

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA
COMUNICACIÓN



Gestión de la comunicación interna en la Dirección Regional de
Salud Tumbes, 2024

Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Ciencias de la
Comunicación

Autor: Bach. Lisset Estefania Gonzales Morocho

Bach. Ower David Dios Castro

Tumbes, 2026

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA
COMUNICACIÓN



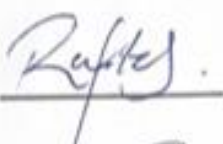
**Gestión de la comunicación interna en la Dirección Regional de
Salud Tumbes, 2024**

Tesis aprobada en forma y estilo por:

Dr. Ruperto Arroyo Coico (presidente)
Código ORCID: 0000-0003-0576-1872

Dr. José Martín Mogollón Medina (secretario)
Código ORCID: 0000-0001-996-2206

Dr. Cristhiam Jacob Hidalgo Sandoval (vocal)
Código ORCID: 0000-0003-4806-9907





Tumbes, 2026

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA
COMUNICACIÓN



Gestión de la comunicación interna en la Dirección Regional de Salud
Tumbes, 2024

Los suscritos declaramos que la tesis es original en su contenido y
forma.

Dr. Cristhiam Jacob Hidalgo Sandoval (Asesor)
Código ORCID: 0000-0003-4806-9907

Mg. Luis Alberto Boyer Rasco (Coasesor)
Código ORCID: 0000-0003-8543-7265

Bach. Lisset Estefania Gonzales Morocho (Autora)
Código ORCID: 0009-0008-1980-8890

Bach. Ower David Dios Castro (Autor)
Código ORCID: 0009-0000-3165-5980

Tumbes, 2026

ACTA DE SUSTENTACIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Tumbes, a los once días del mes de junio del dos mil veintiseis siendo las 11:30 horas de manera presencial, se reunió el jurado calificador, designado por **RESOLUCIÓN N° 208-2024/UNTUMBES-FACSO-D, del 17 de julio de 2024**, y conformado por el Dr. Ruperto Arroyo Coico, presidente; Mg. José Martín Mogollón Medina, secretario; Dr. Cristhian Jacob Hidalgo Sandoval, vocal; reconociendo, además, al Dr. Cristhian Jacob Hidalgo Sandoval, como asesor; se procedió a evaluar, calificar y deliberar la sustentación de la tesis titulada: **"Gestión de la comunicación interna en la Dirección Regional de Salud Tumbes, 2024"**, para optar el título Profesional de Licenciados en Ciencias de la Comunicación, presentada por:

Br. LISSET ESTEFANIA GONZALES MOROCHO y Br. OWER DAVID DIOS CASTRO

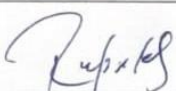
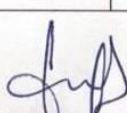
Concluida la sustentación y absueltas las preguntas por parte de la sustentante y luego de la deliberación, el jurado, según el artículo N° 65 del Reglamento de Tesis para Pregrado y Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes, declara a la **Br. LISSET ESTEFANIA GONZALES MOROCHO y el Br. OWER DAVID DIOS CASTRO**, aprobados, con calificativo de **BUENO**.

Se hace conocer a la sustentante que deberá levantar las observaciones finales hechas al final del informe de tesis, que el jurado le indica.

En consecuencia, quedan aptos para continuar con los trámites correspondientes a la obtención del título profesional de Licenciada en Ciencias de la Comunicación, de conformidad con lo estipulado en la Ley Universitaria N°30220, el Estatuto, Reglamento General, Reglamento General de Grados y Títulos y Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las doce horas y treinta minutos del mismo día, se dio por concluida la ceremonia académica, procediendo a firmar el acta en presencia del público asistente.

Tumbes, 09 de junio de 2026.

 Dr. Ruperto Arroyo Coico DNI N° 423666595 Código ORCID: 0000-0003-0576-1872 Presidente	 Dr. José Martín Mogollón Medina DNI N° 43849098 Código ORCID 0000-0001-996-2206 Secretario
 Dr. Cristhian Jacob Hidalgo Sandoval DNI N° 44752528 Código ORCID: 0000-0003-4806-9907 vocal	

CC.

Jurados (03)

Asesor

Interesado

- Archivo (Decanato)

Informe Turnitin



Página 1 de 93 - Portada

Identificador de la entrega: tm:old::3117:614969128

Dr. Cristhiam Jacob Hidalgo Sandoval
DNI 44752528
ORCID: 0000-0003-4806-9907

Gonzales Morocho - Dios Castro

Gestión de la comunicación interna en la Dirección Regional de Salud Tumbes, 2024

Detalles del documento

Identificador de la entrega
tm:old::3117:614969128

Fecha de entrega
17 ago 2026, 17:19 GMT+0

Fecha de descarga
7 oct 2026, 3:17 GMT+0

Nombre del archivo
INFORME TESIS DIOS Y GONZALES (1).docx

Tamaño del archivo
7.6 MB

87 páginas

15.563 palabras

88.304 caracteres



Página 1 de 93 - Portada

Identificador de la entrega: tm:old::3117:614969128

19% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el Informe

- Bibliografía
- Coincidencias menores (menos de 15 palabras)

Fuentes principales

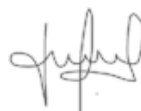
- 16%  Fuentes de Internet
- 2%  Publicaciones
- 13%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de Integridad

N.º de alertas de Integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.



Dr. Cristhiam Jacob Hidalgo Sandoval
DNI 44752528
ORCID: 0000-0003-4806-9907

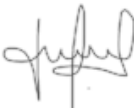
Fuentes principales

- 16% Fuentes de Internet
- 2% Publicaciones
- 13% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

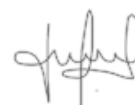
Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet	repositorio.untumbes.edu.pe	7%
2	Internet	hdl.handle.net	1%
3	Trabajos del estudiante	Universidad Internacional de la Rioja on 2021-06-10	1%
4	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	<1%
5	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de Tumbes on 2021-08-10	<1%
6	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2016-03-12	<1%
7	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de Tumbes on 2023-06-05	<1%
8	Trabajos del estudiante	Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote on 2022-10-18	<1%
9	Trabajos del estudiante	Corporación Universitaria Minuto de Dios, UNIMINUTO on 2024-06-13	<1%
10	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga on 2023-05-10	<1%
11	Trabajos del estudiante	Universidad Privada del Norte on 2025-03-20	<1%



Dr. Cristhiam Jacob Hidalgo Sandoval
DNI 44752528
ORCID: 0000-0003-4806-9907

12	Internet	repositorio.uncp.edu.pe	<1%
13	Trabajos del estudiante	Universidad Privada del Norte on 2025-06-06	<1%
14	Trabajos del estudiante	Universidad Tecnológica del Peru on 2022-03-01	<1%
15	Internet	repository.upb.edu.co	<1%
16	Trabajos del estudiante	Universidad San Ignacio de Loyola on 2026-03-12	<1%
17	Internet	repositorio.unasam.edu.pe	<1%
18	Internet	repositorio.upeu.edu.pe	<1%
19	Trabajos del estudiante	Universidad Americana on 2024-07-14	<1%
20	Trabajos del estudiante	Uniminuto Virtual on 2026-07-18	<1%
21	Trabajos del estudiante	Universidad Anahuac México Sur on 2021-05-16	<1%
22	Trabajos del estudiante	Universidad Catolica De Cuenca on 2020-04-29	<1%
23	Trabajos del estudiante	Universidad Privada del Norte on 2023-09-24	<1%
24	Trabajos del estudiante	Universidad Abierta para Adultos on 2022-07-06	<1%
25	Trabajos del estudiante	Universidad Científica del Sur on 2019-03-19	<1%

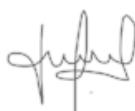


Dr. Cristhiam Jacob Hidalgo Sandoval
DNI 44752528
ORCID: 0000-0003-4806-9907

26	Trabajos del estudiante	Corporación Universitaria Minuto de Dios, UNIMINUTO on 2022-09-17	<1%
27	Trabajos del estudiante	Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez on 2021-12-18	<1%
28	Internet	uvadoc.uva.es	<1%
29	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de Tumbes on 2024-09-03	<1%
30	Trabajos del estudiante	Universitat Oberta de Catalunya on 2026-03-01	<1%
31	Trabajos del estudiante	Universidad Mariano Gálvez de Guatemala on 2024-05-14	<1%
32	Trabajos del estudiante	Universidad Mariano Gálvez de Guatemala on 2026-08-15	<1%
33	Trabajos del estudiante	Universidad Privada del Norte on 2023-03-27	<1%
34	Trabajos del estudiante	Universidad de Lima on 2024-12-02	<1%
35	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de Tumbes on 2026-01-28	<1%
36	Internet	pirhua.udep.edu.pe	<1%
37	Internet	repositorio.utc.edu.ec	<1%
38	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2024-08-02	<1%
39	Internet	repo.sibdi.ucr.ac.cr:8080	<1%

Dr. Cristhiam Jacob Hidalgo Sandoval
DNI 44752528
ORCID: 0000-0003-4806-9907

40	Trabajos del estudiante	Universidad Peruana de Las Americas on 2022-02-23	<1%
41	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de Tumbes on 2022-09-09	<1%
42	Trabajos del estudiante	Universidad San Ignacio de Loyola on 2020-12-10	<1%
43	Trabajos del estudiante	Universitat Oberta de Catalunya on 2026-02-19	<1%



Dr. Cristhiam Jacob Hidalgo Sandoval
DNI 44752528
ORCID: 0000-0003-4806-9907

DEDICATORIA:

Este gran logro es dedicado a mí misma, porque soy consciente del esfuerzo y la dedicación que hice para culminar la investigación. De la misma forma, me doy cuenta que todo el sacrificio valió la pena.

Lisset Estefania

El estudio de investigación se lo dedico a mis padres, por enseñarme que con perseverancia y esfuerzo se puede lograr todo lo que se propone en la vida.

Ower David

AGRADECIMIENTO:

Nuestra gratitud por la asesoría al Dr. Cristhiam Jacob Hidalgo Sandoval junto al Mg. Luis Alberto Boyer Rasco, por su apoyo y dedicación al momento de desarrollar nuestro proyecto de investigación, que con sus conocimientos y consejos logramos con éxito culminar esta etapa.

