



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Evaluación de las funciones de la comunicación interna en el personal asistencial del Centro de Salud de Referencia Morropón, Piura, 2021.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

AUTORAS:

Cayetano Cachique, María Claudia (ORCID: 0000-0001-8535-4737)

Nole Hidalgo, Tamara Yomira (ORCID: 0000-0002-0148-2123)

ASESOR:

Mg. Argote Moreau, Javier Ernesto (ORCID: 0000-0002-5950-7848)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Comunicación Organizacional

LIMA - PERÚ

2021

DEDICATORIA

En primera instancia quiero expresar mi gratitud a Dios, porque gracias a él todo es posible, dedico este trabajo a Rouse, mi hija, quien es el motor y causa para seguir saliendo adelante, a mis padres quienes me apoyaron con mucho esfuerzo y motivaron desde el inicio de mi carrera universitaria y a mi querido esposo por creer en mí y ayudarme a perseguir esta meta a cumplir.

(Tamara Yomira Nole Hidalgo)

A la memoria de mi padre a quien quiero y amo con todo mi corazón, él que siempre me apoyo en todo momento en mis sueños y anhelos. A mi amada familia que son mi fuerza, motor y motivo para lograr todo lo que me proponga, agradezco infinitamente a Dios por nunca abandonarme y siempre guiar mi camino en los momentos más difíciles.

(María Claudia Cayetano Cachique)

AGRADECIMIENTO

Agradecemos primordialmente a Dios, porque con su ayuda todo es posible, a nuestro estimado asesor de tesis, Javier Ernesto Argote Moreu, por toda lo aprendido, por su orientación e impulso en nuestra investigación, a la Universidad César Vallejo, por permitimos realizar la presente tesis para obtener nuestro Título Académico de Licenciadas en Ciencias de la Comunicación y al Centro de Salud de Referencia Morropón, por brindarnos su apoyo y permiso para realizar el estudio.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenido.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos y figuras.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	3
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1. Tipo y Diseño de Investigación.....	15
3.2. Variables, dimensiones y matriz de operacionalización.....	16
3.3. Población, muestra y técnica de muestreo.....	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	19
3.5. Procedimientos.....	21
3.6. Métodos de análisis de datos.....	21
3.7. Aspectos éticos.....	22
IV. RESULTADOS.....	23
V. DISCUSIÓN.....	32
VI. CONCLUSIONES.....	36
VII. RECOMENDACIONES.....	38
REFERENCIAS.....	39
ANEXOS.....	44

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.....	23
Tabla 2.....	25
Tabla 3.....	27
Tabla 4.....	29
Tabla 5.....	30
Tabla 6.....	51
Tabla de porcentaje N° 1.....	58
Tabla de porcentaje N° 2.....	59
Tabla de porcentaje N° 3.....	60
Tabla de porcentaje N° 4.....	61
Tabla de porcentaje N° 5.....	62
Tabla de porcentaje N° 6.....	63
Tabla de porcentaje N° 7.....	64
Tabla de porcentaje N° 8.....	65
Tabla de porcentaje N° 9.....	66
Tabla de porcentaje N° 10.....	67
Tabla de porcentaje N° 11.....	68
Tabla de porcentaje N° 12.....	69
Tabla de porcentaje N° 13.....	70

Tabla de porcentaje N° 14.....	71
Tabla de porcentaje N° 15.....	72
Tabla de porcentaje N° 16.....	73
Tabla de porcentaje N° 17.....	74
Tabla de porcentaje N° 18.....	75

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

GRÁFICO 1.....	44
GRÁFICO 2.....	45
GRÁFICO 3.....	49
GRÁFICO 4.....	52
FIGURA N°1.....	79
FIGURA N° 2.....	79
FIGURA N° 3.....	80
FIGURA N° 4.....	80
FIGURA N° 5.....	81
FIGURA N° 6.....	81
FIGURA N° 7	82

RESUMEN

Esta investigación fue realizada con un enfoque cuantitativo de diseño simple, nivel descriptivo con un corte transversal y de tipo aplicada, el estudio fue no experimental y se utilizó la escala ordinal de Likert que se orientó con el objetivo principal de describir el nivel de evaluación de las funciones de la comunicación interna en el personal asistencial del Centro de Salud de Referencia Morropón, Piura, 2021. El cual fue elegido para certificar dicha evaluación de las funciones de la organización sanitaria, las cuales hoy en día son de suma importancia para realizar un trabajo que cree identificación, información, integración e involucramiento; pero cuanta de esta información es veraz y en qué nivel es positiva o negativa para la institución, para ello se planificó y aplicó el instrumento a 38 colaboradores asistenciales del Centro de Salud de Referencia Morropón.

Culminando con la recolección y procesamiento de datos se concluyó que las funciones de la comunicación interna se ejecutan en un grado alto positivo, de esta manera se determinó que existe una eficacia del 73.6% en la dimensión identificación, también se determinó que hay una eficiencia del 85.6% de la dimensión información, se identificó que hay una operatividad positiva del 75.2% de la función integración, asimismo, se conoció que existe una eficacia del 72.7% de la dimensión involucramiento. Interpretando que sí existe un nivel de evaluación alto de la funciones, situándose la más elevada en la dimensión información.

Palabras claves: Funciones de la comunicación interna, identificación, información, integración, involucramiento.

ABSTRACT

This research was carried out with a quantitative approach of simple design, descriptive level with a cross-section and applied type, the study was non-experimental and the Likert ordinal scale was used, which was oriented with the main objective of describing the level of evaluation of the functions of internal communication in the healthcare personnel of the Morropón Reference Health Center, Piura, 2021. Which was chosen to certify said evaluation of the functions of the healthcare organization, which today are of the utmost importance to carry out a work that creates identification, information, integration and involvement; but how much of this information is true and at what level is it positive or negative for the institution, for this the instrument was planned and applied to 38 healthcare collaborators of the Morropón Reference Health Center.

Culminating with the collection and processing of data, it was concluded that the internal communication functions are executed in a high positive degree, in this way it was determined that there is an efficiency of 73.6% in the identification dimension, it was also determined that there is an efficiency of the 85.6% of the information dimension, it was identified that there is a positive operation of 75.2% of the integration function, likewise, it was known that there is an effectiveness of 72.7% of the involvement dimension. Interpreting that there is a high level of evaluation of the functions, the highest being in the information dimension.

Keywords: Internal communication functions, identification, information, integration, involvement.

I. INTRODUCCIÓN

Las políticas de contención ante la COVID 19 han afectado mundialmente y profundamente la forma en que trabajamos, debido a algunas medidas de prevención ante el virus se han cerrado centros de trabajo de manera física y se ha optado por hacer teletrabajo en línea, alternando labores presenciales y virtuales dando prioridad a la comunicación interna que en la actualidad se viene consolidando como uno de los actores principales en esta pandemia, convirtiéndose en el pilar fundamental para seguir operando desde casa o en un centro de trabajo.

A nivel nacional la comunicación interna ha tomado el papel fundamental y una estrategia clave para las organizaciones de salud, debido a que por medio de un buen empleo de la información corporativa se puede transmitir correctamente a los trabajadores, los objetivos, funciones y misiones, que aceptados por el colectivo constituyen establecer una buena organización en tiempos de crisis sanitaria.

En el ámbito local dentro de las instituciones hospitalarias la comunicación se ve reflejada desde la alta jerarquía en los directivos, personal asistencial y administrativo, para garantizar una eficiente coordinación que dé a conocer la integración y colaboración en sus públicos internos, reforzando y reconstituyendo la comunicación interna. A la vez, para mantener la comunicación, la cohesión de comuna sanitaria y una continua educación se han utilizado los instrumentos como las plataformas de videoconferencias y grupos de mensajes de aplicaciones, obteniendo respuestas rápidas que crean mayor confianza en la jurisdicción.

Entendiendo que la comunicación ha venido siendo el pilar fundamental para que las organizaciones en base a ella se organicen y generen mejoras en su labor, en la presente investigación se midió las funciones de la comunicación interna en el Centro de Salud de Referencia I – 4 Morropón, la cual, es una organización perteneciente a la Subregión de Salud Morropón Huancabamba, de la Dirección Regional de Salud Piura, sus recursos provienen de asignaciones presupuestales

del gobierno central, por lo que se encuentra dentro del sector público de salud, inmerso al Ministerio de Salud del Perú.

El establecimiento de salud atiende las 24 horas del día de lunes a domingo, brinda atención de salud especializada y de mediana complejidad (no realiza operaciones) en el ámbito de su jurisdicción y a la población demandante de sus servicios, en el marco de las políticas y estrategias del sector salud. Actualmente cuenta con 80 colaboradores dentro del personal asistencial (médicos /enfermeros).

Por otra parte, la investigación titulada “Evaluación de las funciones de la comunicación interna en el personal asistencial del Centro de Salud de Referencia Morropón, Piura, 2021” responde a una problemática que presenta una de las principales dificultades para llevar a cabo una buena gestión respecto a la comunicación interna, la que se evidencia a través de las diversas debilidades. Dentro de ellas según lo observado es la ausencia de una oficina de comunicaciones, también se visualiza la falta de equipos de comunicación, como radios transmisores, celulares, teléfonos fijos y computadoras, que al no manejarse se convierte en una barrera para construir una eficaz comunicación. Las debilidades mencionadas generan una serie de amenazas para la comunicación interna de dicha institución, como el costo para la implementación de una oficina de comunicaciones y el costo de implementación de equipos comunicacionales.

Por otro lado, se debe considerar que no todo es negativo debido a que existen grandes fortalezas como la práctica de una mejor comunicación interna aplicada desde el gerente. De igual manera la organización de reuniones por áreas, fortaleciendo la comunicación de jefe a personal a cargo. Este proyecto de investigación también presenta diversas oportunidades como las capacitaciones al personal sobre comunicación y compañerismo para mejorar la comunicación interna. También los estímulos al personal asistencial y administrativo que crea una significativa comunicación.

En base a la realidad problemática explicada, se plantearon los siguientes problemas. El problema general de la investigación fue ¿Cuál es el nivel de evaluación de las funciones de la comunicación interna en el personal asistencial

del Centro de Salud de Referencia Morropón, Piura, 2021? y los problemas específicos fueron ,¿Cuál es el nivel de evaluación de la función identificación en el personal asistencial del Centro de Salud de Referencia Morropón, Piura, 2021?, ¿Cuál es el nivel de evaluación de la función información en el personal asistencial del Centro de Salud de Referencia Morropón, Piura, 2021?, ¿Cuál es el nivel de evaluación de la función integración en el personal asistencial del Centro de Salud de Referencia Morropón, Piura, 2021? y ¿Cuál es el nivel de evaluación de la función involucramiento en el personal asistencial del Centro de Salud de Referencia Morropón, Piura, 2021?

Así también, la justificación práctica en la presente investigación sirvió para analizar si los esfuerzos comunicacionales están valiéndose para percibir si existe un buen nivel de las funciones de la comunicación interna en los colaboradores del centro de salud.

Por lo tanto, el objetivo general fue describir el nivel de evaluación de las funciones de la comunicación interna en el personal asistencial del Centro de Salud de Referencia Morropón, Piura, 2021. Los objetivos específicos fueron: describir el nivel de evaluación de la función identificación en el personal asistencial del Centro de Salud de Referencia Morropón, Piura, 2021, describir el nivel de evaluación de la función información en el personal asistencial del Centro de Salud de Referencia Morropón, Piura, 2021, describir el nivel de evaluación de la función integración en el personal asistencial del Centro de Salud de Referencia Morropón, Piura, 2021, y describir el nivel de evaluación de la función involucramiento en el personal asistencial del Centro de Salud de Referencia Morropón, Piura, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En el presente capítulo se explican los antecedentes nacionales e internacionales que respaldan la investigación, se muestra y fundamenta la teoría comunicacional con el estudio y se detalla las definiciones teóricas que sirvieron como apoyo fundamental para la comprensión del trabajo indagatorio.

Los antecedentes nacionales presentados para la investigación son los siguientes.

Mannucci Suarez, B. (2018), en su tesis “La comunicación interna en las áreas de procedimiento minero del INGEMMET. Lima”, para optar al grado académico de Maestra en Gestión Pública en la Universidad César Vallejo. Formuló como problema general ¿Cuáles son los niveles de percepción de la comunicación interna en las áreas de procedimiento minero del INGEMMET, sede Lima, 2018?. La investigación tuvo enfoque cuantitativo, de tipo teórica, denominada también básica, utilizó el nivel descriptivo y el método inductivo en su estudio. La conclusión presentada por parte del autor destacando su enfoque principal en las dimensiones de la variable comunicación interna en las áreas del procedimiento minero, se encontró que 87.2% de los trabajadores consideran que la comunicación interna es buena, mientras que solo 12.8% opinaron que el nivel de comunicación es regular. Según la dimensión operativa 91.5% de los trabajadores opinan que se encuentra en un nivel bueno, por otro lado la dimensión feedback con un 85.1% de trabajadores lo califican en un nivel bueno.

El aporte a la presente investigación es que aborda la jerarquización e integración estructural de la empresa INGEMMET lo cual involucra desde el cargo más alto partiendo de los gerentes hasta los colaboradores de menor cargo dentro de la organización, evaluando los niveles de percepción de la comunicación interna convirtiéndolo en un instrumento de investigación en el cual se pueda evaluar mediante la técnica de la encuesta (recolección de datos) a los colaboradores y a su vez sirve de referencia ya que tiene el mismo enfoque metodológico.

Yarlequé Rupay, M. (2018), en su tesis “Percepción de la comunicación interna según los colaboradores de la empresa Inversiones Mamay E.I.R.L, Lurín”, para obtener el grado de académico de Maestra de Administración de Negocios en la Universidad César Vallejo. Planteó como problema general ¿Cuál es el nivel de Comunicación interna según los colaboradores de la empresa Mamay E.I.R.L., Lurín, 2018? y como objetivo general determinar el nivel de Comunicación interna según los colaboradores de la empresa Mamay E.I.R.L, Lurín, 2018. La investigación utiliza un enfoque cuantitativo, de tipo básico, diseño no experimental - transversal, nivel descriptivo y método deductivo. Identifica como primera conclusión que la variable comunicación interna según la aplicación del instrumento

concluye que es regular considerando las dimensiones intrapersonal, interpersonal e institucional.

El aporte es que al medir la comunicación interna en la identificación por parte de los colaboradores de la empresa Mamay, destacando las dimensiones comunicación intrapersonal, interpersonal e institucional, la variable comunicación interna según la aplicación del instrumento se comporta en un nivel regular con un 94%, de la comunicación intrapersonal la percepción es regular con un 76%, de la comunicación interpersonal es regular con un 87%, y por último de la comunicación institucional se comporta en un nivel regular con un 94%. Según la percepción de los colaboradores se mantienen en un margen mínimo de productividad, perdiendo el interés y generando un ambiente de desconfianza esto nos sirve de referencia para el tratamiento de las informaciones, que es donde apunta nuestra investigación.

Arreaga Bueno, L. (2018) en su tesis “Comunicación interna entre colaboradores de la Institución Educativa Dr. Teodoro Alvarado Olea, Guayaquil”, para optar el grado académico de Maestra en Administración de la Educación en la Universidad César Vallejo. Formula como problema general ¿Cuál es el nivel de comunicación interna de los colaboradores de la Unidad Educativa “Dr. Teodoro Alvarado Olea”, Guayaquil, 2018? y como objetivo general determinar el nivel de comunicación interna de los colaboradores de la Unidad Educativa “Dr. Teodoro Alvarado Olea”, Guayaquil, 2018. La investigación fue no experimental, de tipo descriptiva y enfoque cuantitativo. Concluyó que la comunicación interna entre colaboradores se sitúa entre el nivel medio 92,5% y nivel alto 7,5%, determinando que existe poca comunicación, falta de motivación, poco trabajo en equipo y trato cordial a los compañeros.

La presente investigación nos muestra que los procesos de comunicación en las instituciones carecen de canales adecuados, trabajo en conjunto y falta de liderazgo nos proporciona información referida a el nivel de cultura organizacional, según la intención de la autora se debería crear un plan de comunicación interna evaluando las dimensiones y resolviendo los conflictos internos entre los docentes y directivos. Por otro lado, en el presente capítulo también se explican los antecedentes

internacionales, que avalan esta investigación, en los cuales nos basamos para tener un amplio conocimiento y profundizar en el estudio.

Latorre, G., Dousdebés, A., González, L. y Vasco, G. (2019) en su investigación “Evaluación de la comunicación interna en organizaciones del sector productivo”, publicada en la revista científica CienciAmérica de la Universidad Tecnológica Indoamérica, tuvo como objetivo principal determinar la situación de la comunicación interna en organizaciones del sector productivo en la ciudad de Quito. La indagación utilizó un estudio cuantitativo, exploratorio, descriptivo. Trabajaron con una muestra conformada por 48 empresas, encuestando a 1080 colaboradores, pertenecientes a distintos sectores y estructuras, concluyendo que los canales denominados como las mejores prácticas organizacionales en torno a la comunicación interna son el correo electrónico, las reuniones y la mensajería instantánea. Así también, se constató que el personal entre 18 y 30 años de edad reportan mayor nivel de satisfacción con la comunicación interna dentro de sus organizaciones.

La presente investigación es un estudio acerca del nivel de satisfacción de los colaboradores de 48 diferentes empresas con 1080 encuestados, Se realizó el análisis de sus propiedades de confiabilidad, obteniendo un Alfa de Cronbach de .948, una media de 3.253 y una desviación estándar de 1.267, predominando los siguientes indicadores sociodemográficos: edad, jerarquía y antigüedad, el cual pretende demostrar la percepción que tienen dentro de la organización, evaluando diferentes dimensiones en cuanto a las relaciones que se dan en los procesos de comunicación interna, ya que al igual se busca medir el nivel de evaluación de las funciones de la comunicación interna en los colaboradores mediante el uso de medios comunicacionales.

