particular haremos un diagnóstico de comunicación organizacional en los trabajadores CAS (Contrato Administrativo de Servicios) en el Hospital Regional Lambayeque.

Apelando al sentido común no se puede proponer una solución sin antes tener datos estadísticos del problema. Al respecto, Ferrari & França (2012) nos dicen que es una herramienta fundamental la investigación para el relacionista público, porque, para hablar con la alta dirección, y justificar el planteamiento y la ejecución de un plan de comunicación, se necesitan datos duros.

El problema a resolver es: ¿Cómo se presenta la comunicación organizacional en los trabajadores CAS-15 del Hospital Regional Lambayeque, 2017? La respuesta, o hipótesis al problema investigado, en este caso es: si se ejecuta un diagnóstico de comunicación organizacional en los trabajadores CAS-15, entonces, se conocerá el estado actual de este tipo de comunicación.

La justificación de la investigación radica en que no existe diagnóstico de comunicación organizacional en el Proyecto de comunicación del Hospital Regional Lambayeque (Oficio N.010-2016-GR.LAMB/GERESA-HRL/D/OIL.). Y la importancia reside en los datos estadísticos que se brindará a la Oficina de Imagen Institucional del mencionado nosocomio, para diseñar y ejecutar adecuadamente un nuevo proyecto de comunicación.

Este trabajo será de utilidad para los tesis de Ciencias de la Comunicación que busquen especializarse en comunicación organizacional y relaciones públicas, ya que no existen antecedentes bibliográficos a nivel nacional que estudien este tipo de comunicación en los hospitales del Estado.

La investigación tiene como objetivo general: diagnosticar la comunicación organizacional en los trabajadores CAS-15 del Hospital Regional Lambayeque, 2017.

Y como objetivos específicos: describir la comunicación ascendente, descendente y horizontal en los trabajadores CAS-15 del Hospital Regional Lambayeque, 2017.

La presente tesis está estructurada en cinco capítulos:

En el primero, presentamos el diseño teórico, el cual, considera los antecedentes bibliográficos tanto a nivel internacional, como nacional, con realidades problemáticas afines a este estudio. De acuerdo al problema investigado, utilizamos una base teórica, y definición de términos pertinente.

En el segundo, exponemos el Método y Materiales, que abarca: tipo, diseño, instrumento, y técnica de investigación, al igual con la población con la que se trabajó.

En el tercero, presentamos los Resultados: presentamos los resultados por medio de catorce figuras (barras estadísticas), y sus respectivos análisis e interpretaciones; posteriormente mostramos la discusión a profundidad de estos resultados arrojados.

Las Conclusiones, van en el cuarto capítulo; y finalmente, presentamos las Recomendaciones, las cuales, son resultado de todo el proceso investigativo.

Culminamos, con la inclusión fidedigna de las referencias bibliográficas y linkográficas y los respectivos anexos.

CAPÍTULO I

DISEÑO TEÓRICO

CAPÍTULO I

DISEÑO TEÓRICO

1.1.ANTECEDENTES BIBLIOGRÁFICOS

1.1.1. A nivel internacional

Pinzón (2016) en su tesis “Elementos claves en la satisfacción con la comunicación interna de una universidad privada de Guayaquil” nos dice:

Objetivo: Conocer las claves en la satisfacción con la comunicación interna de una universidad privada de Guayaquil.

Tipo de estudio: enfoque cuantitativo, de corte transversal y de alcance exploratorio-descriptivo.

Metodología: se aplicó la encuesta como instrumento de investigación que incluía el Cuestionario de la Satisfacción con la Comunicación (CSQ, por sus siglas en inglés) y Encuesta de Comunicación y Compromiso (ECC). Se recolectaron datos de 103 colaboradores que respondieron a la encuesta a través de la plataforma Google Forms.

Resultados:

- 1) Los tres elementos tratados (información recibida por parte de la organización, equipo de trabajo y relación con el supervisor directo) son claves en la satisfacción con la comunicación interna.
- 2) Alta valoración que se le da a la relación con el supervisor directo, así como la carencia de una comunicación frecuente con el equipo directivo entre los colaboradores del IES.

Gramajo (2014) en la tesis “Diagnóstico de comunicación interna de una empresa transnacional de Courier (entrega de paquetes) que opera en el mercado local” nos dice:

Objetivo: diagnosticar la comunicación interna de la empresa transnacional de courier (entrega de paquetes) que opera en el mercado local.

Tipo de estudio: Descriptiva.

Metodología: Se utilizó la técnica de Recopilación bibliográfica, localizando los trabajos relativos previos, así como en documentos internos de la organización, Internet e intranet, y la encuesta a los empleados operativos (couriers) y administrativos (mandos medios y mandos altos) para esclarecer las necesidades internas de comunicación. Respecto a los Instrumentos, Las herramientas de las que se utilizaron con el propósito de obtener información fueron las fichas bibliográficas, de resumen y un cuestionario de 18 preguntas con respuestas cerradas y abiertas.

Resultados:

- 1) La comunicación interna en la empresa transnacional de Courier es descendente pues los altos mandos transmiten a cada uno de los empleados los objetivos y las tareas de su puesto de trabajo.
- 2) Los empleados tienen conocimiento y utilizan las diferentes herramientas de comunicación que la empresa proporciona tales como: el intranet, videoconferencias, videos explicativos, boletines electrónicos etcétera y de esta forma permiten que la comunicación interna fluya de forma adecuada y eficaz pues facilita que los empleados puedan expresar sus inquietudes.
- 3) El diagnostico reveló que si existe comunicación interna entre los diferentes departamentos de la empresa transnacional de Courier, para ello utilizan las distintas herramientas tecnológica de comunicación.

Bustamante (2013) en su tesis de licenciatura “Diagnostico de la situación de la comunicación organizacional interna en el Instituto Nacional de Cooperativas-INACOP” nos dice:

Objetivo: establecer las condiciones en que se encuentra y se aplica la comunicación organizacional, como elemento de desarrollo en la eficiencia hacia la cultura y el clima organizacional, en rendimiento de las funciones de trabajo dentro de las oficinas centrales de Inacop.

Tipo de estudio: descriptivo.

Metodología: se utilizó la técnica de la observación y el cuestionario. Las dos técnicas permitieron establecer cómo se encuentra la comunicación organizacional interna del Instituto Nacional de Cooperativas (Inacop). La técnica estadística que se utilizó es la descriptiva o deductiva, ya que se recolectó, organizó, y clasificó los resultados obtenidos, además se interpretó una muestra del personal que labora en el Inacop, presentando los datos en forma de tablas y gráficas.

Resultados: se estableció que la cultura y el clima organizacional influyen negativamente en la comunicación interna, disminuyendo la eficiencia en la estructura formal e informal de la organización.

1.1.2. A nivel nacional

Orellana, Bossio, & Carhuallanqui (2016) en su investigación “Comunicación organizacional en la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Nacional del Centro del Perú” nos dice:

Objetivo: Concluir las características y diferencias de percepción respecto a la Comunicación Organizacional; determinar cuantitativa y cualitativamente las diferencias de dicha percepción según sexo, condición laboral y ciclo de estudios.

Tipo de estudio: descriptivo-comparativo.

Metodología: la variable de investigación se midió con el Cuestionario de Comunicación Organizacional (Portugal, 1994).

En cuanto al instrumento, se aplicó el cuestionario de Comunicación Organizacional de (Portugal, 1994) y que fue adaptada por Zempoaltécatl (2004), el mismo que está conformada por 14 ítems que evalúan tres dimensiones: a) Comunicación Ascendente, b) Comunicación Descendente, c) Comunicación Horizontal.

Resultados:

- 1) La percepción mayoritariamente es neutral en los segmentos estudiados respecto a la Comunicación Organizacional de la facultad de Ciencias de la Comunicación.
- 2) La percepción de la Comunicación Organizacional tiene una tendencia a mala en los docentes y buena en los administrativos y estudiantes.
- 3) Se demostró que la percepción de la Comunicación Organizacional es diferente en la Facultad de Ciencias de la Comunicación, según sexo, condición laboral y ciclo de estudios, por los docentes, alumnos y administrativos.

Tuesta (2010) en su artículo científico “autoevaluación de la comunicación organizacional interna en la Institución Educativa Santo Toribio de Mogrovejo del Distrito de Zaña-Chiclayo, 2010” nos dice:

Objetivo: Analizar los resultados de la autoevaluación de la calidad de la comunicación organizacional interna, en la Institución Educativa.

Tipo de estudio: descriptivo-interpretativo, con enfoque cualitativo.

Metodología: los instrumentos utilizados fueron el cuestionario y la guía de observación documentaria, que se diseñó para verificar la existencia de documentos de comunicación formal y algunas estrategias comunicativas en la Institución Educativa. La metodología consistió, en elaborar un plan general de autoevaluación.

Resultados:

- 1) 62% del personal encuestado manifiesta estar totalmente de acuerdo, en que debe existir y difundirse los documentos de gestión en la Institución Educativa, ya que dichos documentos, son los que encaminan el trabajo y cumplimiento de los objetivos institucionales.
- 2) 50% manifiesta estar en desacuerdo sobre los mecanismos efectivos de toma de decisiones, de información y de comunicación, establecidos y practicados por los actores educativos.
- 3) 76 % de los encuestados están totalmente de acuerdo en que se debe mantener una comunicación más efectiva y asertiva, para mantener buenas relaciones interpersonales en la institución educativa.