A la Universidad Nacional de Tumbes, y docentes de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación, quienes nos brindaron su conocimiento en los 5 años de estudio, lo cual me convierte en una profesional. A nuestro compañero que nos brindó su apoyo en la elaboración del proyecto de investigación y palabras de aliento para poder continuar y no rendirnos.

A los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Tumbes, quienes me apoyaron sin esperar nada a cambio en el desarrollo de la investigación.

Los autores

Índice general

Carátulas	i
Páginas preliminares	iv
Índice	vii
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	xi
Índice de anexos	xii
Resumen (español e inglés)	xiii
1. Introducción	15
2. Revisión de la literatura	20
3. Materiales y métodos	30
4. Resultados y discusión	37
5. Conclusiones	47
6. Recomendaciones	48
7. Referencias bibliográficas	49
Anexos	58

Índice de tablas

Tabla 1: Operacionalización de la variable.....	30
Tabla 2: Población de trabajadores de la Dirección Regional de Salud Tumbes, 2024	33
Tabla 3: Distribución de la muestra de estudio de la Dirección Regional de Tumbes, 2024	33
Tabla 4: Nivel de la variable gestión de la comunicación interna en la Dirección Regional de Salud Tumbes	37
Tabla 5: Resultado de la dimensión nivel relacional de la gestión de la comunicación interna en la Dirección Regional de Salud Tumbes.....	38
Tabla 6: Resultado de la dimensión nivel operativo de la variable gestión de la comunicación interna en la Dirección Regional de Salud Tumbes.....	39
Tabla 7: Resultado de la dimensión nivel motivacional de la variable gestión de la comunicación interna en la Dirección Regional de Salud Tumbes.....	40
Tabla 8: Resultado de la dimensión nivel actitudinal de la variable gestión de la comunicación interna en la Dirección Regional de Salud Tumbes.....	41
Tabla 9: Ítem 1. Se socializa de manera frecuente con las autoridades de su área y otras áreas	69
Tabla 10: Ítem 2. Se socializa con todos sus compañeros de trabajo para realizar actividades de trabajo y creación	69
Tabla 11: Ítem 3. Su participación laboral favorece en el cumplimiento de los objetivos de la institución	70
Tabla 12: Ítem 4. Ha participado Ud., en los eventos y ha representado a su institución	70
Tabla 13: Ítem 5. Su jefe le solicita opiniones o sugerencias respecto a algún tema de la institución.....	71

Tabla 14: Ítem 6. Usted forma parte del equipo de trabajo en la toma de decisiones dentro de su área de trabajo	71
Tabla 15: Ítem 7. Se aprovechan los recursos digitales para la transmisión de información a tiempo real	72
Tabla 16: Ítem 8. La información que se trasmite a través de los canales de comunicación es clara, precisa y objetiva	72
Tabla 17: Ítem 9. Su jefe utiliza un lenguaje claro al momento de comunicar algo	73
Tabla 18: Ítem 10. Se siente satisfecho con la comunicación que hay entre usted y su superior.....	73
Tabla 19: Ítem 11. Es reconocido por su labor que desempeña en su área de trabajo y de la entidad	74
Tabla 20: Ítem 12. Sus logros son reconocidos a nivel interno de la institución o de manera general	74
Tabla 21: Ítem 13. Se siente en total libertad y confianza para resolver conflictos o problemas que se presenta en su área	75
Tabla 22: Ítem 14. Cuando usted comunica algo a su jefe lo hace con total confianza	75
Tabla 23: Ítem 15. Su ambiente laboral es apropiado y cómodo donde realiza su trabajo	76
Tabla 24: Ítem 16. Ud. trabaja con equipos y materiales que le permitan optimizar su trabajo y sus actividades correctamente	76
Tabla 25: Ítem 17. Ud. conoce o se ha socializado la visión y misión de la entidad	77
Tabla 26: Ítem 18. Ud. recuerda muy a menudo los objetivos de la institución para el logro de las metas	77
Tabla 27: Ítem 19. Ud. está contento, satisfecho y empoderado de pertenecer a esta institución	78

Tabla 28: Ítem 20. Su jefe se involucra y hace de conocimiento sus decisiones para consensuar con todos los miembros de la institución78

Tabla 29: Inferencia estadística del alfa de Cronbach de la variable y dimensiones Gestión de la comunicación interna79

Índice de figuras

Figura 1: Distribución porcentual de la variable Gestión de la comunicación interna en los trabajadores de la Dirección Regional de Salud, Tumbes	37
Figura 2: Distribución porcentual de la dimensión nivel relacional de la variable gestión de la comunicación interna en los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Tumbes	38
Figura 3: Distribución porcentual de la dimensión nivel operativo de la variable gestión de la comunicación interna en los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Tumbes	39
Figura 4: Distribución porcentual de la dimensión nivel motivacional de la variable gestión de la comunicación interna en los trabajadores de la Dirección Regional de Salud	40
Figura 5: Distribución porcentual de la dimensión Nivel actitudinal de la variable gestión de la comunicación interna en los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Tumbes	41

Índice de anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia de la investigación	59
Anexo 2: Instrumento aplicado a los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Tumbes	63
Anexo 3: Constancia de validación del instrumento de investigación por el “Juicio de expertos”	66
Anexo 4: Tablas estadísticas por ítem del cuestionario	69
Anexo 5: Escala de confiabilidad – Alfa de Cronbach – índice de consistencia interna	79
Anexo 6: Prueba de Normalidad de los resultados de la variable Gestión de la comunicación interna	68
Anexo 7: Evidencias de recojo de información.....	69
Anexo 8: Solicitud de consentimiento en la institución	71
Anexo 9: Informe de tesis.....	72

Resumen

El presente estudio de investigación titulado “Gestión de la comunicación interna en la Dirección Regional de Salud Tumbes, 2024”, tiene como finalidad identificar el nivel de eficiencia de la gestión de la comunicación interna; en ese contexto, se formuló el siguiente objetivo: “Identificar el nivel de gestión de la comunicación interna en la Dirección Regional de Salud Tumbes, 2024”. Investigación de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, de diseño No experimental, de corte transversal, prospectivo. La recolección de datos se realizó mediante un cuestionario que fue aplicado a 130 trabajadores de la Dirección Regional de Salud Tumbes; la selección de la muestra se estableció mediante la fórmula estadística para calcular el tamaño de la muestra y se aplicó el muestreo probabilístico aleatorio simple. Asimismo, para la confiabilidad se usó el alfa de Cronbach obteniéndose el coeficiente de 0.949, el cual evidencia una alta confiabilidad. Los resultados demostraron que los trabajadores el 55% consideran un nivel “Bueno” en la variable de estudio, y el otro 30% lo determinan como “Regular”, es decir la gestión de la comunicación interna dentro de la entidad es correcta y se desarrolla de manera adecuada.

Palabras claves: gestión, comunicación interna, canales de comunicación, comunicación efectiva, confianza, participación.

Abstract

This research study, entitled “Internal Communication Management at the Tumbes Regional Health Directorate, 2024,” aims to identify the level of efficiency in internal communication management. In this context, the following objective was formulated: “To identify the level of internal communication management at the Tumbes Regional Health Directorate, 2024.” This quantitative, descriptive, non-experimental, cross-sectional, prospective study was conducted. Data was collected through a questionnaire administered to 130 employees of the Tumbes Regional Health Directorate. The sample size was determined using a statistical formula, and simple random probability sampling was applied. Cronbach's alpha was used to assess reliability, yielding a coefficient of 0.949, indicating high reliability. The results showed that 55% of internal workers consider the level of the variable under study to be "Good," and the other 30% determine it as "Regular," meaning that the management of internal communication within the entity is correct and is developed appropriately.

Keywords: management, internal communication, communication channels, effective communication, trust, participation.

I. Introducción

Es importante describir la variable de estudio en la realidad problemática desde el contexto internacional, nacional y local, con el fin de identificar las causas y efectos de la variable y el objeto de estudio.

Actualmente, Aced y Miquel (2021) indican que, en las empresas españolas no integran la comunicación interna y externa en la planificación de las actividades; además, se evidencia una falta de compromiso y escasos recursos por parte de la organización hacia la comunicación interna; de igual forma, utilizan medios de comunicación informales (folletos, mail y eventos) que ocasionan la ausencia del dialogo entre los integrantes de la organización.

Según, la revista Equipos & talentos (2021) describe que, los trabajadores encuestados, el 37% comentan no estar satisfechos porque no hubo una buena comunicación entre los integrantes de la empresa, lo que ocasiona el incumplimiento de las actividades, este problema se generó debido a la crisis sanitaria por la COVID-19.

A juicio de Cortés et al. (2023) hace referencia a la falta de comunicación interna de los colaboradores hacia la gerencia ocasiona desconfianza y confusión en el ambiente laboral, lo que ocasiona una desvinculación hacia el cambio. De igual forma, en la nueva modalidad de trabajo la mala comunicación lleva a una reducción en la productividad y compromiso. Asimismo, en Colombia el artículo de opinión de la Universidad de Alicante (2020) realizo un estudio basado en la comunicación, donde el 62% de los encuestados, respondieron que la mala gestión de comunicación perjudica el trabajo dentro de la organización, lo cual produce la desconfianza y desmotivación entre trabajadores y jefes.

La Universidad del Desarrollo (2020) menciona que, los resultados de la primera Encuesta de Comunicación Interna en Tiempos de Pandemia realizada a diversas organizaciones de Chile fueron los siguientes, el 50% señala que existe falta de compromiso del líder para comunicar correctamente a sus integrantes, un 48% no puede comunicarse con sus trabajadores si no es por medio de una computadora; asimismo, el 40% indica que la comunicación bidireccional es escasa; el 29 % considera que tienen problemas para comunicar de manera clara las actividades; de igual modo, el 29% afirma que necesitan un canal de información formal que se relacione con la Covid-19, y el 17% asegura que el rumor de pasillo va por encima de la manera correcta de informar.

Por su parte, Meirinhos et al. (2022) sostienen que, la deficiencia de comunicación interna no favorece en las relaciones de los trabajadores y refleja una imagen institucional deficiente, lo cual es necesario la implementación de estrategias comunicacionales para fortalecer y mejorar la identidad corporativa.