Pertuz Alarcón, M. (2015), en su tesis “La comunicación interna en el sector público ecuatoriano caso Ministerio de Salud Pública”, para optar el título de Máster en Comunicación Organizacional en la Universidad Central del Ecuador. Tuvo como objetivo general presentar el funcionamiento de los procesos de Comunicación Interna en el Sector Público, caso específico del Ministerio de Salud Pública del Ecuador. Su estudio tuvo enfoque cuantitativo, aplicó encuestas a 10 funcionarios públicos que laboran en los departamentos de comunicación, siendo unos de los

ítems ¿Cuáles son los canales de comunicación interna más utilizados por la entidad?, los canales de comunicación interna utilizados son de tipo on line en un 40%, en un 30% las redes sociales, las habituales como el periódico institucional, el teléfono y las carteleras informativas, y otro 30% las pantallas de televisión informativas. La falta de claridad evidencia el mal uso de las mismas ocasiona una carencia en la integración incumpliendo con el objetivo de informar ya que hace que la comunicación entre áreas y niveles de gestión se dificulte al sobre cuáles deben ser los flujos de información, lo que demuestra que en este componente las políticas de comunicación de gobierno no han actuado, través de los datos consignados se identifica que el Ministerio de Salud y su espacio comunicacional maximiza a la comunicación externa, en un afán, de consignar un objetivo de sostenibilidad gubernamental mientras descuida a la comunicación interna ya que el público interno no la considera eficiente .

El aporte de la presente investigación es el análisis de la comunicación interna del ministerio de Salud Pública de la ciudad de Quito, identificando las fortalezas y obstáculos en el funcionamiento de la organización centrándose en los canales de comunicación en el cual se ve evidenciado que la información cumple un papel fundamental para una retroalimentación eficaz según los datos cuantitativos y así brinde un servicio de salud oportuno y que servirá de referencia para orientar en el estudio de la función involucramiento buscando del mismo modo la colaboración y trabajo en equipo en la institución.

Bustamante Ospina, E. (2013) en su investigación “La comunicación interna y la promoción de la salud. Estudio de caso de Madrid Salud”, publicada en la revista científica Hacia la Promoción de la Salud de la Universidad de Caldas Colombia, tuvo como objetivo describir la incidencia de la comunicación interna en las labores de promoción de la salud. El estudio descriptivo y exploratorio, utilizó técnicas como entrevistas y encuestas, centrándose en la última para la recolección de datos, aplicando encuestas a 87 empleados de seis centros pertenecientes a Madrid Salud. Se explicó que la comunicación interna es una estrategia clave para alcanzar objetivos y según los empleados consideran que tanto en el tema de promoción de la salud como a nivel general de la institución, mejorar los procesos de comunicación interna potenciaría el desempeño de la organización. La conclusión

presentada por parte del autor destacando su enfoque principal en las dimensiones de la variable comunicación interna, encontrándose que la Identificación obtuvo la calificación más alta 4,2% en contraste con la Información 3,8% que fue la categoría más débil dentro de las instituciones.

La investigación trabaja con seis dimensiones: identificación, información, integración, imagen, investigación e instrucción, de las cuales se trabajará con tres de ellas. Diferenciándolo con la última dimensión que actualizó el autor Andrade, H. en su libro Comunicación Organizacional Interna, cambiando instrucción por involucramiento, cuarta función con la que se investiga. Según la evaluación de las encuestas aplicadas por el autor, en la función identificación se mostró que es muy positiva explicando que los trabajadores están orgullosos de trabajar dentro de la organización, mientras que en información se obtuvo una puntuación media valorando la transmisión de la información entre compañeros, reflejando una buena comunicación horizontal, así también se calificó a la integración con promedio medio alto, posicionando el trabajo en equipo y clima de comunicación muy significativos, El aporte del estudio nos sirve ya que brinda el 50% de información sobre las funciones e instrumento aplicado, con lo cual nos orientaremos y guiaremos en la presente.

El siguiente trabajo se sustenta en una teoría para explicar la importancia de la variable estudiada.

La presente investigación se basa en la teoría de los sistemas, la cual surgió en el año 1950 donde por primera vez se expuso sus fundamentos, desarrollo y aplicaciones por el biólogo austriaco Karl Ludwing Von Bertalanffy, quien estableció que el organismo es un sistema abierto, en persistente reciprocidad con otros sistemas contiguos por medio de interacciones complejas. Esta teoría testifica que no pueden describirse significativamente en términos de sus elementos separados las propiedades de los sistemas, tal como lo explica Raffino, M. (2020) explicando que para poder crear un sistema se debe identificar las partes que lo forman y que entre ellas debe existir una relación como tal; también afirma que al modificar una de sus partes también se modifican las demás, creando patrones de comportamiento predecibles.

Del mismo modo, Dominguez, V. y Lopez, M. (2017) en su artículo científico Teoría General de los Sistemas, en un enfoque práctico, mencionan el concepto de la teoría de Karl Ludwing Von Bertalanffy, tomado de Ramirez, C. (1993), donde se explica que el sistema es un conjunto de componentes integrados, es decir, órganos o partes que toman un rol concreto. El sistema no puede funcionar si falta una de las partes. Del mismo modo los autores determinan la definición de Arnold y Osorio (1998), quienes definen que un sistema está constituido por elementos que guardan estrecha relación entre sí y forman parte de un grupo, y son los encargados de perseverar al sistema directo o indirectamente unido, de modo más o menos estable y cuya conducta general pretende alcanzar un determinado objetivo. De este modo dicha teoría fundamenta la presente investigación, ya que el Centro de Salud es un sistema porque está compuesto por una serie de partes que se articulan. Así tenemos el área de epidemiología, obstetricia, laboratorio clínico, niño, médico, odontología, triaje, farmacia, hospitalización y la parte administrativa, en las cuales se desarrollan y ejecutan las funciones de la comunicación interna de identificación, información, integración e involucramiento, que buscan una misma finalidad general y que operan positivamente siempre y cuando todas se ejecuten conjuntamente.

Así también, De la Peña Consuegra, G. y Velázquez Ávila. R (2018) consideran que la teoría general de los sistemas es fundamental en el desarrollo profesional del investigador ya que garantiza mayor fundamentación en la revelación de las características estructurales y funcionales de los elementos, componentes, subsistemas del estudio.

En el presente capítulo también se explican los enfoques conceptuales, definiciones fundamentales y conceptos principales para abordar la investigación.

El proceso comunicativo es esencial para la vida en sociedad, ya que permite que la humanidad se exprese y comparta información entre sí, establezcan relaciones, tomen acuerdos y tengan la capacidad de organizarse, justamente Delgado, I. (2020) conceptualiza a la comunicación como un proceso que consiste en la transmisión e intercambio de mensajes entre un emisor y un receptor. En este

proceso, además del emisor y receptor, participan los elementos como el código, que es el lenguaje empleado, el canal de comunicación, que es el medio utilizado, el contexto, que son las circunstancias donde se desarrolla la comunicación, el ruido o perturbaciones en la recepción del mensaje original, y la retroalimentación o feedback, que supone la respuesta hacia el primer mensaje.

La comunicación interna encamina el propósito institucional a través de una coherente y organizada gestión de la comunicación, independientemente de la misión de la organización, permitiendo dar a conocer los objetivos y políticas de la organización y crear una identidad propia sobre la base de un clima de motivación y cordialidad (Graverán, D., 2017). Del mismo modo, DeMaria, K. (2016) señala que en su forma más clásica, las comunicaciones internas muestran la comunicación entre los trabajadores, así también puede ser una función de gestión que posibilita que los miembros de los grupos u áreas se relacionen efectivamente.

Por otra parte, Muñiz, R. (2017) entiende a la comunicación interna como la comunicación dirigida al usuario interno, es decir, al trabajador, planteando que esta nace como respuesta a las nuevas necesidades de las instituciones para incentivar a su equipo humano y retener a los mejores en un entorno empresarial donde el cambio es cada vez más rápido.

Sin embargo, Jakubiec, M. (2019) explica que muchos de los problemas que se presentan en el sistema de gestión puede ser resultado de una pobre comunicación, para ello debe existir un buen flujo de información eficiente dentro de la estructura de la organización y una cultura organizacional de trabajo para la construcción de la comunicación interna.

Por otro lado, Stevanović, M. (2021) entiende a la comunicación interna como la comunicación entre la dirección y los empleados ya que se produce como un mediador en el logro de los objetivos de la institución y como una herramienta que le permita a estos cumplir necesidades personales.

Así también considera que las características de la comunicación interna son: consolidar una identidad institucional, procurar satisfacer las necesidades de información de los colaboradores, darles voz y permitir hacer llegar sus puntos de vista mediante canales específicos idóneos, permite transmitir los objetivos

estratégicos a toda la organización, facilita que el personal conozca las decisiones, opiniones y los criterios de los líderes en temas que los aquejan.

Cuenca, J. y Verazzi, L. (2018) explican que la función de la comunicación interna está en direccionada a los componentes elementales de la motivación, a la vez que de las acciones que favorezcan al seguimiento de los objetivos generales de la institución, induciendo que se labora sobre dos ejes: la comunicación de función y la comunicación de sentido.

Principalmente, Crespo, I. (2015), considera que las funciones de la comunicación interna son herramientas de administración y dirección para alinear a los grupos de interés internos de la institución.

Del mismo modo, Andrade, H. (2017) considera que el objetivo principal en la comunicación interna es contribuir al logro de sus resultados, de lo contrario no se justificaría su existencia, lo que la diferenciará de las demás áreas en la manera cómo llevará a cabo la contribución; así también se explica que debe resaltar los logros de los objetivos organizacionales, reforzando la identificación en los colaboradores con la institución, otorgando información oportuna, relevante y suficiente, fortaleciendo su integración, promoviendo su involucramiento y produciendo en ellos una imagen favorable de la institución.

También, Andrade. H, plantea cinco funciones en las que se centra esta investigación, la identificación, información, integración, involucramiento e imagen, que necesitan de una “i” más para cumplirse plenamente: la investigación, la cual debe abrir y cerrar el proceso, denominándose como el “Modelo de las seis ies”.

El autor de las seis ies determina que en la investigación se debe usar distintas herramientas de indagación para identificar el inicio de la problemática existente en materia a la comunicación en la institución, así como para evaluar la culminación del mismo. De este modo, la investigación busca conocer la problemática existente en materia de comunicación y sus causas y detectar las necesidades de información personal y su nivel actual de satisfacción.

Determina que para posibilitar la creación de una imagen beneficiosa y consistente en la institución entre sus públicos, es indispensable cuidar que la imagen que se cree no esté sustentada en ficciones sino en realidades, en rasgos veraces y no en

apariencias. Además de buscar consistencia entre los mensajes que se remiten en la institución a través de medios, desde los tradicionales, hasta los que no se visualizan, como las instalaciones y las conductas de los jefes. De este modo la imagen busca crear una percepción favorable de la institución entre los colaboradores y asegurar la consistencia de los mensajes emitidos por medios diferentes.

Por otra parte, la presente solo trabajará con cuatro de las seis funciones pertenecientes al modelo de las seis ies, ya que se involucran mucho más en la problemática de la investigación a evaluar en el centro de salud. A continuación se detallan las cuatro funciones.

Andrade da a conocer que motivar la identificación del personal con la institución, propicia el orgullo y sentido de pertenencia, llevado a cabo, propagando los elementos de la cultura corporativa: visión, misión y valores, que hacen que los colaboradores encuentren sentido y dirección, y una variedad de principios conductuales que orienten sus actos y decisiones. De esta manera, busca fortalecer la cultura institucional y generar o mantener el sentido de pertenencia.

Dentro de la identificación se establece la cultura institucional, entendida por Heugas, D. (2017) como aquella que opera sobre los integrantes de la institución generando identificación con sus valores, creencias y prácticas.

Así también, Dávila, C. y Jiménez, G. (2014) explican el sentido de pertenencia, como el sentido de participación personal en un sistema social, que en consecuencia se determina como la forma que la persona siente que es una parte indispensable e integral del sistema.

Son variadas las informaciones que el personal requiere conocer para sentirse parte de la institución y para laborar eficientemente en sus tareas, es por ello que se debe propiciar que todos los integrantes de la organización reciban información de suma importancia. Así, Andrade, identifica que la información pretende mejorar el uso de los medios de comunicación institucionales de la comunicación y

aprovechar la red de comunicación formal e informal. Así también, Miranda, M. (2020), especifica que la información es el conjunto de datos previamente procesados y ordenados para su comprensión, con la finalidad de proyectar un nuevo conocimiento sobre algún fenómeno, materia o ente en particular, que desde la construcción de un mensaje direccionado, ayuda a la persona a entender sobre el fenómeno específico para tomar decisiones y solucionar problemas.

Andrade determina que la información son los mensajes emitidos, así explica a los mensajes informativos los cuales tienen como finalidad primordial que los trabajadores sepan lo que está aconteciendo en su organización. Los mensajes directivos, explicados como los que manifiestan a la gente qué se espera de ella, qué deben hacer como las normas y disposiciones diversas que hay que cumplir, instrucciones concretas y acciones a tomar.

Del mismo modo establece que los mensajes motivacionales tienen como finalidad buscar la participación e involucramiento del personal en los proyectos y programas de cambio que emprende la organización. Así también explica los mensajes de apoyo, que tienen como objetivo principal conceder información que los trabajadores requieren saber en casos de situaciones de crisis en la institución.

Consecuentemente explica que para beneficiar la integración de la institución entre los colaboradores, somete reforzar la comunicación horizontal, vertical y diagonal, promoviendo la labor en grupo, iniciando la ruptura de las barreras actuales entre niveles y áreas, para formar un clima de aportación y contribución para la culminación de los fines generales. En sinopsis la integración persigue promover la colaboración y trabajo en equipo entre personas, niveles y áreas, así como desarrollar habilidades de comunicación interpersonales de los colaboradores en común y de los jefes en singular.

Finalmente, el autor entiende que el involucramiento del personal se adentra en su compromiso y participación activa para el alcance de las metas institucionales, encaminado a lo que toda organización persigue en materia del capital humano, para que las personas trabajen en lo que tienen que hacer, eficazmente, a tiempo y a gusto. Influyendo para que esto suceda las condiciones de trabajo,

oportunidades de capacitación, retroalimentación de rendimiento, la persona indicada en el puesto correcto y buenos líderes. En síntesis el involucramiento pretende afianzar que cada colaborador conozca los objetivos organizacionales y personales, y apoyar que hagan bien su trabajo para la mejora de su desempeño.

Por otro lado, la colaboración y trabajo en equipo se basa fundamentalmente en el mejoramiento, la necesidad y la influencia de cambios dentro de una estructura organizacional así lo explica Ayuvi. J (2019) con el propósito de alcanzar un objetivo en común en la organización cumpliendo la misión y visión establecida que permita orientar el proceder de los individuos para alcanzar el máximo de productividad implicando el talento colectivo de dos o más personas en la comunicación con los demás.

Así también, Betancourth, S. et al. (2017) explican que las habilidades de comunicación interpersonal son un intercambio de información que se da entre los individuos, en sí mismos y en los grupos, orientados a la satisfacción de las necesidades, considerando los aspectos verbales y no verbales conocidos como la comunicación cara a cara contribuyendo a facilitar el crecimiento de la relación. Toda organización pretende alcanzar objetivos constantes según la misión y visión proyectándose al futuro, con el deseo de crecer cumpliendo las metas que desea alcanzar.

Los objetivos personales: orientados a ser el factor estratégico, logrando altos estándares de rendimiento con el desarrollo de habilidades y competencias a la empresa la cual le permita ser sostenible y perdure en el tiempo fundamentado en valor agregado (Montoya, C. y Boyero, M. 2015)

Por último, según Álvarez, B., Alfonso, D. e Indacochea, B. (2018) la mejora del desempeño se basa fundamentalmente en fortalecer el nivel de competitividad mejorando continuamente las capacidades, habilidades, destrezas, habilidades y aptitudes que marcarán la diferencia entre un persona con alto desempeño laboral y otro con un nivel inferior.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

El presente proyecto de investigación es de tipo aplicada, busca resolver un determinado problema o planteamiento específico a base de las investigaciones científicas realizadas anteriormente en la resolución de problemas nuevos. (Ortega, J.2017) considera que este tipo de estudio busca la aplicación o utilización de los conocimientos que se adquieren. Por otro lado, Baena, G. 2014, define que la investigación aplicada tiene como objeto el estudio de un problema que se plantea en la sociedad, aportando nuevos conocimientos a la investigación basándose en el búsqueda y consolidación del conocimiento.

Además, esta investigación tiene un enfoque cuantitativo, se usa la recolección de datos y el análisis estadístico. Es de esta manera, que se obtuvieron respuestas necesarias que sirvieron de apoyo para la investigación. Se trata de un determinado fenómeno que se puede medir por medio del empleo de técnicas estadísticas para el análisis de los datos recolectados. La descripción, explicación, predicción y control objetivo de la causa, son el objetivo principal para fundamentar las conclusiones bajo el uso exhaustivo de la cuantificación (Sánchez, F. 2019)

Con respecto al nivel de investigación, la presente tesis es descriptiva porque se basa principalmente en conocer las características de los colaboradores del Centro de Salud de Referencia Morropón. Tiene como objetivo describir las funciones principales de grupos homogéneos de fenómenos, concediendo información sistemática y comparable con la de otras fuentes. (Guevara, G., Verdesoto, A. y Castro, N. 2020)

Así también el diseño de la presente es no experimental porque la misma se realiza sin manipular deliberadamente la variable. (Hernández, R. 2014).

Por otro lado la investigación es de corte transversal, ya que la variable se mide cuantitativamente en una sola ocasión en el tiempo. (Corona, J. 2016)

De esta manera, esta investigación es de corte transversal descriptivo de tipo aplicada, porque se busca conocer las funciones de la comunicación interna en un colaborador en un tiempo y lugar determinado.