1.2.BASE TEÓRICA

Teoría de la Comunicación Humana (1967)

La teoría de la comunicación humana fue planteada por Watzlawick (1967) y se publicó originalmente en 1967, es un aporte del pensamiento sistémico propuesto por la Escuela de Palo Alto , también conocida como Colegio Invisible , dice que la comunicación es un sistema abierto de interacciones , inscritas siempre en un contexto determinado y como tal , la comunicación obedece a ciertos principios: el principio de totalidad , que implica que un sistema no es una simple suma de elementos sino que posee características propias , diferentes de los elementos que lo componen tomados por separado; el principio de causalidad circular , según el cual el comportamiento de cada una de las partes del sistema forman parte de un complicado juego de implicaciones mutuas, de acciones y retroacciones ; y el principio de regulación, que afirma que no puede existir comunicación que no obedezca a un cierto número mínimo de reglas , normas y convenciones . Estas reglas son las que, precisamente, permiten el equilibrio del sistema. Los axiomas de la

comunicación vienen a confirmar el modelo relacional sistémico, que enmarca toda la reflexión sobre los fenómenos comunicativos realizada desde la escuela de Palo Alto.

Son cinco los axiomas que propone:

1. Axioma: La imposibilidad de no comunicar

Se llama mensaje a cualquier unidad comunicacional singular o bien se habla de comunicación cuando no existen posibilidades de confusión. Una serie de mensajes intercambiados entre personas recibe el nombre de interacción, ya que constituyen un nivel más elevado en la comunicación humana. Si se acepta que toda conducta en una situación de interacción tiene un valor de mensaje, es decir, es comunicación, se deduce que por mucho que uno lo intente, no puede dejar de comunicar. Cualquier comunicación implica un compromiso y define el modo en que el emisor concibe su relación con el receptor.

2. Axioma: los niveles de contenido y relaciones de la comunicación

Toda comunicación implica un compromiso y por ende, define una relación. Una comunicación no solo transmite información, sino que al mismo tiempo, impone conductas. Estas dos operaciones se conocen como los aspectos referenciales y connotativos de toda comunicación. El aspecto referencial de un mensaje transmite información, por ende en la comunicación humana es sinónimo de contenido de mensaje. El aspecto connotativo se refiere a que tipo de mensaje debe entenderse que es, y, por ende, en última instancia, la relación entre los comunicantes. El aspecto referencial transmite datos de la comunicación y el connotativo dice cómo debe entenderse la misma.

3. Axioma: la puntuación de la secuencia de los hechos.

La puntuación organiza los hechos de la conducta. La falta de acuerdo con respecto a la manera de puntuar la secuencia de los hechos es la causa de incontables conflictos en las

relaciones. “la naturaleza de una relación depende de la puntuación de las secuencias de comunicación entre los comunicantes”.

4. Axioma : comunicación digital y analógica

Estos dos tipos de comunicación –uno mediante la semejanza autoexplicativa y otro mediante una palabra– son, desde luego, equivalentes a los conceptos de las computadoras analógicas digitales. Las palabras son signos arbitrarios que se manejan de acuerdo con la sintaxis lógica del lenguaje. La comunicación analógica es toda comunicación no verbal, incluyendo la postura, los gestos, las expresiones faciales, el tono de voz, la secuencia, el ritmo y la cadencia de las palabras. Los seres humanos se comunicaban tanto digital como analógicamente. El lenguaje digital cuenta con una sintaxis lógica sumamente compleja poderosa, pero carece de una semántica adecuada en el campo de la relación, mientras que el lenguaje analógico posee la semántica pero no una sintaxis adecuada para la definición inequívoca de la naturaleza de las relaciones.

5. Axioma: interacción simétrica y complementaria

En una relación simétrica las personas están en igualdad de condiciones, y complementaria una participante ocupa la posición superior o primaria mientras el otro ocupa la posición correspondiente inferior o secundaria.

1.3.DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

Diagnóstico de la Comunicación Organizacional

Primera etapa en el proceso de investigación en comunicación organizacional. Permite al relacionista público ver al detalle, el problema comunicacional al que se enfrentará.

Organización

“Es un sistema de actividades conscientemente coordinadas formado por dos o más personas cuya cooperación recíproca es esencial para la existencia de aquélla”.

Chiavenato (2000) citado en Túnez (2012)

Relaciones públicas

Urzaiz (1977) la define como una función administrativa que evalúa la actividad del público, identifica la política y los procedimientos de un individuo o de una organización con el interés público para luego llevar a cabo un programa de acción destinado a atraerse la comprensión y la aceptación del público.

Relacionista público

“[...] Administrador de la controversia publica, negociador, concertador social, un especialista en la ingeniería de las relaciones humanas, gestor del clima psicosocial organizacional y un promotor de políticas y cultura corporativa”. (Pereira & Flores ,2010)

Comunicación

Para Flores (1980) es un proceso psicosocial que comprende toda forma de transmisión o intercambio de ideas, sentimientos, actos volitivos y vivencias en general.

Comunicación organizacional

Comunicación que fluye al interior de una organización compleja, y que es administrada por un comunicador o relacionista público.

Comunicación ascendente

Flórez (2012) la define como la comunicación de abajo hacia arriba, que se refiere a:

1. El trabajo en sí mismo: se presenta cuando el subordinado le consulta al supervisor –o a otra persona con mayor nivel jerárquico– que trabajo hacer, como ejecutar una determinada tarea, etc.
2. Los objetivos y políticas de la organización: se da cuando el subordinado le pregunta a su supervisor –o a otra persona con mayor nivel jerárquico– cuál es el objetivo de un determinado trabajo, que se espera lograr con él, etc.
3. Los compañeros de trabajo: se refiere a las relaciones interpersonales entre los compañeros de trabajo. el subordinado consulta al supervisor –o a otra persona de

mayor nivel jerárquico— como manejar una determinada situación con un compañero de trabajo

4. El propio subordinado: ocurre cuando el subordinado se dirige a su supervisor —o a otra persona con mayor nivel jerárquico— para hablar acerca de si mismo le transmite sus puntos de vista respecto a si mismo, sus expectativas, sus dificultades, etc.

Comunicación descendente

Para Flórez (2012) es aquella que viaja de arriba hacia abajo y está referida:

1. Instrucciones para ejecutar el trabajo: se presenta cuando el supervisor —u otra persona de nivel jerárquico— transmite órdenes directas al subordinado. Las ordenes pueden estar referidas a acciones a realizar, procedimientos a seguir, normas a respetar, etc.
2. Información de contexto: ocurre cuando el subordinado recibe información de su supervisor —o de otra persona con mayor nivel jerárquico— acerca de las metas que la organización espera alcanzar, zona con el propósito de que entienda las razones por las cuales se le ha impartido determinadas instrucciones.
3. Información sobre el desempeño: se refiere a la retroinformación que obtiene el subordinado después de haber ejecutado un cierto trabajo o luego de transcurrido un determinado tiempo. El supervisor —u otra persona con mayor nivel jerárquico— e comunica cual ha sido el resultado de su desempeño.
4. Información de socialización: consiste en los mensajes que recibe el subordinado de parte del supervisor —o de otra persona con mayor nivel jerárquico—, en los cuales se les transmiten metas y valores propios de la organización con el propósito de que se comprometa emocionalmente con la empresa.

Comunicación Horizontal

El mismo autor Flórez (2012), la define como aquella que se realiza entre personas de un mismo nivel jerárquico dentro de una organización; usualmente se lleva a cabo por medio de:

1. Comité intraunidad. Se refiere a las comunicaciones que se llevan a cabo entre personas que poseen un mismo nivel jerárquico y que pertenecen a una misma unidad organizativa. Este tipo de comunicaciones permite coordinar el esfuerzo de las personas cuyo trabajo está directamente interrelacionado.
2. Comité interunidades. consiste en las comunicaciones que se llevan a cabo entre personas que poseen un mismo nivel jerárquico y que pertenecen a diferentes unidades organizativas.

1.4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO
Comunicación organizacional	Comunicación ascendente	Atención de jefe a empleado	1. ¿Se le brinda atención cuando va a comunicarse con su jefe?	Cuestionario
		Sugerencias hacia los superiores	2. ¿Cree que los comentarios o sugerencias que le hace a sus superiores son tomados en cuenta?	
		Sentimiento de confianza y libertad	3. ¿Sus superiores le hacen sentir la suficiente confianza y libertad para discutir problemas sobre el trabajo?	
		Retroalimentación entre jefe y empleado	4. ¿Se les permite hacer retroalimentación (preguntar) acerca de la información que recibieron?	
		Confianza entre jefe y empleado	5. ¿Tiene confianza con su jefe para poder hablar sobre problemas personales?	
	Comunicación descendente	Información sobre desempeño laboral	6. ¿Recibe información de su jefe sobre su desempeño?	Cuestionario
		Información para realización del trabajo	7. ¿Recibe toda la información que necesita para poder realizar eficientemente su trabajo?	
		Lenguaje sencillo	8. ¿Cree que su jefe utiliza un lenguaje sencillo cuando se dirige a usted?	
		Instrucciones claras	9. ¿Las instrucciones que recibe de su jefe son claras?	
		Información oportuna	10. ¿Su jefe le da la información de manera oportuna?	
	Comunicación Horizontal	clima de confianza	11. ¿Existe un clima de confianza entre compañeros?	Cuestionario
		integración y coordinación	12. ¿Cree que hay integración y coordinación entre sus compañeros del mismo nivel para la solución de tareas y problemas?	
		comunicación entre compañeros	13. ¿Cree que la comunicación entre sus compañeros del mismo nivel es de manera abierta?	
		información oculta entre compañeros	14. ¿Cree que se oculta cierta información entre compañeros del mismo nivel?.	