En el ámbito Nacional, Quiñones et ál. (2021) en su artículo describen que, la comunicación interna dentro de una entidad pública no es significativa, debido a que se da en el mismo nivel jerárquico, sin importar el tamaño de la organización; por lo tanto, en el sector público de educación se debe trabajar y mejorar la gestión de la comunicación interna con la finalidad de conseguir cambios para la mejora de los procesos comunicacionales y organizacionales; además, de un buen ambiente laboral que permite realizar las actividades propuestas.

Asimismo, Guzmán (2019) menciona que, la empresa Porter Novelli Perú, no cuenta con un área de comunicación interna que ayude a mantener una constante conexión con los trabajadores o que supervise las actividades que cumplen, estas acciones deberían realizarse para incrementar la motivación profesional, personal y la productividad dentro de la empresa.

De igual forma, Montes (2019) en su investigación describe que, en la Municipalidad Distrital de Sachaca, Arequipa, no se realiza una adecuada comunicación interna, es por ello que los integrantes no tienen conocimiento de la cultura de la empresa y no se

sienten motivados al momento de realizar sus actividades, viéndose reflejada en la deficiente gestión administrativa de la entidad.

En su artículo científico, Charry (2018) menciona que, en las entidades públicas existe un clima laboral negativo desde la perspectiva de los trabajadores, el cual evidencia como principal resultado un bajo desempeño laboral y desarrollo de las actividades internas; por lo tanto, la organización debe generar acciones que motiven e incentiven a mejorar la relación entre ellos; de igual forma, debe implementar la comunicación interna como una herramienta comunicacional que ayude a transmitir de manera adecuada los objetivos estratégicos el cual favorece un clima laboral viéndose reflejado en el buen servicio que ofrece tanto al público interno como externo.

En la región Tumbes, a lo largo de los años, ha sido notable la falta de planificación de la comunicación interna en las instituciones públicas como el Gobierno Regional de Tumbes y la Dirección Regional de Salud (Diresa), dado que la Diresa no cuenta con un plan de comunicación que el cual rija las estrategias de comunicación institucional interna, convirtiéndose en una deficiencia porque afecta de manera directa el funcionamiento de la institución.

En el ámbito local, en el boletín de percepción ciudadana sobre gobernabilidad por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) (2020), indica que un 22.6% de ciudadanos de Tumbes, tiene una desaprobación sobre las actividades de gestión que realizan los gobiernos locales, siendo evidencia de la falta de estrategias de comunicación interna, que afecten directamente a la productividad y bienestar de sus colaboradores.

De acuerdo con el Instituto de Estudios Peruanos (2023) existe una falta de credibilidad de la ciudadanía acerca de sus instituciones, lo que marca su desempeño frente a la previsión de servicios a la colectividad, lo que afectaría el actuar de sus autoridades. Tal es el caso de entidades públicas como el Gobierno Regional de Tumbes y la Dirección Regional de Salud, las cuales carecen de autoridad y una buena comunicación interna, lo que ocasiona problemas al momento de informar a sus usuarios.

El estudio tiene como finalidad determinar qué tan eficiente es la gestión de la comunicación interna dentro de la institución Diresa Tumbes. De esta manera, la investigación tuvo como finalidad medir el nivel de comunicación en la institución.

Por lo tanto, desde la realidad problemática descrita se formula la siguiente interrogante de investigación: ¿Cómo se desarrolla la gestión de la comunicación interna en la Dirección Regional de Salud, 2024?

Es fundamental explicar las razones o motivos por los cuales se desarrolla la investigación.

La investigación se justifica teóricamente, porque busca a través de los conceptos fundamentales de la variable comunicación interna y la aplicación de teorías organizacionales encontrar explicaciones respecto a situaciones que se dan dentro de una entidad (mal clima laboral, baja productividad, poca eficiencia en los trabajadores) que afectan a la empresa. Es importante indicar que el aporte teórico de la variable permitió entender el fenómeno de estudio.

Asimismo, se justifica de manera práctica, porque de acuerdo a los objetivos de la investigación, se busca dar soluciones al problema de estudio, por ende, los resultados obtenidos serán dirigidos al área ejecutiva de la entidad con la finalidad de realizar nuevas estrategias como charlas y capacitaciones, que buscan mejorar la comunicación interna y de esa forma lograr que los colaboradores se sientan satisfechos y tengan un progreso en la productividad de la entidad.

De igual forma, se justifica de manera metodológica porque se empleó el enfoque cuantitativo y la técnica de encuesta con un cuestionario estructurado con 34 ítems que fue validado por tres expertos, que permitió obtener resultados verídicos sobre la variable y conocer el nivel de gestión de la comunicación interna en los trabajadores; además, se busca que este estudio sirva para futuras investigaciones relacionadas con la variable de estudio.

La presente investigación también se justifica de manera social, porque contribuyó a la mitigación de conflictos comunicacionales en organizaciones similares al caso de

estudio, con el fin de fortalecer los lazos de comunicación para un adecuado clima y ambiente laboral, que permitió una relación favorable entre los trabajadores al interior de la institución. Asimismo, los hallazgos se constituyen como una base para futuras investigaciones en el ámbito de la comunicación organizacional.

En ese contexto se formuló el siguiente objetivo general: “Determinar el nivel de gestión de la comunicación interna en la Dirección Regional de Salud Tumbes, 2024”; asimismo, se plantearon cuatro objetivos específicos “Identificar el nivel relacional de la gestión de la comunicación interna dentro de la Dirección Regional de Salud Tumbes”; “Medir el nivel operativo de la gestión de la comunicación interna dentro de la Dirección Regional de Salud Tumbes”; “Comprobar el nivel motivacional de la gestión de la comunicación interna dentro de la Dirección Regional de Salud Tumbes”; y; “Determinar el nivel actitudinal de la gestión de la comunicación interna dentro de la Dirección Regional de Salud Tumbes”.

II. Revisión de la literatura

En los antecedentes de estudio, se presentan autores con sus teorías que se relacionan con la variable. Para ello, se han clasificado de acuerdo al contexto; internacional, nacional y local. Pues, es importante que el estudio adquiera referencias de estudios previos con el fin de desarrollar los objetivos y analizar los resultados de la investigación. En este aspecto se muestran teorías relacionadas con la variable “Gestión de la comunicación interna”.

Para, Castro et ál. (2020) en su artículo científico sobre: “Gestión de la comunicación interna y externa en instituciones hospitalarias privadas en España durante la crisis del COVID-19”. Investigación mixta, de tipo descriptivo, de diseño experimental. Se aplicó un cuestionario a 13 hospitales. Sostiene que, se observa una escasa uniformidad en los departamentos de comunicación externa e interna, debido a que no hay un trabajo en equipo con los jefes; por otro lado, el correcto uso de la comunicación mejoró la realización de las actividades dentro del hospital. Por ende, la falta de autonomía perjudica el trabajo dentro de la entidad; sin embargo, el buen manejo de la comunicación ayuda a trabajar de manera correcta.

Asimismo, Moyón (2020) en su estudio: “Gestión de la comunicación interna en la unidad educativa Estero Salado “Fe y Alegría” y su incidencia en el clima laboral de la institución”, [Tesis de pregrado], Universidad de Guayaquil, Ecuador. Investigación de enfoque mixto, de tipo de estudio descriptiva, de diseño No experimental, de corte transversal. Se aplicó una encuesta y entrevista a 21 personas. La autora concluye: que, la comunicación interna es correcta y eficaz debido a la implementación de estrategias que mejora la forma de comunicarse; los factores como la motivación y los canales de comunicación logran mantener unida a la institución; el adecuado clima laboral mejora el servicio que ofrece a los usuarios. En síntesis, la comunicación eficaz y el buen clima laboral mejora el servicio y las relaciones de la institución.

En consonancia con Hernández y Basurto (2023) en su artículo “Estudio descriptivo de la comunicación interna de una institución de educación superior en Montemorelos, Nuevo León en México” con el objetivo de conocer el grado de comunicación interna de una institución de nivel superior. Investigación de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, exploratorio y transversal. Se usó un cuestionario en una muestra de 107 empleados; por consiguiente, se dedujo que el grado de comunicación entre la muestra es favorable, en cuanto a género, grado de estudios y clase de empleo no manifiesta diferencia significativa en cuanto a nivel de comunicación interna.

De acuerdo con Mejía y Graciano (2024) en el estudio “El aporte de la comunicación interna de la Corporación GEM en el clima organizacional y en el fortalecimiento del liderazgo de los colaboradores”. Su objetivo, identificar la contribución de la gestión de la comunicación interna en una corporación y el ambiente organizacional en la consolidación del liderazgo de los colaboradores. Investigación con enfoque cualitativo en la que se realizaron entrevistas semiestructuradas y focus group. Se concluye que la necesidad de los comunicadores en las organizaciones de producir sinergia en la gestión de la comunicación, entorno organizacional positivo y un liderazgo estimulante, para erigir una cultura organizacional robusta y exitosa.

En lo que respecta a Apablaza et al. (2024) en su artículo: “Comunicación interna en hospitales públicos durante la pandemia de Covid-19: la experiencia del Hospital Clínico Félix Bulnes. Chile” tiene el objetivo de conocer la apreciación de los trabajadores de un hospital público acerca de las actividades llevadas a cabo en comunicación interna entre marzo de 2020 y septiembre de 2022. Investigación de enfoque mixto de carácter exploratorio, en la que se encuestó a 40 trabajadores; el cual concluye que las estrategias aplicadas de comunicación interna son consideradas positivas, predilección hacia la interacción por canales digitales, lo cual evidencia la relevancia de la cultura corporativa y la comunicación transversal.

En el contexto nacional, según Núñez (2020) en su estudio: “comunicación interna y su influencia en el clima laboral de la Dirección de informaciones del Ejército del Perú (Dinfe), 2018”, [Tesis de pregrado], Universidad San Ignacio de Loyola, Lima. Investigación de enfoque mixto, de tipo de estudio descriptivo – correlacional, de

diseño No experimental, de corte transversal. Se aplicó un cuestionario y una entrevista a 100 miembros. El autor concluye: que, la comunicación interna ayuda a que se realicen las actividades de manera eficiente permite fortalecer las relaciones interpersonales entre todos los que laboran en la institución; en la dimensión propositiva que el personal conozca la misión, visión y objetivos ayuda a que se comuniquen de manera espontánea sin importar el nivel jerárquico lo cual efectiviza el ambiente laboral; la comunicación oportuna y el buen manejo de los manuales comunicativos facilita a los trabajadores a tener información general de la entidad; los trabajadores son escuchados e involucrados en la filosofía institucional el cual pone énfasis en los valores que tiene la institución, el cual contribuye en el reconocimiento del esfuerzo de los integrantes. En síntesis, la comunicación interna crea un ambiente laboral adecuado para la realización correcta de actividades.