3.2 Variable, dimensiones y matriz de operacionalización

Variable:

Funciones de la Comunicación Interna

Dimensiones:

- Identificación
- Información
- Integración
- Involucramiento

Indicadores:

- Identificación
 - Cultura Institucional
 - Sentido de pertenencia
- Información
 - Mensajes Informativos
 - Mensajes Directivos
 - Mensajes Motivacionales
 - Mensajes de Apoyo
- Integración
 - Colaboración y trabajo en equipo
 - Habilidades de comunicación interpersonal

- Involucramiento
 - Conocimiento de objetivos organizacionales y personales
 - Mejora de desempeño

3.3. Población, muestra y técnica de muestreo

Con respecto al concepto de población, según Arias. et al. (2016) es el conjunto total de individuos con características comunes, observables en un lugar y en un momento determinado que formará el referente para la elección de la muestra. Además, según Lepkowski, citado por Hernández, (2014, p. 174) una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones. Para la investigación la población del presente estudio es el personal asistencial del Centro de Salud de Referencia Morropón, que actualmente cuenta con 80 colaboradores.

- **Criterios de inclusión:** La muestra incluida en esta investigación es el personal asistencial de salud de Morropón, que tenga más de seis meses laborando en la institución, además deben estar dentro de las áreas delimitadas de estudio las cuales son: laboratorio clínico, epidemiología, obstetricia, niño, médico, odontología, triaje, farmacia y hospitalización.

- **Criterios de exclusión:** No fueron considerados en esta muestra, personal asistencial que tiene menos de seis meses laborando en el centro de salud, por otro lado no se tomó en cuenta personal que pertenece al área administrativa ya que no es objeto de estudio dentro de la investigación y por último no fueron incluidos los estudiantes de serum ya que solo están por un tiempo determinado en la institución.

La población del presente estudio es finita ya que se conoce el número exacto de la misma. Según, Arias et al (2016) la población es finita cuando los individuos que la componen se pueden contar y definir.

Como la población del presente estudio de investigación cuenta con una población de 80 colaboradores asistenciales y no todos pudieron ser incluidos de acuerdo a los criterios de inclusión, se simplificó a través de preguntas filtro previo a la realización de la encuesta, con el fin de seleccionar de forma eficiente a nuestra población de estudio, además de aplicar la fórmula de muestra finita y así tener una muestra puntual con la cual se aplicó el instrumento. Según López-Roldan y Fachelli (2015) indican que la muestra finita es el conjunto preciso de unidades del que se extrae la muestra.

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

El resultado final de la fórmula finita fue de 38 colaboradores asistenciales del Centro de Salud de Referencia Morropón, a los cuales se aplicó el instrumento de recolección de datos para la presente investigación, recurriendo a su honestidad. La misma fue determinada aplicando un 90% de nivel de confianza ya que entre los 80 colaboradores asistenciales algunos pueden tener o no afinidad con la gerencia actual y no garantizan una respuesta objetiva, del mismo modo personal asistencial que puede o no comprender del todo las preguntas planteadas. Se consideró un 95% de la población con atributo deseado ya que los colaboradores seleccionados tienen más de seis meses en la institución y conocen sobre la actual gestión del gerente en cuanto a la comunicación interna del centro de salud. Sin embargo se tomó a un 5% de muestra como atributo no deseado, ya que alguno de estos colaboradores asistenciales tenga un periodo menos a los seis meses requeridos para la investigación o aplique a ser un serumista ya que estos solo están por un tiempo determinado.

Por otro lado, la técnica de muestreo utilizada en el presente estudio es la no probabilística por conveniencia. Según Otzen y Manterola (2017) selecciona muestras con facilidad de acceso y que acepten ser parte del estudio, fundamentando la accesibilidad del investigador en un intervalo de tiempo dado.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Como técnica de recolección de datos para este estudio se utilizó la encuesta. De este modo, López, P y Fachelli, S. (2015) denominan a la encuesta como una técnica de recolección de datos por medio de la interrogación de la muestra, con el objetivo de obtener sistemáticamente medidas sobre los conceptos que se derivan de una problemática de estudio que construye previamente el autor. Como instrumento de recogida de los datos, de medición, y la forma protocolaria de realizar las preguntas, como cuadro de registro, que se administra a la población de análisis, la recolección de los datos se realizará mediante un cuestionario.

Para Matas, A. (2018) la escala Likert es un instrumento psicométrico por el cual el encuestado indica su acuerdo o desacuerdo sobre un ítem o afirmación, lo cual se realizará mediante una escala ordenada. Por esta razón, en el cuestionario se utilizó la escala Likert para conocer el nivel de las funciones de la comunicación interna según la perspectiva del personal asistencial. Así también, Llauradó, O. (2014) explica que dicha escala permite medir y conocer el grado de conformidad del encuestado a través de las interrogantes que se le propongan, de tal manera que las categorías de respuesta nos sirvan para recoger información clave para el diagnóstico del estudio.

Asimismo, el cuestionario se realizó con 18 preguntas cerradas. De esta manera, Meneses, J. (2016) explica que el cuestionario es un conjunto de preguntas organizadas por las cuales se pretende producir datos cuantitativos para su tratamiento y análisis estadístico.

Por otro lado, Soriano, A. (2014) explica que la validez de un instrumento es el nivel que en cierto modo afirma que la prueba presenta ciertos grados de validez para el uso concreto en determinada población. Consecuentemente para

identificar el porcentaje de la validación de este instrumento, se accedió a la verificación a través de una tabla de evaluación de 10 ítems a 3 jueces expertos y finalmente se analizaron los resultados mediante el coeficiente V de Aiken.

El primer validador fue el Magíster en Periodismo, Pérez Terrones José, quien actualmente labora en la Universidad César Vallejo. La validación del instrumento que realizó el Magister Pérez, arrojó un porcentaje del 100%.

El segundo docente a quien se le solicitó la revisión del instrumento, fue al Magíster en Educación, Matías Cristobal Obed Isaías, quien actualmente trabaja en la Universidad César Vallejo. Del mismo modo, el porcentaje que resultó mediante el coeficiente V de Aiken fue de 100%.

Por último, el tercer validador fue el Magíster en Comunicación Interactiva, Gómez Díaz Ruben Luis, quien actualmente labora en la Universidad César Vallejo. El porcentaje de validación que se obtuvo al momento de analizar sus respuestas con el coeficiente V de Aiken fue del 90%.

Al obtener 97% de validez del instrumento por parte de los tres validadores, la encuesta puede ser aplicada a la muestra del estudio.

En el caso de la confiabilidad del instrumento Martínez, M. y March, T. (2016) explican que es el grado en que la aplicación repetida al mismo sujeto u objeto genera datos iguales. Para esta investigación, la confiabilidad del instrumento se obtuvo aplicando una prueba piloto a 10 personas que conforman el personal asistencial del Centro de Salud.

La contestación de los encuestados fueron analizadas mediante el coeficiente Alfa de Cronbach. Según Tuapanta, J. , Duque, M. y Mena, A. (2017) explican que para medir y evaluar la consistencia interna de una escala y para evaluar que los ítems de un instrumento son correlacionados se utiliza el Alfa de Cronbach. Es de esta manera que se utilizó el programa Excel para analizar los resultados de la prueba piloto y poder obtener la confiabilidad.

Como resultado se obtuvo 0,97 en Alfa de Cronbach, siendo este resultado excelente, ya que el valor mínimo que se puede considerar en el alfa de Cronbach es de 0,70.

Para finalizar, el escenario de la investigación del presente estudio se realizó de manera presencial, se aplicó la encuesta en el Centro de Salud al personal asistencial en tiempo aproximado de tres horas.

3.5. Procedimientos

Para obtener la información clave para la presente investigación se utilizó un cuestionario, el cual se aplicó de manera presencial al personal asistencial.

Dado a que la población es finita, constituida por 80 trabajadores, se empleó y resolvió la fórmula de muestra finita, dando como resultado una muestra de 38. De esta manera se otorgó y aplicó la encuesta al personal asistencial, ya que se utilizó la técnica no probabilística por conveniencia.

El instrumento solo fue aplicado durante 3 horas del presente año 2021, debido a que estudio es de nivel transversal. Por otra parte, por ser un estudio cuantitativo de diseño no experimental no se intervino en la variable.

Con respecto a las coordinaciones requeridas, se coordinó y se recibió el apoyo del gerente del Centro de Salud de Referencia Morropón, Velásquez Ampuero Christian, para que el personal asistencial tenga conocimiento del cuestionario y lo completen correctamente de acuerdo a su apreciación.

3.6 Métodos de análisis de datos

Los autores Arredondo, E., Elidio Gómez, R., Lalama, R. y Chóez, L. (2020), destacan que a través de los métodos y técnicas se analizan e interpretan datos, que permiten procesar la información proveniente de la aplicación de instrumentos, cuyo análisis permite verificar la validez de los aportes, por medio

del uso de sistemas estadísticos apropiados. Del mismo modo en este estudio se hizo uso de porcentajes, frecuencias, esto luego de obtener los resultados generados por los encuestados. Asimismo se utilizó el programa de cálculo Microsoft Excel para realizar varias comparaciones o relaciones para obtener las frecuencias y porcentajes en general de las preguntas. Sucesivamente, se utilizó tablas y gráficos, para detallar y profundizar los datos obtenidos del personal asistencial.

Seguidamente, se interpretaron los datos de las tablas y los gráficos que dan a conocer los resultados obtenidos mediante el cuestionario. Para finalizar se detalló la discusión de resultados con los datos recogidos de otras tesis asociadas a la presente investigación.

3.7. Aspectos éticos

Cada uno de los aspectos éticos que se utilizaron en la parte científica y metodológica en general son respetados en la investigación, se detalla y se cumple con la veracidad de acuerdo a los resultados, los cuales se compartirán de manera veraz y transparente y sin manipular ningún dato.

Así también, se brindó la información detallada al gerente del Centro de Salud, Velásquez Ampuero Christian, para que tenga conocimiento del procedimiento del presente estudio y los resultados del personal asistencial a su cargo en referencia a la funciones de la comunicación interna en el establecimiento.

Del mismo modo, no hubo reproductibilidad, de tal manera que se respeta la propiedad intelectual. Así también tal como se detalla, en las informaciones de la presente investigación el uso del sistema de citación y referencia bibliográfica según las normas APA, acrediten debidamente el respeto al derecho del autor.

IV. RESULTADOS

La encuesta aplicada permitió obtener información que responde a los objetivos formulados en la investigación.

En relación al objetivo general denominado: describir el nivel de evaluación de las funciones de la comunicación interna en el personal asistencial del Centro de Salud de Referencia Morropón, Piura, 2021, se ha recaudado los siguientes resultados.

Tabla 1

FUNCIONES DE LA COMUNICACIÓN INTERNA		IDENTIFICACIÓN	INFORMACIÓN	INTEGRACIÓN	INVOLUCRAMIENTO	Total
		%	%	%	%	%
MUY BAJA	Totalmente en desacuerdo	3.7	4	3.5	7	4.5
BAJA	En desacuerdo	12	6.8	7.5	10.7	9.2
MEDIA	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	3.6	14	10	9.6
ALTA	De acuerdo	42.8	51.2	43.2	44	45.3
MUY ALTA	Totalmente de acuerdo	30.8	34.4	32	28.7	31.4

Fuente: Elaboración propia

De la variable: funciones de la comunicación interna

El 4.5% manifestó encontrarse totalmente en desacuerdo, el 9.2% en desacuerdo, el 9.6% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 45.3% de acuerdo y el 31.4% totalmente de acuerdo.

De la dimensión: identificación

El 7% indicó encontrarse totalmente en desacuerdo, el 10.7% en desacuerdo, el 11% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 42.8% de acuerdo y el 28.7% totalmente de acuerdo.

De la dimensión: información

El 4% manifestó encontrarse totalmente en desacuerdo, el 0.4% en desacuerdo, el 3.6% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 51.2% de acuerdo y el 34.4% totalmente de acuerdo.

De la dimensión: integración

El 3.5% manifestó encontrarse totalmente en desacuerdo, el 7.5% en desacuerdo, el 10% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 44% de acuerdo y el 32% totalmente de acuerdo.

De la dimensión: involucramiento

El 3.5% manifestó encontrarse totalmente en desacuerdo, el 7.5% en desacuerdo, el 14 % ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 43.2% de acuerdo y el 32% totalmente de acuerdo.

En relación al primer objetivo específico: describir el nivel de evaluación de la función identificación en el personal asistencial del Centro de Salud de Referencia Morropón, Piura, 2021, se ha recaudado los siguientes resultados.

Tabla 2

IDENTIFICACIÓN		Cultura institucional				Sentido de pertenencia		Total
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	
		%	%	%	%	%	%	
MUY BAJA	Totalmente en desacuerdo	3	0	0	8	3	8	3.7
BAJA	En desacuerdo	5	5	8	18	18	16	12
MEDIA	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	18	5	16	16	5	3	11
ALTA	De acuerdo	34	55	37	39	37	55	42.8
MUY ALTA	Totalmente de acuerdo	39	34	39	18	37	18	30.8

Fuente: Elaboración propia

Del indicador: cultura institucional

Los resultados obtenidos del ítem N.º 1, cuyo enunciado fue “la organización difunde acciones para promover la identidad con la institución” son los siguientes: el 3% manifestó encontrarse totalmente en desacuerdo, el 5% en desacuerdo, el 18% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 34% de acuerdo y el 39% totalmente de acuerdo.

Los resultados obtenidos del ítem N.º 2, cuyo enunciado fue “a partir de los valores constituidos en nuestro centro de labores se genera identidad cultural” son los siguientes: el 0% manifestó encontrarse totalmente en desacuerdo, el 5% en

desacuerdo, el 5% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 55% de acuerdo y el 34% totalmente de acuerdo.

Los resultados obtenidos del ítem N°3, cuyo enunciado fue “a partir de las creencias constituidas en nuestro centro de labores se genera identidad cultural” son los siguientes: el 0% manifestó encontrarse totalmente en desacuerdo, el 8% en desacuerdo, el 16% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 37% de acuerdo y el 39% totalmente de acuerdo.

Los resultados obtenidos del ítem N°4, cuyo enunciado fue “la organización promueve su identidad cultural como ventaja competitiva (sobre la identidad cultural como competencia ante otros centros de salud)” son los siguientes: el 8% manifestó encontrarse totalmente en desacuerdo, el 18% en desacuerdo, el 16% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 39% de acuerdo y el 18% totalmente de acuerdo.

Del indicador: sentido de pertenencia

Los resultados obtenidos del ítem N° 5, cuyo enunciado fue “la comunicación que difunde la institución muestra que ser parte de la institución crea identificación con la misma” son los siguientes: el 3% manifestó encontrarse totalmente en desacuerdo, el 18% en desacuerdo, el 5% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 37% de acuerdo y el 37% totalmente de acuerdo.

Los resultados obtenidos del ítem N° 6, cuyo enunciado fue “la organización genera acciones para motivar el orgullo de pertenencia por la misma.” son los siguientes: el 8% manifestó encontrarse totalmente en desacuerdo, el 16% en desacuerdo, el 3% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 55% de acuerdo y el 18% totalmente de acuerdo.

En relación al segundo objetivo específico: describir el nivel de evaluación de la función información en los colaboradores del Centro de Salud de Referencia Morropón, Piura, 2021, se ha recaudado los siguientes resultados.

Tabla 3

INFORMACIÓN		Mensajes informativos	Mensajes Directivos		Mensajes motivacionales	Mensajes de apoyo	Total
		P7	P8	P9	P10	P11	
		%	%	%	%	%	%D 2
M U Y B A J A	Totalmente en desacuerdo	5	5	3	3	5	4
B A J A	En desacuerdo	3	5	5	13	8	6.8
M E D I A	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	5	5	3	5	3.6
A L T A	De acuerdo	47	53	53	58	45	51.2
M U Y A L T A	Totalmente de acuerdo	45	32	34	24	37	34.4

Fuente: Elaboración propia

Del indicador: mensajes informativos

Los resultados obtenidos del ítem N° 7, cuyo enunciado fue “La organización difunde información a través de documentos formales (oficios, circulares y comunicados) sobre los objetivos de la institución” son los siguientes: el 5% manifestó encontrarse totalmente en desacuerdo, el 3% en desacuerdo, el 0% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 47% de acuerdo y el 45% totalmente de acuerdo.

Del indicador: mensajes Directivos

Los resultados obtenidos del ítem N° 8, cuyo enunciado fue “La organización difunde a través de los medios institucionales (periódico mural, boletines, etc.) mensajes de los jefes sobre la gestión del centro de salud” son los siguientes: el 5% manifestó encontrarse totalmente en desacuerdo, el 5% en desacuerdo, el 5% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 53% de acuerdo y el 32% totalmente de acuerdo.

Los resultados obtenidos del ítem N° 9, cuyo enunciado fue “La organización difunde mensajes a través del jefe inmediato sobre instrucciones concretas y acciones institucionales a tomar” son los siguientes: el 3% manifestó encontrarse totalmente en desacuerdo, el 5% en desacuerdo, el 5% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 53% de acuerdo y el 34% totalmente de acuerdo.

Del indicador: mensajes motivacionales

Los resultados obtenidos del ítem N° 10, cuyo enunciado fue “la organización difunde mensajes (a través de reuniones) que motivan a la participación en proyectos y programas para la mejora de la institución” son los siguientes: el 3% manifestó encontrarse totalmente en desacuerdo, el 13% en desacuerdo, el 3% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 58% de acuerdo y el 24% totalmente de acuerdo.