CAPÍTULO II

MÉTODO Y MATERIALES

CAPÍTULO II

MÉTODO Y MATERIALES

Tipo de investigación

Es de tipo descriptiva, ya que como lo mencionan Hernández, Fernández, & Baptista (2010) la meta del investigador consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y eventos; esto es, detallar cómo son y se manifiestan. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.

Diseño de investigación

El diseño es No experimental, ya que según Hernández, Fernández, & Baptista (2010) estos estudios se realizan sin la manipulación deliberada de variables y, se observan fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos. En este caso se analizara la variable a estudiar, que es comunicación organizacional.

Población

468 trabajadores CAS-15 del Hospital Regional Lambayeque.

Características de la población

- Nivel socioeconómico medio-bajo.
- Personal tanto masculino como femenino.
- Las edades oscilan entre 24 -60 años.

Técnica

Se utilizó la encuesta porque permite obtener información de una muestra representativa, en este caso particular, de toda la población. [...] Es un proceso por el cual conseguimos datos de primera mano y todos aquellos que permitan explicar mejor el problema [...] (Torres, 2002)

Instrumento

Empleamos el cuestionario que es un “instrumento destinado a conseguir respuestas a preguntas utilizando para ello un impreso o formulario que el contestante llene por sí mismo”. (Goode & Hatt, 1970) citado en (Torres, 2002)

En este particular se aplicará el cuestionario de Comunicación Organizacional de Portugal (1994) y que fue adaptado por Zempoaltécatl (2004), el mismo que está conformada por 14 ítems que evalúan tres dimensiones: a) Comunicación Ascendente
b) Comunicación Descendente c) Comunicación Horizontal

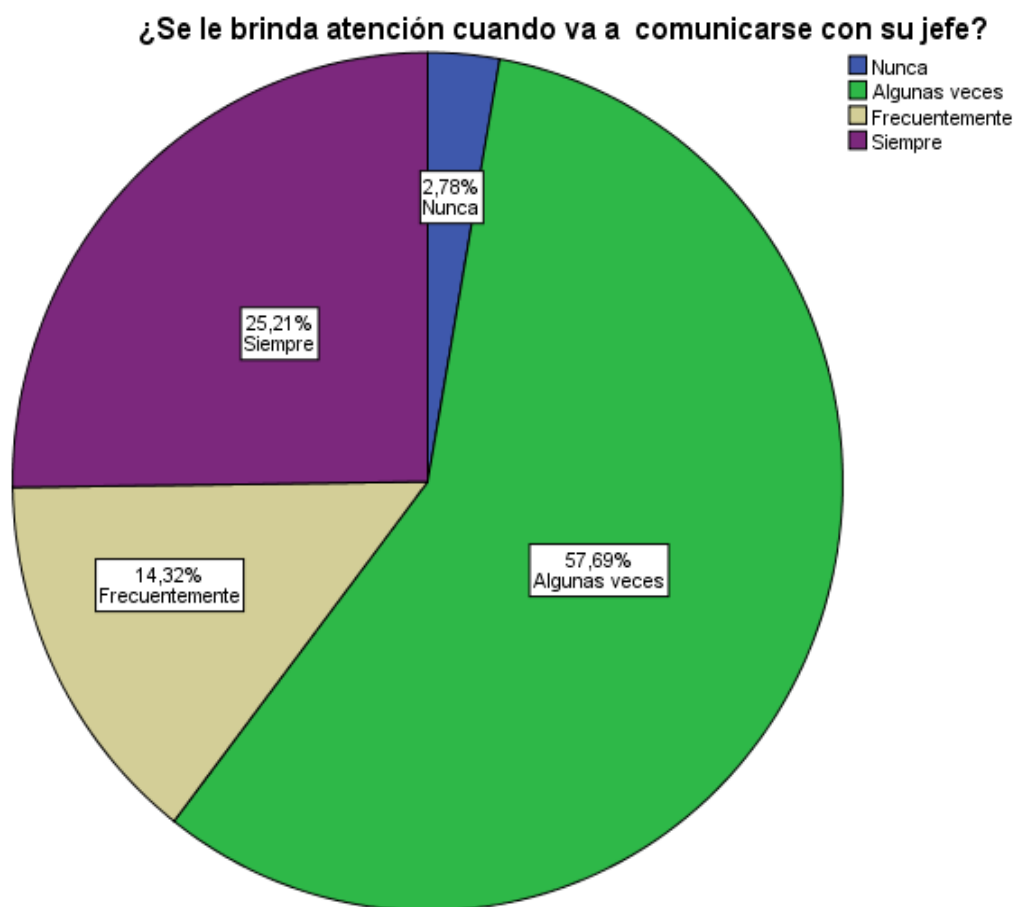
Se empleará una escala tipo Likert, en la cual cada sujeto encuestado marcará una alternativa de 1 a 4 y que va desde “nunca” hasta “siempre”. Los datos serán procesados a través del programa estadístico SPSS.23.

CAPÍTULO III

RESULTADOS

RESULTADOS

Figura 1



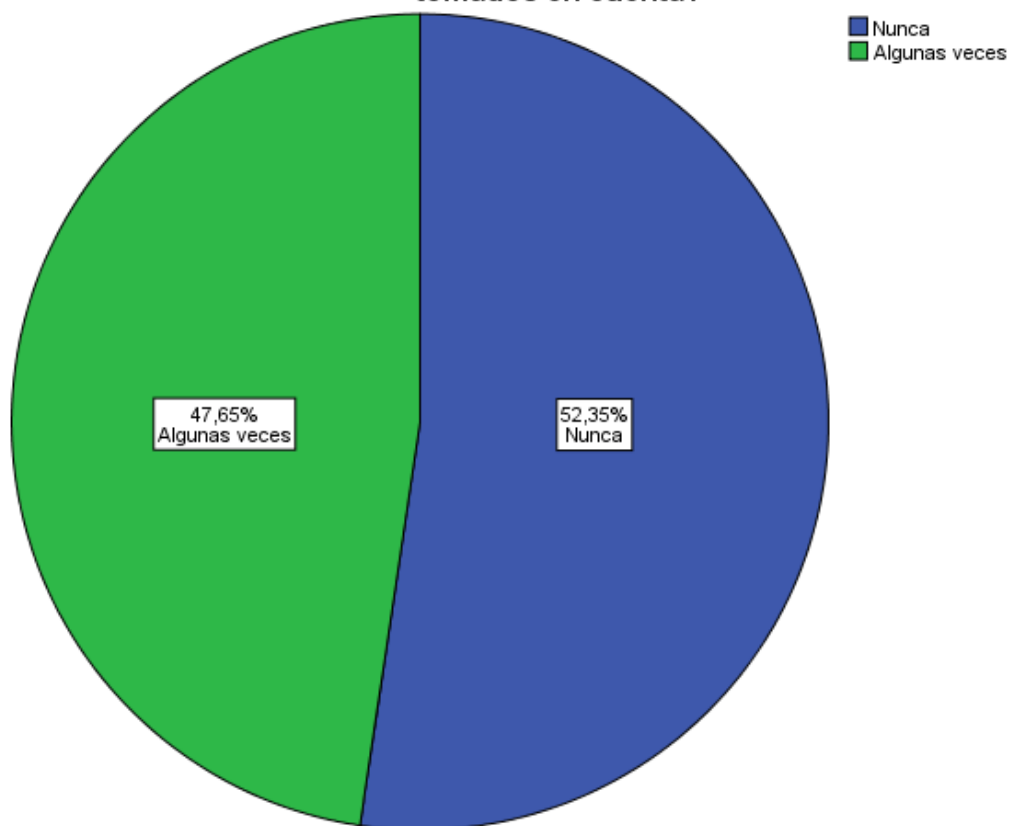
Fuente: Elaboración propia

Análisis: Se puede observar que al 57,69 % de los trabajadores CAS-15 se les brinda algunas veces atención cuando se van a comunicar con el jefe, y solo, el 2,78% nunca es atendido.

Interpretación: Solo una cuarta parte del personal es atendido siempre, y casi, el 60% solo se le atiende raramente o nunca.

Figura 2

¿Cree que los comentarios o sugerencias que le hace a sus superiores son tomados en cuenta?