Según, Cabrera et ál. (2020) en su artículo científico sobre: “Comunicación interna en los socios de un mercado de la Sierra Central del Perú”. Investigación mixta, de tipo básico descriptivo, de diseño No experimental. Se aplicó un cuestionario a 110 socios; sostiene que, la comunicación interna presenta un gran nivel de uso por parte de los usuarios, lo que permite optimizar la relación entre ellos y la manera de intercambiar ideas. Por ende, la comunicación interna en los usuarios siempre ha sido la principal fuente al momento de comunicarse permitiéndoles tener una comunicación fluida y una convivencia agradable.

De la misma manera Saldaña et ál. (2023) en su publicación “Comunicación interna y su relación en el compromiso organizacional en una empresa de consumo masivo en el nororiente peruano” su objetivo es determinar la conexión entre la comunicación interna y el compromiso organizacional en los cooperadores de una empresa de consumo masivo. Investigación de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional de corte transversal y diseño no experimental. Se usó un formulario para encuestar a 135 cooperadores de la empresa. En el marco de los resultados, los autores puntualizan que hay una relación importante y positiva entre la comunicación interna y el compromiso organizacional; los autores llegan a la conclusión de que, al esforzarse

para optimizar la comunicación interna se influye proporcionalmente en la satisfacción de los usuarios.

De acuerdo con Vargas (2024), en su trabajo “Comunicación interna en la cultura organizacional en colaboradores de una empresa privada de servicio, Ate Lima” que tiene como objetivo el determinar la repercusión de la comunicación interna en la cultura de la organización en los colaboradores de una empresa privada de servicio. Investigación de enfoque cuantitativo, de nivel explicativo, diseño no experimental y corte transversal. Se administró un cuestionario a 123 colaboradores; obteniéndose como resultado la confirmación de que la cultura organizacional es explicada por la comunicación interna. Se concluye que la comunicación repercute en la cultura de la organización.

Igualmente, Barrera y Lino (2024), en su estudio “Gestión administrativa y la comunicación interna en una empresa de Lima” su objetivo fue determinar la relación entre la gestión administrativa y la comunicación interna en una empresa. Investigación cuantitativa de tipo correlacional de corte transversal y diseño no experimental. Se empleó un cuestionario con 38 trabajadores; consiguiéndose como resultado una correlación prominente entre las variables estudiadas. Se concluye que hay una importante relación entre la gestión administrativa y la comunicación interna en la empresa.

En el ámbito local, Canessa (2022). En su tesis: “Comunicación interna y desempeño organizacional en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil en Tumbes” su objetivo, determinar el nexo de la comunicación interna y desempeño organizacional en una institución pública. Investigación con enfoque cuantitativo, de nivel correlacional, diseño transversal no experimental. En ese contexto, se aplicó un cuestionario a 28 empleados, donde se evidenció una correlación positiva alta entre las variables. De ahí que, se concluye que el nexo entre la comunicación interna y el desempeño es fuerte y mejora a medida que se toman acciones que benefician la organización.

Por su parte, Peralta (2023) en su investigación: “Comunicación interna y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de San Juan de la Virgen, Tumbes, 2023” tuvo el objetivo determinar el grado de conexión de las variables comunicacionales internas y la calidad de servicio de una Municipalidad. Investigación de enfoque cuantitativo, de tipo de estudio correlacional, de diseño no experimental, de corte transversal y prospectivo. Se aplicó un cuestionario a 62 usuarios. Sus resultados corroboran que la comunicación interna dentro de la entidad se califica con el 70%, entendiéndose como buena y la comunicación ascendente y descendente de igual manera. También se tiene que los trabajadores realizan correctamente sus labores y brindan un servicio correcto a sus usuarios; así como los canales de comunicación interna son utilizados satisfactoriamente, lo que permite un mejor flujo de la información. Se concluye que la comunicación interna y las estrategias utilizadas ayudan a tener un buen manejo de información.

En ese contexto, Melgar (2023) en el estudio “Comunicación interna organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jacinto, Tumbes”. El objetivo del estudio es determinar la índole de comunicación organizacional que usan los trabajadores de una institución de carácter público. Investigación de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo de corte transversal. Se uso un cuestionario a la muestra de 93 trabajadores, mediante un cuestionario a la muestra de 60 colaboradores, siendo el total de la población. Se concluyó que hay un admisible empleo comunicacional en las áreas administrativas y operativas de la comuna, y una comedida participación interior de la corporación edilicia, se debe por tanto activar estrategias comunicacionales internas para que se optimicen los tipos de comunicación.

Como es indicado por Rioja (2023). En su estudio: “Comportamiento de la comunicación interna en la gestión de la delegación administrativa del distrito fiscal Tumbes 2023” cuyo objetivo es evaluar la activación de mejoras al instrumento y el modo de comunicación interna para ser efectiva en la gestión de la delegación administrativa. Investigación de enfoque cualitativo, diseño no experimental, de tipo

fenomenológica y estudio de casos. Se empleó la entrevista a 22 trabajadores, comprobándose la necesidad de evaluar y reorientar los medios de comunicación formal. Se concluyó que los trabajadores públicos estiman que el WhatsApp es un medio efectivo para fomentar la comunicación interna en la actualidad.

Por su parte, Morales (2023) en su trabajo “Gestión de la comunicación de crisis en la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes”, cuyo objetivo es analizar la conducción de la comunicación de crisis en una institución de carácter público. Investigación de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, diseño no experimental, de corte transversal, en la cual se aplicó un cuestionario para una muestra de 58 trabajadores; el cual permite conseguir que la apreciación acerca de la conducción de comunicación de crisis es regular, ya que el 53% de los trabajadores lo cree así. Se concluye que la comunicación es esencial en toda organización para fomentar las normas de comportamiento de los que laboran en la misma.

De igual forma, es fundamental que la investigación describa la teoría necesaria, pues ayuda a demostrar que el investigador le añade un valor a la literatura existente. Según Hernández et ál (2008) menciona que el marco teórico es un resumen escrito de libros y artículos que señalan el estado pasado y actual de la variable estudiada.

En cuanto a la gestión, según EcuRed (2019) define a gestión como el término que hace referencia a la administración de recursos que se dan dentro de una institución privada o estatal, que ayuda a alcanzar los objetivos propuestos por la misma.

Asimismo, la comunicación, para Espinosa (2019) refiere que: “La comunicación es un proceso inherente al ser humano, puesto que somos seres sociales por naturaleza y sentimos la necesidad de comunicar”. (pág. 1)

Entre los tipos de comunicación, según Fernández (2009) la clasifica en dos tipos: Comunicación externa. es el conjunto de actividades que realiza la organización para reflejar una buena imagen institucional, entablar una buena relación con su público externo y ofrecer sus servicios. Por otra parte, la Comunicación interna. son acciones que realizan las organizaciones para mantener un ambiente adecuado y una buena

relación entre los integrantes, a través de los diferentes medios de comunicación que utilizan para que estén informados y puedan cumplir de manera adecuada sus actividades y lleguen a lograr los objetivos propuestos.

Gestión de la comunicación interna. Para Oyarvide et al. (2017) precisa que la gestión de la comunicación ayuda optimizar el flujo de la información, la comunicación y las relaciones dentro de las diversas áreas de trabajo, lo cual favorece en el buen clima laboral, constituye la participación y trabajo en equipo con eficiencia y calidad alcanzar los objetivos de la organización.

Según Tessi (2015) la comunicación interna en las organizaciones debe ser estratégica y no informativa; puesto que, la comunicación que surge al interior de la organización y se dirige a los colaboradores debe contribuir directamente en el logro de los objetivos institucionales. Aunado a ello, el autor refiere que la comunicación interna debe surgir escuchando, antes de emitir mensajes, con el fin de comprender las preocupaciones y necesidades que tienen los colaboradores en distintas áreas.

Para Estrada (2020) menciona que la gestión de la comunicación interna facilita el desarrollo comunicacional dirigido al personal interno, con el fin de promover la comunicación, ayudar a reducir los conflictos internos.

De acuerdo a las teorías expuestas, se entiende por gestión de la comunicación interna al grupo de acciones que realizan para mejorar la comunicación, lo cual permite que el clima laboral sea adecuado y permita el logro de los objetivos trazados.

Beneficios de gestión de la comunicación interna. Según ESAN (2015) describe los siguientes beneficios:

Por medio de una buena comunicación, es posible transmitir la identidad corporativa a los colaboradores; promover un flujo de comunicación bidireccional contribuye a generar un clima de confianza y a mantener las buenas relaciones entre los colaboradores y los altos mandos de la empresa; mejora la productividad de la empresa al facilitar el intercambio de información vital, sin mayores burocracias; permite que los colaboradores estén al tanto de

los objetivos de la organización y lo que deben hacer para contribuir al cumplimiento de estos; a través de medios escritos, orales o digitales, los colaboradores pueden conocer la situación de la empresa y los logros de esta; facilita la adaptación a cambios dentro de la organización por consecuencia de crisis internas o externas; ayuda a motivar a los colaboradores, con contenidos entretenidos y activaciones de valor para los empleados, que influyen en su nivel de productividad. Mediante la implementación de redes sociales corporativas, se contribuye al desarrollo de una cultura digital en la empresa. (pág. 1)

Entre las Herramientas de gestión. según Castro et al. (2022) menciona las siguientes herramientas de gestión son: la Carta al Personal, deben ser legibles y breves, se utilizan para informar algún cambio en la organización o resultados que se hayan obtenido. Las Carteleras: este medio de comunicación debe colocarse en un lugar visible, contiene normativas institucionales, información general e información que intercambian entre ellos. Las Reuniones: son un espacio de comunicación que sirve para capacitaciones, tomar decisiones, informar sobre algún tema interno entre los integrantes. Los Folletos: son diseños prácticos y sencillos que funcionan como información para el personal referente a campañas o temas de concienciación interna. Finalmente, el E-mail: es un medio con mucha rapidez e interactividad que ayuda a mantener comunicados a los usuarios internos.