Del indicador: mensajes de apoyo

Los resultados obtenidos del ítem N° 11, cuyo enunciado fue “La organización difunde mensajes de apoyo a través de medios institucionales digitales (WhatsApp y correo corporativo) para orientar en casos de crisis en la institución” son los siguientes: el 5% manifestó encontrarse totalmente en desacuerdo, el 8% en desacuerdo, el 5% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 45% de acuerdo y el 37% totalmente de acuerdo.

En relación al tercer objetivo específico: describir el nivel de evaluación de la función Integración en los colaboradores del Centro de Salud de Referencia Morropón, Piura, 2021, se ha recaudado los siguientes resultados.

Tabla 4

INTEGRACIÓN		Colaboración y trabajo en equipo		Habilidades de comunicación interpersonal		Total
		P12	P13	P14	P15	
		%	%	%	%	%D3
MUY BAJA	Totalmente en desacuerdo	3	3	0	8	3.5
BAJA	En desacuerdo	3	8	11	8	7.5
MEDIA	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	18	21	5	11	13.8
ALTA	De acuerdo	34	37	55	47	43.2
MUY ALTA	Totalmente de acuerdo	42	32	29	26	32

Fuente: Elaboración propia

Del indicador: Colaboración y Trabajo en equipo

Los resultados obtenidos del ítem N° 12, cuyo enunciado fue “la organización difunde información que oriente a la integración para alcanzar los objetivos trazados del centro de salud” son los siguientes: el 3% manifestó encontrarse totalmente en desacuerdo, el 3% en desacuerdo, el 18% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 34% de acuerdo y el 42% totalmente de acuerdo.

Los resultados obtenidos del ítem N° 13, cuyo enunciado fue “las áreas del centro de salud participan activamente en cumplimiento de la misión y visión establecida” son los siguientes: el 3% manifestó encontrarse totalmente en desacuerdo, el 8% en desacuerdo, el 21% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 37% de acuerdo y el 32% totalmente de acuerdo.

Del indicador: Habilidades de comunicación interpersonal

Los resultados obtenidos del ítem N° 14, cuyo enunciado fue “la institución emite y remite información necesaria para desempeñar correctamente las tareas en el trabajo” son los siguientes: el 0% manifestó encontrarse totalmente en desacuerdo, el 11% en desacuerdo, el 5% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 55% de acuerdo y el 29% totalmente de acuerdo.

Los resultados obtenidos del ítem N° 15, cuyo enunciado fue “la organización realiza reuniones antes de la jornada laboral para informar acerca de las actividades que se ejecutarán” son los siguientes: el 8% manifestó encontrarse totalmente en desacuerdo, el 8% en desacuerdo, el 11% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 47% de acuerdo y el 26% totalmente de acuerdo.

En relación al cuarto objetivo específico: describir el nivel de evaluación de la función involucramiento en los colaboradores del Centro de Salud de Referencia Morropón, Piura, 2021, se ha recaudado los siguientes resultados.

Tabla 5

INVOLUCRAMIENTO		Conocimiento de objetivos organizacionales y personales		Mejora de desempeño	Total
		P16	P17	P18	
		%	%	%	%D4
MUY BAJA	Totalmente en desacuerdo	8	8	5	7
BAJA	En desacuerdo	8	8	16	10.7
MEDIA	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	16	8	9.6
ALTA	De acuerdo	45	42	45	44
MUY ALTA	Totalmente de acuerdo	34	26	26	28.7

Fuente: Elaboración propia

Del indicador: Conocimiento de objetivos organizacionales y personales

Los resultados obtenidos del ítem N° 16, cuyo enunciado fue “la organización difunde sus metas y objetivos durante la jornada laboral” son los siguientes: el 8% manifestó encontrarse totalmente en desacuerdo, el 8% en desacuerdo, el 5% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 45% de acuerdo y el 34% totalmente de acuerdo.

Los resultados obtenidos del ítem N° 17, cuyo enunciado fue “a través de la misión y visión establecida por la institución existe involucramiento y compromiso en la organización” son los siguientes: el 8% manifestó encontrarse totalmente en desacuerdo, el 8% en desacuerdo, el 16% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 42% de acuerdo y el 26% totalmente de acuerdo.

Del indicador: Mejora de desempeño

Los resultados obtenidos del ítem N° 18, cuyo enunciado fue “a través de la misión y visión establecida por la institución existe involucramiento y compromiso en la organización” son los siguientes: el 5% manifestó encontrarse totalmente en desacuerdo, el 16% en desacuerdo, el 8% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 45% de acuerdo y el 26% totalmente de acuerdo.

V. DISCUSIÓN

En relación al problema general: ¿Cuál es el nivel de evaluación de las funciones de la comunicación interna en el personal asistencial del Centro de Salud de Referencia Morropón, Piura, 2021?; se ha podido determinar que hay una eficacia del 42.8% y 30.8% (73.6%), de los niveles alto y muy alto de la dimensión identificación, así también según los datos recogidos se determinó que hay una eficiencia del 51.2% y 34.4% (85.6%), de los niveles alto y muy alto de la dimensión información, la cual es la más elevada según los resultados recogidos de la unidad de estudio. Del mismo modo, en la dimensión integración se identificó que hay una operatividad positiva del 43.2% y 32% (75.2%), en los niveles alto y muy alto, también se conoció que existe una eficacia del 44% en el nivel alto y 28.7% (72.7%) en el muy alto, de la dimensión involucramiento. El resultado con nivel más elevado de la dimensión información refleja la denominada Teoría General de los Sistemas, explicada según Proaño et al. (2018), quien señala que los sistemas de información son un componente derivado de dicha teoría, definido como un conjunto integrado de componentes, que tiene como función recopilar, reunir, procesar y distribuir datos ,con el fin de mejorar el rendimiento en la organización. Entonces la presente investigación responde a la teoría puesto a que describe el nivel de evaluación de la función información en el personal asistencial del Centro de Salud de Referencia Morropón. Siendo la información la dimensión más aceptada por población, se responde en grado alto que se emiten los mensajes a través de documentos formales, medios institucionales, informaciones del jefe inmediato, reuniones y mensajes de apoyo teniendo como objetivo principal buscar la participación e involucramiento de los mismos con la organización. No obstante se observa que la dimensión involucramiento es la que tiene menor aceptación en un grado de 28.7% del nivel muy alto y esto posiblemente porque la institución no promueve de manera adecuada y constante la misión, visión, metas, objetivos de la organización y hay escasas capacitaciones para mejorar el desempeño que permita alcanzar el máximo nivel de productividad.

En consideración al primer problema específico ¿Cuál es el nivel de evaluación de la función identificación en el personal asistencial del Centro de Salud de

Referencia Morropón, Piura, 2021? Se ha podido conocer que el personal asistencial posee una valoración alta de 42.8% y 30.8% muy alta, generado por las respuestas de acuerdo y totalmente de acuerdo, resultados que afirman que el 73.6% indican positivamente que el Centro de Salud si promueve la identificación a través de valores, creencias, establecidos por la organización así como la generación de acciones que motivan el orgullo de pertenencia en la institución sanitaria. Sin embargo, en el ítem 4 donde se pregunta si la institución promueve la identidad cultural como ventaja competitiva, como una competencia ante otros centros sanitarios, se obtuvo el 18% como respuesta, y de la misma forma en el ítem 6 donde se pregunta si la jurisdicción realiza acciones para promover el orgullo de pertenencia por la misma, se obtuvo del mismo modo el 18%, siendo estos dos últimos porcentajes los más bajos de los resultados. Lo indicado se relaciona con la investigación de Bustamante, E. (2013), en la cual el personal de las áreas de Madrid Salud perciben en una escala alta su identificación en la organización, discrepando con algunos resultados resaltantes, como la valoración de una calificación de 4,06 de 5 puntos donde los encuestados afirman que se sienten orgullosos de trabajar en la empresa, refiriendo a que la institución genera en grado alto el orgullo por la misma. Así también se identificó que que los trabajadores de 60 años a más se sienten medianamente identificados con la entidad, esto posiblemente a un ítem que obtuvo la calificación en su mayoría de 3,85 de 5 puntos, en el cual se determinó que el éxito de la empresa no es el éxito de los trabajadores y por consiguiente no existe altamente identificación por su parte.

En relación al segundo problema específico ¿Cuál es el nivel de evaluación de la función información en el personal asistencial del Centro de Salud de Referencia Morropón, Piura, 2021?, se ha podido recoger datos que el personal asistencial posee una valoración alta de 51.2% y muy alta de 34.4%, esto generado por las respuestas de acuerdo y totalmente de acuerdo. Por consiguiente el 85.6% evalúa elevadamente y positivamente la información dejando entrever que la institución sanitaria difunde eficientemente mensajes a través de medios institucionales, formales y reuniones; en efecto esta dimensión se considera que tiene la mayor aceptación y evaluación como función de la comunicación interna. Sin embargo, se recogió según el ítem 10 que el 24% evalúan en grado muy alto que la institución difunde mensajes a través de reuniones para motivar a la participación en proyectos

y programas para el progreso de la misma, considerando este porcentaje el más bajo. Esto discrepa con los resultados del estudio realizado por Yarlequé, M. (2018) en relación a las informaciones de la comunicación intrapersonal, la cual los colaboradores de la empresa Inversiones Mamay E.I.R.L la consideran como regular, esto posiblemente por el desconocimiento de tipos de comunicación y deficiencia del nivel de comunicación que no permite que el mensaje sea enfocado correctamente, generando informaciones dispersas no favorables para la empresa, siendo la información no utilizada adecuadamente.

En relación al tercer problema específico ¿Cuál es el nivel de evaluación de la función integración en los colaboradores del Centro de Salud de Referencia Morropón, Piura, 2021?, se ha podido recoger datos que el personal asistencial posee una valoración alta de 43.2% y muy alta de 32%, esto generado por las respuestas de acuerdo y totalmente de acuerdo. Por consiguiente el 75.2% evalúa elevadamente y positivamente el nivel de integración dejando entrever que la institución sanitaria difunde eficientemente el trabajo en equipo y la comunicación interpersonal mediante su misión, visión y los objetivos trazados como Centro de salud. Sin embargo, se recogió según el ítem 14 donde se pregunta si la institución emite y remite información necesaria para desempeñar correctamente las tareas en el trabajo, se obtuvo el 29% como respuesta, y de la misma forma en el ítem 15 donde se pregunta si la organización realiza reuniones antes de la jornada laboral para informar acerca de las actividades que se ejecutarán, se obtuvo el 26%, siendo estos dos últimos porcentajes los más bajos de los resultados. Lo indicado comprueba y se relaciona con la investigación de Bustamante, E. (2013), en la cual el personal de las áreas de Madrid Salud perciben en una escala alta su integración en la organización, como la valoración de una calificación 4,6% de 5 puntos donde los encuestados ratifican con una puntuación media alta la buena comunicación con la entidad e integración de los empleados a los proyectos de promoción de la salud y el trabajo en equipo.

Así también se identificó que los trabajadores de 60 años a más se sienten altamente identificados con la entidad, esto posiblemente a un ítem que obtuvo la calificación en su mayoría de 4,5% de 5 puntos, en el cual se determinó que existe un alto nivel de integración dentro de la institución.

En relación al cuarto problema específico ¿Cuál es el nivel de evaluación de la función involucramiento en el personal asistencial del Centro de Salud de Referencia Morropón, Piura, 2021?, se ha podido recoger datos que el personal asistencial posee una valoración alta de 44% y muy alta de 28.7%, esto generado por las respuestas de acuerdo y totalmente de acuerdo. Por consiguiente el 72.7% indican positivamente que el Centro de Salud si promueve el involucramiento a través de metas, objetivos y capacitaciones con el fin de mejorar el desempeño laboral dentro la institución sanitaria. Sin embargo, se recogió según el ítem 17 que el 26% evalúan en grado muy alto el nivel de la misión y visión establecida por la institución existe involucramiento y compromiso en la organización, considerando este porcentaje el más bajo. Esto discrepa con los resultados del estudio realizado por Arreaga, L. (2018) en relación al involucramiento en la Institución Educativa Dr. Teodoro Alvarado Olea con un 87,5% los docentes califican esta dimensión con un nivel medio, pues manifiestan la falta de comunicación, capacitación y motivación por parte de la institución, generando un ambiente de trabajo disperso desvalorizando las relaciones interpersonales.

VI. CONCLUSIONES

1. En relación al objetivo general que era “describir el nivel de evaluación de las funciones de la comunicación interna en el personal asistencial del Centro de Salud de Referencia Morropón, Piura, 2021”, el estudio realizado permitió identificar la alta y muy alta valoración que tiene el personal asistencial del Centro de Salud, sobre la organización, cooperación y eficacia de la identificación (73.6%), información (85.6%), integración (75.2%) e involucramiento (72.7%), funciones de la comunicación interna que actualmente se desarrollan en alto nivel, siendo la segunda función mencionada la que más obtuvo el porcentaje más alto según los resultados. Esto nos lleva a comprobar la teoría planteada por Von Bertalanffy, K. explicada por Raffino, M. (2020) donde señala que para poder crear un sistema se debe conocer las partes que lo conforman, existiendo una relación entre ellas, que al variar una se modifiquen todas, y eficazmente es lo que se comprueba en esta investigación, dado que la función información es la que obtuvo mayor calificación en los resultados, esta de todas formas cumple un papel fundamental ya que los mensajes están inmersos dentro de las demás dimensiones, es decir que al ser evaluada en escala alta, las demás funciones también las valoraron en grado similar.

2. En referencia al primer objetivo específico que era “describir el nivel de evaluación de la función identificación en el personal asistencial del Centro de Salud de Referencia Morropón, Piura, 2021”, el estudio realizado permitió determinar que el personal asistencial valora a la función identificación en grado alto a partir de los valores, creencias y acciones que crean orgullo de pertenencia e identidad con la misma, así también es vista como una ventaja competitiva ante otras instituciones sanitarias, los cuales forman parte significativa para el desarrollo de la función.

3. Respecto al segundo objetivo específico “describir el nivel de evaluación de la función información en los colaboradores del Centro de Salud de Referencia Morropón, Piura, 2021”, la investigación realizada permitió identificar que el personal asistencial considera en nivel alto que la función información se difunde a través de medios institucionales, formales, digitales, así como por medio

reuniones, emitidos en su mayoría por el jefe inmediato, la cual juega un papel primordial para el desarrollo informativo de la comunicación interna dentro de la institución.

4. En referencia al tercer objetivo específico que era “describir el nivel de evaluación de la función integración en el personal asistencial del Centro de Salud de Referencia Morropón, Piura, 2021.”, el estudio realizado permitió determinar que el personal asistencial valora a la función integración en grado alto desarrollándose de manera efectiva ya que se forma un clima de aportación promoviendo la labor en grupo a través del intercambio de información entre áreas y de los jefes inmediatos a los colaboradores asistenciales antes de cada jornada laboral con el fin de que los colaboradores alcancen sus máximo de productividad alcanzando los objetivos trazados del centro de salud.

5. En referencia al cuarto objetivo específico que era “describir el nivel de evaluación de la función involucramiento en el personal asistencial del Centro de Salud de Referencia Morropón, Piura, 2021.”, el estudio realizado permitió determinar que el personal asistencial valora a la función involucramiento en grado alto ya que es a través de la capacitación, la difusión de la misión y visión dentro de las labores diarias, además del interés por los objetivos institucionales tanto como personales. Mejorando continuamente las habilidades y destrezas del personal asistencial en comparación con otros centros de salud del distrito de Morropón.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se exhorta a los estudiantes utilizar una muestra mayor a 300 personas de acuerdo al número de personal de la institución u empresa a investigar, ya que en la presente investigación se utilizó 38 personas de 80 integrantes del personal asistencial como muestra de estudio. A la vez se sugiere tomar como muestra trabajadores y usuarios de una institución sanitaria, como un hospital regional para tener una visión general del nivel de las funciones de la comunicación interna en el sector salud de la región Piura.

2. Realizar un estudio comparativo sobre dos instituciones de salud, (públicas o privadas) para contrastar las opiniones de los colaboradores y usuarios (dos unidades de análisis que estén vinculadas a la variable) a fin de ver las comparaciones y similitudes frente a los diversos problemas de comunicación interna en los centros de salud.

3. Reforzar la presente tesis con un enfoque cualitativo o mixto, para que de esa manera, se pueda emplear una entrevista que sea aplicada a los colaboradores asistenciales como a los administrativos para conocer exactamente su percepción. De ese modo, poder obtener información de primera mano de ambas partes y así contrastar las respuestas, ya que en los resultados de esta investigación se identificó que existe un nivel de evaluación alto de las características observables según el personal asistencial.

4. Se recomienda que a los estudiantes que realicen una investigación de este tipo o con esta variable usen una muestra infinita para poder tener datos más objetivos y así poder corroborar o discrepar con los resultados obtenidos en la presente investigación.