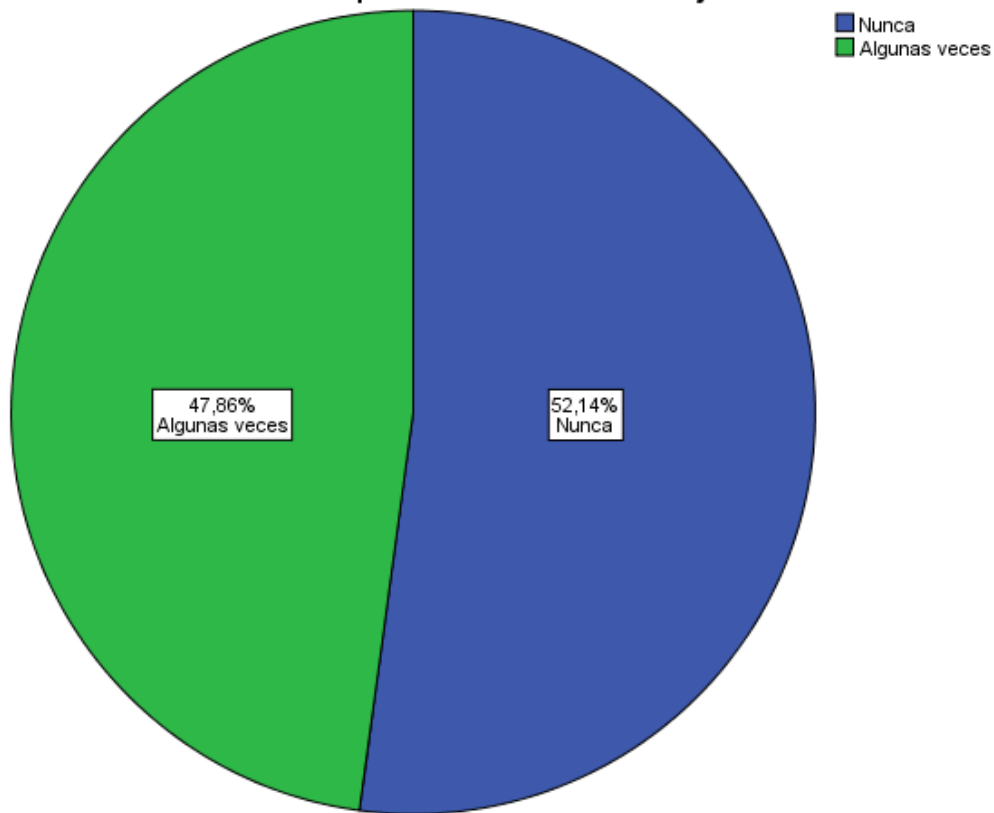
Fuente: Elaboración propia

Análisis: Se puede observar que al 52,35 % de los trabajadores CAS-15 creen que sus sugerencias son tomada por sus superiores en cuenta, y solo, el 2,78% consideran que algunas veces.

Interpretación: Más de la mitad, consideran que sus propuestas son consideradas por las autoridades.

Figura 3

¿Sus superiores le hacen sentir la suficiente confianza y libertad para discutir problemas sobre el trabajo?



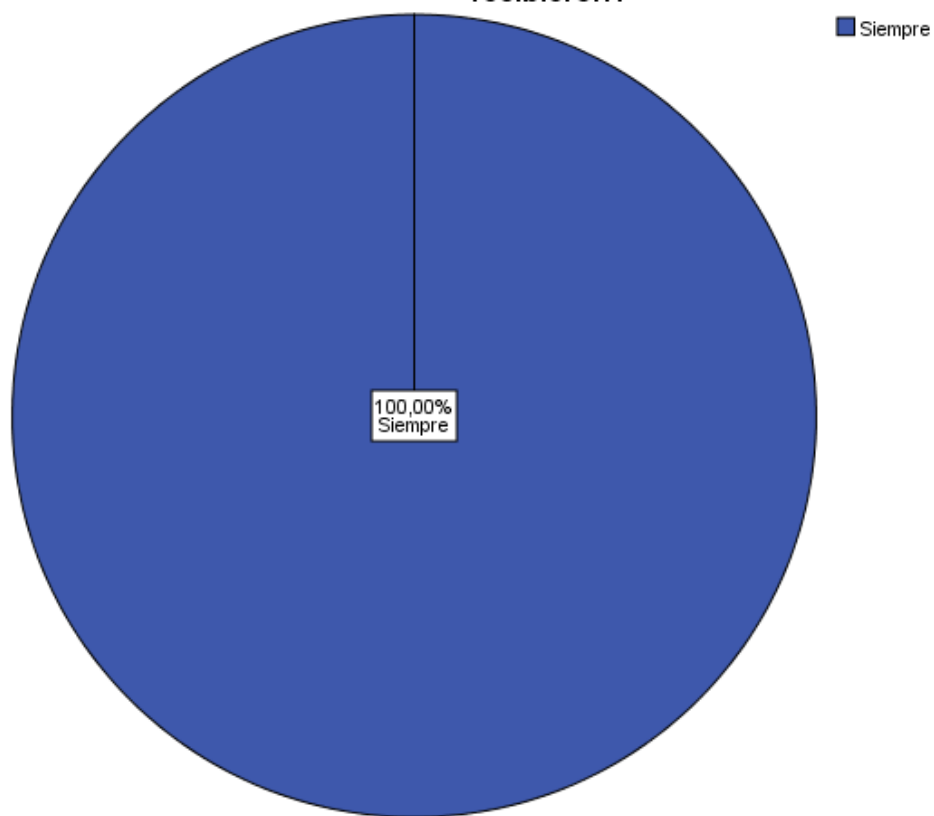
Fuente: Elaboración propia

Análisis: Se puede observar que el 52,14 % de los trabajadores CAS-15 que nunca sienten suficiente confianza y libertad para discutir problemas del trabajo, y solo el 47,86% algunas veces.

Interpretación: Hay una casi equivalencia entre los trabajadores que tienen confianza y libertad para exponer sus sugerencias, y los que no tienen esa confianza. Pero con predominio de estos últimos.

Figura 4

¿Se les permite hacer retroalimentación (preguntar) acerca de la información que recibieron?



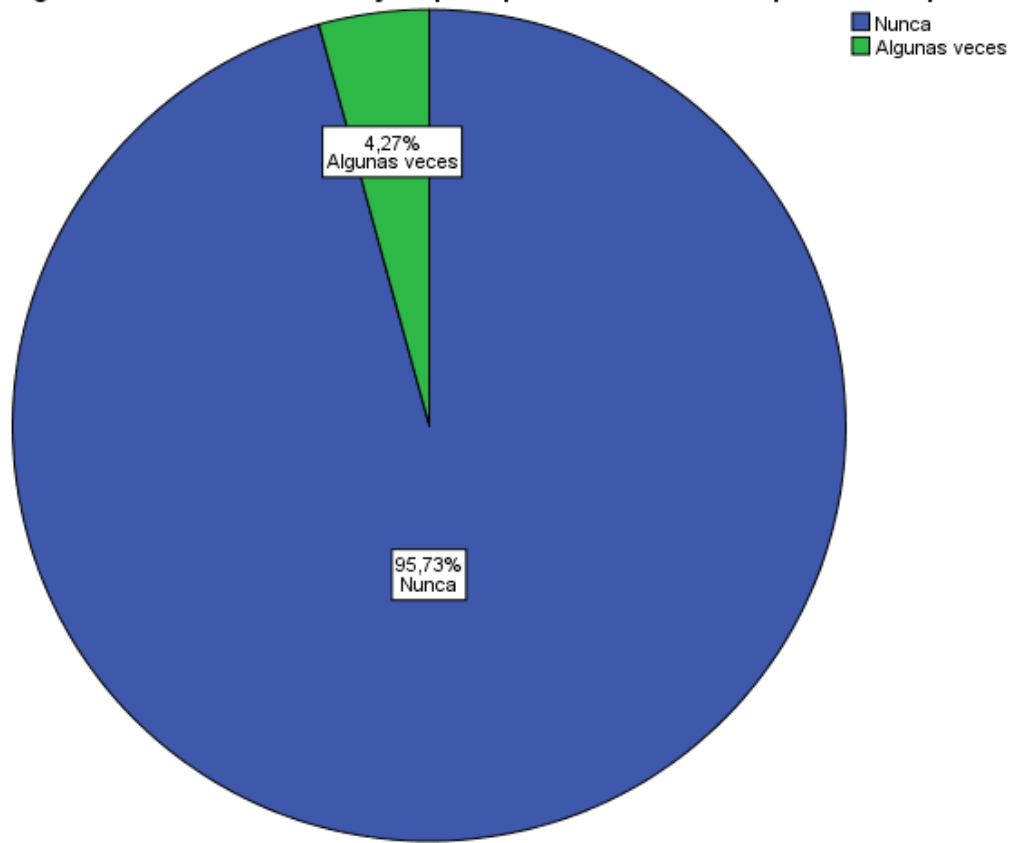
Fuente: Elaboración propia

Análisis: Se puede observar que el 100,00 % de los trabajadores CAS-15 consideran que siempre se les permite hacer retroalimentación (preguntar) acerca de la información que recibieron.

Interpretación: La totalidad considera que siempre se les permite hacer retroalimentación.