La clasificación de la comunicación interna. Según Tessi (2015) señala la siguiente clasificación: La comunicación formal es el medio de comunicación que se basa en lo laboral, se da de forma planificada y ordenada por la organización, el cual permite un uso de manera correcta las normas institucionales. También la comunicación informal. es la forma de comunicación que no utiliza medios formales, no se planifica ni organiza, se da de manera espontánea sin respetar las reglas y utiliza canales que no son oficiales como: conversaciones entre los integrantes, encuentros en la cafetería, pasillos, entre otros.

Entre las dimensiones de la gestión de la comunicación interna: la gestión de la comunicación interna posee las siguientes dimensiones: Una que comprende el Nivel relacional: según Peraza (2018) busca establecer una buena relación por medio de los canales adecuados entre todos los individuos de la organización. Entre la que se destaca la socialización en el trabajo: según la Organización Internacional del Trabajo (2010) define que la socialización es el proceso por el cual la persona asimila normas, conocimientos y valores para así asumir un rol laboral determinado y participar como un integrante en las labores de la organización. Además de la participación: para la plataforma cero accidentes (2019) menciona que es un proceso sencillo, en donde los jefes y los integrantes hablan entre sí, comparten opiniones y buscan solución a los problemas que se presentan en la organización. Por último, el involucramiento con las actividades laborales: según Zaragoza et al. (2023) define que es el nivel de identificación del integrante con su trabajo, se relaciona con su desempeño, actitud ante el trabajo y sus habilidades para realizar las actividades en beneficio de la empresa.

Por su parte, el nivel operativo: según Peraza (2018) ayuda a que todos los miembros de la organización realicen un correcto intercambio de información, lo que permite que las actividades se desarrollen de manera eficaz. Donde se encuentra, los canales de comunicación: según Brandolini et al. (2009) define que los canales de comunicación permiten que los integrantes respondan de manera inmediata a la información recibida.

Comunicación efectiva, Hubspot (2014) define a la comunicación efectiva como el proceso por el cual se comparte información, ideas y conocimientos de la manera más clara para el receptor.

De la misma manera, el nivel motivacional: según Peraza (2018) fortalece y motiva a los integrantes en la organización, con el fin de crear un clima laboral adecuado y optimizar la calidad de trabajo. Y las condiciones físicas adecuadas: según Ocsa y Huayra (2018) mencionan que se refiere al grupo de elementos que definen el ambiente donde el trabajador labora diariamente.

Por último, el nivel actitudinal: según Peraza (2018) intenta conseguir la integración y aceptación de toda la organización en la filosofía y valores, para reflejar una buena imagen institucional. Donde encontramos, la identidad institucional: Según la página de la Chacaltana et al. (2021) define a la identidad institucional como “el conjunto de características o atributos que configuran el ser institucional, ellas son: misión, visión, objetivos, marco legal, cultura, valores y comportamiento, no sólo los presentes sino también los acumulados, que constituyen el acervo histórico”. Además del sentimiento de pertenencia: Para Granja et al. (2021) menciona que el sentimiento de pertenencia se refiere a sentirse identificado con la empresa y todo su equipo con el que trabaja.

III. Materiales y métodos

3.1. Definición y operacionalización de la variable

Variable 1: Gestión de la comunicación interna. Castro y Diaz (2020) describe que la gestión de la comunicación interna se refiere a las metodologías y acciones que aplican los encargados para mejorar el desarrollo de la organización.

Definición operacional. Se refiere al conjunto de acciones que ayudan a mejorar el desarrollo de las actividades dentro de la organización con el propósito de que se cumplan de manera correcta los objetivos planteados.

Tabla 1

Operacionalización de la variable

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
VARIABLE 1: Gestión de la comunicación interna	Según Castro y Diaz (2020) describen que la gestión de la comunicación interna favorece la productividad de la organización, además de la retención del talento y la fidelización de	Se refiere al conjunto de acciones que ayudan a mejorar el desarrollo de las actividades dentro de la institución con la finalidad de que se cumplan de manera correcta los objetivos planteados.	Nivel relacional	- Socialización en el trabajo - Participación - Involucramiento con las actividades laborales	Likert Ordinal
			Nivel operativo	- Canales de comunicación - Comunicación efectiva	
			Nivel motivacional	- Valoración laboral	

los mismos, con la finalidad de contribuir a la mejora de la cultura organizacional.		- Confianza
		- Condiciones físicas adecuadas
	Nivel actitudinal (Peraza 2018)	- Identidad institucional
		- Sentimiento de pertenencia

Fuente: elaboración propia.

Para el desarrollo de la presente investigación, se consideró los métodos siguientes de la investigación científica.

Descriptivo. Este método busca describir, analizar y obtener resultados que ayudaron a determinar las características de la variable de estudio en la investigación.

Deductivo. Según Narvaez (2023) “El método deductivo es un proceso para la obtención de conocimiento que consiste en desarrollar aplicaciones o consecuencias concretas a partir de principios generales” (p. 3).

Análisis. Para Rodríguez y Pérez (2017) expresan que el análisis es un procedimiento que facilita descomponer un todo en partes y cualidades, en sus diversas relaciones, componentes y propiedades.

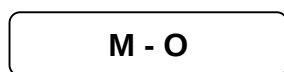
Síntesis. Para Rodríguez y Pérez (2017) manifiestan que la síntesis es la operación inversa, que establece mentalmente la unión o combinación de las partes previamente analizadas y posibilita descubrir relaciones y características generales entre los elementos de la realidad. (p.9)

3.2. Tipo y diseño de investigación

La presente investigación de acuerdo a su finalidad es básica, de enfoque cuantitativa y tipo descriptiva. Según Mejía y Morán (2017) señalan que la investigación básica tiene como finalidad incrementar los conocimientos sin tener que aplicarlos en un determinado campo de estudio. Por su parte, Hernández *et al.* (2014) define que una investigación es cuantitativa porque recolecta y utiliza datos para obtener respuestas de la investigación y probar las hipótesis planteadas anteriormente, hace uso de la estadística para establecer patrones de una población. Investigación de tipo descriptiva, según Arias (2003) es la que busca especificar las características de un individuo o fenómeno con la finalidad de establecer un comportamiento del sujeto de estudio.

Investigación No experimental, de corte transversal, prospectivo. Según Hernández (2014) define que la investigación no experimental es la que no manipula las variables y se analiza el fenómeno tal y como está; asimismo, Mejía y Moran (2017) menciona que es transversal porque estudia la relación de las variables en un solo momento dado; también Mejía y Moran (2017) describe que es prospectiva porque el investigador observa las causas y consecuencias de la Gestión de la comunicación interna en la Dirección Regional de Salud Tumbes.

Esquema:



Donde:

M: Muestra constituida por los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Tumbes.

O: Información relevante o de interés que recogemos de la muestra.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población. Según Mejía (2017) define a la población como el total de individuos que se encuentran delimitados con características comunes y específicas, del cual se obtuvieron las conclusiones de la investigación.

La población del estudio de investigación consta de 202 trabajadores de la Dirección Regional de Salud Tumbes.

Tabla 2

Población de trabajadores de la Dirección Regional de Salud Tumbes, 2024

Población		
Trabajadores	Nº de trabajadores	Porcentaje
Directivos	52	26%
Administradores	136	67%
Trabajadores obreros	14	7%
Total	202	100%

Fuente: Dirección Regional de Salud de Tumbes, 2024.

Tabla 3

Distribución de la muestra de estudio de la Dirección Regional de Tumbes, 2024

Donde	Valores	N= Población no conocida	N= Población conocida
P	0.5		
Q	0.5		
N	202		

E	0.07	202	133
Nivel de confianza	0.95		
Alfa/2	0.0025		
Z =	1.96		

Fuente: elaboración propia.

Muestra		
Trabajadores	N° de trabajadores	Porcentaje
Directivos	35	26%
Administradores	89	67%
Trabajadores obreros	09	7%
Total	133	100%

Fuente: Elaboración propia.

Muestreo. Para Mejía y Moran (2017) refiere que el muestreo es una herramienta que ayuda a determinar una parte de la población que fue examinada para hacer conclusiones sobre el estudio.

Muestreo probabilístico

Muestreo aleatorio simple. Mejía y Moran (2017) define que el muestreo aleatorio simple permite a todos los integrantes ser partícipes de la investigación. En ese sentido, todos los colaboradores de la Dirección Regional de Salud tienen la posibilidad de ser seleccionados en la investigación.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas. En la investigación presentada, se planteó que la técnica de estudio sea de manera presencial, con la finalidad de recoger información de forma objetiva y confiable acerca del comportamiento del grupo estudiado.

Según Mejía y Moran (2017) menciona que la encuesta indaga la opinión que tiene el subconjunto de la población sobre un tema determinado.

Instrumentos. El cuestionario es el instrumento que se utilizó en la investigación, está constituido por 30 ítems, con escala de Likert ordinal, que tiene como fin establecer un orden a los sujetos de estudio.

Hernández *et al.* (2014. Citado por Mejía y Moran, 2017) describe que el cuestionario es el grupo de preguntas que se formulan de manera escrita a una determinada cantidad de personas para que opinen sobre un tema determinado.

3.5. Validación y confiabilidad del instrumento

Validación. Según Bernal (2010), señala que: el instrumento es válido cuando mide aquello para lo que está destinado. El instrumento que se utilizó fue valorado y evaluado, con la finalidad que los resultados obtenidos sean, objetivos, válidos y confiables; por ello, lo hizo un grupo de expertos, conformado por 3 profesionales, uno de ellos especializado en el campo de comunicación que tiene conocimiento sobre la variable estudiada; de igual forma, un especialista en investigación y un profesional en estadística.

Confiabilidad. Del mismo modo, para alcanzar el nivel de confiabilidad del instrumento se empleó la prueba piloto a 30 trabajadores del análisis de estudio y se utilizó el software SPSS versión 22 con el propósito de calcular el Alfa de Cronbach – Índice de consistencia interna; en ese contexto, el valor alcanzado asciende a 0.949, el cual denota coherencia y consistencia de los resultados adquiridos posteriormente. Asimismo, se evaluó el cuestionario, con la finalidad de buscar la confiabilidad en el estudio.

3.6. Procedimiento de recolección de datos

El procedimiento de recolección de datos se realizó en la institución, la cual inició con la sensibilización a los colaboradores, a fin de que completen el cuestionario con toda sinceridad. De la misma forma, se explicó los fines del estudio y se mencionó que el tiempo prudente para el llenado del cuestionario es de 35 minutos.