REFERENCIAS

- Arias, J. Villasís, M. y Miranda, M. (2016) Revista Científica. El protocolo de investigación III: la población de estudio. <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Álvarez, B., Alfonso, D. e Indacochea, B. (2018) Artículo científico. El desempeño laboral: Un problema social de la ciencia. [file:///Users/Herwin/Desktop/Dialnet-EIDesempenoLaboral-6596591%20\(2\).pdf](file:///Users/Herwin/Desktop/Dialnet-EIDesempenoLaboral-6596591%20(2).pdf)
- Arreaga Bueno, L. (2018) Tesis. *Comunicación interna entre colaboradores de la Institución Educativa Dr. Teodoro Alvarado Olea, Guayaquil*. Repositorio Universidad César Vallejo. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/41068>
- Andrade, H. (2017). Comunicación Organizacional Interna, proceso, disciplina y técnica.
- Ayovi, J. (2019) Artículo Científico. Trabajo en equipo: clave del éxito de las organizaciones. [file:///Downloads/39-Texto%20del%20art%C3%ADculo-78-2-10-20191022%20\(1\).pdf](file:///Downloads/39-Texto%20del%20art%C3%ADculo-78-2-10-20191022%20(1).pdf)
- Bustamante, E. (2013). Internal communication and health promotion. Case study in madrid salud. *Hacia la Promoción de la Salud*.18(2):79-95.. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/hpsal/v18n2/v18n2a07.pdf>
- Corona, J. (2016) Apuntes sobre métodos de investigación. *Medisur* vol.14 no.1 Cienfuegos ene.-feb. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2016000100016
- Crespo, I. (2015). Comunicación interna en la Administración Pública española: Claves para innovar. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=m9fwBwAAQBAJ&pg=PT11&dq=funciones+de+la+comunicaci%C3%B3n+interna&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj2-8nG7LzuAhWWILkGHVoOCxMQ6wEwBHoECAIQBA#v=onepage&q=funciones%20de%20la%20comunicaci%C3%B3n%20interna&f=false>

- Cuenca, J. y Verazzi, L. (2018). Guía fundamental de la comunicación interna. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=mxSzDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=COMUNICACION+INTERNA&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjT2Zuw9u_tAhWSLLkGHaltCN4Q6AEwA3oECAUQAg#v=onepage&q=COMUNICACION%20INTERNA&f=false
- Betancourth, S., Zambrano, C., Ceballos, A. Benavides, V., y Villota, N. (2017) Revista Científica. Habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación en una muestra de adolescentes. file:///Users/Herwin/Downloads/Dialnet-HabilidadesSocialesRelacionadasConElProcesoDeComun-5922283.pdf
- Dávila, C. y Jiménez, G. (2014). Sentido de pertenencia y compromiso organizacional: predicción del bienestar. Revista de Psicología vol.32 no.2 Lima 2014. Recuperado de: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0254-92472014000200004
- De la Peña Consuegra, G. y Velázquez Ávila. R (2018). Rev. Cubana Edu. Superior vol.37 no.2 La Habana mayo.-ago. 2018. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142018000200003
- Delgado, I. (2020). Comunicación. Significados. Recuperado: <https://www.significados.com/comunicacion/>
- DeMaria, K. (2016) Evaluating the Internal Communications of the Triangle's "Best Places to Work". Elon journal of undergraduate research in communications. Vol. 7 NO. 1 | PG. 1/1 Recuperado de: <http://www.inquiriesjournal.com/articles/1472/evaluating-the-internal-communications-of-the-triangles-best-places-to-work>
- Dominguez, V. y Lopez, M. (2017). Artículo científico. Teoría General de los Sistemas, en un enfoque práctico. TECNOCENCIA. Chihuahua 10(3):125-132. Recuperado de: http://tecnociencia.uach.mx/numeros/v10n3/Data/Teoria_General_de_Sistemas_un_enfoque_practico.pdf

- E., Elidio Gómez, R., Lalama, R. y Chóez, L. (2020). Investigación científica y estadística para el análisis de datos. Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores. Artículo no.:22 . Recuperado de: <https://www.dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/2411/2456>
- Graverán D. (2017). Propuesta de Manual de Gestión de la Comunicación Interna para el Centro Nacional de Biopreparados. Trabajo de Diploma. Facultad de Comunicación. Universidad de la Habana.
- Guevara, G., Verdesoto, A. y Castro, N. (2020) Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *RECIMUNDO*, 4(3), 163-173. [https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.163-173](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173)
- Heugas, D. (2017). La cultura institucional como eje de la gestión en la salud. Centro Uruguayo de Gestión. Recuperado de: <https://cudeg.com.uy/2017/06/13/la-cultura-institucional/>
- Hernández, R. (2014) Metodología de la Investigación. Sexta Edición.
- Jakubiec, M. (2019) The importance of internal communication for management of an organisation. Scientific papers of Silesian University of Technology. Series No. XXX. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/336990805_THE_IMPORTANCE_OF_INTERNAL_COMMUNICATION_FOR_MANAGEMENT_OF_AN_ORGANISATION
- Mannucci Suárez, B. (2018). Tesis. *La comunicación interna en las áreas de procedimiento minero del INGEMMET. Lima*. Repositorio Universidad César Vallejo. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17341/Mannucci_SBC.pdf?sequence=1
- Martínez, M. y March, T. (2016). Caracterización de la validez y confiabilidad en el constructo metodológico de la investigación social. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6844563.pdf>
- Matas, A. (2018) Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. *REDIE* vol.20 no.1 Ensenada ene./mar. Recuperado de

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412018000100038

Meneses, J. (2016). El cuestionario. Recuperado de: <https://femrecerca.cat/meneses/publication/cuestionario/cuestionario.pdf>

Miranda, M. (2020). Proceso para el manejo de información difusa en la organización. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/proceso-para-el-manejo-de-informacion-difusa-en-la-organizacion/>

Muñiz, R. (2017). Marketing en el Siglo XXI.

Montoya, C. y Boyero, M. (2015) Revista científica. El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357947335001.pdf>

Latorre, G., Dousdebés, A., González, L. y Vasco, G. (2019). Investigación científica Evaluación de la comunicación interna en organizaciones del sector productivo. *CienciAmérica* Vol. 8 (2). Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6999130>

López, P y Fachelli, S. (2015) Metodología de la investigación social cuantitativa. Recuperado de: https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocqua_a2016_cap2-3.pdf

Llauradó, O. (2014). La escala de Likert: qué es y cómo utilizarla. Recuperado de: <https://www.netquest.com/blog/es/la-escala-de-likert-que-es-y-como-utilizarla#:~:text=La%20escala%20de%20Likert%20es,cualquier%20afirmaci%C3%B3n%20que%20le%20propongamos.>

Ortega, J. (2017) Cómo se genera una investigación científica que luego sea motivo de publicación. *J. Selva Andina Res. Soc.* vol.8 no.2 La Paz. Recuperado de: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2072-92942017000200008

- Otzen, T. y Manterola C. (2017). Investigación científica. Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Pertuz Alarcón, M. (2015). Tesis. *La comunicación interna en el sector público ecuatoriano caso Ministerio de Salud Pública*. Repositorio digital Universidad Central del Ecuador. Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/4997>
- Proaño, M., Orellana, S. y Martillo, I. (2018). Investigación Científica. Los sistemas de información y su importancia en la transformación digital de la empresa actual. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n45/a18v39n45p03.pdf>
- Raffino, M. (2020). Teoría de Sistemas. Concepto.de. Recuperado de: <https://concepto.de/teoria-de-sistemas/>
- Sánchez, F. (2019) *Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos*. Rev. Digit. Invest. Docencia Univ. vol.13 no.1 Lima ene./jun. Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2223-25162019000100008
- Soriano, A. (2014). *Diseño y validación de instrumentos de medición*. Recuperado de: <https://core.ac.uk/download/pdf/47265078.pdf>
- Stevanović, M. (2021). Importance and Role of Internal Communication in Organizations. <https://www.researchgate.net/publication/288854667>
- Tuapanta, J. , Duque, M. y Mena, A. (2017). *Alfa de Cronbach para validar un cuestionario de uso de TIC en docentes universitarios*. Revista mktDescubre - ESPOCH FADE N° 10 Diciembre, pp. 37 - 48. Recuperado de: <https://core.ac.uk/download/pdf/234578641.pdf>
- Yarlequé, M. (2018). Tesis. Percepción de la comunicación interna según los colaboradores de la empresa Inversiones Mamay E.I.R.L, Lurín. Repositorio Universidad César Vallejo. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/19555?locale-attribute=es>

ANEXOS

ANEXO 1 GRÁFICO N° 01 MATRIZ DE CONSISTENCIA

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	METODOLOGIA
<p style="text-align: center;"><u>Problema General</u></p> <p>¿Cuál es el nivel de evaluación de las funciones de la comunicación interna en el personal asistencial del Centro de Salud de Referencia Morropón, Piura, 2021?</p> <p style="text-align: center;"><u>Problemas Específicos</u></p> <p>1.- ¿Cuál es el nivel de evaluación de la función identificación en el personal asistencial del Centro de Salud de Referencia Morropón, Piura, 2021?</p> <p>2.- ¿Cuál es el nivel de evaluación de la función información en el personal asistencial del Centro de Salud de Referencia Morropón, Piura, 2021?</p> <p>3.- ¿Cuál es el nivel de evaluación de la función integración en el personal asistencial del Centro de Salud de Referencia Morropón, Piura, 2021?</p> <p>4.- ¿Cuál es el nivel de evaluación de la función involucramiento en el personal asistencial del Centro de Salud de Referencia Morropón, Piura, 2021?</p>	<p style="text-align: center;"><u>Objetivo General</u></p> <p>Describir el nivel de evaluación de las funciones de la comunicación interna en el personal asistencial del Centro de Salud de Referencia Morropón, Piura, 2021.</p> <p style="text-align: center;"><u>Objetivos Específicos</u></p> <p>1.- Describir el nivel de evaluación de la función identificación en el personal asistencial del Centro de Salud de Referencia Morropón, Piura, 2021.</p> <p>2.- Describir el nivel de evaluación de la función información en los colaboradores del Centro de Salud de Referencia Morropón, Piura, 2021.</p> <p>3.- Describir el nivel de evaluación de la función integración en el personal asistencial del Centro de Salud de Referencia Morropón, Piura, 2021.</p> <p>4.- Describir el nivel de evaluación de la función involucramiento en el personal asistencial del Centro de Salud de Referencia Morropón, Piura, 2021.</p>	<p style="text-align: center;"><u>Enfoque de investigación</u></p> <p>Cuantitativo</p> <p style="text-align: center;"><u>Método</u></p> <p>No experimental</p> <p style="text-align: center;"><u>Tipo de estudio</u></p> <p>Transversal</p> <p style="text-align: center;"><u>Diseño de estudio</u></p> <p>Simple</p> <p style="text-align: center;"><u>Técnica</u></p> <p>Encuesta</p> <p style="text-align: center;"><u>Instrumento</u></p> <p>Cuestionario</p> <p style="text-align: center;"><u>Población</u></p> <p>80 colaboradores asistenciales</p> <p style="text-align: center;"><u>Muestra</u></p> <p>38 colaboradores asistenciales</p>

ANEXO 2
GRÁFICO N° 2 MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

Matriz de operacionalización de variable

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Funciones de la Comunicación Interna	Herramientas de administración y dirección para alinear a los grupos de interés internos de la institución (Crespo, I. 2015)	Técnicas de gestión comunicacional para direccionar a determinados públicos internos institucionales	IDENTIFICACIÓN	Cultura institucional
			Función que propicia el orgullo y sentido de pertenencia en el personal con la institución, llevado a cabo, propagando los elementos de la cultura corporativa: visión, misión y valores, que hacen que los colaboradores encuentren sentido y dirección, y una variedad de principios conductuales que orienten sus actos y decisiones. (Andrade, H. 2017)	Opera sobre los integrantes de la institución generando identificación con sus valores, creencias y prácticas. (Heugas, D. 2017)
				Sentido de pertenencia
			INFORMACIÓN	Mensajes informativos
			Conjunto de datos previamente procesados y ordenados para su comprensión, con la finalidad de proyectar un nuevo conocimiento sobre algún fenómeno, materia o ente en particular, que desde la construcción de un mensaje direccionado, ayuda a la persona a entender sobre el fenómeno específico para tomar decisiones y solucionar problemas. (Miranda, M. 2020)	Tiene como finalidad primordial que los trabajadores sepan lo que está aconteciendo en su organización. (Andrade, H. 2017)

				<p>Mensajes Directivos</p> <p>Manifiestan a la gente qué se espera de ella, qué deben hacer como: normas y disposiciones diversas que hay que cumplir, instrucciones concretas y acciones a tomar. (Andrade, H. 2017)</p>
				<p>Mensajes motivacionales</p> <p>Tienen como finalidad buscar la participación e involucramiento de los colaboradores en los proyectos y programas de cambio que emprende la organización. (Andrade, H. 2017)</p>
				<p>Mensajes de apoyo</p> <p>Su objetivo principal es conceder información que los trabajadores requieren saber en casos de situaciones de crisis en la institución (Andrade, H. 2017)</p>

			<p>INTEGRACIÓN Somete reforzar la comunicación horizontal, vertical y diagonal, promoviendo la labor en grupo, iniciando la ruptura de las barreras actuales entre niveles y áreas, para formar un clima de aportación y contribución para la culminación de los fines generales. (Andrade, H. 2017)</p>	<p>Colaboración y trabajo en equipo</p> <p>Se basa fundamentalmente en el mejoramiento, la necesidad y la influencia de cambios dentro de una estructura organizacional con el propósito de alcanzar un objetivo en común, cumpliendo la misión y visión establecida que permita orientar el proceder de los individuos para alcanzar el máximo de productividad.</p> <p>(Ayovi, J. 2019)</p>
				<p>Habilidades de comunicación interpersonal</p> <p>Intercambio de información que se da entre los individuos, en sí mismos y en los grupos, orientados a la satisfacción de las necesidades, considerando los aspectos verbales y no verbales conocidos como la comunicación cara a cara contribuyendo a facilitar el crecimiento de la relación.</p> <p>(Betancourth, S., Zambrano, C., Ceballos, A. Benavides, V., & Villota, N.2017)</p>

			<p>INVOLUCRAMIENTO Se adentra en su compromiso y participación activa para el alcance de las metas institucionales, encaminado a lo que toda organización persigue en materia del capital humano, para que las personas trabajen en lo que tienen que hacer, eficazmente, a tiempo y a gusto. Influyendo para que esto suceda las condiciones de trabajo, oportunidades de capacitación, retroalimentación de rendimiento, la persona indicada en el puesto correcto y buenos líderes. (Andrade, H. 2017)</p>	<p>Conocimiento de objetivos organizacionales y personales Toda organización pretende alcanzar objetivos constantes según la misión y visión proyectándose al futuro, con el deseo de crecer cumpliendo las metas que desea alcanzar. Los objetivos personales: Orientados a ser el factor estratégico, logrando altos estándares de rendimiento con el desarrollo de habilidades y competencias a la empresa la cual le permita ser sostenible y perdure en el tiempo fundamentado en valor agregado. (Montoya, C., Boyero, M. 2015)</p> <p>Mejora de desempeño Se basa fundamentalmente en fortalecer el nivel de competitividad mejorando continuamente las capacidades, habilidades, destrezas, habilidades y aptitudes que marcarán la diferencia entre un persona con alto desempeño laboral y otro con un nivel inferior. (Álvarez, B., Alfonso, D. e Indacochea, B. 2018)</p>
--	--	--	--	---

ANEXO 3

GRÁFICO N°3 INSTRUMENTO

INSTRUMENTO

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	RESPUESTAS (Tomando la escala ordinal de Likert)
Funciones de la Comunicación Interna	Herramientas de administración y dirección para alinear a los grupos de interés internos de la institución (Crespo, I. 2015)	Técnicas de gestión comunicacional para direccionar a determinados públicos internos institucionales	IDENTIFICACIÓN	Cultura institucional	<ul style="list-style-type: none"> - La organización difunde acciones para promover la identidad con la institución - A partir de los valores constituidos en nuestro centro de labores se genera identidad cultural - A partir de las creencias constituidas en nuestro centro de labores se genera identidad cultural - La organización promueve su identidad cultural como ventaja competitiva (sobre la identidad cultural como competencia ante otros centros de salud) 	<ol style="list-style-type: none"> 1.- Totalmente de acuerdo. 2. De acuerdo. 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 4.- En desacuerdo. 5.- Totalmente en desacuerdo
				Sentido de pertenencia	<ul style="list-style-type: none"> - La comunicación que difunde la institución muestra que ser parte de la institución crea identificación con la misma - La organización genera acciones para motivar el orgullo de pertenencia por la misma. 	
			INFORMACIÓN	Mensajes informativos	- La organización difunde información a través de documentos formales (oficios, circulares y comunicados) sobre los objetivos de la institución	
				Mensajes Directivos	<ul style="list-style-type: none"> - La organización difunde a través de los medios institucionales (periódico mural, boletines, etc.) mensajes de los jefes sobre la gestión del centro de salud. - La organización difunde mensajes a través del jefe inmediato sobre instrucciones concretas y acciones institucionales a tomar 	
				Mensajes motivacionales	- La organización difunde mensajes (a través de reuniones) que motivan a la participación en proyectos y programas para la mejora de la institución	
				Mensajes de apoyo	- La organización difunde mensajes de apoyo a través de medios institucionales digitales (whatsApp y correo corporativo) para orientar en casos de crisis en la institución	

			INTEGRACIÓN	Colaboración y trabajo en equipo	<p>- La organización difunde información que oriente a la integración para alcanzar los objetivos trazados del centro de salud</p> <p>-Las áreas del centro de salud participan activamente en cumplimiento de la misión y visión establecida</p>	
				Habilidades de comunicación interpersonal	<p>-La institución emite y remite información necesaria para desempeñar correctamente las tareas en el trabajo</p> <p>-La organización realiza reuniones antes de la jornada laboral para informar acerca de las actividades que se ejecutarán</p>	
		INVOLUCRAMIENTO	Conocimiento de objetivos organizacionales y personales	<p>-La organización difunde sus metas y objetivos durante la jornada laboral</p> <p>-A través de la misión y visión establecida por la institución existe involucramiento y compromiso en la organización</p>		
				Mejora de desempeño	<p>- La organización promueve capacitaciones para mejorar el desempeño laboral</p>	

Tabla N° 6 VALIDEZ DE EXPERTOS

COEFICIENTE DE VALIDACIÓN					
Cuantitativo					
Preguntas	experto 1	experto 2	experto 3	Suma	V
ITEM 1	1	1	1	3	100%
ITEM 2	1	1	1	3	100%
ITEM 3	1	1	1	3	100%
ITEM 4	1	1	1	3	100%
ITEM 5	1	1	1	3	100%
ITEM 6	1	1	1	3	100%
ITEM 7	1	1	1	3	100%
ITEM 8	1	1	1	3	100%
ITEM 9	1	1	0	2	67%
ITEM 10	1	1	1	3	100%
					97%

• COEFICIENTE DE V DE AIKEN

$$V = \frac{s}{n(c-1)}$$

Siendo:

S= la suma de si

Si= valor asignado por el juez i

n= número de jueces

c = número de valores de la escala de valoración (2 en este caso)

ANEXO 4
GRÁFICO N°4 COEFICIENTE DE ALFA DE CRONBACH
PRUEBA PILOTO

VARIABLE : Funciones de la comunicación interna																			
Ítems	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	suma
1	5	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	2	5	5	5	5	78
2	3	2	2	5	4	5	2	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	50
3	3	2	3	5	4	5	2	4	2	2	3	5	3	4	2	4	3	4	60
4	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	28
5	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	23
6	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	23
7	1	2	4	3	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	29
8	3	2	2	4	4	4	2	4	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	48
9	3	2	2	4	4	4	2	4	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	48
10	3	2	2	4	4	4	4	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	48

Varianza 1.64 0 0.7 1.44 2.49 2.41 1.41 1.81 1.2 1 1.4 1.4 1.2 1.2 1.1 1.6 1.5 1.56

FORMULA	
K	10
$\sum S_i^2$	25
S_T^2	286
α	0.97

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

ALFA DE CRONBACH

Dónde:

K: El número de ítems

$\sum S_i^2$: Sumatoria de Varianzas de los Ítems

S_T^2 : Varianza de la suma de los Ítems

α : Coeficiente de Alfa de Cronbach

ANEXO 5. CUESTIONARIO



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

Título de la tesis: Evaluación de las funciones de la comunicación interna en el personal asistencial del Centro de Salud de Referencia Morropón, Piura, 2021.