Figura 5

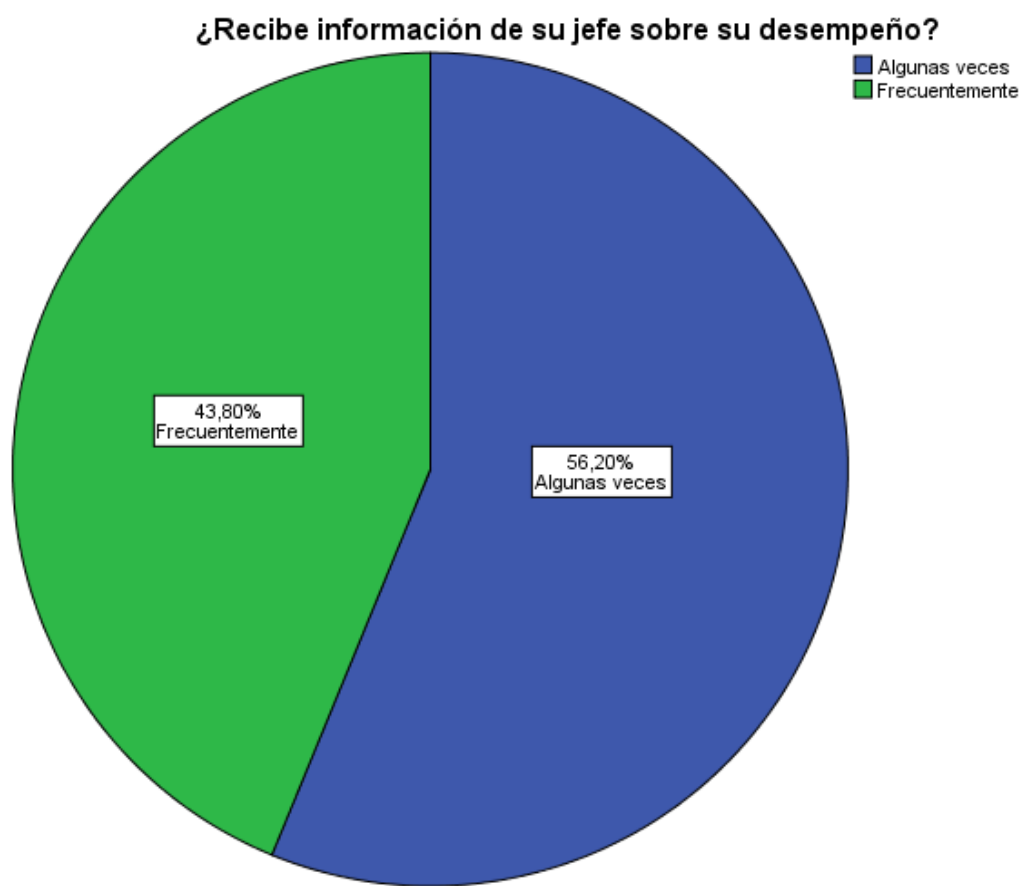
¿Tiene confianza con su jefe para poder hablar sobre problemas personales?



Fuente: Elaboración propia

Análisis: Se puede observar que el 95,73 % de los trabajadores CAS-15 tienen confianza con su jefe para poder hablar sobre problemas personales, y solo el 4,27 % algunas veces.

Interpretación: Hay una diferencia notable y abrumadora entre los trabajadores que tienen confianza con su jefe para poder hablar sobre problemas personales, y, una mínima parte que no tienen confianza.

Figura 6

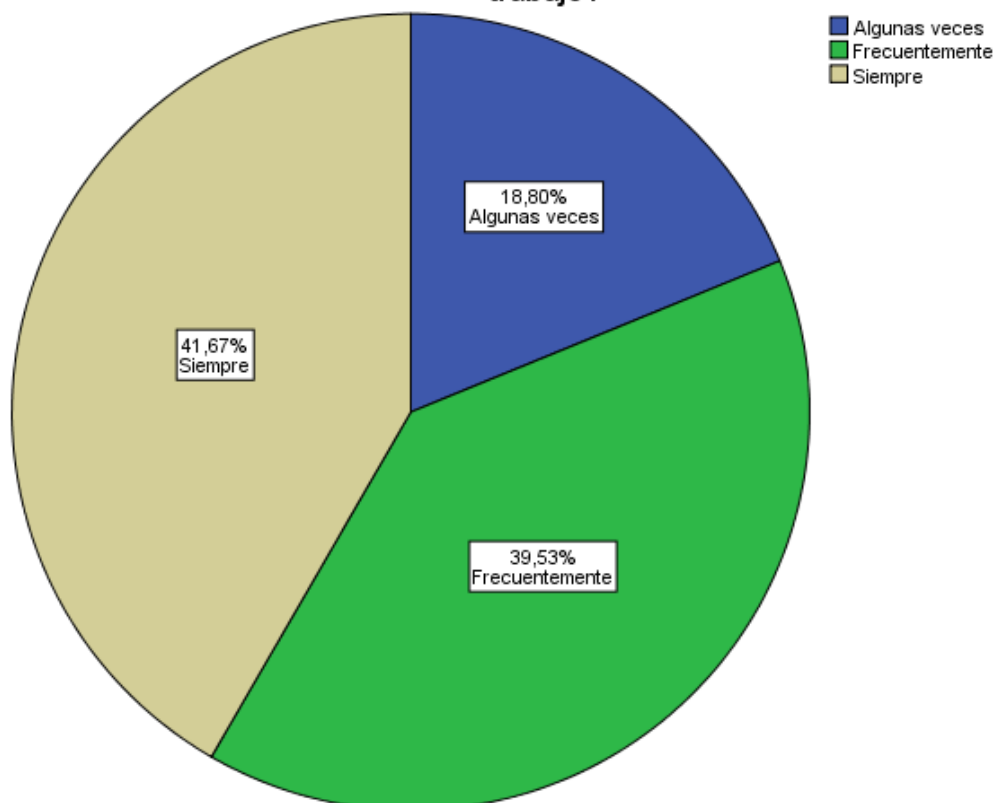
Fuente: Elaboración propia

Análisis: Se puede observar que el 56,20 % de los trabajadores CAS-15 algunas veces recibe información de su jefe sobre su desempeño laboral, y solo el 43,80% frecuentemente.

Interpretación: La mayoría de los trabajadores recibe información sobre su desempeño, a diferencia de un número notable, que al mismo tiempo, que no recibe información propia.

Figura 7

¿Recibe toda la información que necesita para poder realizar eficientemente su trabajo?



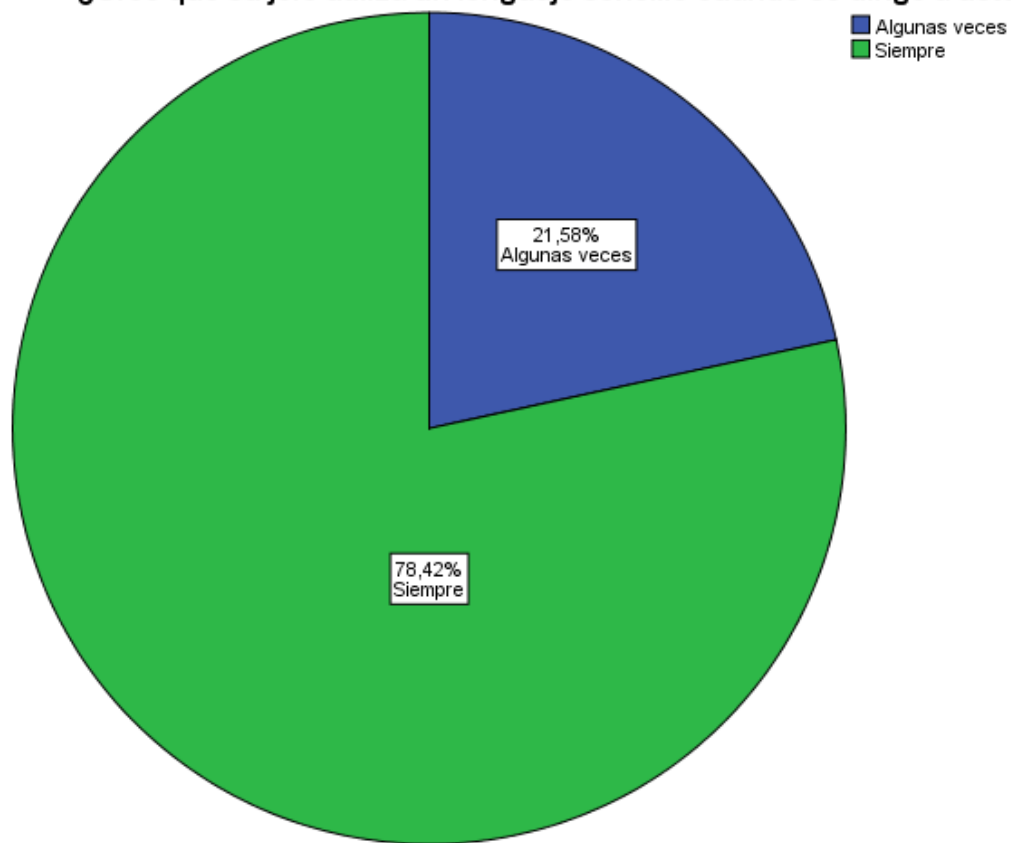
Fuente: Elaboración propia

Análisis: Se puede observar que el 41,67 % de los trabajadores CAS-15 siempre recibe información que necesita para poder realizar eficientemente su trabajo, y solo el 18,80% algunas veces.

Interpretación: Aproximadamente el 50% siempre recibe información que necesita para poder realizar su trabajo eficientemente, en cambio, un cuarto de los participantes no recibe.

Figura 8

¿Cree que su jefe utiliza un lenguaje sencillo cuando se dirige a usted?



Fuente: Elaboración propia

Análisis: Se puede observar que el 78,42 % de los trabajadores CAS-15 cree siempre que su jefe usa un lenguaje sencillo con ellos, y solo el 21,58 % algunas veces.