3.7. Métodos de análisis de los datos.

Análisis descriptivo. Recogida la información por medio del instrumento de investigación el cuestionario, el cual abarca 34 ítems, se recopiló y ordenó cada uno de ellos en la base de datos, lo cual se organizó de acuerdo a las dimensiones e indicadores que le corresponde a la variable de estudio gestión de la comunicación interna. Asimismo, se empleó el programa Excel 2013, para ordenar los resultados obtenidos.

Análisis inferencial. Para analizar los resultados se utilizó el programa SPSS versión 22 software estadístico y se expuso por medio de figuras y tablas, para su oportuno análisis e interpretación de la variable de estudio. La hipótesis se formulará una vez obtenidos los resultados.

3.8. Materiales

Durante la ejecución de la investigación se utilizó material de oficina como: hojas bond, lapiceros, lápices, borrador, entre otros. De igual manera, fueron necesarios los servicios de transporte, con el fin de aplicar los cuestionarios de manera presencial. Asimismo, para el procesamiento de la información y la obtención de los resultados se utilizó el software SPSS versión 22 y el programa Microsoft Excel 2013.

IV. Resultados y discusión

4.1. Resultados

Tabla 4

Nivel de la variable gestión de la comunicación interna en la Dirección Regional de Salud Tumbes

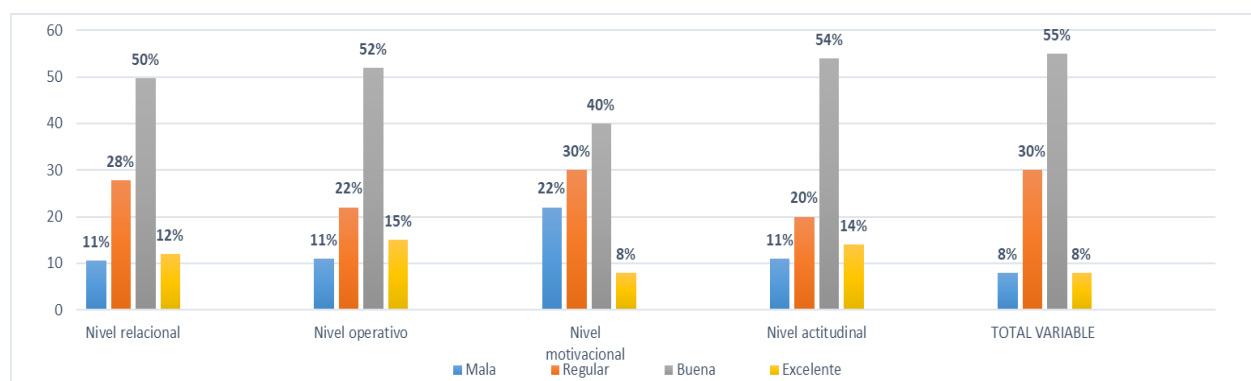
Calificación cualitativa	D1: Nivel relacional		D2: Nivel operativo		D3: Nivel motivacional		D4: Nivel actitudinal		Total de la variable	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Mala	14	11	15	11	29	22	15	11	10	8
Regular	37	28	29	22	40	30	27	20	40	30
Buena	66	50	69	52	53	40	72	54	73	55
Excelente	16	12	20	15	11	8	19	14	10	8
Total	133	100	133	100	133	100	133	100	133	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Tumbes.

En la Tabla 4 se observa que de los trabajadores encuestados el 55% consideran un nivel “Bueno” en la gestión de la comunicación interna, el 30% lo determinan como “Regular”, mientras que, el 8% como “Excelente”, y “Mala” gestión, respectivamente. Considerándose así, en el nivel “Bueno” la variable gestión de la comunicación interna en la Dirección Regional de Salud Tumbes, 2024.

Figura 1

Distribución porcentual de la variable Gestión de la comunicación interna en los trabajadores de la Dirección Regional de Salud, Tumbes



Fuente: Tabla 4

Tabla 5

Resultado de la dimensión nivel relacional de la gestión de la comunicación interna en la Dirección Regional de Salud Tumbes

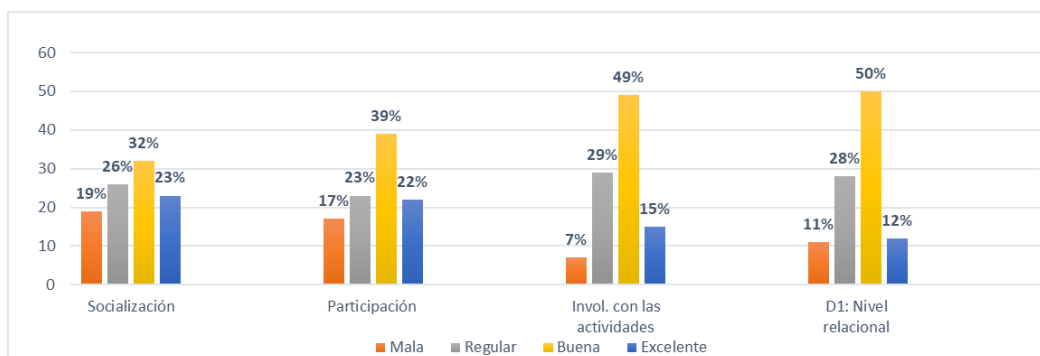
Calificación cualitativa	Socialización		Participación		Involucramiento con las actividades		D1: Nivel relacional	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Mala	25	19	22	17	9	7	14	11
Regular	34	26	30	23	39	29	37	28
Buena	43	32	52	39	65	49	66	50
Excelente	31	23	29	22	20	15	16	12
Total	133	100	133	100	133	100	133	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de Dirección Regional de Salud Tumbes.

La Tabla 5 se observan los resultados de la dimensión nivel relacional donde, el 50% lo consideran en un nivel “Bueno”, el 28% en nivel “Regular”, el 12% como “Excelente”, y el 11% “Malo” respectivamente. El indicador involucramiento con las actividades se ubica en un nivel “Bueno” con un 49%, el indicador participación con 39% y socialización con 32% ubicándose en el mismo nivel respectivamente; identificándose así en el nivel “Bueno” la dimensión nivel relacional.

Figura 2

Distribución porcentual de la dimensión nivel relacional de la variable gestión de la comunicación interna en los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Tumbes



Fuente: Tabla 5

Tabla 6

Resultado de la dimensión nivel operativo de la variable gestión de la comunicación interna en la Dirección Regional de Salud Tumbes

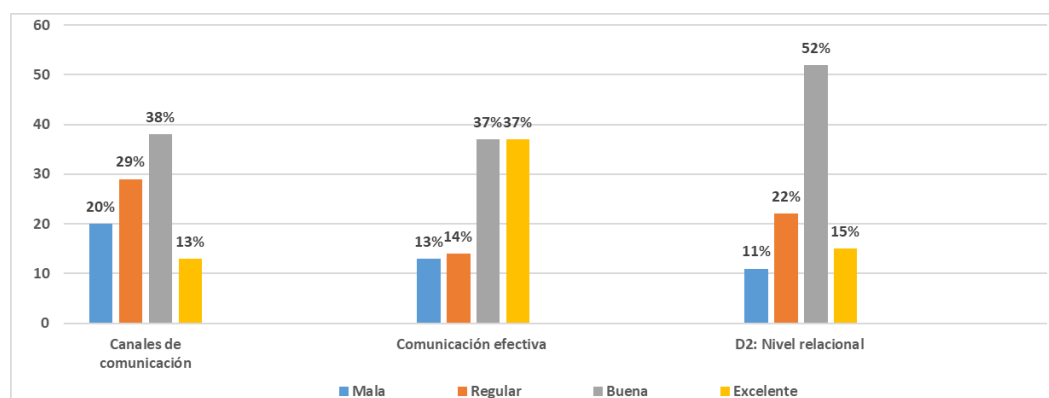
Calificación cualitativa	Canales de comunicación		Comunicación efectiva		D2: Nivel operativo	
	f	%	f	%	f	%
Mala	27	20	17	13	15	11
Regular	38	29	18	14	29	22
Buena	51	38	49	37	69	52
Excelente	17	13	49	37	20	15
Total	133	100	133	100	133	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Tumbes.

En la Tabla 6, se observan los resultados de la dimensión nivel operativo; donde, el 52% lo consideran en nivel “Bueno”, el 22% lo califican en nivel “Regular”, el 15% lo perciben en nivel “Excelente”, y finalmente el 11% se ubica en nivel “Malo”. El indicador canales de comunicación con un 38% se posiciona en un nivel “Bueno” y comunicación efectiva con un 37% en el nivel “Bueno” y “Excelente” respectivamente.

Figura 3

Distribución porcentual de la dimensión nivel operativo de la variable gestión de la comunicación interna en los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Tumbes



Fuente: Tabla 6

Tabla 7

Resultado de la dimensión nivel motivacional de la variable gestión de la comunicación interna en la Dirección Regional de Salud Tumbes

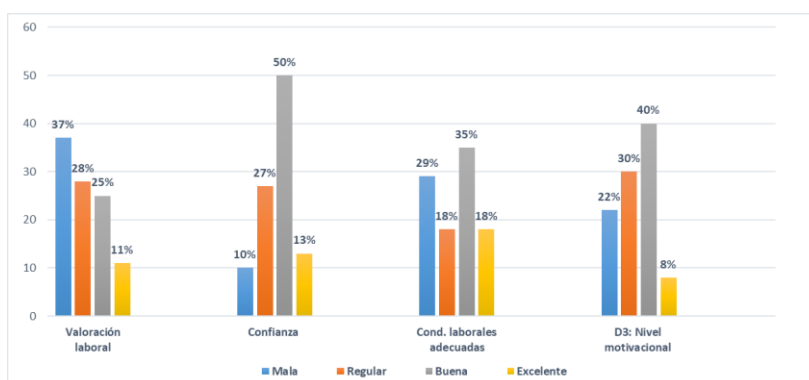
Calificación cualitativa	Valoración laboral		Confianza		Condiciones laborales adecuadas		D3: Nivel motivacional	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Mala	49	37	13	10	39	29	29	22
Regular	37	28	36	27	24	18	40	30
Buena	33	25	67	50	46	35	53	40
Excelente	14	11	17	13	24	18	11	8
Total	133	100	133	100	133	100	133	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la entidad

En la Tabla 7 se observan los resultados de la dimensión nivel motivacional donde, el 40% lo consideran en un nivel “Bueno”, el 30% nivel “Regular”, el 22% en nivel “Malo” y el 8% en “Excelente”. El indicador valoración laboral con un 37% lo consideran en nivel “Malo”, confianza con un 50% en el nivel “Bueno” y condiciones laborales adecuadas con 35% en nivel “Bueno”, ubicándose así, en nivel “Regular” la dimensión nivel motivacional.