Introducción:

La investigación tiene como objetivo, describir el nivel de evaluación de las funciones de la comunicación interna en el personal asistencial del Centro de Salud de Referencia Morropón, Piura, 2021. En ese sentido, se pide su valiosa colaboración para contestar de manera honesta y responsable el presente cuestionario, su aporte servirá de mucha ayuda para lograr el éxito del estudio de investigación.

Instrucciones:

Lea los ítems de forma correcta y marque con (x) en el recuadro. Sus respuestas serán tratadas de manera confidencial y serán utilizadas únicamente para uso académico.

CUESTIONARIO

N°	ÍTEMS	ALTERNATIVAS				
		1. Totalmente de acuerdo.	2. De acuerdo.	3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4. En desacuerdo	5. Totalmente en desacuerdo
	Dimensión: Identificación					
1	¿La organización difunde acciones para promover la identidad con la institución?					
2	¿A partir de los valores constituidos en nuestro centro de labores se genera identidad cultural?					
3	¿A partir de las creencias constituidas en nuestro centro de labores se genera identidad cultural?					
4	¿La organización promueve su identidad cultural como ventaja competitiva? (sobre la identidad cultural como competencia ante otros centros de salud)					
5	¿La comunicación que difunde la institución muestra que ser parte de la institución crea identificación con la misma?					
6	¿La organización genera acciones para motivar el orgullo de pertenencia por la misma?					

N°	ÍTEMS	ALTERNATIVAS				
		1. Totalmente de acuerdo.	2. De acuerdo.	3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4. En desacuerdo	5. Totalmente en desacuerdo
Dimensión: Información						
7	¿La organización difunde información a través de documentos formales (oficios, circulares y comunicados) sobre los objetivos de la institución?					
8	¿La organización difunde a través de los medios institucionales (periódico mural, boletines, etc) mensajes de los jefes sobre la gestión del centro de salud?					
9	¿La organización difunde mensajes a través del jefe inmediato sobre instrucciones concretas y acciones institucionales a tomar?					
10	¿La organización difunde mensajes (a través de reuniones) que motivan a la participación en proyectos y programas para la mejora de la institución?					
11	¿La organización difunde mensajes de apoyo a través de medios institucionales digitales (whatsApp y correo corporativo) para orientar en casos de crisis en la institución?					
Dimensión: Integración						
12	¿La organización difunde información que oriente a la integración para alcanzar los objetivos trazados del centro de salud?					
13	¿Las áreas del centro de salud participan activamente en cumplimiento de la misión y visión establecida?					
14	¿La institución emite y remite información necesaria para desempeñar correctamente las tareas en el trabajo?					
15	¿La organización realiza reuniones antes de la jornada laboral para informar acerca de las actividades que se ejecutarán?					
Dimensión: Involucramiento						
16	¿La organización difunde sus metas y objetivos durante la jornada laboral?					
17	¿A través de la misión y visión establecida por la institución existe involucramiento y compromiso en la organización?					
18	¿La organización promueve capacitaciones para mejorar el desempeño laboral?					

ANEXO 6. TABLA DE VALIDACIÓN DE EXPERTO N°1 Pérez Terrones, José



TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: Pérez Terrones José

Título y/o Grado:

Ph. D ()	Doctor ()	Magister (x)	Licenciado ()	Otros. () Especifique
-----------	------------	----------------	----------------	------------------------

Universidad que labora: ucv

Fecha: 16-2-21

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

Evaluación de las funciones de la comunicación interna en el personal asistencial del Centro de Salud de Referencia Morropón, Piura, 2021.

Mediante la tabla para evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre clima organizacional.

ITEMS	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
2	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos, facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
5	¿La redacción de las preguntas es con sentido coherente?	X		
6	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición, se relacionan con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
7	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
8	¿Del instrumento de medición, los datos serán objetivos?	X		
9	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
10	¿El instrumento de medición es claro, preciso, y sencillo para que contesten y de esta manera obtener los datos requeridos?	X		
	TOTAL			

SUGERENCIAS: Las preguntas son coherentes por lo que se debe ahondar en las mismas.

Firma del experto:

Mg. José Pérez Terrones

ANEXO 7. TABLA DE VALIDACIÓN DE EXPERTO N°2 Matías Cristóbal, Obed



TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: Matías Cristóbal, Obed

Título y/o Grado:

Ph. D ()	Doctor ()	Magister (X)	Licenciado ()	Otros. () Especifique
-----------	------------	----------------	----------------	------------------------

Universidad que labora: Universidad César Vallejo

Fecha: 16/02/2021

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

Evaluación de las funciones de la comunicación interna en el personal asistencial del Centro de Salud de Referencia Morropón, Piura, 2021.

Mediante la tabla para evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre clima organizacional.

ITEMS	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
2	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos, facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
5	¿La redacción de las preguntas es con sentido coherente?	X		
6	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición, se relacionan con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
7	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
8	¿Del instrumento de medición, los datos serán objetivos?	X		
9	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
10	¿El instrumento de medición es claro, preciso, y sencillo para que contesten y de esta manera obtener los datos requeridos?	X		
	TOTAL			

SUGERENCIAS:

Firma del experto:

Nombres y apellidos: Obed Matías Cristóbal

ANEXO 7. TABLA DE VALIDACIÓN DE EXPERTO N°2 Gómez Díaz, Ruben Luis



TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: GOMEZ DÍAZ RUBEN LUIS

Título y/o Grado:

Ph. D ()	Doctor ()	Magister (x)	Licenciado ()	Otros. () Especifique
-----------	------------	----------------	----------------	------------------------

Universidad que labora:UCV

Fecha: 16/02/21

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

Evaluación de las funciones de la comunicación interna en el personal asistencial del Centro de Salud de Referencia Morropón, Piura, 2021.

Mediante la tabla para evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre clima organizacional.

ITEMS	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
2	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos, facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
5	¿La redacción de las preguntas es con sentido coherente?	X		
6	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición, se relacionan con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
7	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
8	¿Del instrumento de medición, los datos serán objetivos?	X		
9	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?		X	
10	¿El instrumento de medición es claro, preciso, y sencillo para que contesten y de esta manera obtener los datos requeridos?	X		
	TOTAL			

SUGERENCIAS:

Firma del experto:

Mg. Ruben Luis Gómez Díaz

Tabla de porcentaje N° 1

1.-¿La organización difunde acciones para promover la identidad con la institución?

ESCALAS	%
TOTALMENTE DE ACUERDO	39%
DE ACUERDO	34%
NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	18%
DESACUERDO	5%
TOTALMENTE EN DESACUEDO	3%
TOTAL	100%

1.-¿La organización difunde acciones para promover la identidad con la institución?

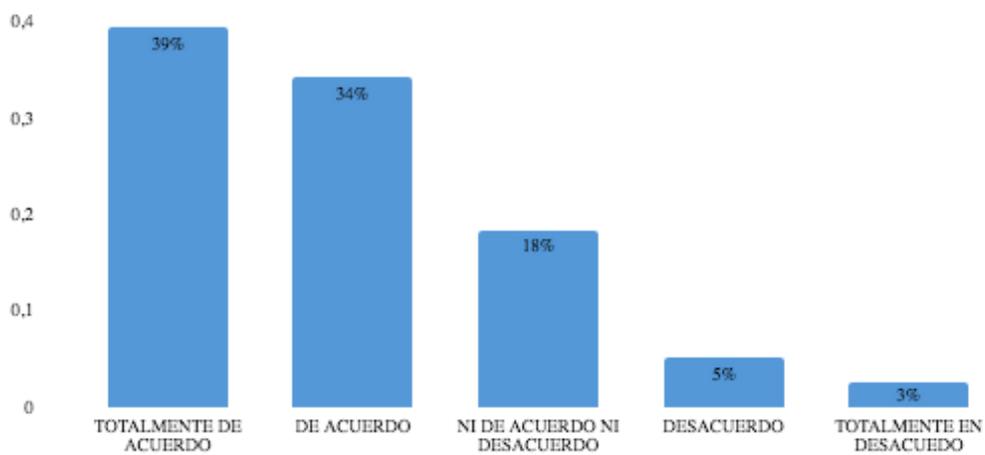


Tabla de porcentaje N° 2

2.-¿A partir de los valores constituidos en nuestro centro de labores se genera identidad cultural?

ESCALAS	%
TOTALMENTE DE ACUERDO	34%
DE ACUERDO	55%
NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	5%
DESACUERDO	5%
TOTALMENTE EN DESACUEDO	0%
TOTAL	100%

2.- ¿A partir de los valores constituidos en nuestro centro de labores se genera identidad cultural?

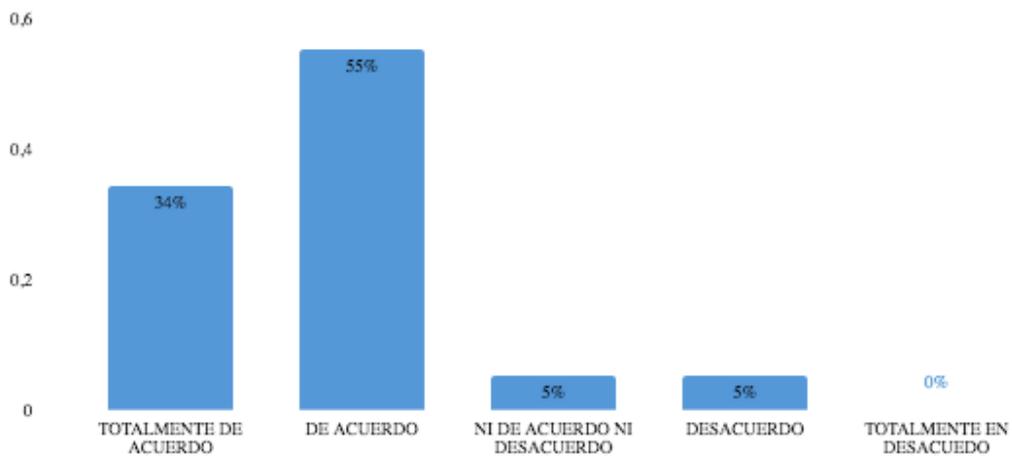


Tabla de porcentaje N° 3

3.- ¿A partir de las creencias constituidas en nuestro centro de labores se genera identidad cultural?

ESCALAS	%
TOTALMENTE DE ACUERDO	39%
DE ACUERDO	37%
NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	16%
DESACUERDO	8%
TOTALMENTE EN DESACUEDO	0%
TOTAL	100%

3.- ¿A partir de las creencias constituidas en nuestro centro de labores se genera identidad cultural?

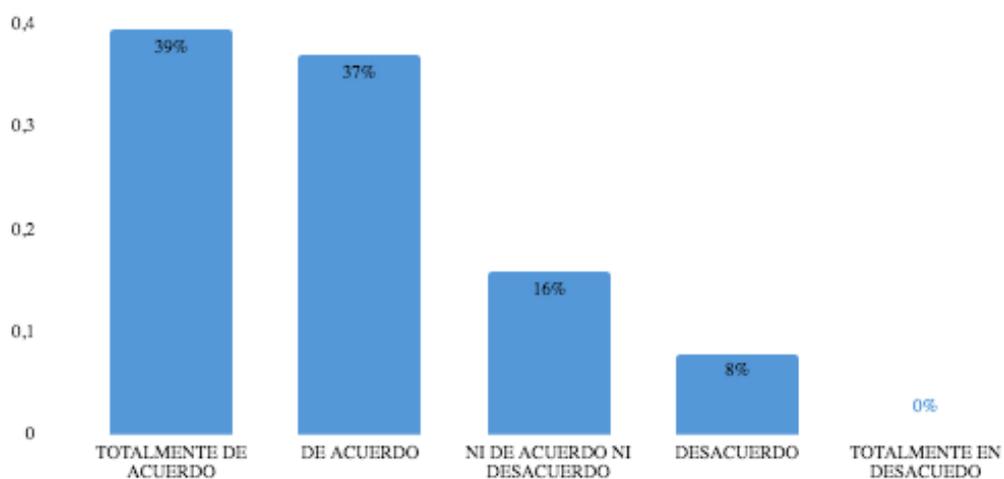


Tabla de porcentaje N° 4

4.-¿La organización promueve su identidad cultural como ventaja competitiva? (sobre la identidad cultural como competencia ante otros centros de salud)

ESCALAS	%
TOTALMENTE DE ACUERDO	18%
DE ACUERDO	39%
NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	16%
DESACUERDO	18%
TOTALMENTE EN DESACUEDO	8%
TOTAL	100%

4.-¿La organización promueve su identidad cultural como ventaja competitiva? (sobre la identidad cultural como competencia ante otros centros de salud)

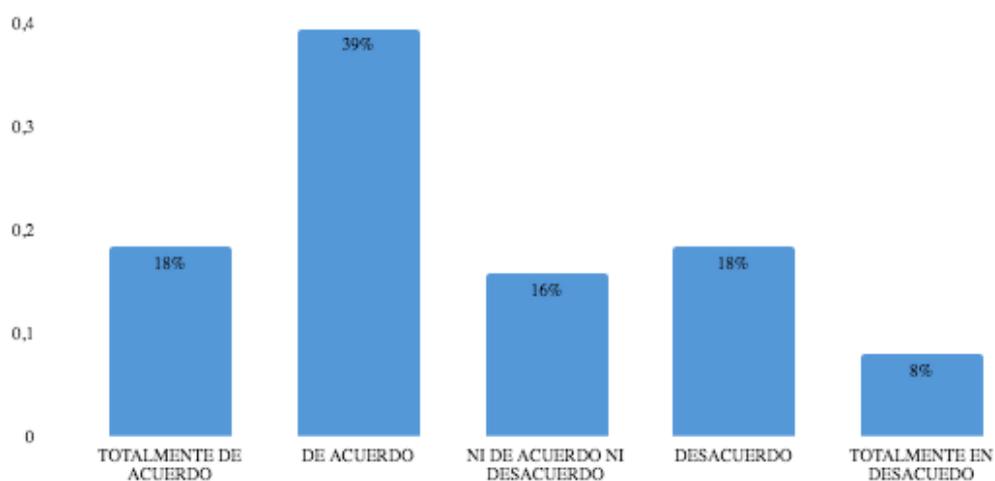


Tabla de porcentaje N° 5

5.-¿La comunicación que difunde la institución muestra que ser parte de la institución crea identificación con la misma?

ESCALAS	%
TOTALMENTE DE ACUERDO	37%
DE ACUERDO	37%
NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	5%
DESACUERDO	18%
TOTALMENTE EN DESACUEDO	3%
TOTAL	100%

5.-¿La comunicación que difunde la institución muestra que ser parte de la institución crea identificación con la misma?

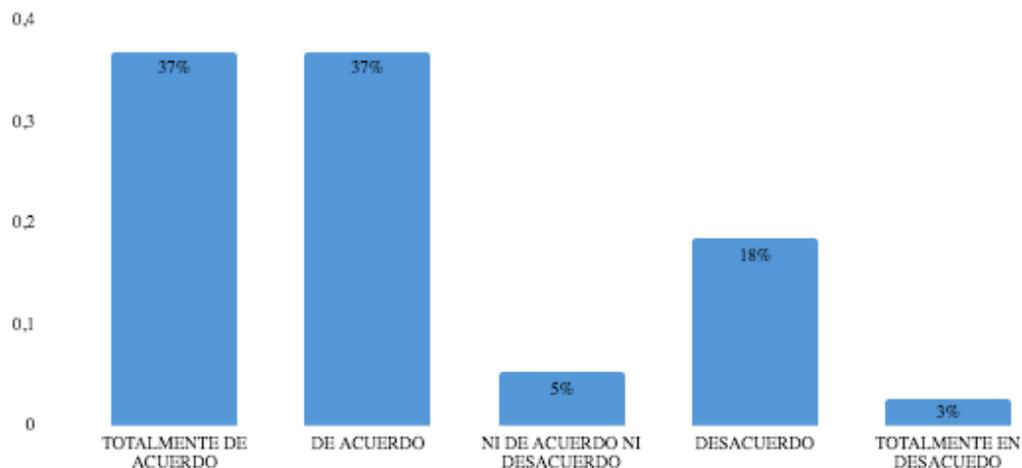


Tabla de porcentaje N° 6

6.-¿La organización genera acciones para motivar el orgullo de pertenencia por la misma?