Interpretación: Una gran mayoría considera que su jefe siempre usa un lenguaje sencillo, y de fácil comprensión con ellos.

Figura 9

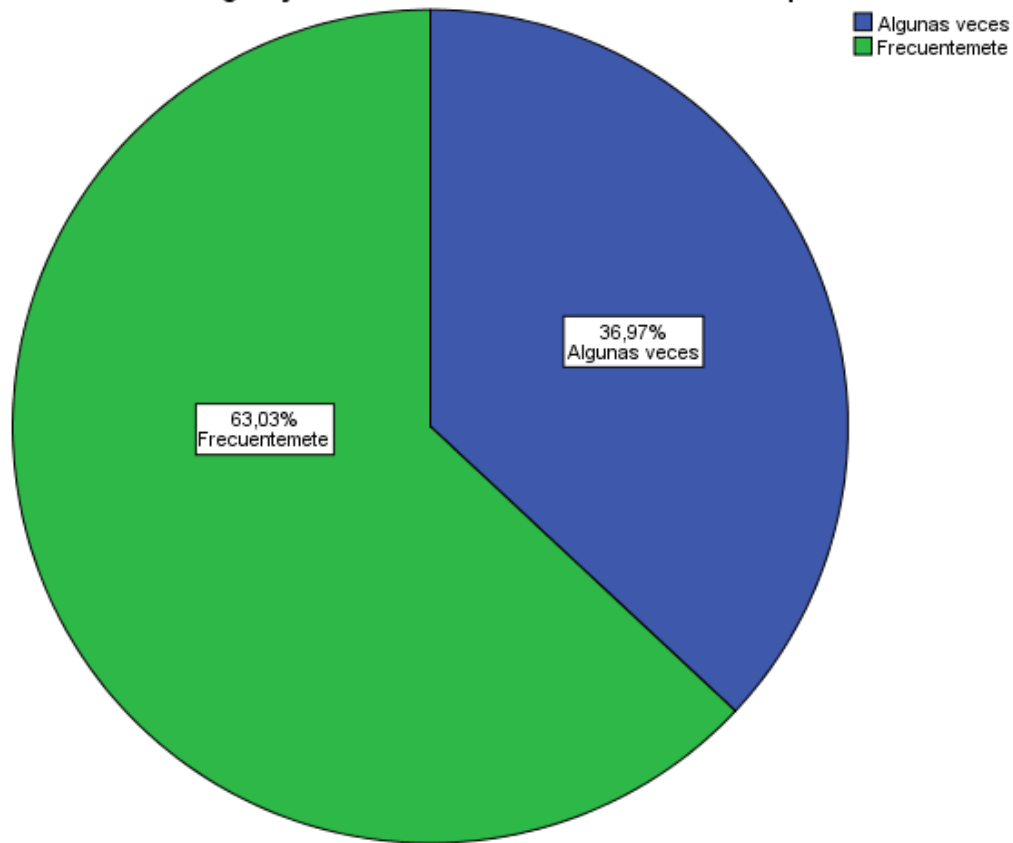
Fuente: Elaboración propia

Análisis: Se puede observar que el 78,42 % de los trabajadores CAS-15 siempre recibe instrucciones claras de su jefe, y solo 21,58% algunas veces.

Interpretación: Una gran mayoría considera que recibe instrucciones claras de su jefe, a diferencia de una mínima parte que no recibe.

Figura 10

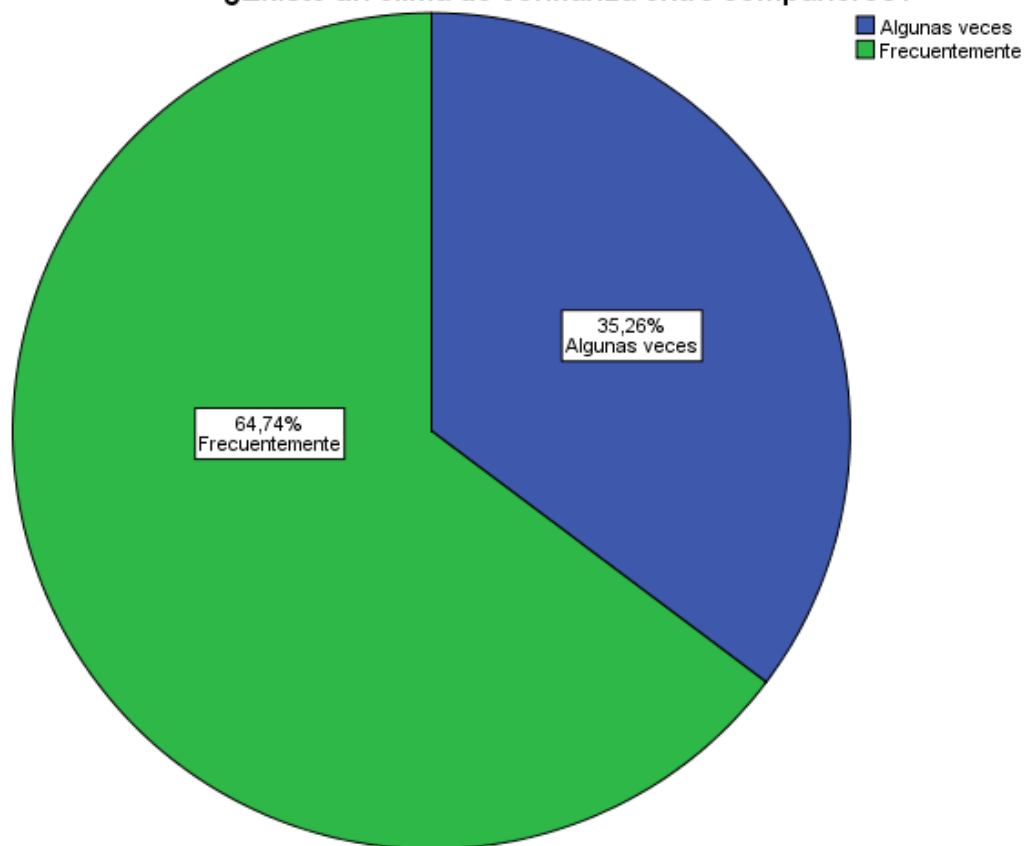
¿Su jefe le da la información de manera oportuna?



Fuente: Elaboración propia

Análisis: Se puede observar que el 63,03 % de los trabajadores CAS-15 siempre recibe información oportuna de su jefe, y solo el 36,97% algunas veces.

Interpretación: Una amplia mayoría recibe información oportuna de su jefe, y la tercera parte, algunas veces.

Figura 11**¿Existe un clima de confianza entre compañeros?**

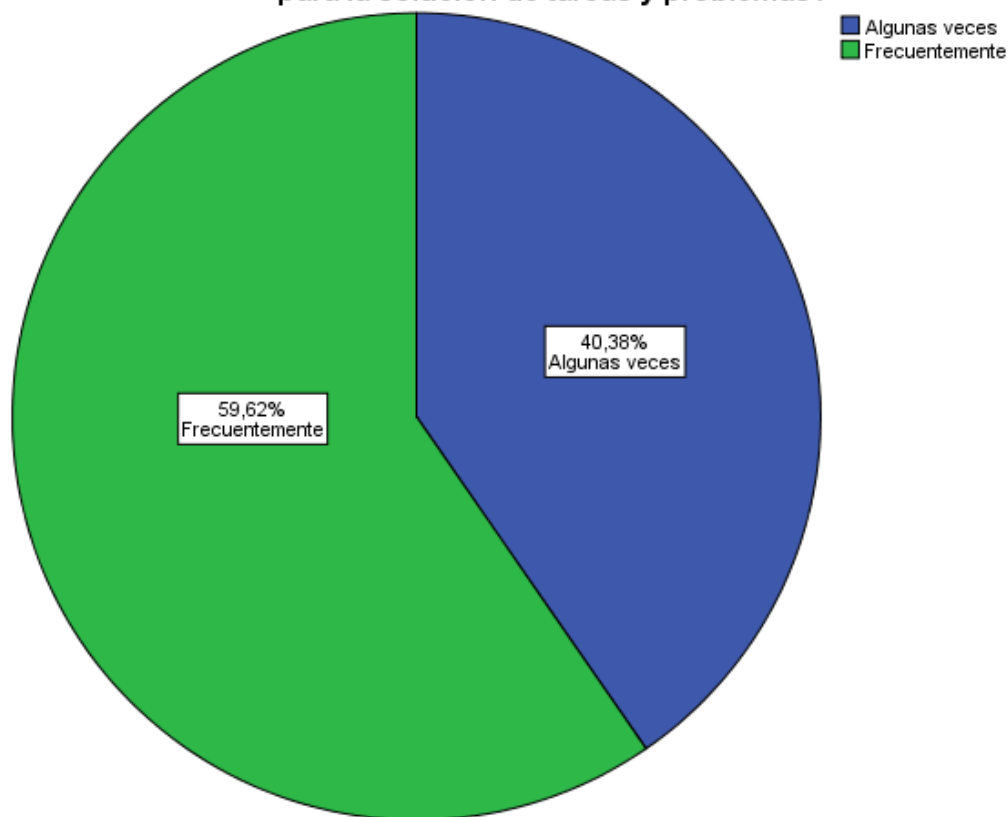
Fuente: Elaboración propia

Análisis: Se puede observar que el 64,74 % de los trabajadores CAS-15 considera que frecuentemente existe clima de confianza entre ellos, y solo el 35, 26% algunas veces.

