



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA
COMUNICACIÓN

Comunicación interna y ética dialógica de los trabajadores del área
administrativa de la Clínica Jesús del Norte, Lima – 2021

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Ciencias de la Comunicación

AUTORES:

Aspillaga Virto, Henry Ramon (orcid.org/0000-0002-6212-985X)

Gamarra Roncero, Beatriz Rosario (orcid.org/0000-0001-7183-2371)

ASESOR:

Mg. Montenegro Díaz, Denis José (orcid.org/0000-0001-7448-8051)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Procesos Comunicacionales en la Sociedad Contemporánea

LIMA — PERÚ

2021

DEDICATORIA

Dedico con todo corazón mi tesis y todo mi periodo de estudio a mi madre por su paciencia, guía y nunca dudar en apoyarme, a mi padre que aunque no lo tenga presente físicamente sé que durante estos cinco años nunca dudo en apoyarme en todo el tiempo de estudio, el compromiso y esfuerzo que hiciste por darme lo mejor.

Beatriz Gamarra Roncero

Este trabajo va dirigido para mis padres, que me han apoyado en todo el transcurso de mi carrera, gracias a ellos estoy en esta etapa de mi vida y a mi abuela María Magdalena por el amor y la crianza en buenos valores que permitieron formarme como estudiante universitario.

Henry Aspillaga Virto

AGRADECIMIENTO

Agradezco a cada una de los miembros de mi familia, amigos de la universidad que compartimos gratos momentos también a Lady Aponte que desde un inicio a mi carrera no dudo en apoyarme, confiar en mí y permitir seguir creciendo profesionalmente.

Beatriz Gamarra Roncero

A Dios por guiar mis pasos en cada etapa de mi vida. A mis familiares por su apoyo constante. A nuestro asesor el Mg. Denis Montenegro por su apoyo constante en cada proceso de la investigación.

Henry Aspillaga Virto

Índice de contenidos

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y Diseño de investigación	11
3.2. Variables y operacionalización	11
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	13
3.3.1 Población	13
3.3.2 Criterios de inclusión:	13
3.3.3 Criterios de exclusión:	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	13
3.5. Procedimiento	16
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	26
VI. CONCLUSIONES.....	28
VII. RECOMENDACIONES.....	30
REFERENCIAS	31
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1. Nombre de expertos	17
Tabla 2. Escala de clasificación de expertos	17
Tabla 3. Cuadro de confiabilidad.....	18
Tabla 4. Fiabilidad del instrumento de las variables comunicación interna y productividad laboral	20
Tabla 5. Nivel descriptivo de comunicación interna.....	21
Tabla 6. Prueba de normalidad sobre las puntuaciones de la variable comunicación interna y ética dialógica	21
Tabla 7. Prueba de Chi cuadrado sobre las puntuaciones de la variable comunicación interna y ética dialógica	22
Tabla 8. Correlación de Hipótesis general	22
Tabla 9. Correlación de Hipótesis específica 1	23
Tabla 10. Correlación de Hipótesis específica 2	24
Tabla 11. Correlación de Hipótesis específica 3	24

RESUMEN

El presente estudio tuvo como finalidad, determinar la relación entre la comunicación interna y la ética dialógica en los trabajadores del área administrativa de la Clínica Jesús del Norte Lima, 2021. Es un estudio de tipo básica, con enfoque cuantitativo, nivel correlacional y diseño no experimental de corte transversal. La población investigada fue de tipo censal y estuvo conformada por 120 trabajadores del área administrativa de la Clínica Jesús del Norte Lima, aplicando un cuestionario de tipo Likert validado por expertos. Se usaron datos estadísticos de Chi cuadrado y para la prueba de hipótesis se usó el coeficiente de correlación Rho de Spearman, estos datos fueron recogidos y analizados por el programa estadístico SPSS 26, el cual permitió analizar a las variables de comunicación interna y ética dialógica donde la correlación de hipótesis general se obtuvo como resultado un coeficiente de Rho de Spearman de .801 siendo una correlación positiva alta, en tal sentido, se rechazó la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_a) la cual pudimos identificar que existe relación entre la comunicación interna y ética dialógica de los trabajadores del área administrativa de la Clínica Jesús del Norte, Lima – 2021.

Palabras clave: comunicación interna y ética dialógica.

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the relationship between internal communication and dialogic ethics in workers in the administrative area of the Jesús del Norte Lima Clinic, 2021. It is a basic study, with a quantitative approach, correlational level and non-design. experimental cross section. The population investigated was census type and consisted of 120 workers from the administrative area of the Jesús del Norte Lima Clinic, applying a Likert-type questionnaire validated by experts. Statistical Chi-square data were used and for the hypothesis test the Spearman Rho correlation coefficient was used, these data were collected and analyzed by the statistical program SPSS 26, which allowed to analyze the variables of internal communication and dialogic ethics where The general hypothesis correlation resulted in a Spearman Rho coefficient of .801 being a high positive correlation, in this sense, the null hypothesis (Ho) was rejected and the alternative hypothesis (Ha) was accepted, which we could identify that There is a relationship between internal communication and dialogic ethics of workers in the administrative area of the Jesús del Norte Clinic, Lima - 2021.

Keywords: Internal communication and dialogic ethics.

I. INTRODUCCIÓN

La gestión organizacional o la estrategia de cómo se organiza la comunicación interna desde un vistazo más empresarial, ha tomado intensidad en los últimos años. Además, al contar con una mayor atención al ámbito comercial y predominando la conexión con su engagement, las empresas y en este caso los centros hospitalarios se ven afectados por la falta de atención en la comunicación interna de sus colaboradores. En la actualidad, se muestra que la comunicación interna en las instituciones se encuentra en camino a convertirse en una inversión del capital humano que a largo plazo buscan un beneficio en el clima laboral y así lograr una adecuada condición para que la organización pueda hacer frente con seguridad la realización de sus funciones. Por lo tanto, es necesario analizar desde un punto de vista sistémico para identificar, elaborar y llevar a cabo estrategias de comunicación interna estableciendo medios de comunicación que puedan dar a conocer, integrar y compartir una cultura moral en los trabajadores de la institución. Así como también enfocar parte del tiempo de trabajo en actividades que logren la integración y consensos del público interno y la alta gerencia del centro de estudio. En Latinoamérica y Estados Unidos, las investigaciones relacionadas a las áreas de comunicación y salud son escasos (Busse & Godoy, 2016, p. 10). En Argentina, la mayoría de centros hospitalarios no disponen de métodos de comunicación estructuradas y definidas (Pelitti, 2016, p. 9). Además, en España los centros hospitalarios son partícipes de implementaciones de departamentos de comunicación, promoviendo la identidad, misión, visión, cultura e imagen. Sin embargo, a pesar de todos estos antecedentes no se encuentran centros dedicados a la salud en el Ranking Reputation Institute (2021) que son marcas con mejor atención, tanto interna como externa y reputación a nivel mundial, esto se debe a la falta de atención de un nivel adecuado de profesionalización y a su vez origina problemas de comunicación corporativa (Medina & González, 2017, p. 16). En el Perú, son existentes las auditorías dedicadas a la mejora continua de procesos comunicacionales, asistenciales y administrativos, tal como la JCI (Joint Commission International) de las cuales pocas instituciones de salud privadas a nivel nacional son acreditadas internacionalmente por esta organización que tiene la exigencia a la mejora de calidad y seguridad de las organizaciones sanitarias. Sin embargo, a

pesar de estos esfuerzos y de crearse comités de ética y conductas en el centro de estudio se encuentra un déficit en la comunicación interna debido a la falta de atención en consenso a través del dialogo y en qué instancia pueden interactuar ellos. El centro de estudio se desarrolla en la Clínica Jesús del Norte S.A.C, referente a la Asociación de Salud San Pablo, institución aplicada a la Salud, localizada en el Distrito de Independencia, Lima. Esta institución cuenta con la misión de satisfacer y lograr la aceptación en los pacientes y trabajadores, además de captar en ellos el compromiso laboral idóneo. Por lo tanto, su visión es posicionarse como la clínica más reconocida a nivel nacional, para ello, es importante establecer una buena ética dialógica en la comunicación interna. Creemos firmemente que mantener una ética comunicativa libre de conflictos y que aspire a mucho más que una democracia por mayoría en los trabajadores, será esencial para cumplir con los objetivos propuestos por la organización, sin embargo tenemos presente que un adecuado nivel de comunicación entre los directivos y los administrativos es también otro factor fundamental dentro de cualquier tipo de planificación y a la vez, decisivo para calcular su dominio real o pernicioso sobre el desarrollo de las funciones dentro de una institución. El estudio se enfocó en el área administrativa de la Clínica Jesús del Norte, donde podemos encontrar obstáculos en el proceso comunicacional: rotación continua del personal administrativo, carencias de información en un proceso de inducción poco efectivo que en muchas ocasiones genera un vacío de información que afecte a la falta de empatía laboral dentro del personal administrativo y asistencia a decisiones en un contexto precipitado, por otro lado la falta de consensos en los asuntos laborales no permite llegar a un óptimo desarrollo en una escala positiva a la empresa a investigar. De acuerdo a lo expuesto, surgió la siguiente pregunta: ¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y la ética dialógica de los trabajadores del área administrativa de la Clínica Jesús del Norte, Lima - 2021? Además, mediante esta investigación, buscamos responder las siguientes preguntas: ¿Cuál es la relación entre las estrategias de comunicación y la ética dialógica de los trabajadores del área administrativa de la Clínica Jesús del Norte, Lima – 2021? , ¿Cuál es la relación entre los flujos de comunicación y la ética dialógica de los trabajadores del área administrativa de la Clínica Jesús del Norte, Lima - 2021? y, ¿Cuál es la relación entre los métodos de comunicación y la ética dialógica de los

trabajadores del área administrativa de la Clínica Jesús del Norte, Lima - 2021? La investigación cuenta con una justificación práctica, ya que a través de los resultados se incentivó al análisis de la comunicación interna y su relación con la ética dialógica para lograr los objetivos institucionales y contribuir al desarrollo de la cultura moral de la organización proponiendo una investigación que asista a la mejora de las instituciones. Asimismo, se comprobó la necesidad de estrategias dialógicas a través de consensos en los medios de comunicación interna para el desarrollo de las actividades organizacionales. Por último, se ha evidenciado la falta de investigación nacional y de referentes, acerca de esta correlación de variables, de esta manera la presente investigación fomentará al estudio de los profesionales especializados en áreas de comunicación corporativa, cuya finalidad será contribuir al conocimiento y servirá como antecedente para futuras investigaciones. La presente investigación cuenta con el objetivo principal de determinar hasta qué punto estas medidas se relaciona entre la comunicación interna y la ética dialógica en los trabajadores del área administrativa de la Clínica Jesús del Norte - 2021. Además de responder los objetivos específicos como: determinar la relación entre las estrategias de comunicación y ética dialógica en los trabajadores del área administrativa de la Clínica Jesús del Norte, Lima – 2021, determinar la relación entre los flujos de comunicación y la ética dialógica en los trabajadores del área administrativa de la Clínica Jesús del Norte, Lima – 2021 y determinar la relación entre los métodos de comunicación y la ética dialógica en los trabajadores del área administrativa de la Clínica Jesús del Norte, Lima – 2021. La hipótesis principal en el presente estudio de investigación menciona que la comunicación interna y la ética dialógica se relacionan positivamente en los trabajadores del área administrativa de la Clínica Jesús del Norte, Lima – 2021. Consiguiente a ello se tiene las siguientes hipótesis específicas: Las estrategias de comunicación se relacionan significativamente con la ética dialógica de los trabajadores del área administrativa de la Clínica Jesús del Norte, Lima – 2021, los flujos de comunicación se relacionan significativamente con la ética dialógica en los trabajadores del área administrativa hospitalaria de la Clínica Jesús del Norte, Lima – 2021 y los métodos de comunicación se relacionan significativamente con la ética dialógica en los trabajadores del área administrativa hospitalaria de la Clínica Jesús del Norte, Lima – 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Diferentes investigadores a nivel internacional y nacional han realizado estudios enfocados en el análisis de la comunicación interna y ética dialógica, en empresas privadas, colegios, centros de salud, entre otros. Dentro de sus antecedentes internacionales podemos señalar los siguientes.