Figura 4

Distribución porcentual de la dimensión nivel motivacional de la variable gestión de la comunicación interna en los trabajadores de la Dirección Regional de Salud



Fuente: Tabla 7

Tabla 8

Resultado de la dimensión nivel actitudinal de la variable gestión de la comunicación interna en la Dirección Regional de Salud Tumbes

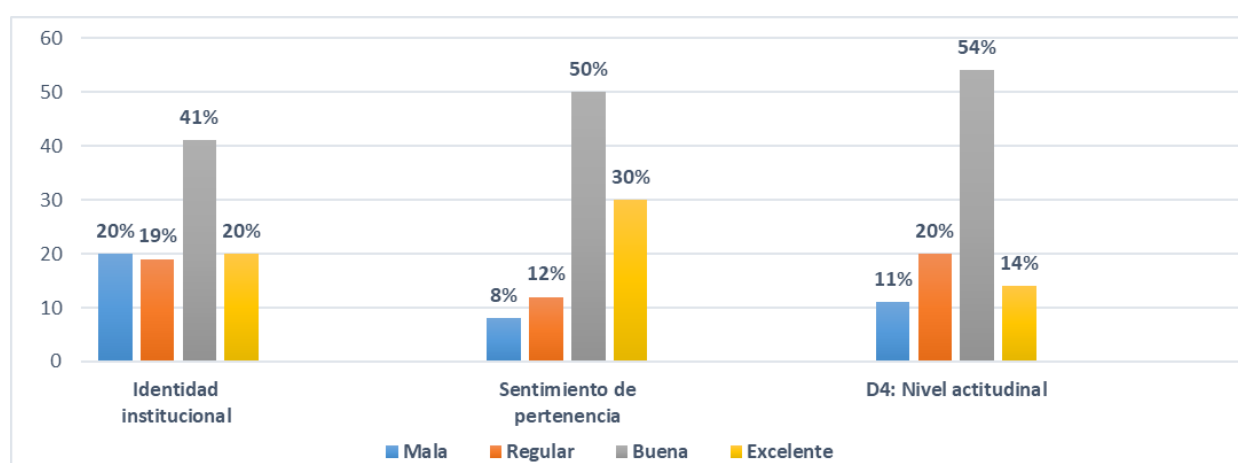
Calificación cualitativa	Identidad institucional		Sentimiento de pertenencia		D4: Nivel actitudinal	
	f	%	f	%	f	%
Mala	27	20	11	8	15	11
Regular	25	19	16	12	27	20
Buena	54	41	66	50	72	54
Excelente	27	20	40	30	19	14
Total	133	100	133	100	133	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la entidad

En la Tabla 8 se aprecia los resultados de la dimensión nivel actitudinal, donde el 54% lo aprecian en un nivel “Bueno”; el 20% en nivel “Regular”; 14% nivel “Excelente” y el 11% nivel “Malo”. El indicador identidad institucional se posiciona con un 41% en nivel “Bueno” y sentimiento de pertenencia con 50% en el mismo nivel respectivamente.

Figura 5

Distribución porcentual de la dimensión Nivel actitudinal de la variable gestión de la comunicación interna en los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Tumbes



Fuente: Tabla 8

4.2. Discusión

En esta sección de la discusión de los resultados obtenidos se muestra la comparación, relación e interpretación de los hallazgos con los estudios previos, el cual permite analizar las limitaciones del estudio, cual permite comparar la perspectiva de autores diferentes, con el fin de encontrar diferencias o similitudes en los antecedentes y contrastar los hallazgos con el marco teórico de la variable de estudio.

En base al objetivo general, los resultados de la Tabla 4 se formularon en concordancia con el objetivo general: el cual plantea medir el nivel de gestión de la comunicación interna en la Dirección Regional de Salud Tumbes, 2024. En ese contexto, se observa que, de los trabajadores encuestados, el 55% consideran un nivel “Bueno” en la gestión de la comunicación interna, el 30% lo determinan como “Regular”, mientras que, el 8% como “Excelente”, y “Mala” gestión, respectivamente. Considerándose así, en el nivel “Bueno” la variable gestión de la comunicación interna en la Dirección Regional de Salud Tumbes, 2024. Estos hallazgos son similares a los de Moyón (2020), quien concluye que la comunicación interna es correcta y eficaz debido a la implementación de estrategias que mejora la forma de comunicarse; los factores como la motivación y los canales de comunicación logran mantener unida a la institución. Asimismo, Hernández y Basurto (2023) en su estudio, señalan que el grado de comunicación entre la muestra es favorable, en cuanto a género, grado de estudios y clase de empleo no manifiesta diferencia significativa en cuanto a nivel de comunicación interna. En contraste, Castro et ál. (2020) sostiene que se observa una escasa uniformidad en los departamentos de comunicación externa e interna, debido a que no hay un trabajo en equipo con los jefes, dando a notar que el área de comunicación tiene falta de autonomía. En este contexto, los hallazgos se respaldan en la teoría que plantea Según Tessi (2015), quien manifiesta que la comunicación interna alcanza sus objetivos institucionales cuando es estratégica y no informativa. Aunado a ello, el autor refiere que las organizaciones deben de escuchar las necesidades de los colaboradores antes de comunicar, a fin de que entiendan las necesidades de los trabajadores. Asimismo, Oyarvide et al. (2017) precisa que la

gestión de la comunicación ayuda optimizar el flujo de la información, la comunicación y las relaciones dentro de las diversas áreas de trabajo, el cual favorece un buen clima laboral, la participación y trabajo en equipo con eficiencia y calidad alcanzar los objetivos de la organización.

Con referencia al objetivo específico 1, los hallazgos de la Tabla 5 se realizaron en concordancia con el objetivo: el cual plantea que identificar el nivel relacional de la gestión de la comunicación interna. En relación con lo manifestado, el 50% lo consideran en un nivel “Bueno”, el 28% en nivel “Regular”, el 12% como “Excelente”, y el 11% “Malo” respectivamente. El indicador involucramiento con las actividades que se ubica en un nivel “Bueno” con un 49%, el indicador participación con 39% y socialización con 32% ubicándose en el mismo nivel respectivamente; identificándose así en el nivel “Bueno” la dimensión nivel relacional. Los hallazgos guardan relación la investigación de Melgar (2023), quien concluye que hay un admisible empleo comunicacional en las áreas administrativas y operativas de la comuna, y una comedida participación interior de la corporación edilicia, se debe por tanto activar estrategias comunicacionales internas para que se optimicen los tipos de comunicación. De la misma forma, los resultados se asemejan a los de Peralta (2023), quien señala que la comunicación interna dentro de la entidad se califica con el 70%, entendiéndose como buena y la comunicación ascendente y descendente de igual manera. También se tiene que los trabajadores realizan correctamente sus labores y brindan un servicio correcto a sus usuarios; así como los canales de comunicación interna son utilizados satisfactoriamente, lo que permite un mejor flujo de la información. En contraste, Vargas (2024) manifiesta que la cultura organizacional es explicada por la comunicación interna y que los colaboradores perciben que la comunicación interna influye significativamente en la cultura organizacional. A la vez, Cabrera et ál. (2020) señala que la comunicación interna presenta un gran nivel de uso por parte de los usuarios, lo cual permite optimizar la comunicación. Por ende, la comunicación interna en los usuarios siempre ha sido la principal fuente al momento de comunicarse permitiéndoles tener una comunicación fluida y una convivencia agradable. En el marco de la literatura, Peraza (2018) indica que el nivel relacional

busca establecer una buena correlación por medio de los canales adecuados entre todos los individuos de la organización. Entre la que se destaca la socialización en el trabajo.

En base al objetivo específico 2, los resultados de la Tabla 6 se realizaron los resultados en relación con el objetivo, el cual tiene como fin medir el nivel operativo de la gestión de la comunicación interna. En esa línea, el 52% lo consideran en nivel “Bueno”, el 22% lo califican en nivel “Regular”, el 15% lo perciben en nivel “Excelente”, y finalmente el 11% se ubica en nivel “Malo”, El indicador canales de comunicación con un 38% en un nivel “Bueno” y comunicación efectiva con un 37% en el nivel “Bueno” y “Excelente” respectivamente. En el marco de los antecedentes, los resultados se asemejan a los de Núñez (2020) quien señala que la comunicación interna ayuda a que se realicen las actividades de manera eficiente, el cual mejora las relaciones interpersonales entre todos los que laboran en la institución. Asimismo, los resultados tienen similitud con los de Apablaza et al. (2024), quien determina que las estrategias aplicadas de comunicación interna son consideradas positivas, predilección hacia la interacción por canales digitales, el cual pone en evidencia la relevancia de la cultura corporativa y la comunicación transversal. En contraste, Saldaña et ál. (2023) puntualizan que hay una relación importante y positiva entre la comunicación interna y el compromiso organizacional; los autores llegan a la conclusión de que, al esforzarse para optimizar la comunicación interna se influye proporcionalmente en el deber organizacional de los cooperadores. En ese contexto, Peraza (2018) ayuda a que todos los miembros de la organización realicen un correcto intercambio de información, lo que permite que las actividades se desarrollen de manera eficaz.