Interpretación: Tres cuartas partes consideran que existe un clima de confianza entre ellos, y una cuarta parte solo algunas veces.

Figura 12

¿Cree que hay integración y coordinación entre sus compañeros del mismo nivel para la solución de tareas y problemas?



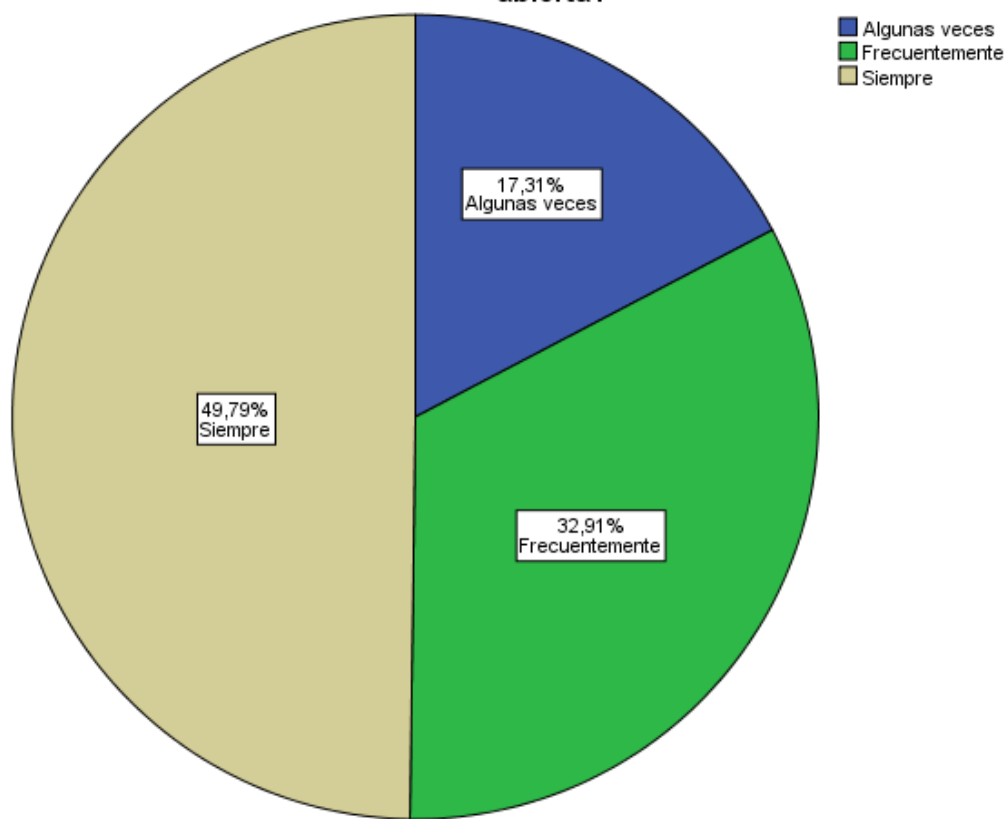
Fuente: Elaboración propia

Análisis: Se puede observar que el 59,62 % de los trabajadores CAS-15 considera que frecuentemente existe confianza e integración entre compañeros, y solo el 40,38% algunas veces.

Interpretación: Algo más de la mitad, considera que existe confianza e integración entre compañeros, y el resto algunas veces.

Figura 13

¿Cree que la comunicación entre sus compañeros del mismo nivel es de manera abierta?



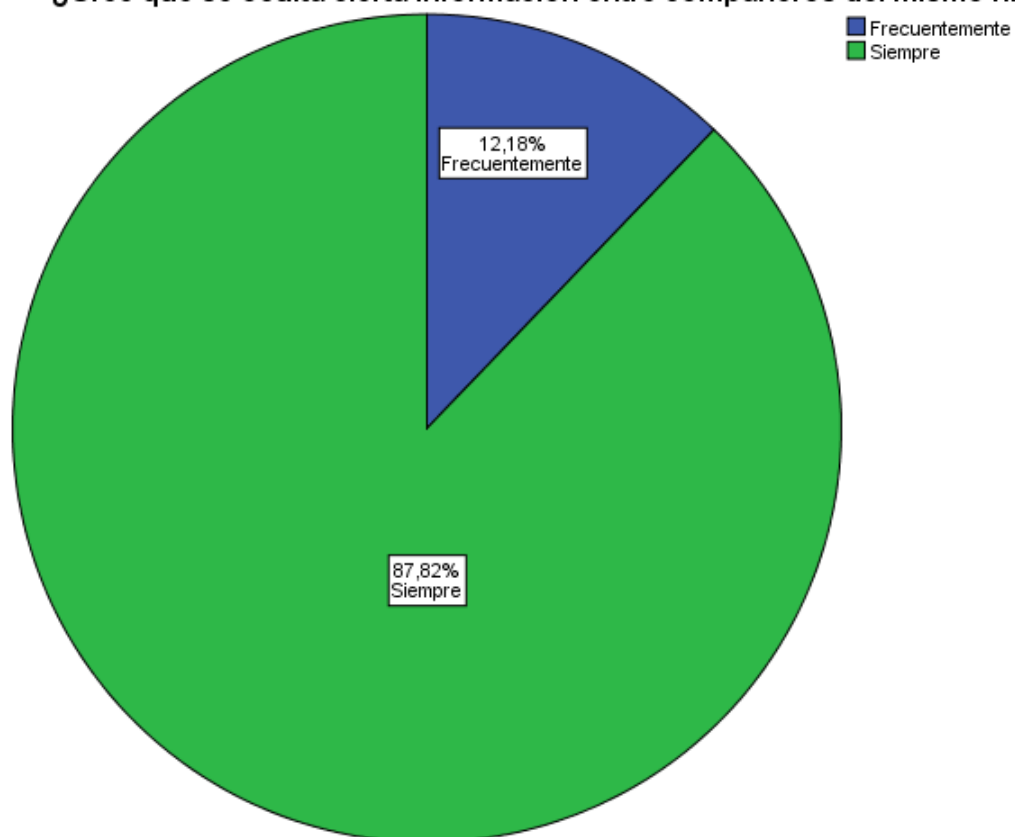
Fuente: Elaboración propia

Análisis: Se puede observar que el 49,79 % de los trabajadores CAS-15 siempre se comunican entre ellos de manera abierta, y solo el 17, 31 % algunas veces.

Interpretación: Casi la mitad de los trabajadores, siempre se comunican entre ellos de manera abierta, y solo una mínima parte, algunas veces.

Figura 14

¿Cree que se oculta cierta información entre compañeros del mismo nivel?



Fuente: Elaboración propia

Análisis: Se puede observar que el 87,82 % de los trabajadores CAS-15 siempre se ocultan información entre ellos y solo el 12, 18% frecuentemente.

Interpretación: Un abismal porcentaje, siempre se ocultan información entre ellos, y una mínima parte considera que sí.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES

CONCLUSIONES

- La labor exitosa de la comunicación organizacional, e indefectiblemente de las relaciones públicas, solo puede realizarse, si se lleva a cabo un proceso de investigación.
- Se puede interpretar que existe una percepción positiva de parte de los trabajadores en la comunicación ascendente, ya que, sobresalen tres de los cinco indicadores de esta dimensión: sugerencias hacia superiores, retroalimentación entre jefe y empleado, y confianza entre jefe y empleado.
- Existe una percepción positiva de parte de los trabajadores en la comunicación descendente, ya que, las autoridades utilizan lenguaje sencillo, dan instrucciones claras e información oportuna.
- Existe una percepción negativa en lo que se refiere a comunicación horizontal: clima de confianza, integración y coordinación, comunicación entre compañeros, información oculta entre compañeros.

CAPÍTULO V

RECOMENDACIONES

RECOMENDACIONES

Al director del Hospital Regional Lambayeque:

- Considerar a la Oficina de Imagen Institucional como un ente asesor de la alta dirección del hospital en temas de: comunicación, prensa y relaciones públicas. Y no relegarla a tareas de carácter difusión.

A la Oficina de Recursos Humanos:

- Trabajar de la mano con la Oficina de Imagen Institucional, en temas de investigación como comunicación organizacional y relaciones públicas.

A la Oficina de Imagen Institucional:

- Capacitar al personal de la Oficina de Imagen Institucional en temas de investigación en comunicación organizacional para la ejecución competente en este tipo de trabajos.
- Elaborar un diagnóstico de enfoque cualitativo que complemente esta investigación, para luego, plantear el respectivo proyecto de comunicación.