Gamba (2019), el principal objetivo general analizar fue la calidad del servicio. El estudio fue cualitativo, descriptivo, no experimental. Los principales resultados fue que es importante dialogar para lograr los objetivos de la empresa y fortalecer la comunicación interna, mientras que la calidad del servicio, es más fundamental para el progreso y satisfacción del cliente y por último se concluyó que es importante implementar estrategias de servicio que brinden confianza a sus empleados, para así promover la calidad del servicio y la comunicación interna. Esta investigación nos aporta ya que nos hace reflexionar en que la falta de comunicación interna en las empresas puede generar una problemática en las compañías, generando un ambiente laboral inestable es por ello lo importante de crear espacios de capacitación e integración para motivar el talento humano.

Rodríguez (2018), su principal objetivo fue el vínculo entre la comunicación interna y la cultura organizacional de los empleados de la institución. El estudio fue cuantitativa, la población está conformada por 812 empleados, teniendo como muestra 213 empleados, el instrumento empleado fue el cuestionario. Se concluyó que la mayoría de los empleados que laboran en la empresa informaron que se consideró que la información fue clara y concisa además de un alto flujo de información entre los colaboradores de cada área. Esta investigación aporta que se debe continuar fortaleciendo el flujo horizontal de comunicación para un mejor consenso con las áreas que se involucran fortaleciendo como base importante la integración entre todos los colaboradores.

Maza (2018) tuvo como objetivo general las causas y consecuencias de la comunicación interna y sus efectos en la cultura organizacional del gobierno del cantón de Paltas. La metodología fue mixta. Se llegó a la conclusión de que la comunicación entre los diferentes departamentos es limitada por rumores, falta de acercamiento entre productores campesinos y comunicación entre ellos, lo que

genera baja productividad y motivación y afecta la cultura organizacional de la institución.

Ramos (2018), tuvo como objetivo del estudio, establecer la relación entre la comunicación interna y la identidad de la empresa Raizza Perú S.A.C. El estudio fue cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional, no experimental, su población fue 5 colaboradores, su muestra fue censal y utilizó la técnica de búsqueda por encuesta de 30 preguntas. Los resultados indican que, se concluye que la comunicación interna se correlaciona positivamente con la identidad corporativa de los empleados de la empresa.

Fernández, D; Garcia,D; Sanahuja,R; Martinez, A y Barbera, S. (2017), tuvo como objetivo manifestar a la comunicación para fomentar la RRI basado en la ética dialógica y la teoría de los stakeholders. El estudio fue de tipo aplicado, diseño experimental y se realizó encuestas en las 70 UCC españolas y se validó la propuesta a través de cuatro focus groups con grupos de interés científico y dos paneles de expertos Delphi. Por último, se concluye que, las estrategias de comunicación interna y la ética dialógica son un elemento moralmente esencial para la gestión de la Investigación e Innovación Responsables (RRI). Esta investigación nos aporta y a su vez indica que la comunicación es un elemento moral e imprescindible para la gestión de procesos comunicacionales y que a través de la ética dialógica se pueden realizar protocolos favorables para la realización de nuevas actividades.

Sanahuja (2017), en su investigación de enfoque cualitativo de tipo básico y diseño no experimental, tuvo como objetivo general definir una serie de aspectos normativos que guíen la comunicación de la ciencia realizada por las universidades hacia una comunicación ética de la Investigación y la Innovación Responsable. Las técnicas de recolección de datos y muestra fueron las siguientes: En cuanto al focus group empleados estuvieron representantes de la sociedad civil, Administración Pública y empresas, además de miembros de la comunidad científica y profesionales de la comunicación de las universidades y parques científicos. Por otro lado, para la conformación del panel Delphi se consideró que la muestra necesaria para alcanzar los objetivos planteados se requería por incluir a expertos

en la materia desde las dos disciplinas que guían el presente trabajo: Ética y Comunicación es por ello que finalmente, los resultados mencionaron que la comunicación sirve como requerimiento de la RRI en el contexto de la ética dialógica. Su conclusión fue que la ética dialógica es un marco de comunicación interna que ofrece la validez moral en su gestión. La investigación de Sanahuja nos permite encontrar a partir de la ética un sustento de aprobación a los procesos comunicacionales para que a través de las buenas prácticas y de sus principios no existan fallos.

Llano, S. (2017), esta investigación tuvo como objetivo analizar los medios y las redes sociales dentro de la comunicación digital en las organizaciones. La investigación y su método de resultado fue exploratoria y cualitativa. Se utilizó herramientas de recolección de datos como la entrevista semiestructurada. Las organizaciones no mostraron acciones de comunicación digital. Por último, se concluyó que la población en estudio valora el impacto de los medios tecnológicos, sin embargo, no se establece un mecanismo y ritmo de efectividad. Además, mencionaron canales como boletín, correo electrónico corporativos o la intranet, incorporándose, tarjetas, cartas, memorandos, entre otros promoviendo el flujo informativo en la empresa.

Bendezú (2016), su objetivo general fue analizar la relación entre la identidad corporativa y comunicación interna en el municipio de La Perla. La investigación fue de nivel correlacional, con un enfoque cuantitativo, transversal, con una muestra de 226 empleados utilizando la herramienta de cuestionario. Llegando a la conclusión de que la identidad corporativa de los empleados es importante para el buen avance de sus funciones dentro de la industria, al igual de la buena comunicación interna de la organización.

Coca (2012) el objetivo de la investigación fue identificar cómo incide la comunicación interna activa entre el Talento Humano y marketing de la organización. Se realizó estudios exploratorios, descriptivos y de correlación se usó como herramienta la encuesta a 41 participantes, se concluyó que el uso de las diferentes herramientas de la comunicación si influyen en la decisión de compras de los clientes, debido al impacto que estas causan en las personas tanto visual como emocional. Esta investigación nos aporta ya que obtuvo resultados cerca al

compromiso organizacional y permitió medir el efecto de la buena comunicación interna y el desempeño que esto surge con un correcto estado emocional y alto nivel de productividad.

Spencer, (1999), The main research objective was to analyse the locus and the role that ethics play in the Valencian Community. The study was of an applied type, experimental design and a quantitative approach. The valid response rate was research with a telephone survey of 100 small businesses nation-wide in the U.K. We agree with the conclusion of the research project An ethical profile of business culture in the Valencian Community, when they say: "Not many so far, but a few indeed are already well aware of the need to change the mentality of economic agents through their professional training, through the introduction of subjects in statutory training of the corresponding mid-level and higher level studies". What is needed, then is a culture shift on reasonable expectations of business as responsible actors in society. This paper opens up more questions than it answers. Further research is critically important to help us understand the way small firm ownermanagers think and act in their businesses in relation to ethics.

La investigación se ha basado en teorías que han permitido establecer criterios y puntos de vista sobre las variables estudiadas. La teoría general de sistemas surgió a inicios de la década de los 50, en la que Ludwing Von Bertalanfly considerado el padre de dicha teoría plantea que un organismo es un sistema abierto que está en constante cambio con sus medios alrededor, y que no solo se puede usar en un ámbito de biología sino que también puede aplicarse hacia otras ciencias, para ello un sistema es un conjunto aquel que tiene elementos que se relacionan entre sí, para lograr un objetivo o un fin. Por otro lado, menciono que es necesario establecer y conocer los límites, estableciendo si es un sistema abierto o cerrado, conociendo el entorno junto a sus entradas y salidas. En este caso, la investigación cuenta con un sistema abierto de intercambio mutuo de información entre sus trabajadores, estableciendo un sistema de entrada de información, retroalimentación y salida de información. Esta teoría planteó que las empresas alcancen un aspecto único y eficiente, para que así se considere como un medio abierto a las diferentes influencias como, defensa de las fuerzas que puedan impactar las corporaciones. Carrasco (2017) mencionó que el concepto clave y

necesario para comprender a las organizaciones como competencia social abierta es la retroalimentación, equilibrio, entrada, información, salida. Por lo tanto, la forma en cómo se comunican todos los participantes de la empresa debe ser de una forma clara y precisa al momento de responder o manifestar una información. La teoría de los sistemas tiene relación con la comunicación y la cognición como también la sociedad con el individuo, este sistema falla cuando no se logra una interpretación correcta en el entorno en la que se desarrolla.

Por otra parte, Habermas (1989: 24), menciona que los procesos comunicativos tienen el soporte para poder coordinar las acciones sociales. Las teorías de la acción social en una posición de proceso comunicativo, tienen como principio clave el conocimiento, debido a que la sociedad moderna está vinculada con la correlación entre el saber y la racionalidad expresada, por ello afirma que "la estrecha relación que existe entre saber y racionalidad permite sospechar que la racionalidad de una emisión o de una manifestación depende de la fiabilidad del saber que se desarrollan". Pero toda acción comunicativa está relacionada y ligada al lenguaje y la interacción con sus individuos representantes, como menciona Habermas (1989: 134), "la acción comunicativa es aquella donde los actores buscan comprenderse sobre una situación para poder así elaborar un común acuerdo sus planes de acción". En la acción comunicativa, los individuos representativos negociarán la definición de la situación susceptible de consenso a través del medio lingüístico, de manera tal que éste último, se convierte en un mecanismo catalizador de coordinación de la acción.

Además, la Teoría de la construcción de la Tercera Cultura planteada por Casmir (1993) nos menciona que al interactuar grupos de individuos que mantienen de culturas distintas, por la necesidad de entendimiento, generará acuerdos mutuos y consensos que adaptarán la cultura de origen y serán influenciados por la cultura externa, lo que quiere decir que se generará una nueva subcultura, gracias a este proceso de intercambio y de moldación mutua (Rodrigo, 1999 y Romeu, 2016). Según los autores, las personas multiculturales se caracterizan por ser flexibles cognitivamente, emotivo a las diferencias culturales, capaces de relativizar las actitudes y valores culturales, capaces de ser empáticos, comprensivos y creativos (Romeu, 2016, p.176). Su teoría se centra principalmente que la necesidad

comunicativa de los seres humanos les permite satisfacer necesidades básicas, por ello, el autor defiende que la predisposición a llegar a acuerdos está presente en ambos grupos, sin embargo, este punto de vista no toma en cuenta las posiciones de poder y grado de necesidad en que cada grupo está posicionado (Rodrigo, 199 y Romeu, 2016).

La comunicación es conceptualizada como el acto y efecto de comunicar o comunicarse entre dos o más personas, transmitiendo señales al emisor y receptor a través de un código común (Real Academia Española, 2020). Andrade (2005) sobre la importancia de aplicar correctamente un buen modelo de comunicación interna que permita una circulación clara y fluida de la información y lo más importante, facilite la llegada de esta información a los destinatarios a los que va dirigida, o que aún no lo hacen. Emplea estrategias en términos de comunicación interna, o no lo hace bien, el mensaje se pierde en el camino o se distorsiona. Bautista (2014) nos dice que, en la comunicación horizontal, se concluyen los acuerdos, entre los colaboradores y las distintas áreas de trabajo y de la jerarquía se llevan a cabo: reuniones, reuniones y mesas redondas. Según Cayo (2020) refiere que es importante considerar la comunicación interna en la organización, ya que es la guía a la eficacia y va en relación con las buenas prácticas ya investigadas. Por consiguiente, para mayor conocimiento o ampliar la teoría de esta variable es necesario remarcar ciertos conceptos que aportan a la medición. Graverán (2017) menciona que, la comunicación interna tiene como objetivo principal integrar, comprometer y movilizar al personal interno hacia los objetivos de la organización, a través del uso de diferentes canales, medios y estrategias. La comunicación interna es lo más esencial dentro de una organización, dado que permite enfocarse en la visión y el negocio de la empresa involucrando a los trabajadores para trabajar a favor de la organización. Múnera y Sánchez (2003) manifiesta que la comunicación formal e informal pueden presentar diversos sentidos de circulación de información ya sea vertical, horizontal, de mayor a menor o viceversa. Farro (2016) expresó que es la organización de actividades realizadas por alguna asociación con el fin de creación y el apoyar las buenas relaciones entre los interlocutores, empleando varias formas de comunicación que los mantienen educados, coordinados y motivados para agregar a su trabajo, la realización de objetivos jerárquicos.