ESCALAS	%
TOTALMENTE DE ACUERDO	18%
DE ACUERDO	55%
NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	3%
DESACUERDO	16%
TOTALMENTE EN DESACUEDO	8%
TOTAL	100%

5.-¿La comunicación que difunde la institución muestra que ser parte de la institución crea identificación con la misma?

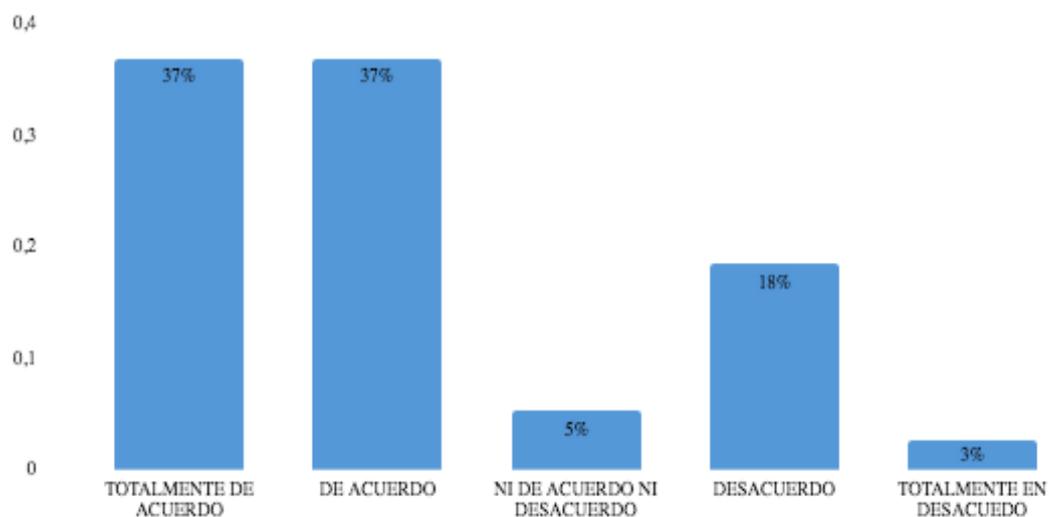


Tabla de porcentaje N° 7

7.-¿La organización difunde información a través de documentos formales (oficios, circulares y comunicados) sobre los objetivos de la institución?

ESCALAS	%
TOTALMENTE DE ACUERDO	45%
DE ACUERDO	47%
NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	0%
DESACUERDO	3%
TOTALMENTE EN DESACUEDO	5%
TOTAL	100%

7.-¿La organización difunde información a través de documentos formales (oficios, circulares y comunicados) sobre los objetivos de la institución?

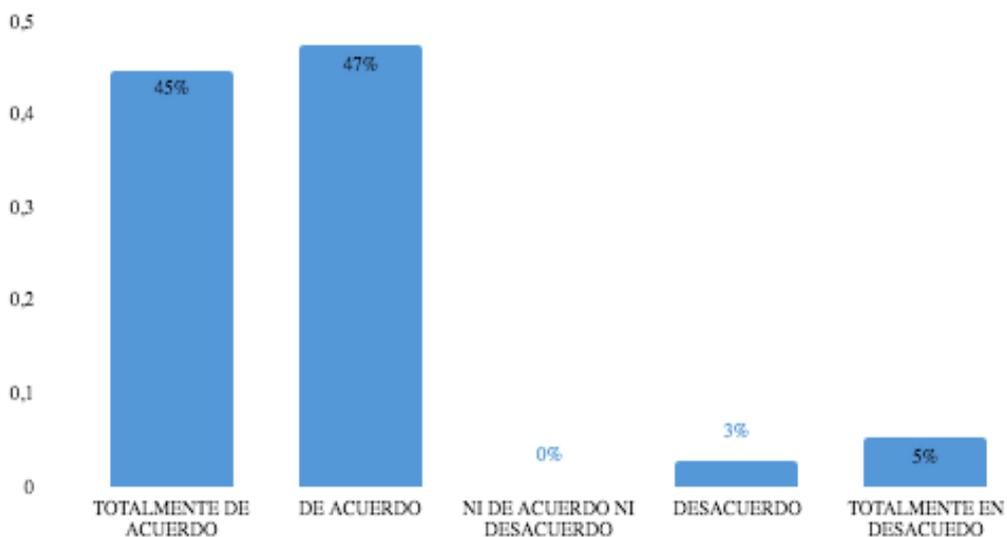


Tabla de porcentaje N° 8

8.- ¿La organización difunde a través de los medios institucionales(períodico mural, boletines, etc.) mensajes de los jefes sobre la gestión del centro de salud?

ESCALAS	%
TOTALMENTE DE ACUERDO	32%
DE ACUERDO	53%
NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	5%
DESACUERDO	5%
TOTALMENTE EN DESACUEDO	5%
TOTAL	100%

8.- ¿La organización difunde a través de los medios institucionales(períodico mural, boletines, etc) mensajes de los jefes sobre la gestión del centro de salud?

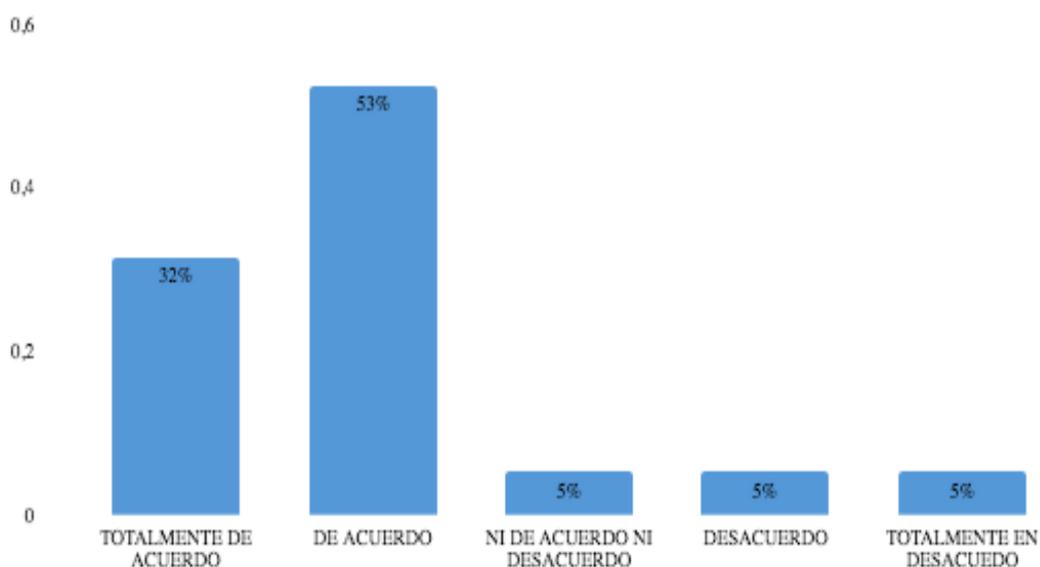


Tabla de porcentaje N° 9

9.-¿La organización difunde mensajes a través del jefe inmediato sobre instrucciones concretas y acciones institucionales a tomar?

ESCALAS	%
TOTALMENTE DE ACUERDO	34%
DE ACUERDO	53%
NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	5%
DESACUERDO	5%
TOTALMENTE EN DESACUEDO	3%
TOTAL	100%

9.-¿La organización difunde mensajes a través del jefe inmediato sobre instrucciones concretas y acciones institucionales a tomar?

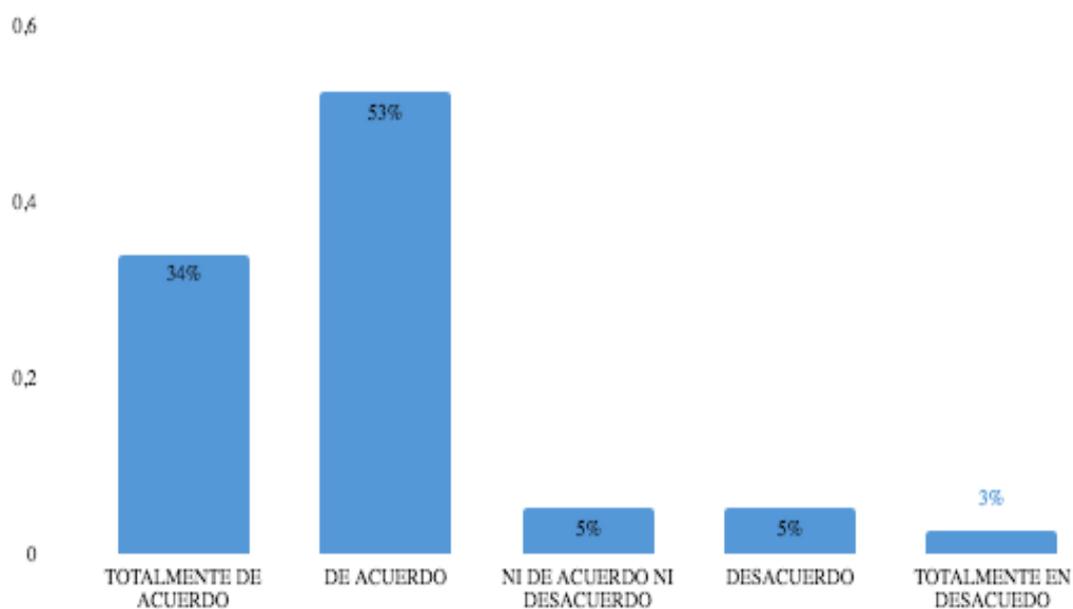


Tabla de porcentaje N° 10

10.- ¿La organización difunde mensajes (a través de reuniones) que motivan a la participación en proyectos y programas para la mejora de la institución?

ESCALAS	%
TOTALMENTE DE ACUERDO	24%
DE ACUERDO	58%
NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	3%
DESACUERDO	13%
TOTALMENTE EN DESACUEDO	3%
TOTAL	100%

10.- ¿La organización difunde mensajes (a través de reuniones) que motivan a la participación en proyectos y programas para la mejora de la institución?

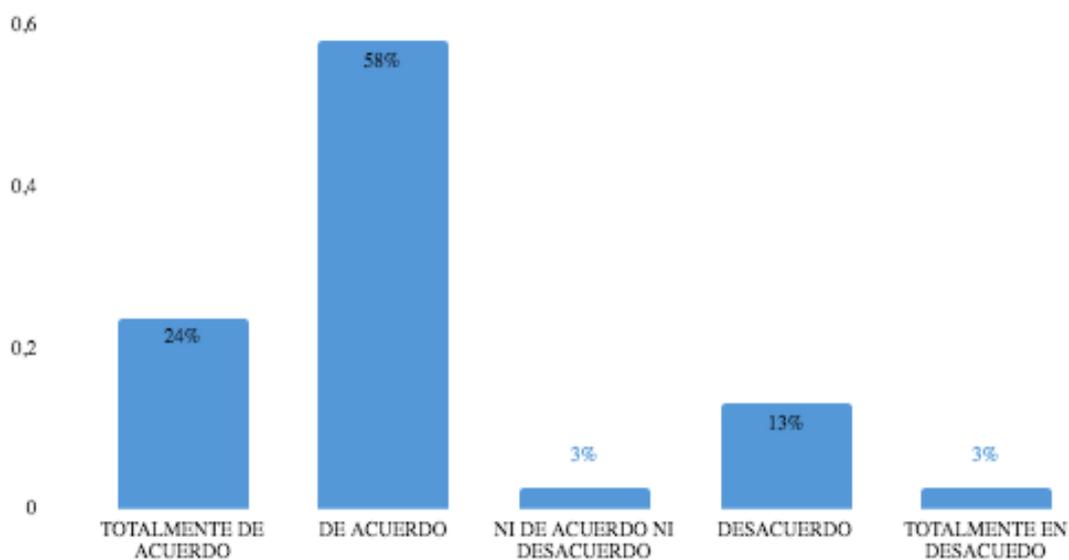


Tabla de porcentaje N° 11

11.- ¿La organización difunde mensajes de apoyo a través de medios institucionales digitales (whatsApp y correo corporativo) para orientar en casos de crisis en la institución?

ESCALAS	%
TOTALMENTE DE ACUERDO	37%
DE ACUERDO	45%
NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	5%
DESACUERDO	8%
TOTALMENTE EN DESACUEDO	5%
TOTAL	100%

11.-¿La organización difunde mensajes de apoyo a través de medios institucionales digitales (whatsApp y correo corporativo) para orientar en casos de crisis en la institución?

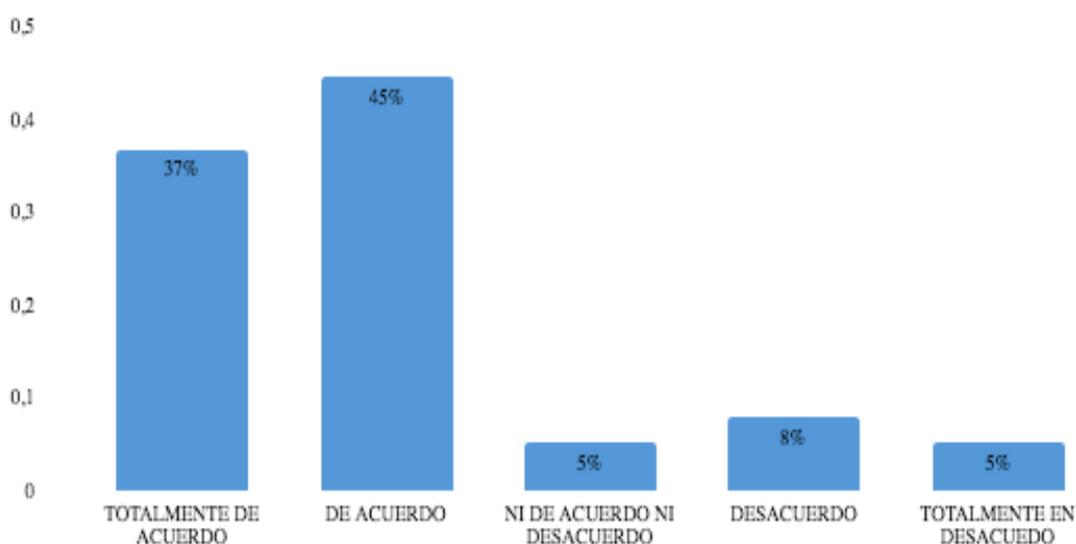


Tabla de porcentaje N° 12

12.-¿La organización difunde acciones para promover la identidad con la institución?

ESCALAS	%
TOTALMENTE DE ACUERDO	42%
DE ACUERDO	34%
NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	18%
DESACUERDO	3%
TOTALMENTE EN DESACUEDO	3%
TOTAL	100%

12.-¿La organización difunde acciones para promover la identidad con la institución?

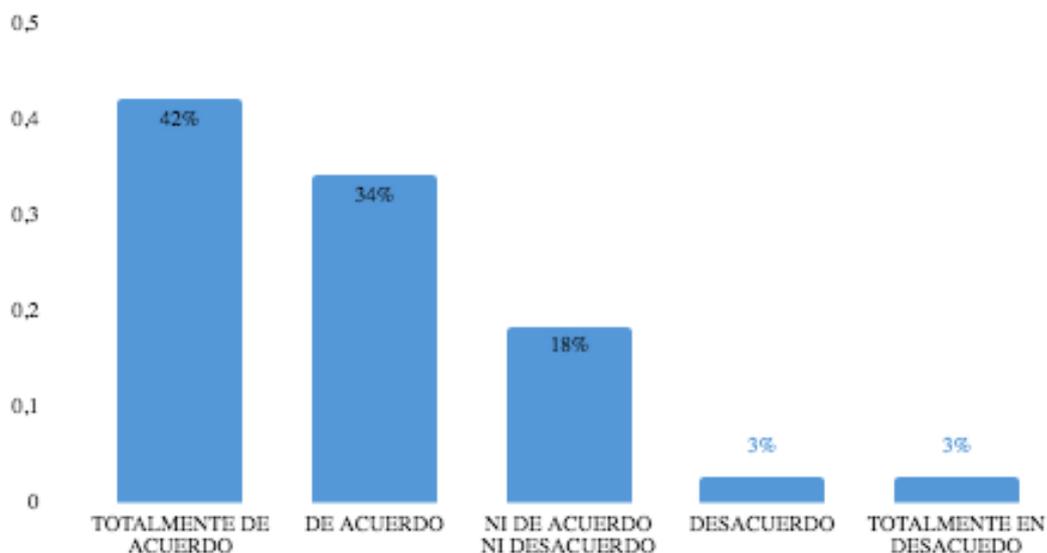


Tabla de porcentaje N° 13

13.-¿Las áreas del centro de salud participan activamente en cumplimiento de la misión y visión establecida?

ESCALAS	%
TOTALMENTE DE ACUERDO	32%
DE ACUERDO	37%
NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	21%
DESACUERDO	8%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	3%
TOTAL	100%

13.-¿Las áreas del centro de salud participan activamente en cumplimiento de la misión y visión establecida?

