



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN
PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

Programa de operabilidad de comunicación interna para el clima
laboral en una red asistencial de Cajamarca

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad

AUTORA:

Medina Pariente, Nury Madeleyne (orcid.org/0000-0001-9724-8237)

ASESORES:

Dr. Oyola Cortez, Hugo Milton (orcid.org/0000-0002-1028-3150)

Dra. Heredia Llatas, Flor Delicia (orcid.org/0000-0001-6260-9960)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo sostenible y adaptación al cambio climático

CHICLAYO – PERÚ

2024

DEDICATORIA

A DIOS por darme salud, vida y sabiduría.

A mis padres por ser el soporte en mis inicios de crecimiento profesional y ser la persona hoy en día.

A mis hermanos y sobrinos, quiero reflejar en ellos la legacía de ejercer obras constructivas y creer en sus convicciones.

AGRADECIMIENTO

A la institución pública donde laboro, por el cargo asignado y ser el motivo de la presente investigación.

A los docentes, investigadores y autoridades de la Universidad César Vallejo por sus conocimientos en la formación de postgrado y en especial al asesor de tesis por la asistencia técnica.

Desde acá, agradecerles por permitirme ir más allá de mis metas propuestas.

ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	v
ÍNDICE DE FIGURAS	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I.INTRODUCCIÓN	1
II.MARCO TEÓRICO.....	4
III.METODOLOGÍA.....	19
3.1. Tipo y diseño de investigación	19
3.2. Variables y operacionalización.....	19
3.3. Población, muestra y muestreo.....	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	21
3.5. Procedimientos	21
3.6. Método de análisis de datos.....	22
3.7. Aspectos éticos	22
IV.RESULTADOS.....	23
V.DISCUSIÓN	30
VI.CONCLUSIONES	38
VII.RECOMENDACIONES	39
VIII.PROUESTA	40
REFERENCIAS.....	45
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Nivel de la comunicación interna en el personal de la salud de una red asistencial de Cajamarca	23
Tabla 2 Nivel de percepción de comunicación interna según dimensiones	24
Tabla 3 Nivel de indicadores de comunicación interna según indicadores	25
Tabla 4 Nivel de clima laboral de una red asistencial de Cajamarca	26
Tabla 5 Nivel de percepción del clima laboral según dimensiones	27
Tabla 6 Nivel de indicadores del clima laboral en el personal de una red asistencial de Cajamarca	28
Tabla 7 Validación del programa de operabilidad de comunicación interna, para el personal de una red asistencial de Cajamarca	29
Tabla 8 Estrategias y acciones recomendadas.....	42
Tabla 9 Clasificador de gastos de la propuesta	44
Tabla 10 Cronograma de actividades de la propuesta.....	44

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Diseño de investigación.....	19
Figura 2 Diagrama de la propuesta.....	41

Resumen

A nivel asistencial se evidencia una resistencia al cambio, desmotivación en asumir compromisos en el cumplimiento de gestión y falta de habilidades comunicativas, por lo cual, el objetivo de la presente investigación es proponer un programa de operabilidad de comunicación interna para el personal de una red asistencial de Cajamarca. La investigación fue de carácter cuantitativa descriptiva, muestreo probabilístico, tipo aleatorio simple, con una muestra de 67 servidores. Se utilizó como técnica una encuesta y dos cuestionarios, adaptados y validados. Los instrumentos obtuvieron una alta confiabilidad de Alfa de Cronbach con un 0.87 para la comunicación interna y 0.86 para el clima laboral.

Como resultados, la comunicación interna evidencia un 62.7 % de nivel regular, necesitando ser fortalecida entre los colaboradores para mantenerlos informados y lograr los objetivos de la institución sobre todo en la dimensión de comunicación vertical descendente al existir barreras de comunicación; mientras tanto, el clima laboral presenta un nivel por mejorar (52.23 %), ya que un buen grupo de trabajadores aún les falta sentirse comprometidos con el éxito de la institución. Por tal motivo, se propone un programa de operabilidad para que se fortalezca la gestión de comunicación interna y mejore el clima laboral.

Palabras clave: Gestión, clima laboral, comunicación interna, clima laboral, programa, propuesta

Abstract

At the level of care, there is evidence of resistance to change, lack of motivation to assume commitments in compliance with management, lack of both managerial and assertive communication skills, therefore, the objective of this research is to propose an internal communication operability program for the staff of a healthcare network in Cajamarca. The research is of a descriptive quantitative nature, probabilistic sampling, simple random type, with a population of 67 servers. A survey and two questionnaires, adapted and validated, were used as a technique. The instruments obtained high confidence through Cronbach's Alpha coefficient with 0.87 for internal communication and 0.86 for the work environment.

As results, internal communication is perceived with a 62.7% regular level, that is, this variable needs to be strengthened among collaborators to keep informed and achieve the objectives of the institution, especially in the dimension of descending vertical communication as there are communication barriers; meanwhile, the work environment is perceived at a level that needs improvement (52.23%), since a good group of workers still need to feel committed to the success of the institution. For this reason, an operability program is proposed to strengthen internal communication management and improve the work environment.

Keywords: Internal communication, management, program, proposal, work environment



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, OYOLA CORTEZ HUGO MILTON, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Programa de operabilidad de comunicación interna para el clima laboral en una red asistencial de Cajamarca", cuyo autor es MEDINA PARIENTE NURY MADELEYNE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 10.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHICLAYO, 27 de Diciembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
OYOLA CORTEZ HUGO MILTON DNI: 16408554 ORCID: 0000-0002-1028-3150	Firmado electrónicamente por: HOYOLA el 07-01- 2024 11:38:41

Código documento Trilce: TRI - 0710234