Moreno (2008) menciona que la ética discursiva es un procedimiento formal para la elaboración de normas que es independiente de cualquier prerrequisito sustantivo, siendo este un modelo comunicacional del paradigma del lenguaje. El objetivo del procedimiento es obtener un argumento que cuente con los intereses de todos los participantes en el procedimiento discursivo, y así concretar la aprobación de presentar el mejor argumento. García (1992) manifestó sobre la ética discursiva se descubre un procedimiento que garantiza imparcialidad de vigencia y un referente normativo, para la formación de la voluntad tanto individual como grupal, representando un criterio de corrección para las decisiones sobre la justicia de una acción, norma u organización. García (2016) afirman que se pueden obtener normas con validez moral desde la ética del discurso, encontrando una orientación ética para accionar.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño de investigación

La presente investigación fue de tipo básica, ya que su objetivo fundamental es poder describir cómo se comportan una o más variables en una población o en una muestra que han sido definidas por un universo específico (Valderrama, 2014).

Para contextualizar el diseño de la presente investigación fue no experimental, ya que se desarrolla sin la manipulación deliberada de variables y sin observar los fenómenos en un ambiente neutral para después hacer análisis. Puesto que trata sobre investigaciones en los que permanece de forma deliberada, las variables y su impacto sobre otras variables. Se busca examinar fenómenos de forma natural, para su posterior análisis (Hernández et al., 2014)

3.2. Variables y operacionalización

Variable: Comunicación interna

Definición conceptual: Andrade (2005) sostuvo que la importancia de aplicar efectivamente un modelo de comunicación interna, permitirá una circulación clara y fluida de la información hacia los receptores, sino se logra aplicar un buen modelo, el mensaje se desvirtúa en la retroalimentación.

Múnera y Sánchez (2003) indicaron que la comunicación formal e informal puede presentar sentidos de circulación de información vertical, sea ascendente, horizontal o descendente.

Farro (2016) expresó que, es la organización de tareas encomendadas por cualquier institución para la colaboración de relaciones positivas con y entre sus individuos, empleando varios métodos de comunicación que los mantienen motivados, coordinados y empeñosos para guiar a su labor hacia fines jerárquicos.

Definición operacional: Dicha variable se va a medir a través de la escala de Likert, cuenta con tres dimensiones para así poder detallar mejor las preguntas que irán en el cuestionario

Dimensiones: Estrategias de comunicación, flujos de comunicación y métodos de comunicación.

Indicadores: Relaciones interpersonales, compromiso, eficiencia de servicio, ascendente, descendente, horizontal, herramientas digitales y comunicación oral.

Variable: Ética Dialógica

Definición conceptual: En investigaciones revisadas, se dio a conocer que la ética dialógica también se le conoce como ética discursiva o ética del discurso, por lo tanto, García (1992) nos habla que la ética discursiva, se descubre en un proceso que garantiza la imparcialidad de vigencia, así como un referente normativo para la formación individual y colectiva de la voluntad, lo que demuestra una valoración de corrección para la posible decisión sobre la justicia de una acción, norma u organización.

García et al., (2016) menciona que al aplicar la ética del discurso se pueden conseguir normas con validez moral, hallando la ética en el accionar.

Definición operacional: Para medir la ética dialógica se utilizó dos dimensiones y un total de cinco indicadores. Esto, ayudará a medir las características de la variable independiente.

Dimensiones: Normativa y Validez Moral

Indicadores: Procesos, reglamentos, inteligibilidad, sinceridad y justicia.

Escala de medición

La escala de esta encuesta fue ordinal, esta escala tiene varias categorías que mantienen un orden de mayor a menor. Las etiquetas o símbolos de cada categoría muestran el rango de la jerarquía (Hernández et al., 2014, p.215).

Las alternativas utilizadas en las herramientas son: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1 Población

El estudio contó con una población censal compuesta por 120 trabajadores del área administrativa de la Clínica Jesús del Norte. La población es un campo determinado de sujetos, países, ciudades, etc., que intervienen de alguna manera en el objetivo de nuestro estudio. En el presente estudio, la muestra fue censal, dado que se seleccionó a toda la población (López, 1998; Ramírez, 1997).

3.3.2 Criterios de inclusión:

- Personal que trabaja en el área administrativa de la Clínica Jesús del Norte, Lima.
- Personal que cuenten con más de dos años trabajando en la Clínica Jesús del Norte.
- Colaboradores que deseen participar en el estudio.

3.3.3 Criterios de exclusión:

- Personal que no labore de forma directa con la institución.
- Personal que tengan menos de dos años trabajando en la institución.
- Personal que no deseen participar en la prueba.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utilizó en esta investigación fue la encuesta. Es una técnica investigativa para explorar y recolectar datos, mediante ítems o preguntas formuladas hacia la unidad de análisis del estudio. Hernández, et. al. (2010) refiere que la encuesta es la forma como se recolectan los datos. Dado que la técnica es de tipo encuesta, se utiliza como instrumento: el cuestionario, que se define como el grupo de preguntas estructuradas que se llenan sin la intervención directa del testista (Valderrama, 2013). Además, todo instrumento de recojo de información debe ser válido y confiable (Hernández, 2014).

El cuestionario estuvo conformado por un conjunto de ítems planteados con la información de la investigación, con la finalidad de alcanzar sus objetivos, sirve

para recolectar información del objeto de estudio y la unidad de análisis. (Bernal, 2010). Además, en esta investigación mediante los indicadores de la variable se generó 26 ítems politómicos utilizando la escala de Likert de número 1 al 5.

La validez se consiguió cuando la medición fue correcta. Indicando grados para deducir conclusiones por medio de los resultados que se obtienen en su aplicación. Para esta investigación, se utilizó la validez de contenido, que es la validez que posee el instrumento respecto a la variable de estudio. (Bernal, 2010. pág. 248).

La validez de contenido es el reflejo de la aceptabilidad y dominio del contenido de un instrumento específico que se usará en la medición y recolección de datos respecto al concepto o variable por estudiar. Es requerido para representar a todos los componentes de contenido de instrumento medible en sus variables. (Hernández et al., 2014, pág. 201).

En este estudio, para corroborar la validez del contenido de este instrumento será sometido al juicio de expertos. A continuación, se mostrarán los nombres, grado y profesión de los expertos de validación.

Tabla 1

Nombre de expertos

EXPERTO	GRADO O TÍTULO	CARGO	VALORACIÓN
Mg. Jorge Armando Vasquez Villacorta	Magíster en administración estrategias de empresas	Experto en Fundamentos de gestión empresarial	Aplicable
Mg. Homero Tomanguilla Reyna	Magíster en Gestión Pública	Experta en Gestión Publica	Aplicable
Mg. Katherine Janet Orbegoso Castillo	Magíster en Tecnología Educativa	Experta en Tecnología Educativa	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

Las pruebas de validez de contenido, fueron revisadas por los expertos ya mencionados. Se realizó la prueba de V de Aiken (mostrado en el anexo 3) que se promedió entre todos los expertos con resultado de 100%, es decir, según la escala de validez del instrumento tiene MUY ALTA VALIDEZ, de acuerdo al criterio de los expertos.

Tabla 2

Escala de clasificación de expertos

Escala	Indicador
0.01 – 0.20	Muy baja validez
0.21 – 0.40	Validez baja
0.41 – 0.60	Moderada validez
0.61 – 0.80	Alta validez
0.81 – 1.00	Muy alta validez

Fuente: Elaboración propia

Para la confiabilidad del instrumento se hace referencia a la solidez de los resultados. Puesto que se busca que los resultados del instrumento obtengan los mismos resultados del cuestionario si se realizan en otra ocasión (Menéndez, s.f.). Y se define en su consistencia de resultados obtenidos por las mismas personas estudiadas, y que es examinado en distintas ocasiones o momentos con el mismo instrumento (Bernal, 2010).

Ya que Bernal mencionaba que la confiabilidad es recibir resultados que tengan congruencia con los resultados del análisis del mismo instrumento realizado se determinó hallar la fiabilidad del instrumento, estimado en el alfa de Cronbach, mediante tablas y fórmulas de Microsoft Excel.

Tabla 3

Cuadro de confiabilidad

Rango de Alfa	Magnitud
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.41 – 0.60	Confiable
0.61 – 0.80	Muy confiable
0.81 – 1.00	Excelente confiabilidad
1.0	Confiabilidad perfecta

Fuente: Herrera (1998)

Tabla 4

Fiabilidad del instrumento de las variables comunicación interna y ética dialógica

Estadísticas de Fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Nº de elementos
.86	26

Fuente: Elaboración propia

La confiabilidad en los instrumentos establece el nivel de adecuación con la que se efectúa la medición de las variables, para ello se realizó una prueba piloto en una muestra de 20 personas, cuyas características son significativas con la población del objeto de estudio. La prueba del Alfa de Cronbach realizada hacia la prueba piloto da un resultado de .86 y en base de los niveles de confiabilidad, muestra excelente confiabilidad.

3.5. Procedimiento

En un inicio, se solicitó la autorización de la Clínica Jesús del Norte a fin de aplicar las encuestas respectivas al personal de admisión hospitalaria a quienes también

se les pidió su consentimiento informado. El recojo de la información de la prueba piloto y de la prueba de campo se hizo de manera virtual debido a las restricciones sanitarias por la pandemia, se realizó un formulario virtual de la plataforma “Google Forms” para recolectar los datos de los encuestados. Los resultados que se obtuvieron, se tabularon de manera pertinente, una vez recogido los datos se procedió a su llenado en un Microsoft Excel e IBM SPSS 26. El enlace del formulario con fecha de apertura: 13 de octubre del 2021 y fecha de cierre: 18 de octubre del 2021, para la encuesta realizada fue:

<https://forms.gle/P4LnCLzbc9XFCwqMA>

3.6. Método de análisis de datos

En el análisis de los datos, se aplicó la estadística descriptiva, debido a que analiza y representa los datos, a través de las tablas, figuras y/o medidas de resumen. Además, aplicaremos el procedimiento de baremación de los datos recolectados mediante el programa Microsoft Excel y utilizaremos el análisis cuantitativo, a través del programa estadístico SPSS versión 26, indicando resultados de la prueba de normalidad, Chi cuadrado y Rho de Spearman. La estadística descriptiva es la recolección, agrupación y presentación de los datos de una forma de fácil y rápida descripción de la información (Webster, 2001).

3.7. Aspectos éticos

Principio ético de la caridad, incluye tener acciones buenas desde el compromiso de la moral, este estudio permitirá beneficiar a los colaboradores de la Clínica Jesús del Norte, por lo que lograran identificar errores que puedan ocurrir en la organización y posteriormente enmendarlas. Por otra parte, no se pretende perjudicar y/o dañar la reputación del área administrativa, sino ayudar a buscar la mejora continua de acuerdo a la realidad encontrada mediante la investigación. La no-maleficencia se caracteriza por no causar daño a los sujetos de estudio. Al igual que el principio ético de beneficencia se debe procurar en brindar beneficio a los investigados. (Manjarrés, 2013).