BIBLIOGRAFÍA Y LINKOGRAFÍA

BIBLIOGRAFÍA

- Ferrari, M., & França, F. (2012). Gestión de Relaciones Públicas para el éxito de las organizaciones. Lima : Universidad San Martín de Porres .
- Carrasco, S. (2005). Metodología de la investigación científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación. Aplicaciones en educación y otras ciencia sociales. Lima: San Marcos.
- Chiavenato, I. (2000). Administración de recursos humanos. Colombia: Mc Graw Hill.
- De Urzaiz, J. (1977). Ordenación de las relaciones públicas. Madrid: Instituto Nacional de Publicidad .
- Flores, F. (1980). Relaciones públicas. Ciencia de la integración humana. Imprenta Desa.
- Flórez, J. (2012). El comportamiento humano en las organizaciones. Lima: Universidad del Pacífico.
- Goode , W., & Hatt, P. (1970). Métodos de investigación social. México : Trillas.
- Hashimoto, E. (2010). Como elaborar proyectos de investigación desde los tres paradigmas de la ciencia. Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca. Oficina General de investigación.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGrawHill.
- Ibañez, M. (2009). Las relaciones públicas en los negocios. Lima: San Marcos.
- Lesly, P. (1981). Nuevo manual de relaciones públicas.Un nuevo planteamiento de la obra fundamental de las Relaciones Públicas. Barcelona: Martinez Roca .
- Moore, H., & Canfield, B. R. (1982). Relaciones Públicas.Principios, Casos y Problemas. México: Editorial Continental.
- Olcese, A., & Arista, G. (1977). Relaciones Públicas. Lima: Taller de entrenamiento empresarial.
- Pereira, J. C., & Flores, F. (2010). Relaciones públicas.Fundamentos, praxis y comunicación corporativa en el Tercer Milenio. Lima: San Marcos.
- Torres, C. (2002). Orientaciones básicas de metodología de investigación científica. Lima.
- Urzaiz, J. d. (1977). Ordenación de las relaciones públicas. Madrid: Instituto Nacional de Publicidad.
- Valdés, W., Ramos, W., Miranda, J., & Tovar, J. (2010). Análisis de la situación de salud en el Perú. Perú: José Antonio Corcuera Luján.
- Watzlawick, P. (1967). Teoría de la Comunicación Humana: Interacción, patologías y paradojas. Barcelona : Tiempo Contemporáneo.

LINKOGRAFÍA

- Bernal, M. (2011). Diagnóstico de comunicaciones Fondo de Empleados Grupo Éxito Presente. Obtenido de http://repository.lasallista.edu.co/dspace/bitstream/10567/275/1/Diagnostico_Counicaciones_Fondo_Exito.pdf
- Bustamante, E. (2013). La comunicación interna y la promoción de la salud. Obtenido de <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/117320/ebo1de1.pdf?sequence=>
- Carretón, C., & Ramos, I. (2009). Las relaciones públicas en la gestión de la comunicación interna. Obtenido de <https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/15719/1/LIBRO%20Las%20relaciones%20p%C3%BAblicas%20en%20la%20gesti%C3%B3n%20de%20la%20comunicaci%C3%B3n%20interna.pdf>
- Gramajo, J. M. (2014). Diagnóstico de comunicación interna de una empresa transnacional de Courier (entrega de paquetes) que opera en el mercado local. Obtenido de <http://docplayer.es/25746657-Diagnostico-de-comunicacion-interna-de-una-empresa-transnacional-de-courier-entrega-de-paquetes-que-opera-en-el-mercado-local.html>
- Lorenz, P. (2013). Leadership: The Importance of communication and sensemaking. A study internal communication- teaching how to talk. Obtenido de <http://www.diva-portal.se/smash/get/diva2:626235/FULLTEXT01.pdf>
- Orellana, G., Bossio, S. G., & Carhuallanqui, J. R. (2016). Comunicación Organizacional en la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la Universidad del Centro del Perú. Obtenido de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1179/Articulo-Comunicacion%20Organizacional%20en%20la%20fcc-uncp-2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pinzón, M. V. (2016). Elementos claves en la satisfacción de la comunicación interna de una universidad privada de Guayaquil, Electrónica . Recuperado el 20 de noviembre de 2017, de <http://dspace.casagrande.edu.ec:8080/bitstream/ucasagrande/1056/1/Tesis1225PIne.pdf>
- Tuesta, N. D. (2010). Autoevaluación de la Calidad de la comunicación organizacional interna en la institución educativa "Santo Toribio de Mogrovejo" del distrito de Zaña-Chiclayo, 2010. Obtenido de <https://www.educaycrea.com/wp-content/uploads/2012/12/ARTICULO-SOBRE-COMUNICACION-ORGANIZACIONAL.pdf>
- Túnez, M. (2012). Auditoría de comunicación en las organizaciones. Aplicación de un muestreo en dos organizaciones del noreste de México. Obtenido de https://minerva.usc.es/xmlui/bitstream/handle/10347/7512/Rep_389.pdf;jsessionid=D4449A6347509B234BD4CA1E6FF2060A?sequence=1

ANEXOS

ANEXO N.1

Encuesta de Comunicación Organizacional (Portugal, 1994).

Nombre: _____ Edad: _____

Área: _____ Cargo: _____

Instrucciones: El presente cuestionario tiene una lista de preguntas, lea cuidadosamente cada una de ella y elija la respuesta que mejor convenga. Por favor solo dé una respuesta a cada pregunta y no deje ninguna en blanco.

Toda la información que se obtenga será manejada confidencialmente. Gracias por su colaboración.

Siempre 4

Frecuentemente 3

Algunas veces 2

Nunca 1

Gracias.

N	PREGUNTAS	4	3	2	1
1	¿Se le brinda atención cuando va a comunicarse con su jefe?				
2	¿Cree que los comentarios o sugerencias que les hace a sus superiores son tomados en cuenta?				
3	¿Sus superiores le hacen sentir la suficiente confianza y libertad para discutir problemas sobre el trabajo?				
4	¿Se les permite hacer retroalimentación (preguntar) acerca de la información que recibieron?				
5	¿Tiene confianza con su jefe para poder hablar sobre problemas personales?				
6	¿Recibe información de su jefe sobre su desempeño?				
7	¿Recibe toda la información que necesita para poder realizar eficientemente su trabajo?				
8	¿Cree que su jefe utiliza un lenguaje sencillo cuando se dirige a usted?				
9	¿Las instrucciones que recibe de su jefe son claras?				
10	¿Su jefe le da la información de manera oportuna?				
11	¿Existe un clima de confianza entre compañeros?				
12	¿Cree que hay integración y coordinación entre sus compañeros del mismo nivel para la solución de tareas y problemas?				
13	¿Cree que la comunicación entre sus compañeros del mismo nivel es de manera abierta?				
14	¿Cree que se oculta cierta información entre compañeros del mismo nivel?				

ANEXO N.2

Capturas de pantalla del proceso de interpretación de datos en SPSS.

variable.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 15 de 15 variables

	preg1	preg2	preg3	preg4	preg5	preg6	preg7	preg8	preg9	preg10	preg11	preg12	preg13	preg14	com_org
1	2	1	1	4	1	2	2	4	4	2	2	2	2	4	2
2	2	1	1	4	1	2	2	4	4	2	2	2	2	4	2
3	2	1	1	4	1	2	2	4	4	2	2	2	2	4	2
4	2	1	1	4	1	2	2	4	4	2	2	2	2	4	2
5	2	1	1	4	1	2	2	4	4	2	2	2	2	4	2
6	2	1	1	4	1	2	2	4	4	2	2	2	2	4	2
7	2	1	1	4	1	2	2	4	4	2	2	2	2	4	2
8	2	1	1	4	1	2	2	4	4	2	2	2	3	4	2
9	2	1	1	4	1	2	2	4	4	2	2	2	3	4	2
10	2	1	1	4	1	2	2	4	4	2	2	2	3	4	2
11	2	1	1	4	1	2	2	4	4	2	2	2	3	4	2
12	2	1	1	4	1	2	2	4	4	2	2	2	3	3	2
13	2	1	1	4	1	2	2	4	4	2	2	2	3	3	2
14	2	1	1	4	1	2	2	4	4	2	2	2	3	4	2
15	2	1	1	4	1	2	2	4	4	2	2	2	2	3	2
16	2	1	1	4	1	2	2	4	4	2	2	2	2	3	2
17	2	1	1	4	1	2	2	4	4	2	2	2	2	4	2
18	2	1	1	4	1	2	2	4	4	2	2	2	2	3	2
19	2	1	1	4	1	2	3	4	4	2	2	2	3	3	2
20	2	1	1	4	1	2	3	4	4	2	2	2	3	3	2
21	2	1	1	4	1	2	3	4	4	2	3	3	3	3	3
22	2	1	1	4	1	2	3	4	4	2	2	2	3	3	2
23	2	1	1	4	1	2	3	4	4	2	2	2	3	3	2

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:OFF

10:59 p.m. 17/07/2018

variable.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	preg1	Númerico	8	0	¿Se le brinda a...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	preg2	Númerico	8	0	¿Cree que los ...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	preg3	Númerico	8	0	¿Sus superiores...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	preg4	Númerico	8	0	¿Se les permit...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	preg5	Númerico	8	0	¿Tiene confianz...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	preg6	Númerico	8	0	¿Recibe inform...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	preg7	Númerico	8	0	¿Recibe toda la...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	preg8	Númerico	8	0	¿Cree que su j...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	preg9	Númerico	8	0	¿Las instruccio...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	preg10	Númerico	8	0	¿Su jefe le da l...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	preg11	Númerico	8	0	¿Existe un clim...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	preg12	Númerico	8	0	¿Cree que hay ...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	preg13	Númerico	8	0	¿Cree que la c...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	preg14	Númerico	8	0	¿Cree que se o...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	com_org	Númerico	8	0	comunicacion o...	Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
16											
17											
18											
19											
20											
21											
22											
23											
24											
25											

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:OFF

11:00 p.m. 17/07/2018