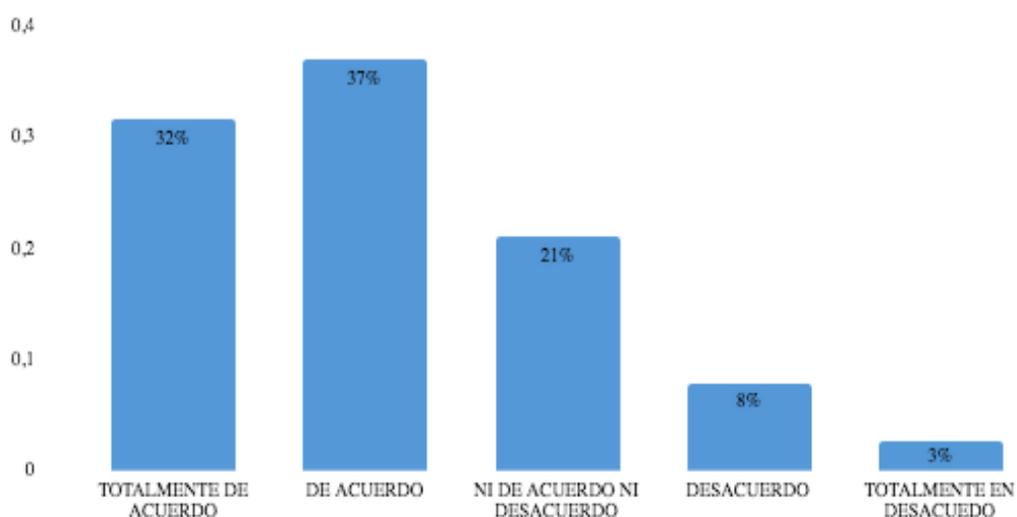


Tabla de porcentaje N° 14

14.- ¿La institución emite y remite información necesaria para desempeñar correctamente las tareas en el trabajo?

ESCALAS	%
TOTALMENTE DE ACUERDO	29%
DE ACUERDO	55%
NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	5%
DESACUERDO	11%
TOTALMENTE EN DESACUEDO	0%
TOTAL	100%

14.- ¿La institución emite y remite información necesaria para desempeñar correctamente las tareas en el trabajo?

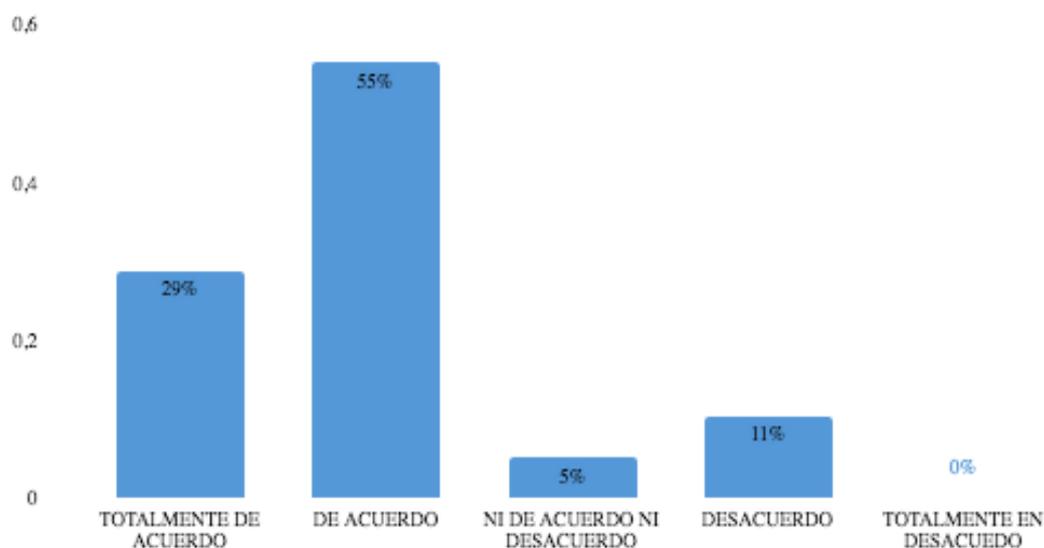


Tabla de porcentaje N° 15

15.-¿La organización realiza reuniones antes de la jornada laboral para información acerca de las actividades que se ejecutarán?

ESCALAS	%
TOTALMENTE DE ACUERDO	26%
DE ACUERDO	47%
NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	11%
DESACUERDO	8%
TOTALMENTE EN DESACUEDO	8%
TOTAL	100%

15.-¿La organización realiza reuniones antes de la jornada laboral para información acerca de las actividades que se ejecutarán?

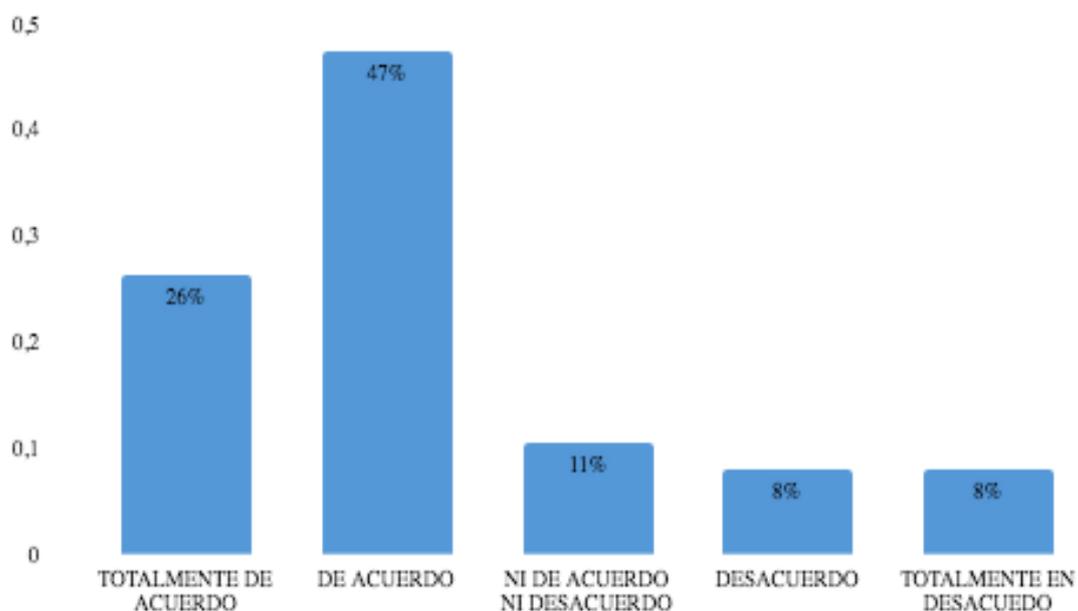


Tabla de porcentaje N° 16

16.-¿La organización difunde sus metas y objetivos durante la jornada laboral?

ESCALAS	%
TOTALMENTE DE ACUERDO	34%
DE ACUERDO	45%
NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	5%
DESACUERDO	8%
TOTALMENTE EN DESACUEDO	8%
TOTAL	100%

16.-¿La organización difunde sus metas y objetivos durante la jornada laboral?

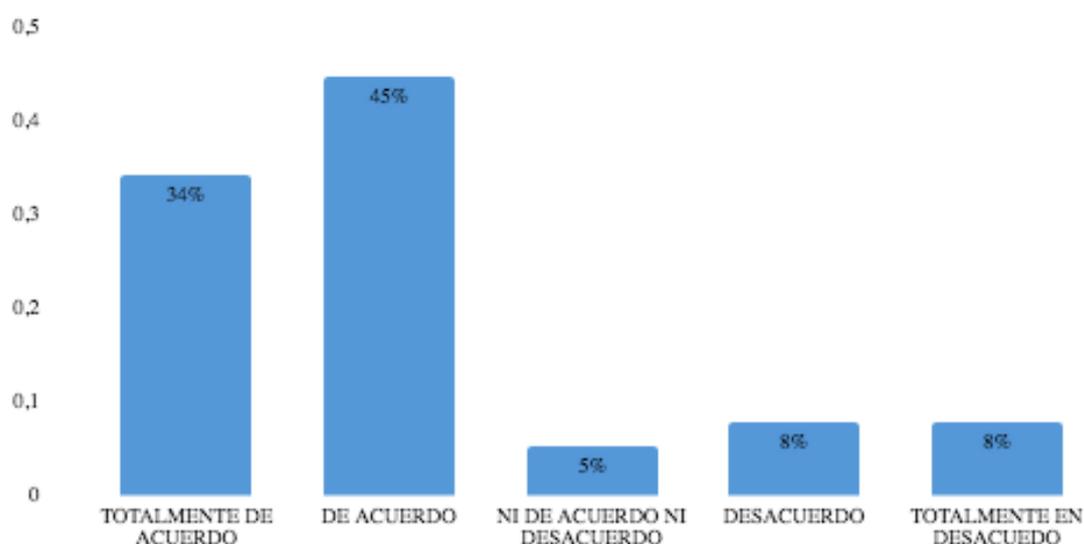


Tabla de porcentaje N° 17

17.-¿A través de la misión y visión establecida por la institución existe involucramiento y compromiso en la organización?

ESCALAS	%
TOTALMENTE DE ACUERDO	26%
DE ACUERDO	42%
NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	16%
DESACUERDO	8%
TOTALMENTE EN DESACUEDO	8%
TOTAL	100%

17.-¿A través de la misión y visión establecida por la institución existe involucramiento y compromiso en la organización?

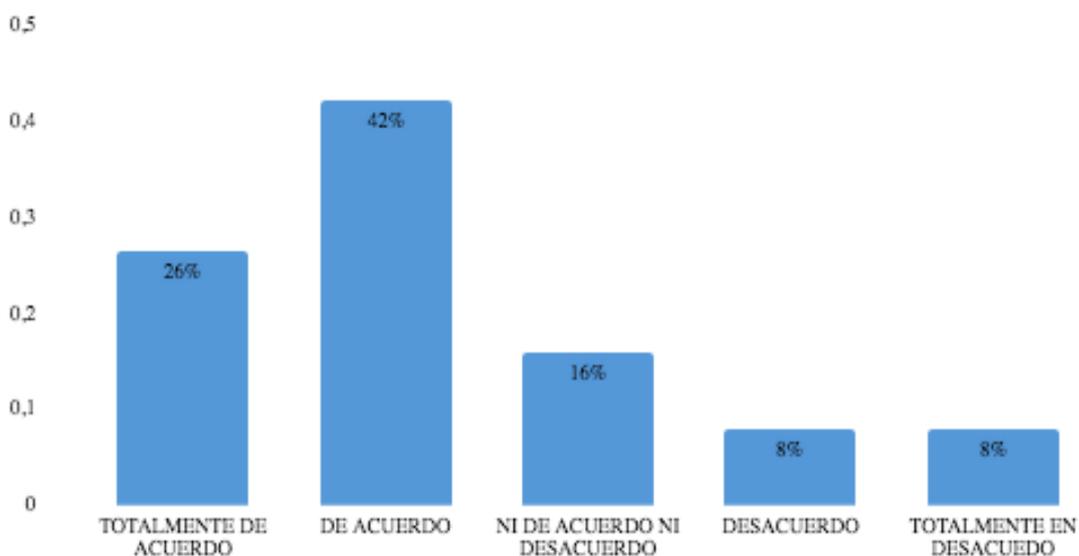
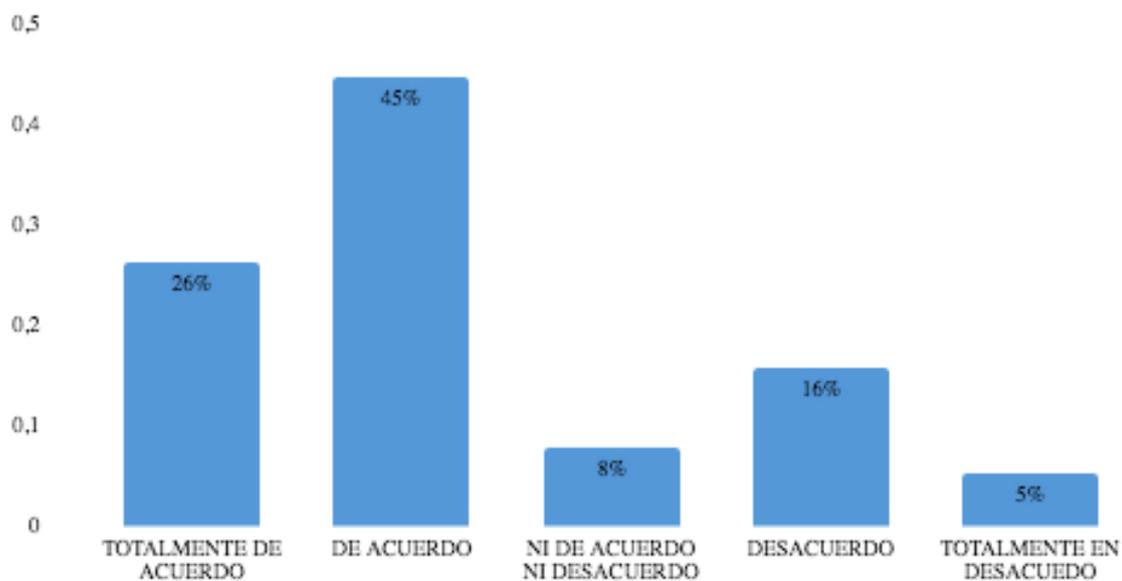


Tabla de porcentaje N° 18

18.-¿La organización promueve capacitaciones para mejorar el desempeño laboral?

ESCALAS	%
TOTALMENTE DE ACUERDO	26%
DE ACUERDO	45%
NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	8%
DESACUERDO	16%
TOTALMENTE EN DESACUEDO	5%
TOTAL	100%

18.-¿La organización promueve capacitaciones para mejorar el desempeño laboral?



ANEXO 8. SOLICITUD PARA REALIZAR INVESTIGACIÓN

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

**SOLICITO: Permiso para realizar Trabajo
de Investigación**

**ODONT. CHRISTIAN VELASQUEZ AMPUERO
GERENTE CENTRO DE SALUD DE REFERENCIA I - 4 MORROPÓN**

**Yo, TAMARA YOMIRA NOLE
HIDALGO**, identificada con el DNI
N° 76409497, con domicilio en Calle
Lima N° 1224 del Distrito de
Morropón. Ante usted
respetuosamente me presento y
expongo:

Que habiendo culminado la carrera profesional de Ciencias de la Comunicación, solicito a usted permiso para realizar trabajo de investigación en su institución sobre **"Evaluación de las funciones de la comunicación interna en el Centro de Salud de Referencia Morropón"**, para optar el grado académico de Licenciada en la Universidad César Vallejo.

POR LO EXPUESTO:

Ruego a usted acceder a mi solicitud.

Morropón, 25 de Enero de 2021.

Recibido
FEB 1
2021
25-01-2021
26816309



TAMARA YOMIRA NOLE HIDALGO

DNI N° 76409497

ANEXO 9. PERMISO POR PARTE DEL CENTRO DE SALUD PARA REALIZAR INVESTIGACIÓN



GOBIERNO REGIONAL PIURA
DIRECCION REGIONAL DE SALUD PIURA
DIRECCION SUB REGIONAL DE SALUD
MORROPON HUANCABAMBA
CLAS MORROPON



“AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERU, 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA”

Morropón, 25 de enero de 2021.

CARTA N° 01-2021.-GOB.REG.P-DRSP-DSRSMH-CLAS-M.

A : SRA TAMARA YOMIRA NOLE HIDALGO
ESTUDIANTE DE LA UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

DE : CD. CHRISTIAN ANGEL VELASQUEZ AMPUERO
GERENTE CLAS MORROPON

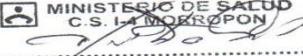
ASUNTO : PERMISO PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACION.

Vista la solicitud de la Sra **TAMARA YOMIRA NOLE HIDALGO** donde solicita permiso para realizar trabajo de investigación sobre **“EVALUACION DE LAS FUNCIONES DE LA COMUNICACIÓN INTERNA”** en el Establecimiento de Salud I - 4 Morropón.

Esta Gerencia da permiso para que la Sra. **TAMARA YOMIRA NOLE HIDALGO**, realice su investigación. Así mismo comprometiéndose a tomar todas las medidas de seguridad que se requiere ante esta Epidemia Sanitaria (COVID 19) que atraviesa nuestro país.

Aprovecho la oportunidad para expresar las muestras de mi especial consideración y estima personal

Atentamente


MINISTERIO DE SALUD
C.S. LA MORROPON
Dr. Christian Velásquez Ampuero
GERENTE
COP 20075

CALLE FRANCISCO BOLOGNESI Mz "L" Lote "03" AA.HH. SANTA JULIA

E-MAIL: clasmorropon@dsrsmh.gob.pe

ANEXO 10. ACTA DE COMPROMISO

ACTA DE COMPROMISO

Yo María Claudia Cayetano Cachique con DNI 71608823 y código 7002621433 y Tamara Yomira Nole Hidalgo con DNI 76409497 y código 7002632827, Alumnos de la escuela profesional de Ciencias de la Comunicación, a la fecha matriculadas en el curso de TITULACIÓN, nos presentamos ante usted y exponemos:

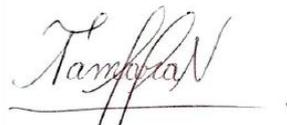
Que, siendo requisito para aprobar la asignatura, la elaboración y sustentación de TESIS; y estando contemplado en el acápite 6.15 de la Directiva de Investigación N°001-2020-VI-UCV, la posibilidad de elaborar la tesis entre DOS alumnos, NOS COMPROMETEMOS a elaborar nuestra tesis hasta el final, es decir hasta concluir satisfactoriamente el DESARROLLO DE NUESTRA TESIS, en caso una de las partes abajo firmantes desista deberá ceder en libertad y voluntad los derechos de información a la otra parte que desee continuar.

En conformidad a lo expuesto, procederemos a firmar.



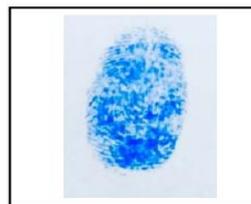
María Claudia Cayetano Cachique

DNI 71608823



Tamara Yomira Nole Hidalgo

DNI 76409497



ANEXO 11. APLICACIÓN DE CUESTIONARIO
FIGURA N°1



FIGURA N° 2



FIGURA N° 3



FIGURA N° 4



FIGURA N° 5



FIGURA N° 6



FIGURA N° 7