Con respecto a la autonomía y autenticidad, toda la información mostrada, o bien se hizo referencia de autores de libros, artículos, revistas, tesis,

etc.; o fue definido por los propios investigadores. No se ha realizado ningún tipo de plagio o información no citada, dejando en evidencia la claridad y legitimidad del estudio mostrado. Mencionar también la ayuda de profesores, asesores y la propia universidad donde se realizó este estudio, por brindar las comodidades y tiempos requeridos para desarrollar esta investigación.

Se expone en estos, el largo tiempo de dedicación y proceso con el fin de generar concientización en procesos comunicacionales a estudiantes que requieran usar de esta investigación, que se manejó de manera veraz, correcta y sin tergiversar información. Cabe resaltar que en este estudio se desarrolló la normativa de referencia de estilo APA, tanto en el marco teórico como en los antecedentes investigados.

IV. RESULTADOS

Análisis Descriptivos

Los resultados obtenidos se recolectaron de una muestra de 120 trabajadores del área administrativa de la Clínica Jesús del Norte, es necesario resaltar que el presente trabajo fue validado por tres expertos en el área de las Comunicaciones quienes aprobaron las preguntas del cuestionario.

Variable Comunicación Interna

Tabla 5

Nivel descriptivo de comunicación interna

		COMUNICACIÓN INTERNA			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel Bajo	40	33,3	33,3	33,3
	Nivel Medio	48	40,0	40,0	73,3
	Nivel Alto	32	26,7	26,7	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Interpretación: Conforme la tabla 5, se precisa que el 33.3% de los colaboradores percibe que la comunicación interna es un “nivel bajo”; 40% percibe un “nivel medio” y solo 26.7% en un “nivel alto”. Por lo que se determinó que la mayoría de los colaboradores perciben que la comunicación interna se encuentra en un porcentaje valido de un nivel medio. Este resultado se obtuvo a través del análisis de las dimensiones (estrategias, flujos y métodos de comunicación) correspondientes a la variable comunicación interna. Se halló el total de respuestas por participantes y se usó técnica de percentiles poder llegar a estos niveles bajo, medio y alto.

Variable Ética Dialógica

Tabla 6

Nivel descriptivo de ética dialógica

		ÉTICA DIALÓGICA			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel Bajo	40	33,3	33,3	33,3
	Nivel Medio	44	36,7	36,7	70,0
	Nivel Alto	36	30,0	30,0	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Interpretación: Conforme a la tabla 6, se precisa que el 33.3% de los colaboradores califica a la ética dialógica en un “nivel bajo”, el 36.7% manifiesta en un “nivel medio” y solo 30% afirma que se encuentra en un “nivel alto”. Por lo que se determina, que la mayoría de los colaboradores manifiesta que la ética dialógica se encuentra en un nivel medio. Este resultado se obtuvo a través del análisis de las dimensiones (normativa y validez moral) correspondientes a la variable ética dialógica. Se halló el total de respuestas por participantes y se usó técnica de percentiles poder llegar a estos niveles bajo, medio y alto.

Tabla 7

Prueba de normalidad sobre las puntuaciones de la variable comunicación interna y ética dialógica

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación interna	,067	120	,200*	,974	120	,021
Ética dialógica	,085	120	,034	,967	120	,004

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

H0: Los datos proviene de una distribución normal

H1: Los datos no provienen de una distribución normal

La muestra de investigación es mayor a 50, por lo que se utiliza la prueba de Kolmogorov- Smirnov. La comunicación interna y la ética dialógica provienen de una distribución normal debido a que ambas variables tienen un nivel de significancia mayor ($p=.00 > .05$). Por lo tanto podemos identificar en la tabla 7 que al calcular el valor de significancia del estadístico de prueba de normalidad llegamos a la conclusión que aceptamos la hipótesis nula y se rechazamos la hipótesis alternativa.

Tabla 8

Prueba de Chi cuadrado sobre las puntuaciones de la variable comunicación interna y ética dialógica

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1277,357 ^a	540	,000
Razón de verosimilitud	518,421	540	,741
Asociación lineal por lineal	66,492	1	,000
N de casos válidos	120		

a. 588 casillas (100.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .02.

H1: Existe relación entre la comunicación interna y la ética dialógica en los trabajadores del área administrativa de la Clínica Jesús del Norte, Lima – 2021.

H0: No existe relación entre la comunicación interna y la ética dialógica en los trabajadores del área administrativa de la Clínica Jesús del Norte, Lima – 2021.

La tabla 8 muestra que el valor calculado es 1277.357 referente al Chi cuadrado con un nivel de significancia que es menor a .05 ($.000 < .05$). Por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula (H0) y aceptamos la hipótesis alternativa (H1),

concluyendo que existe una relación entre la variable comunicación interna y la ética dialógica en los trabajadores del área administrativa de la Clínica Jesús del Norte, Lima – 2021.

Tabla 9

Correlación de Hipótesis general

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), menciona que la hipótesis se trata de un proceso cuantitativo además se somete a pruebas para confirmar si son aprobadas o rechazadas, de acuerdo a lo observado por el investigador.

		Correlaciones		
			V1	V2
Rho	de	V1	1,000	,801**
Spearman		Coeficiente de correlación		
		Sig. (bilateral)	.	,000
	V2	N	120	120
		Coeficiente de correlación	,801**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.	
	N	120	120	

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

H1: Existe relación entre la comunicación interna y ética dialógica de los trabajadores del área administrativa de la Clínica Jesús del Norte, Lima – 2021

H0: No existe la comunicación interna y ética dialógica de los trabajadores del área administrativa de la Clínica Jesús del Norte, Lima - 2021.

En la tabla 9 podemos identificar que existe relación entre la comunicación interna y ética dialógica de los trabajadores del área administrativa de la Clínica Jesús del Norte, Lima – 2021, ya que la significancia bilateral es de .000 siendo menor a .05 en este caso se rechaza la H0 y se acepta la H1 teniendo como coeficiente de correlación de Rho de Spearman de .801 representando una correlación positiva alta.

Tabla 10*Correlación de Hipótesis específica 1*

		Correlaciones		
			V2	D1
Rho de Spearman	V2	Coeficiente de correlación	1,000	,643**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
	D1	Coeficiente de correlación	,643**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

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

H1: Existe relación entre la estrategia de comunicación y la ética dialógica de los trabajadores del área administrativa de la Clínica Jesús del Norte, Lima – 2021.

H0: No existe relación entre la estrategia de comunicación y la ética dialógica de los trabajadores del área administrativa de la Clínica Jesús del Norte, Lima - 2021.

En la tabla 10 podemos identificar que existe relación entre la estrategia de comunicación y la ética dialógica de los trabajadores del área administrativa de la Clínica Jesús del Norte, Lima – 2021, ya que la significancia bilateral es de .000 siendo menor a .05 en este caso se rechaza la H0 y se acepta la H1 teniendo como coeficiente de correlación de Rho de Spearman de .643 representando una correlación positiva moderada.

Tabla 11*Correlación de Hipótesis específica 2*

		Correlaciones		
			V2	D2
Rho de Spearman	V2	Coeficiente de correlación	1,000	,790**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
	D2	Coeficiente de correlación	,790**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

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

H1: Existe relación entre flujos de comunicación y ética dialógica de los trabajadores del área administrativa de la Clínica Jesús del Norte, Lima – 2021.

H0: No existe relación entre los flujos de comunicación y ética dialógica de los trabajadores del área administrativa de la Clínica Jesús del Norte, Lima - 2021.

En la tabla 11 podemos identificar que existe relación entre flujos de comunicación y ética dialógica de los trabajadores del área administrativa de la Clínica Jesús del Norte, Lima – 2021, ya que la significancia bilateral es de .000 siendo menor a .05 en este caso se rechaza la H0 y se acepta la H1 teniendo como coeficiente de correlación de Rho de Spearman de .790 representando una correlación positiva alta.

Tabla 12*Correlación de Hipótesis específica 3*

		Correlaciones		
			V2	D3
Rho de Spearman	V2	Coeficiente de correlación	1,000	,762**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
	D3	Coeficiente de correlación	,762**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

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

H1: Existe relación entre los métodos de comunicación y ética dialógica de los trabajadores del área administrativa de la Clínica Jesús del Norte, Lima – 2021.

H0: No existe relación entre los métodos de comunicación y ética dialógica de los trabajadores del área administrativa de la Clínica Jesús del Norte, Lima - 2021.

En la tabla 12 podemos identificar que existe relación entre los métodos de comunicación y ética dialógica de los trabajadores del área administrativa de la Clínica Jesús del Norte, Lima – 2021, ya que la significancia bilateral es de .000 siendo menor a .05 en este caso se rechaza la H0 y se acepta la H1 teniendo como coeficiente de correlación de Rho de Spearman de .762 representando una correlación positiva alta.

V. DISCUSIÓN

A partir de los resultados obtenidos, se estableció la relación entre las percepciones obtenidas del estudio, bases teóricas y argumentaciones de los antecedentes, teniendo en cuenta las hipótesis de investigación, así como los resultados obtenidos a partir de la descripción y análisis inferencial.

En cuanto a los resultados obtenidos se acepta la hipótesis general, la cual afirma que se relaciona significativamente la comunicación interna y ética dialógica de los trabajadores del área administrativa de la Clínica Jesús del Norte, Lima – 2021, debido a que la significancia bilateral es de .000 siendo menor a .05 con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de .801 representando una correlación positiva alta.

Por tal motivo, estos resultados coincidieron con lo sostenido por Sanahuja (2017) en su investigación de tipo básico y enfoque cualitativo donde afirma que la comunicación interna está relacionada y sirve como requerimiento de las (RRI) investigación e innovación responsable en el contexto de la ética dialógica, además mencionó que la ética dialógica es un marco de comunicación interna que ofrece la validez moral en su gestión. La investigación de Sanahuja nos permite encontrar a partir de la ética, un sustento de aprobación a los procesos comunicacionales para que a través de las buenas prácticas y de sus principios no existan fallos, esto es concorde a lo que la investigación propone.

Asimismo, las estrategias de comunicación interna se relacionan significativamente con la ética dialógica en los trabajadores del área administrativa de la Clínica Jesús del Norte, Lima – 2021, ya que la significancia bilateral es de .000 siendo menor a .05, aceptando la hipótesis específica con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de .643 representando una correlación positiva moderada.

Por ello se coincidió con Gamba (2019) en su investigación la cual fue cualitativa, descriptiva y no experimental, afirmo que es importante dialogar para lograr los objetivos de la empresa y fortalecer las relaciones, implementar estrategias comunicativas que brinden un compromiso hacia sus empleados, para

así promover la calidad del servicio y la comunicación interna y externa. Esta investigación de Gamba nos muestra un panorama acerca de la importancia de una buena gestión de las estrategias de comunicación, al no llevarse a cabo se puede generar un mala relación o problemática entre sus trabajadores sin llegar a consensos o nuevas adaptaciones generando un ambiente laboral inestable.

Tal como lo propuso la teoría de la construcción de la Tercera Cultura, al decir que los colaboradores pueden no sentir una confianza entre ellos, debido al no poder congeniar o poder crear una nueva sub cultura que los ajuste a un ambiente de bienestar laboral. De acuerdo a Casimir (1993), consideró que la construcción de 'terceras culturas' es posible a partir de la interrelación de tres ámbitos de interacción comunicativa: el ámbito individual, el ámbito organizacional, y el ámbito mediado, a los que el autor no otorga necesariamente una jerarquía, por lo tanto, estos indicadores de la teoría mencionan parte de las ineficiencias en el caso.

También, existe relación entre flujos de comunicación y ética dialógica de los trabajadores del área administrativa de la Clínica Jesús del Norte, Lima – 2021, ya que la significancia bilateral es de .000 siendo menor a .05 aceptando la hipótesis específica, teniendo como coeficiente de correlación de Rho de Spearman de .790 representando una correlación positiva alta.

Asu vez, se coincidió con Rodríguez (2018), la cual en su investigación de enfoque cuantitativo y correlacional afirmo que gran parte del personal debe recibir la información de manera clara y precisa, siendo el flujo de comunicación el eje central en toda institución. Además de continuar fortaleciendo el flujo horizontal de comunicación para un mejor consenso con las áreas que se involucran, fortaleciendo como base importante la integración entre todos los colaboradores, sin ignorar a los flujos de comunicación existentes tanto como ascendente y descendentes. Por consiguiente, la teoría general de sistemas plantea que las empresas alcancen un buen flujo de comunicación fortaleciendo la retroalimentación entre los miembros, considerando conocer a profundidad las entradas, procesos y salidas de información, tal como lo coincide Carrasco (2017), que el concepto clave y necesario para comprender a las organizaciones como

competencia social abierta es la retroalimentación, equilibrio, entrada, información, salida. Por lo tanto, la forma en cómo se comunican todos los participantes de la empresa debe ser de una forma clara y precisa al momento de responder o manifestar una información. La teoría de los sistemas tiene relación con la comunicación y la cognición como también la sociedad con el individuo, este sistema falla cuando no se logra una interpretación correcta en el entorno en la que se desarrolla.

Finalmente, existe relación significativa entre los métodos de comunicación y la ética dialógica en los trabajadores del área administrativa de la Clínica Jesús del Norte, Lima 2021, ya que la significación bilateral es de .000 siendo menor a 0,05 en este caso se acepta la hipótesis específica, de acuerdo a la correlación de Rho de Spearman es de .762 representando una correlación positiva alta.

En efecto, se discrepó con Llano (2017), puesto que realizaron una investigación exploratoria y cualitativa donde las empresas no evidenciaron acciones puntuales de comunicación digital a pesar de que los trabajadores en estudio valoraron el impacto de los medios tecnológicos, pero aun así no se evidencio mecanismos de efectividad. Se constató que los individuos vienen aplicando medios digitales, permitiendo valorar su labor. Además, hicieron mención del boletín, correo electrónico o la intranet, incorporándose cartas, memorandos, entre otros promoviendo el flujo informativo en la empresa.

VI. CONCLUSIONES

Primero: se concluyó que, existe una relación entre la comunicación interna y la ética dialógica en los trabajadores del área administrativa de la Clínica Jesús del Norte, Lima 2021, a fin de conocer como las estrategias, flujos y métodos de comunicación de sus trabajadores entran en relación con la ética dialógica generada por los colaboradores por el uso de consensos. Se determinó que existe una relación positiva alta entre ambas variables con el coeficiente de correlación de rho de spearman de .801.

Segundo: se concluyó que, existe una relación positiva moderada entre estrategias de comunicación y ética dialógica en los trabajadores del área administrativa de la Clínica Jesús del Norte, Lima 2021, obteniendo un índice de rho de spearman de 0.64, teniendo la pregunta “Existe buena comunicación entre mis compañeros de trabajo, permitiendo el desarrollo de buenas relaciones interpersonales” como uno de los valores más altos obtenidos, con un puntaje promedio de “de acuerdo”.

Tercero: se concluyó que, existe una relación positiva alta entre flujos de la comunicación y ética dialógica en los trabajadores del área administrativa de la Clínica Jesús del Norte, Lima 2021, obteniendo un índice de rho de spearman de 0.79, teniendo en la pregunta “la dirección menciona a sus objetivos de tal manera que sea un sentido común de misión e identidad entre sus miembros” uno de los valores más altos obtenidos, con un puntaje promedio de “de acuerdo”.

Cuarto: se concluyó que, existe una relación positiva alta entre métodos de comunicación y ética dialógica en los trabajadores del área administrativa de la Clínica Jesús del Norte, Lima 2021, obteniendo un índice de rho de spearman de 0.76, teniendo en la pregunta “Mi jefe directo me ha explicado de forma concisa las funciones de mi puesto y responsabilidades” uno de los valores más altos obtenidos, con un puntaje promedio de “de acuerdo”.

VII. RECOMENDACIONES

Primero se recomienda, a futuras investigaciones que se tome el presente análisis como precedente dado que se ha encontrado muy pocas investigaciones de las variables comunicación interna y ética dialógica. Además de ampliar el análisis a centro del mismo rubro midiéndolas con una mayor población para ratificar la correlación existente.

Segundo se recomienda, analizar a profundidad las estrategias de comunicación reconocidos por la organización con el fin de conocer de qué forma se está llevando a cabo la transmisión de mensajes y si está aportando a la organización, por tal motivo es importante mantener las dinámicas de grupo tal como la ice breaker para generar la empatía entre los mismos trabajadores ya que, a través de las experiencias técnicas, aptitudes diversas y el conocimiento individual aumentará las buenas relaciones morales y disminuirá los conflictos internos.

Tercero se recomienda, capacitar al personal en los temas vinculados a flujos de comunicación para que la correlación hallada sea más significativa teniendo en cuenta el involucramiento de la alta dirección en que esta relación sea más estrecha entre colaboradores por tal motivo es necesario planificar reuniones mensuales a fin de comunicar los logros, opiniones y/o problemas que ocurren en cada área lo cual favorecerá dicha relación en la institución donde se llevó a cabo este estudio, para lograr la cohesión del equipo y por ende encaminarse a lograr la visión de la institución.

Cuarto se recomienda, evaluar periódicamente los métodos de comunicación, a fin de medir el progreso y desarrollo de las mismas, lo cual sería de gran beneficio para la empresa, sobre todo para el desarrollo óptimo de los trabajadores del área administrativa. Por tal motivo será importante planificar capacitaciones de acuerdo a las nuevas tecnologías de intercambio de información o plataformas digitales, además de procedimientos tradicionales, con el cual mejoraran sus habilidades y realzaran su confianza para el desarrollo de las actividades asignadas.

VIII. REFERENCIAS

- Bazán, J. (2018). *Gestión de la comunicación interna para mejorar el desempeño laboral en la distribuidora Inversiones Ranevas año 2018* [tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional de la Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26984/Baz%c3%a1n_TJM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bello, P. (2017). *Influencia de la comunicación interna en el clima laboral del personal de la gerencia de operaciones aeroportuarias* [tesis de licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio Digital Institucional de la Universidad San Ignacio de Loyola. http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3574/1/2017_Bello-Jimenez.pdf
- Brandolini, A., González, M. y Hopkins, N. (2009). *Comunicación interna* (1ª ed.) La Crujía Ediciones; Editorial Dircom. <https://libros.unlp.edu.ar/index.php/unlp/catalog/view/978/965/3193-1>
- Charry, H. (2017). *Gestión de la comunicación interna y su relación con el clima organizacional* [tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio de Tesis Digitales CYBERTESIS https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/6743/Charry_ch.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Coca, K. (2012). *Comunicación interna activa entre Talento Humano y Marketing, en busca del compromiso organizacional en el centro artesanal Huambaló*. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/2117/1/566%20ING.pdf>
- Cortina, J. y García, M. (2005). *Ética de la empresa. Claves para una nueva cultura empresarial* (8ª Ed.) Trotta Editorial. <https://www.trotta.es/libros/etica-de-la-empresa/9788481640137/>
- Cruz, R. (2019). *Comunicación interna y desempeño laboral de la municipalidad del centro poblado de alto puno 2019* [tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Altiplano]. Repositorio Institucional UNA-PUNO

http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/11873/Cruz_Parqui_Ruth_Guisela.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Delgado, M. (2020). *El diseño de un plan de comunicación interna para la construcción de la identidad corporativa después de un proceso de adquisición: la compra de Fenix por parte de Colbun en el Perú* [tesis de maestría, Universidad de Piura]. Repositorio Institucional PIRHUA https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/4745/MAS_CEO_018.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Estupiñan, R. (2019). *Comunicación interna y el trabajo en equipo del personal en la empresa agrileza, distrito de Huaral, 2018*. [tesis de licenciatura, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio Institucional UNJFSC <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2632/ROSMERY%20ELIZABETH%20ESTUPI%C3%91AN%20SANTIAGO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Faya, A., Venturo, C., Herrera, M. y Hernández, R. (2018). Autonomía del trabajo y satisfacción laboral en trabajadores de una universidad peruana. *Apuntes Universitarios*, 8(3). <https://www.redalyc.org/jatsRepo/4676/467657107003/467657107003.pdf>

Fernández, D., García, D., Sanahuja, R., Andrés, A. y Barberá, S. (2017). La gestión de la comunicación para el impulso de la Investigación e Innovación Responsables: propuesta de protocolo desde la ética dialógica. *Revista Latina de Comunicación Social*, (72), 1040 - 1062. <http://nuevaepoca.revistalatinacs.org/index.php/revista/article/view/665>

Fernández, W. (2019). *Comunicación interna y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo de Huaraz*, 2015. http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/3419/T033_41401992_D.pdf?sequence=1&isAllowed=y4

- Flores, Y. y Chafloque, D. (2019). *Gestión de los canales de comunicación interna e identidad corporativa en los trabajadores administrativos de la UGEL Santa, 2019* [tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional Universidad César Vallejo https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44588/Flores_RYAN-Chafloque_ADA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gamba, L. (2019). *La gestión de la comunicación interna para mejorar la calidad del servicio en una organización.* <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/32913/GAMBAGUIZALEYDIYUBIDA2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- García, O. y Lavalle, C. (2018). *Calidad de vida laboral y productividad de los trabajadores de la zona Lima Centro, de la Caja Raíz en el año 2017* [tesis de licenciatura, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. Repositorio Institucional Universidad Inca Garcilaso de la Vega <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4104/TESIS%20%20LAVALLE%20SUSANIBAR%20Y%20GARCIA%20VARGAS%20MACHUCA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gómez, I. (2016). *Comunicación interna y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores en la planta de producción de la empresa “Confecciones Robalino & Robalino”.* <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7655/1/T-UCE-0007-236i.pdf>
- Habermas, J (1988). *Teoría de la acción comunicativa.* Tomo I. Madrid: EditorialTaurus.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010) *Metodología de la investigación.* (5ª Ed.) MC Graw Hill E. <https://www.icmujeres.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf>
- Huamanculi, M. (2018). *La relación entre la comunicación interna y la calidad de las relaciones en la MYPE Terah sac durante el periodo marzo - junio del 2017*

[tesis de licenciatura, Universidad de San Martín de Porres]. Repositorio Académico USMP.
https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3956/huamanculi_mmy.pdf?sequence=3

Llano, A. (2017) *La comunicación digital en las organizaciones de la mediación comunicativa a la interacción social medida* [Tesis de doctorado, Universidad Complutense de Madrid]. Repositorio Institucional de la UCM.
<https://eprints.ucm.es/id/eprint/44287/>

Lorenzo, E. (2018). *La Productividad Laboral y Competencia Laboral de los servidores públicos de la Dirección General de Formación Profesional y Capacitación Laboral del MTPE – Lima, 2017.* [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional de la Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23150/LORENZO_GEP.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mamani, S y Soto, R. (2020). *Mesa de Ayuda y la Gestión de Incidencias en la DIRTIC-PNP, San Borja, 2020* [tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional de la Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59907/Mamani_RSV-Soto_LRR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Maza, S. (2018). *Análisis de la comunicación interna del gobierno autónomo descentralizado del cantón paltas y su repercusión en la cultura organizacional. Período febrero - septiembre 2017.* [tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Loja]. Repositorio Digital Institucional de la Universidad Nacional de Loja.
<https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/20160/1/Sofía%20Garcenia%20Maza%20Maza.pdf>

Mendez, P., y Pérez, V. (2017). *Influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Idiomas de la*

Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, durante el segundo semestre del año 2017 [tesis de licenciatura, Universidad Nacional de San Agustín]. Repositorio UNSA.

<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/5119?show=full>

Montes, M. (2019). *Comunicación interna y productividad laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Sachaca, Arequipa 2019* [tesis de licenciatura, Universidad Nacional de San Agustín]. Repositorio UNSA.

<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/10556/CCmopeme.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Odar, M. (2017). *Estilos de liderazgo y desempeño laboral en la empresa Perú Money s.a.c., Lima, 2017* [tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional de la Universidad César Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22641/Odar_MMB.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ortiz, L., Ortiz, L. y Coronell, R. (2019). Incidencia del clima organizacional en la productividad laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud. *Revista Latinoamérica de Hipertensión*, 14(2), 187-197.

<https://www.redalyc.org/jatsRepo/1702/170263775012/index.html>

Quiñonez, R. (2018). *Gestión Administrativa y Productividad Laboral en el Órgano Desconcentrado de Administración de Maquinaria y Equipo Pesado de la Municipalidad Provincial de Ilo, 2018* [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional de la Universidad César Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30144/qui%20B1ones_hr.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ramírez, A. (2018). *Estrategias metodológicas del docente y el aprendizaje de los estudiantes de la Especialidad Contabilidad – Informática del Instituto Superior Tecnológico Estatal Quillabamba Filial Pichari – Cusco, 2017* [tesis de maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. Repositorio Institucional Universidad Nacional de Educación Enrique

<https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/2465/TM%20CE-Du%204069%20R1%20%20Ramirez%20Valdez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Riega, J. (2018). *El recurso tecnológico (TIC) y la productividad según los trabajadores del área de servicios Audi Zentrum Surquillo – 2016* [tesis de licenciatura, Universidad Autónoma del Perú]. Universidad Autónoma del Perú. <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/489>

Rivera, A. (2015). *Gestión de la comunicación interna*. <https://comunicacioninterna.pe/pdf/pdf2.pdf>

Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. (15ª ed.). Pearson Educación. [https://www.academia.edu/36832545/Comportamiento Organizacional 15edi Robbins](https://www.academia.edu/36832545/Comportamiento_Organizacional_15edi_Robbins)

Rodríguez, A. (2018). *Relación entre la comunicación interna y la cultura organizacional de los colaboradores administrativos de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil* [tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil] Repositorio Digital UCSG. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10858/1/T-UCSG-POS-MAE-173.pdf>

Rojas, M. (2021). *Estrés laboral, comunicación interna y las competencias profesionales de las enfermeras del Hospital Nacional Dos de Mayo 2020* [tesis de doctorado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional de la Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57011/Rojas_CMS-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Sanahuja, R. (2017). *Aspectos éticos para la comunicación de la Investigación e Innovación Responsable (RRI) en la universidad*. <https://www.tesisenred.net/handle/10803/405047>

Spence, L. y Lozano, J. (2000). Communicating about ethics with small firms: experiences from the UK and Spain. *Journal of Business Ethics*, 27(1), 43-53.

https://www.researchgate.net/publication/227026368_Communicating_About_Ethics_with_Small_Firms_Experiences_from_the_UK_and_Spain

Surco, D. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la sociedad de beneficencia pública de puno – 2017* [tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Antiplano]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional del Antiplano.

http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/9163/Surco_Mayhua_Dienci.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Trujillo, L. (2017). *Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de los empleados de las instituciones públicas descentralizadas del sector energía y minas; 2017* [tesis de licenciatura, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. Repositorio de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega.

<http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2193/TESIS%20DE%20TRUJILLO%20MARI%C3%91O%20LUPE%20KARIN.pdf?sequence=2>

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de Consistencia

Título: “Comunicación interna y ética dialógica en los trabajadores del área administrativa de la Clínica Jesús del Norte, Lima - 2021 ”

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Metodología
General	General	General	Tipo de Investigación: Básica Diseño de Investigación: No experimental transversal Enfoque de Investigación: Cuantitativa Nivel de Investigación: Correlacional Alcance de Investigación: Transversal Escala: Likert Población, Muestra y Muestreo:
¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y la ética dialógica en los trabajadores del área administrativa hospitalaria de la Clínica Jesús del Norte, Lima - 2021?	Determinar en qué medida se relaciona la comunicación interna y ética dialógica en los trabajadores del área administrativa hospitalaria de la Clínica Jesús del Norte - 2021	Existe una relación positiva entre la comunicación interna y ética dialógica en los trabajadores del área administrativa hospitalaria de la Clínica Jesús del Norte, Lima - 2021.	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	
¿Cuál es la relación entre las estrategias de comunicación y la ética dialógica en los trabajadores del área administrativa hospitalaria de la Clínica Jesús del Norte, Lima - 2021?	Determinar la relación entre las estrategias de comunicación y la ética dialógica en los trabajadores del área administrativa hospitalaria de la Clínica Jesús del Norte, Lima - 2021	Las estrategias de comunicación se relacionan significativamente con la ética dialógica de los trabajadores del área administrativa hospitalaria de la Clínica Jesús del Norte, Lima - 2021	

<p>¿Cuál es la relación entre los flujos de comunicación y la ética dialógica de los trabajadores del área administrativa hospitalaria de la Clínica Jesús del Norte, Lima - 2021?</p>	<p>Determinar la relación entre los flujos de comunicación y la ética dialógica de los trabajadores del área administrativa hospitalaria de la Clínica Jesús del Norte, Lima - 2021</p>	<p>Los flujos de comunicación se relacionan significativamente con la ética dialógica de los trabajadores del área administrativa hospitalaria de la Clínica Jesús del Norte, Lima - 2021</p>	<p>120 trabajadores del área administrativa de la Clínica Jesús del Norte, Independencia.</p>
<p>¿Cuál es la relación entre los métodos de comunicación y la ética dialógica de los trabajadores del área administrativa hospitalaria de la Clínica Jesús del Norte, Lima - 2021?</p>	<p>Determinar la relación entre los métodos de comunicación y la ética dialógica de los trabajadores del área administrativa hospitalaria de la Clínica Jesús del Norte, Lima - 2021</p>	<p>Los métodos de comunicación se relacionan significativamente con la ética dialógica de los trabajadores del área administrativa hospitalaria de la Clínica Jesús del Norte, Lima - 2021</p>	

Anexo 02: Tabla de operacionalización

Título: “Comunicación interna y ética dialógica en los trabajadores del área administrativa hospitalaria de la Clínica Jesús del Norte, Lima - 2021”

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Variable 1: Comunicación Interna	Andrade (2005) la importancia de aplicar correctamente un buen modelo de comunicación interna que permita una circulación de la información clara y fluida, y sobretodo que facilite la llegada de dicha información a los destinatarios a quienes se dirige, o bien no aplican aun estrategias de comunicación interna o bien no lo hacen correctamente, el	Para medir la comunicación interna se utilizarán dos dimensiones y un total de siete indicadores. Esto, ayudará a medir las características de la variable independiente.	Estrategias de Comunicación	Relaciones interpersonales	Likert
				Compromiso	
				Eficiencia de servicio	
			Flujos de Comunicación	Ascendente	
				Descendente	
				Horizontal	

	<p>mensaje se pierda por el camino o se desvirtúa.</p> <p>Múnera y Sánchez (2003) afirman que tanto la comunicación formal como la informal pueden presentar sentidos de circulación de información vertical, ya sea descendente o ascendente, y horizontal.</p> <p>Farro (2016) expresó que es la organización de actividades realizadas por cualquier asociación para la creación y el apoyo de buenas relaciones con y entre sus individuos, utilizando varios métodos de comunicación que los mantienen educados, coordinados y motivados para agregar a su trabajo hacia la realización de objetivos jerárquicos.</p>		<p>Métodos de Comunicación</p>	<p>Herramientas digitales</p>	
				<p>Comunicación Oral</p>	

<p>Variable 2: Ética Dialógica</p>	<p>Garcia, D. (1992) encuentra en el principio de la ética discursiva un procedimiento para garantizar la imparcialidad de la validez y un punto normativo de referencia, para la formación de la voluntad tanto individual como colectiva, representando un criterio de corrección para la decisión posible sobre la justicia de una acción, norma o institución.</p> <p>Garcia et al., (2016) menciona que a partir de la aplicación de la ética del discurso se pueden alcanzar normas con validez moral, encontrando una orientación ética para la acción.</p>	<p>Para medir la ética dialógica se utilizarán tres dimensiones y un total de nueve indicadores. Esto, ayudará a medir las características de la variable dependiente.</p>	<p>Normativa</p>	<p>Procesos</p>	<p>Likert</p>
				<p>Reglamentos</p>	
			<p>Validez Moral</p>	<p>Inteligibilidad</p>	
				<p>Sinceridad</p>	
				<p>Justicia</p>	

Anexo 03: Evidencias de validez basadas en el contenido por medio del coeficiente V de Aiken

Validez (Coeficiente V de Aikeen)								
ITEM	CALIFICACIONES DE LOS JUECES			promedio	V	I.C. AL 95% , Z: 196		
	JUEZ 1	JUEZ 2	JUEZ 3			LIMITE INFERIOR	LIMITE SUPERIOR	
1	2	2	2	2	1.00	0.44	1.00	
2	2	2	2	2	1.00	0.44	1.00	
3	2	2	2	2	1.00	0.44	1.00	
4	2	2	2	2	1.00	0.44	1.00	
5	2	2	2	2	1.00	0.44	1.00	
6	2	2	2	2	1.00	0.44	1.00	
7	2	2	2	2	1.00	0.44	1.00	
8	2	2	2	2	1.00	0.44	1.00	
9	2	2	2	2	1.00	0.44	1.00	
10	2	2	2	2	1.00	0.44	1.00	
11	2	2	2	2	1.00	0.44	1.00	
12	2	2	2	2	1.00	0.44	1.00	
13	2	2	2	2	1.00	0.44	1.00	
14	2	2	2	2	1.00	0.44	1.00	
15	2	2	2	2	1.00	0.44	1.00	
16	2	2	2	2	1.00	0.44	1.00	
17	2	2	2	2	1.00	0.44	1.00	
18	2	2	2	2	1.00	0.44	1.00	
19	2	2	2	2	1.00	0.44	1.00	
20	2	2	2	2	1.00	0.44	1.00	
21	2	2	2	2	1.00	0.44	1.00	
22	2	2	2	2	1.00	0.44	1.00	
23	2	2	2	2	1.00	0.44	1.00	
24	2	2	2	2	1.00	0.44	1.00	
25	2	2	2	2	1.00	0.44	1.00	
26	2	2	2	2	1.00	0.44	1.00	
V DE AIKEN GENERAL DEL CUESTIONARIO					1.00	100%		

Anexo 05: Prueba Alfa de Cronbach de la prueba piloto a 20 personas

Confabilidad Alfa de Cronbach																													
DATOS RESPUESTAS		ITEM																											
ITEM	LEVE	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
1	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
28	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Dato		0.92	0.85	0.86	0.85	0.85	0.85	0.85	0.85	0.85	0.85	0.85	0.85	0.85	0.85	0.85	0.85	0.85	0.85	0.85	0.85	0.85	0.85	0.85	0.85	0.85	0.85	0.85	0.85
N		28																											
K ²		24.92																											
ALFA		0.943																											

$$K = 20 \text{ item}$$

$$K/(K-1) = 1.053$$

$$\sum_{i=1}^k s_i^2 = 24.02$$

$$s_i^2 = 137.25$$

$$\text{ALFA} = 0.868$$

VAIKEN(POLITOMICA)

ALPHA CROMBACH

KR



Anexo 06. Instrumento de recolección de datos

ENCUESTA DE COMUNICACIÓN INTERNA Y ÉTICA DIALÓGICA

I. Instrucciones. Estimado (a) profesional el presente cuestionario tiene la finalidad de medir el nivel de influencia de la Comunicación Interna.

II. Información específica: Marque con una X, sólo una de las opciones.

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
5	4	3	2	1

		ÍNDICE:						
		PREGUNTAS:						
		ITEM	1	2	3	4	5	
COMUNICACIÓN INTERNA	ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN	1	Existe buena comunicación entre mis compañeros de trabajo, permitiendo el desarrollo de buenas relaciones interpersonales.					
		2	La dirección coordina reuniones para intercambiar opiniones periódicamente.					
		3	La empresa desarrolla programas motivaciones para lograr una eficiente integración laboral.					
		4	La información que brinda la institución como parte de la comunicación interna es suficiente.					
	FLUJOS DE COMUNICACION	5	Para mejorar la calidad de servicio, se ha tomado en cuenta mi opinión, idea y sugerencia					
		6	Los directivos reconocen los logros obtenidos por los trabajadores					

		7	La dirección menciona sus objetivos de tal manera que se crea un sentido común de misión e identidad entre sus miembros					
		8	Los jefes me mantienen informado acerca de asuntos y cambios importantes que acontecen					
		9	Existe el compañerismo y la comunicación es fluida entre los trabajadores					
		10	Los colaboradores comparten y reportan sus experiencias con los pacientes para mantenerse informados					
	MÉTODOS DE COMUNICACIÓN	11	Se realiza el uso adecuado del teléfono como canal de comunicación interna					
		12	Se actualizan los recursos digitales como webs y tablas online que son de uso necesario en tu área.					
		13	Se publica anuncios, novedades e información necesaria de tu centro por el correo corporativo					
		14	Se realizan cursos de capacitación para los colaboradores de la institución.					
		15	Mi jefe directo me ha explicado de forma concisa las funciones de mi puesto y responsabilidades.					
		16	La comunicación oral también se da a través de Rumores.					
		17	Se cumple con los procedimientos acordados en las áreas correspondientes					

É T I C A D I A L O G I C A	N O R M A T I V A	18	Las distintas áreas cuentan con un personal que capacita y actualiza los procedimientos.						
		19	Los reglamentos internos van de acuerdo a la mejora del área.						
		20	Se realizan medidas correctivas ante resultados negativos hacia su desempeño.						
	V A L I D E Z M O R A L		21	Las ordenes delegadas por los superiores son explicadas con claridad					
			22	Responde con sinceridad ante preguntas realizadas por los directivos					
			23	Responde con honestidad a pesar que su respuesta puede afectar a su entorno laboral					
			24	Existe el compromiso de usted con la institución en el cumplimiento de sus funciones.					
			25	Cuando se presenta un conflicto interno se soluciona de la mejor manera					
			26	El cumplimiento de las labores y funciones del trabajador es valorado reconocido y recompensado.					

Anexo 07: Baremación SPSS

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 35 de 35 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
1	4	4	3	4	1	4	5	5	3	3	3	4	5	5	3
2	4	2	4	5	2	5	2	4	5	2	2	5	2	2	4
3	5	4	3	2	1	1	2	4	3	4	5	4	2	3	4
4	4	3	2	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	3	4
5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4
6	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	1	3	3	4	1	1	3	1	3	3	5	5	5	5	5
8	4	4	4	3	3	2	4	4	1	3	2	4	5	4	4
9	5	4	4	3	3	4	5	4	4	3	3	5	5	4	4
10	5	4	3	3	2	5	4	4	5	4	3	3	5	2	5
11	5	4	4	3	3	5	4	3	3	5	5	4	2	2	2
12	5	1	4	4	4	5	3	2	1	5	5	2	4	3	3
13	4	5	5	4	3	3	2	4	1	2	2	2	3	3	4
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	4	5	3	5	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	3
16	4	5	5	4	5	3	5	5	3	5	5	4	4	5	4
17	4	5	3	5	5	5	4	4	3	2	4	3	2	3	4
18	2	5	2	2	4	5	5	3	4	4	3	2	2	5	5
19	5	4	5	5	5	4	2	4	5	3	2	1	3	4	5
20	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	5	2	3	4	5
21	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	5
22	5	3	2	5	3	5	3	2	3	3	3	3	3	3	3
23	4	3	4	3	4	2	3	4	4	4	4	4	3	4	5

Vista de datos Vista de variables

Abrir documento de datos IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	P1	Númérico	1	0	Existe buena c...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
2	P2	Númérico	1	0	La dirección co...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
3	P3	Númérico	1	0	La empresa de...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
4	P4	Númérico	1	0	La información ...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
5	P5	Númérico	1	0	Para mejorar la...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
6	P6	Númérico	1	0	Los directivos r...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
7	P7	Númérico	1	0	La dirección m...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
8	P8	Númérico	1	0	Los jefes me m...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
9	P9	Númérico	1	0	Existe el comp...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
10	P10	Númérico	1	0	Los colaborado...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
11	P11	Númérico	1	0	Se realiza el us...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
12	P12	Númérico	1	0	Se actualizan l...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
13	P13	Númérico	1	0	Se pública anu...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
14	P14	Númérico	1	0	Se realizan cur...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
15	P15	Númérico	1	0	Mi jefe directo ...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
16	P16	Númérico	1	0	La comunicació...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
17	P17	Númérico	1	0	Se cumple con ...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
18	P18	Númérico	1	0	Las distintas ar...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
19	P19	Númérico	1	0	Los reglamento...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
20	P20	Númérico	1	0	Se realizan me...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
21	P21	Númérico	1	0	Las ordenes de...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
22	P22	Númérico	1	0	Responde con ...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
23	P23	Númérico	1	0	Responde con ...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
24	P24	Númérico	1	0	Existe el compr...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Anexo 08: Validaciones del Juicio de Expertos

Título: “Comunicación interna y ética dialógica en los trabajadores del área administrativa de la Clínica Jesús del Norte, Lima – 2021”

FICHA DE VALIDACIÓN

TÍTULO: “Comunicación interna y ética dialógica en los trabajadores del área administrativa de la Clínica Jesús del Norte, Lima - 2021”

NOMBRE Y APELLIDOS: JORGE VASQUEZ VILLA-CORTA

GRADO ACADÉMICO: MGTR. DOGENCIA UNIVERSITARIA

VARIABLE I	DIMENSIONE I	INDICADORE I	ITEM I	Alternativas de Respuestas	Redacción clara y precisa	tiene coherencia con los estándares	tiene coherencia con las funciones	tiene coherencia con las responsabilidades		
					SI	NO	SI	NO	SI	NO
VARIABLE 1: COMUNICACIÓN INTERNA	Estrategias de Comunicación	Relaciones interpersonales	Existe buena comunicación entre mis compañeros de trabajo, permitiendo el desarrollo de buenas relaciones interpersonales. La dirección coordina reuniones para intercambiar opiniones periódicamente.	LIKERT	X	X	X	X		
		Compromiso	La empresa desarrolla programas motivacionales para lograr una eficiente integración laboral.	LIKERT	X	X	X	X		
		Eficiencia de servicio	La información que brinda la institución como parte de la comunicación interna es suficiente.	LIKERT	X	X	X	X		
	Flujos de Comunicación	Ascendente	Para mejorar la calidad de servicio, se ha tomado en cuenta mi opinión, ideas y sugerencias. Los directivos reconocen los logros obtenidos por los trabajadores.	LIKERT	X	X	X	X		

VARIABLE 2	Métodos de Comunicación	Descripción	LIKERT	Validación				
				X	X	X	X	
Normativa	Descendente	La dirección menciona sus objetivos de tal manera que se crea un sentido común de misión e identidad entre sus miembros. Los jefes me mantienen informado acerca de asuntos y cambios importantes que afectan	LIKERT	X	X	X	X	
		Existen el compañerismo y la comunicación es fluida entre los trabajadores. Los colaboradores comparten y reportan sus experiencias con los pacientes para mantenerlos informados.	LIKERT	X	X	X	X	
	Comunicación Oral	Herramientas digitales	Se realiza el uso adecuado del teléfono como canal de comunicación interna. Se actualizan los recursos digitales como videos y tablas online que son de uso necesario en la área. Se publica anuncios, novedades e información necesaria de la centro por el correo corporativo.	LIKERT	X	X	X	X
		Se realizan cursos de capacitación para los colaboradores de la institución. Mi jefe directo me ha explicado de forma concisa las funciones de mi puesto y responsabilidades. La comunicación oral también se da a través de Reuniones.	LIKERT	X	X	X	X	
Validad Mora	Procesos	Se cumple con los procedimientos acordados en las áreas correspondientes. Las distintas áreas cuentan con un personal que capacita y actualiza los procedimientos.	LIKERT	X	X	X	X	
		Reglamentos	Los reglamentos internos van de acuerdo a la mejora del área. Se realizan medidas correctivas ante resultados negativos hacia su desempeño.	LIKERT	X	X	X	X
	Inteligibilidad	Las ordenes delegadas por los superiores son explicadas con claridad. Responde con sinceridad ante preguntas realizadas por los directivos.	LIKERT	X	X	X	X	
		Sinceridad	Responde con honestidad a pesar que su respuesta puede afectar a su entorno laboral. Existe el compromiso de salud con la institución en el cumplimiento de sus funciones.	LIKERT	X	X	X	X
Justicia	Cuando se presenta un conflicto interno se soluciona de la mejor manera. El cumplimiento de las labores y funciones del trabajador es valorado reconocido y recompensado.	LIKERT	X	X	X	X		

VARIABLE 3	Validad Mora	Descripción	LIKERT	Validación			
				X	X	X	X
Validad Mora	Validad Mora	Se realizan medidas correctivas ante resultados negativos hacia su desempeño.	LIKERT	X	X	X	X
		Las ordenes delegadas por los superiores son explicadas con claridad.	LIKERT	X	X	X	X
		Responde con sinceridad ante preguntas realizadas por los directivos.	LIKERT	X	X	X	X
		Responde con honestidad a pesar que su respuesta puede afectar a su entorno laboral.	LIKERT	X	X	X	X
Justicia	Validad Mora	Existe el compromiso de salud con la institución en el cumplimiento de sus funciones.	LIKERT	X	X	X	X
		Cuando se presenta un conflicto interno se soluciona de la mejor manera. El cumplimiento de las labores y funciones del trabajador es valorado reconocido y recompensado.	LIKERT	X	X	X	X

OBSERVACIONES

FECHA DE REVISIÓN: 09.30.2021

DNI: 09539896

FIRMA DE QUIEN VALIDA EL INSTRUMENTO

Docente a tiempo parcial. DNI 09539896

FICHA DE VALIDACIÓN

TÍTULO: "Comunicación interna y ética dialógica en los trabajadores del área administrativa de la Clínica Jesús del Norte, Lima - 2021"

NOMBRE Y APELLIDOS: HOMERO TOMANGUILLA REYNA

GRADO ACADÉMICO: MGTR. DOGENCIA UNIVERSITARIA

VARIABLE 1	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	Alternativas de respuesta	Reducción clara y precisa		Tiene coherencia con los datos		Tiene coherencia con los datos	
					SI	NO	SI	NO	SI	NO
Estrategias de Comunicación	Relaciones Interpersonales	Compromiso	Existe buena comunicación entre mis compañeros de trabajo, permitiendo el desarrollo de buenas relaciones interpersonales.	LIKERT	X		X		X	
			La dirección coordina reuniones para intercambiar opiniones periódicamente.	LIKERT	X		X		X	
	Eficiencia de servicio	La empresa desarrolla programas motivacionales para lograr una eficiente integración laboral.	LIKERT	X		X		X		
Flujo de Comunicación	Ascendente		La información que brinda la institución como parte de la comunicación interna es suficiente.	LIKERT	X		X		X	
			Para mejorar la calidad de servicio, se ha tomado en cuenta mi opinión, idea y sugerencia.	LIKERT	X		X		X	
			Los directivos reconocen los logros obtenidos por los trabajadores.	LIKERT	X		X		X	

Métodos de Comunicación	Descendente	La dirección menciona sus objetivos de tal manera que se crea un sentido común de misión e identidad entre sus miembros.	LIKERT	X		X		X		X
		Los jefes me mantienen informado acerca de asuntos y cambios importantes que afectan.	LIKERT	X		X		X		X
	Horizontal	Existe el compañerismo y la comunicación es fluida entre los trabajadores.	LIKERT	X		X		X		X
		Los colaboradores comparten y reportan sus inquietudes con los jefes para mantenerse informados.	LIKERT	X		X		X		X
	Herramientas digitales	Se realiza el uso adecuado del teléfono como canal de comunicación interna.	LIKERT	X		X		X		X
		Se actualizan los recursos digitales como web y sitios online que son de uso necesario en la área.	LIKERT	X		X		X		X
Comunicación Oral	Se publica anuncios, novedades e información necesaria de su centro por el correo corporativo.	LIKERT	X		X		X		X	
	Se realizan cursos de capacitación para los colaboradores de la institución.	LIKERT	X		X		X		X	
Normativa	Procesos	Mi jefe directo me ha explicado de forma concisa las funciones de mi puesto y responsabilidades.	LIKERT	X		X		X		X
		La comunicación oral también se da a través de flujeros.	LIKERT	X		X		X		X
	Reglamentos	Se cumple con los procedimientos acordados en las áreas correspondientes.	LIKERT	X		X		X		X
		Las distintas áreas cuentan con un personal que capacita y actualiza los procedimientos.	LIKERT	X		X		X		X
Validar Mora	Inteligibilidad	Los reglamentos internos van de acuerdo a la mejora del área.	LIKERT	X		X		X		X
		Se realizan medidas correctivas ante resultados negativos hacia su desempeño.	LIKERT	X		X		X		X
	Sinceridad	Las órdenes delegadas por los superiores son explicadas con claridad.	LIKERT	x		x		x		x
		Responde con sinceridad ante preguntas realizadas por los directivos.	LIKERT	x		x		x		x
Justicia	Responde con honestidad a pesar que su respuesta puede afectar a su entorno laboral.	LIKERT	x		x		x		x	
	Existe el compromiso de usted con la institución en el cumplimiento de sus funciones.	LIKERT	x		x		x		x	
Justicia	Cuando se presenta un conflicto interno se soluciona de la mejor manera.	LIKERT	x		x		x		x	
	El cumplimiento de las labores y funciones del trabajador es valorado reconocido y recompensado.	LIKERT	x		x		x		x	

Validar Moral	Inteligibilidad	Se realizan medidas correctivas ante resultados negativos hacia su desempeño.	LIKERT	X		X		X		X
		Las órdenes delegadas por los superiores son explicadas con claridad.	LIKERT	x		x		x		x
		Responde con sinceridad ante preguntas realizadas por los directivos.	LIKERT	x		x		x		x
		Responde con honestidad a pesar que su respuesta puede afectar a su entorno laboral.	LIKERT	x		x		x		x
		Existe el compromiso de usted con la institución en el cumplimiento de sus funciones.	LIKERT	x		x		x		x
		Cuando se presenta un conflicto interno se soluciona de la mejor manera.	LIKERT	x		x		x		x
Justicia	El cumplimiento de las labores y funciones del trabajador es valorado reconocido y recompensado.	LIKERT	x		x		x		x	

OBSERVACIONES

FECHA DE REVISIÓN: 1-10-2021

DNI: 09969160

FIRMA DE QUIEN VALIDA EL INSTRUMENTO

DNI 09969160

FICHA DE VALIDACIÓN

TÍTULO: “Comunicación interna y ética dialógica en los trabajadores del área administrativa de la Clínica Jesús del Norte, Lima - 2021”

NOMBRE Y APELLIDOS: ORBEGOSO CASTILLO, KATHERINE

GRADO ACADÉMICO: MGTR. TECNOLOGÍA EDUCATIVA

VARIABLE I	DIMENSION I	INDICADOR I	ITEM I	Alternativa de respuestas		Tiene coherencia con los indicadores		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con las variables	
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
VARIABLE 1:	Estrategias de Comunicación	Relaciones interpersonales	Existe buena comunicación entre mis compañeros de trabajo, permitiendo el desarrollo de buenas relaciones interpersonales.	LIKERT	X		X		X		X
			La dirección coordina reuniones para inter-cambiar opiniones periódicamente.	LIKERT	X		X		X		X
		Compromiso	La empresa desarrolla programas motivacionales para lograr una eficiente integración laboral.	LIKERT	X		X		X		X
	Flujos de Comunicación	Eficiencia de servicio	La información que brinda la institución como parte de la comunicación interna es suficiente.	LIKERT	X		X		X		X
Ascendente			Para mejorar la calidad de servicio, se ha tomado en cuenta mi opinión, idea y sugerencia. Los directivos reconocen los logros obtenidos por los trabajadores.	LIKERT	X		X		X		X

VARIABLE 2:	Métodos de Comunicación	Descendente	La dirección menciona sus objetivos de la manera que se crea un sentido común de misión e identidad entre sus miembros.	LIKERT	X		X		X		X
			Los jefes me mantienen informado acerca de asuntos y cambios importantes que acontecen.	LIKERT	X		X		X		X
		Horizontal	Existe el compañerismo y la comunicación es fluida entre los colaboradores.	LIKERT	X		X		X		X
			Los colaboradores comparten y reportan sus experiencias con los pacientes para mantenerse informados.	LIKERT	X		X		X		X
	Normativa	Herramientas digitales	Se realiza el uso adecuado del teléfono como canal de comunicación interna.	LIKERT	X		X		X		X
			Se actualizan los recursos digitales como webs y tablas online que son de uso necesario en tu área.	LIKERT	X		X		X		X
		Comunicación Oral	Se publica anuncios, novedades e información necesaria de tu centro por el correo corporativo.	LIKERT	X		X		X		X
			Se realizan cursos de capacitación para los colaboradores de la institución.	LIKERT	X		X		X		X
		Procesos	Tú jefe directo me ha explicado de forma concisa las funciones de mi puesto y responsabilidades.	LIKERT	X		X		X		X
			La comunicación oral también se da a través de Rumores.	LIKERT	X		X		X		X
Valides Mora	Reglamentos	Se cumple con los procedimientos acordados en las áreas correspondientes.	LIKERT	X		X		X		X	
		Las distintas áreas cuentan con un personal que capacita y actualiza los procedimientos.	LIKERT	X		X		X		X	
	Inteligibilidad	Los reglamentos internos van de acuerdo a la mejora del área.	LIKERT	X		X		X		X	
		Se realizan medidas correctivas ante resultados negativos hacia su desempeño.	LIKERT	X		X		X		X	
Sinceridad	Los órdenes delegados por los superiores son explicados con claridad.	LIKERT	X		X		X		X		
	Responde con sinceridad ante preguntas realizadas por los directivos.	LIKERT	X		X		X		X		
Justicia	Responde con honestidad a pesar que su respuesta puede afectar a su entorno laboral.	LIKERT	X		X		X		X		
	Existe el compromiso de usted con la institución en el cumplimiento de sus funciones.	LIKERT	X		X		X		X		
Valides Mora	Justicia	Cuando se presenta un conflicto interno se soluciona de la mejor manera.	LIKERT	X		X		X		X	
		El cumplimiento de las labores y funciones del trabajador es valorado reconocido y recompensado.	LIKERT	X		X		X		X	

Valides Moral	Inteligibilidad	Se realizan medidas correctivas ante resultados negativos hacia su desempeño.	LIKERT	X		X		X		X	
		Las órdenes delegadas por los superiores son explicadas con claridad.	LIKERT	X		X		X		X	
		Sinceridad	Responde con sinceridad ante preguntas realizadas por los directivos.	LIKERT	X		X		X		X
			Responde con honestidad a pesar que su respuesta puede afectar a su entorno laboral.	LIKERT	X		X		X		X
		Justicia	Existe el compromiso de usted con la institución en el cumplimiento de sus funciones.	LIKERT	X		X		X		X
			Cuando se presenta un conflicto interno se soluciona de la mejor manera.	LIKERT	X		X		X		X
Valides Moral	Justicia	El cumplimiento de las labores y funciones del trabajador es valorado reconocido y recompensado.	LIKERT	X		X		X		X	

OBSERVACIONES

FECHA DE REVISIÓN: 12-10-2021

DNI: 40479590



FIRMA DE QUIEN VALIDA EL INSTRUMENTO

DNI 09969160

Anexo 09: Solicitud de consentimiento informado

Lima, 01 de Octubre del 2021

Señora:

Lady Aponte Felix

Jefatura del Área de Admision Hospitalaria

Asunto: Consentimiento informado

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que somos estudiantes del X ciclo de la Escuela Académica de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Cesar Vallejo - Sede Lima Norte, y como parte de la malla curricular estamos realizando un Proyecto de investigación, para poder obtener el grado de licenciados.

Nuestro proyecto se titula: "Comunicación interna y ética dialógica en los trabajadores del área administrativa de la Clínica Jesus del Norte, Lima-2021 y es imprescindible contar con la aprobación de usted para poder realizar el estudio correspondiente y la aplicación del instrumento, los resultados facilitarán el análisis, conclusiones y recomendaciones, asimismo los datos obtenidos serán exclusivamente para uso de los investigadores y sera conservada en forma de estricta confidencialidad.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted quedando a la espera de su gentil respuesta.

Atentamente



Aspíllaga Virto, Henry Ramón
DNI: 73590409



Gamarra Roncero, Beatriz Rosario
DNI: 72005621

Anexo 10: Autorización de la empresa para la realización del proyecto de investigación



Lima, 4 de Octubre del 2021

Estimados

Aspillaga Virto, Henry y Gamarra Roncero, Beatriz

Asunto: Autorización para la realización del proyecto de investigación "**Comunicación interna y ética dialógica en los trabajadores del área administrativa de la Clínica Jesús del Norte, Lima – 2021**"

Tengo el agrado de dirigirme a ustedes para saludarlos cordialmente para dar respuesta a su solicitud del 01 de Octubre del 2021 en la que exponer su interés en realizar el estudio titulado "Comunicación interna y ética dialógica en los trabajadores del área administrativa de la Clínica Jesús del Norte, Lima – 2021"

Por medio de la presente, yo Aponte Felix Lady en calidad de Jefatura del Area de Admision Hospitalaria autorizo como sujeto de investigación al área administrativa y el uso del instrumento con el fin de facilitar los recursos de la presente para su proyecto de investigación a los estudiantes de la Escuela Académica de Ciencias de la Comunicación de la Universidad César Vallejo-Sede Lima Norte, en fin del desarrollo de su tesis y la aplicación de las herramientas e instrumentos necesarios previa coordinación.

Se expide el presente documento para los fines que los interesados crean conveniente. Sin otra particularidad me despido de ustedes.

Clínica Jesús del Norte
LADY Y APONTE FELIX
JEFA DE ADMISION HOSPITALARIA



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MONTENEGRO DIAZ DENIS JOSE, docente de la FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES de la escuela profesional de CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "COMUNICACIÓN INTERNA Y ÉTICA DIALÓGICA DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA CLÍNICA JESÚS DEL NORTE, LIMA - 2021", cuyos autores son GAMARRA RONCERO BEATRIZ ROSARIO, ASPILLAGA VIRTO HENRRY RAMON, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 26.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 06 de Diciembre del 2021

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MONTENEGRO DIAZ DENIS JOSE DNI: 25768012 ORCID: 0000-0001-7448-8051	Firmado electrónicamente por: DJMONTENEGROM el 10-12-2021 10:30:59

Código documento Trilce: TRI - 0209882