Con referencia al objetivo específico 3, los principales resultados de la Tabla 7 se formularon en consideración el objetivo, el cual tiene como propósito comprobar el nivel motivacional de la gestión de la comunicación interna. En relación con lo manifestado, el 40% lo consideran en un nivel “Bueno”, el 30% nivel “Regular”, el 22% en nivel “Malo” y el 8% en “Excelente” en cuenta los indicadores, valoración laboral

con un 37% lo consideran en nivel “Malo”, confianza con un 50% en el nivel “Bueno” y condiciones laborales adecuadas con 35% en nivel “Bueno”, ubicándose así, en nivel “Regular” la dimensión nivel motivacional. Los resultados coinciden con los de Cabrera et al. (2020) quien señala que la comunicación interna presenta un gran nivel de uso por parte de los usuarios, lo cual optimiza la relación entre ellos y la manera de intercambiar ideas. Por ende, la comunicación interna en los usuarios siempre ha sido la principal fuente al momento de comunicarse permitiéndoles tener una comunicación fluida y una convivencia agradable. Asimismo, guardan relación con los de Moyón (2020), quien manifiesta que la comunicación interna es correcta y eficaz debido a la implementación de estrategias que mejora la forma de comunicarse; los factores como la motivación y los canales de comunicación mantienen unida a la institución; el adecuado clima laboral mejora el servicio que ofrece a los usuarios. En contraste, Canessa (2022) concluye que el nexo entre la comunicación interna y el desempeño es fuerte y mejora a medida que se toman acciones que benefician la organización. En razón con la literatura de las variables, Peraza (2018) fortalece y motiva a los integrantes en la organización, el cual crea un clima laboral adecuado y fortalece la calidad de trabajo. Y las condiciones físicas adecuadas: según Ocsa y Huayra (2018) mencionan que se refiere al grupo de elementos que definen el ambiente donde el trabajador labora diariamente.

En base al objetivo específico 4, los hallazgos de la Tabla 8 se realizaron en concordancia con el objetivo, el cual tiene como finalidad determinar el nivel actitudinal de la gestión de la comunicación interna. En razón con lo antes expuesto, el 54% lo aprecian en un nivel “Bueno”; el 20% en nivel “Regular”; 14% nivel “Excelente” y el 11% nivel “Malo”; de igual forma, los indicadores identidad institucional con un 41% en nivel “Bueno” y sentimiento de pertenencia con 50% en el mismo nivel respectivamente. Los resultados guardan similitud con los de Moyón (2020) quien concluye que la comunicación interna es correcta y eficaz debido a la implementación de estrategias que mejora la forma de comunicarse; los factores como la motivación y los canales de comunicación logran mantener unida a la institución; el adecuado clima laboral mejora el servicio que ofrece a los usuarios. De igual forma, los resultados se

asemejan a los de Hernández y Basurto (2023) quien concluye que el grado de comunicación entre la muestra es favorable, en cuanto a género, grado de estudios y clase de empleo no manifiesta diferencia significativa en cuanto a nivel de comunicación interna. No obstante, en contraposición Saldaña et ál. (2023) puntualizan que hay una relación importante y positiva entre la comunicación interna y el compromiso organizacional; los autores llegan a la conclusión de que, al esforzarse para optimizar la comunicación interna se influye proporcionalmente en el deber organizacional de los cooperadores. En ese contexto, Mejía y Graciano (2024) refieren que es importante los comunicadores en las organizaciones de producir sinergia en la gestión de la comunicación, entorno organizacional positivo y un liderazgo estimulante, para erigir una cultura organizacional robusta y exitosa. En base a la concepción del marco teórico, Peraza (2018) intenta conseguir la integración y aceptación de toda la organización en la filosofía y valores, para reflejar una buena imagen institucional. Donde encontramos, la Identidad institucional: Según la página de la Chacaltana et al. (2021) define a la identidad institucional como “el conjunto de características o atributos que configuran el ser institucional, ellas son: misión, visión, objetivos, marco legal, cultura, valores y comportamiento, no sólo los presentes sino también los acumulados, que constituyen el acervo histórico”. Además del sentimiento de pertenencia: Para Granja et al. (2021) menciona que el sentimiento de pertenencia se refiere a sentirse identificado con la empresa y todo su equipo con el que trabaja.

V. Conclusiones

1. En base al objetivo general, se concluye que existe una buena gestión de la comunicación interna de la Dirección Regional de Salud de Tumbes. En ese contexto, se encontró que la entidad mantiene en un nivel bueno en la parte relacional, operativo, motivacional y actitudinal.
2. Con referencia al objetivo específico 1, se concluye que la socialización y participación entre los colaboradores de la entidad en estudio está en un nivel bueno; de la misma forma, se determinó que los colaboradores se involucran de manera eficiente en las actividades institucionales.
3. Con relación al objetivo específico 2, se concluye que los canales de comunicación de la Dirección Regional de Salud se califican como bueno; de la misma forma, los colaboradores califican la comunicación efectiva en un nivel bueno y excelente.
4. En base al objetivo específico 3, se concluye que el nivel de confianza por parte de los colaboradores hacia la entidad en estudio está en un nivel bueno; de la misma forma, se determinó que existen buenas condiciones laborales en la Dirección Regional de Salud.
5. Con referencia al objetivo específico 4, se concluye que los colaboradores se identifican con la institución en estudio; de la misma forma, existe un buen sentido de pertenencia por parte de los trabajadores.

VI. Recomendaciones

1. Con referencia al objetivo general, se recomienda a las direcciones regionales del Gobierno Regional de Tumbes y demás instituciones del Estado a implementar un plan de comunicación interna que permita fortalecer y consolidar la gestión de la comunicación interna.
2. En base al objetivo específico 1, se recomienda a la institución a impulsar aún más las acciones y actividades institucionales que permitan promover la participación, involucramiento y socialización de los trabajadores con los objetivos institucionales.
3. Con referencia al objetivo específico 2, se recomienda a la entidad a fortalecer los canales de comunicación e impulsar la comunicación efectiva en la entidad, a fin de lograr un adecuado clima organizacional.
4. Con relación al objetivo específico 3, se recomienda a la institución a diseñar e implementar estrategias que se desarrollen en el marco del fortalecimiento de la motivación personal, a fin de lograr que los colaboradores desarrollen con eficiencia las labores encomendadas en el marco de los objetivos institucionales.
5. En base al objetivo específico 4, se recomienda a las direcciones regionales la sede central del Gobierno Regional de Tumbes a implementar estrategias que impulsen el compromiso y la identificación de los trabajadores con la entidad.

VII. Referencias bibliográficas

- Accidentes, C. (2019). *Importancia de la participación de los trabajadores en la gestión de la seguridad*. Recuperado de: <https://www.ceroaccidentes.pe/importancia-de-la-participacion-de-los-trabajadores-en-la-gestion-de-la-seguridad/>
- Aced, C. y Miquel, S. (2021). La comunicación interna de las empresas españolas en clave estratégica. *Revista Mediterránea de Comunicación*, 12(2), p.245. Recuperado de: https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/116065/1/ReMedCom_12_02_17_esp.pdf
- Apablaza, A., Ramírez, J. L. y Pavéz, P. (2024). Comunicación interna en hospitales públicos durante la pandemia de Covid-19. *RECS - Revista Española de Comunicación en Salud*, 15(1), 41-50. <https://e-revistas.uc3m.es/index.php/RECS/es/article/view/7624/6652>
- Arias, F. (2006). El proyecto de investigación introducción a la investigación científica. Editorial Episteme, C.A. sexta edición. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=W5n0BgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA11&dq=investigaci%C3%B3n+descriptiva+seg%C3%BAn+fidi+as+arias&ots=kYkOhmxthb&sig=DKWK3ar0ps3CNAxy1MmCncETqOI#v=onepage&q=investigaci%C3%B3n%20descriptiva%20seg%C3%BAn%20fidias%20arias&f=false>
- Arizcuren, A., Cabezas, E., Cañeque, N., Casado, M., Fernández, P., Lacasta, J., Martín, T., Menchaca, M., Núñez, F., Sánchez, M., Soria, L., Vicario, D. (2008). *Guía de buenas prácticas de comunicación interna*. Madrid, España. Recuperado de: <https://www.plenainclusion.org/sites/default/files/bp-comunicacion-interna.pdf>
- Blog Aretéactiva (2017). *Qué es y Cómo realizar una Valoración del desempeño Laboral en tu Empresa*. Recuperado de: <https://www.areteactiva.com/valoracion-del-desempeno-laboral-que-es-como-valorar/>
- Blog Ascendo (2016). *La importancia de la confianza para aumentar la productividad*. Recuperado de: <https://blog.acsendo.com/la-importancia-la-confianza-aumentar-la->

productividad#:~:text=La%20confianza%20permite%20que%20los,corrigiendo
%20el%20trabajo%20de%20otros%2C

Brandolini, A., González, M., Hopkins, N. (2009). *Comunicación interna Claves para una gestión exitosa*. Editorial Dircom. Buenos Aires, Argentina. Recuperado

Cabrera, A., Quijada, P., Alania, R. (2020). Comunicación interna en los socios de un mercado de la Sierra Central del Perú. (*Revista científica de ciencias sociales Socialium*), 460. Recuperado de: <https://revistas.uncp.edu.pe/index.php/socialium/article/view/673/871>

Caicedo, A. (2018). *“Diseño de una estrategia de comunicación interna para fortalecer el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Rubbercom”*. [Tesis de pregrado]. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Ecuador. Recuperado de: <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2468/1/76752.pdf>

Casas, J., Repullo, J., Donado, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). *Atención Primaria*, 31(8), 527-538. Recuperado de: <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-la-encuesta-como-tecnica-investigacion--13047738>

Castro, A., Díaz, P. (2020). Gestión de la comunicación interna y externa en instituciones hospitalarias privadas en España durante la crisis del covid-19. RCYS (*Revista de Comunicación y Salud*), 525. Recuperado de: <http://www.revistadecomunicacionysalud.es/index.php/rcys/article/view/28/193>

Chacaltana, R. E., Flore, L. M. y Gómez, S. Y. (2021). La identidad institucional docente en educación superior: Una revisión sistemática. *Una revisión sistemática. IGOBERNANZA*, 4(15), 316–335. <https://www.igobernanza.org/index.php/IGOB/article/view/140>

Charry Condor, Héctor Omar. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Comuni@cción*, 9(1), 25-34. Recuperado de: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682018000100003&lng=es&tlng=es.

colaboradores de una empresa privada de servicio, Ate Vitarte, Lima, 2024. [Tesis de Posgrado]. Universidad Cesar Vallejo. Lima. Recuperado

de:https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/147820/Vargas_CMS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Conexión ESAN (2015). *Ocho ventajas de la comunicación interna para las empresas*. Recuperado de: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/ocho-ventajas-comunicacion-interna-paraempresas#:~:text=Una%20buena%20gesti%C3%B3n%20de%20la,la%20productividad%20de%20la%20organizaci%C3%B3n.&text=Compartir%20en%3A,Una%20buena%20gesti%C3%B3n%20de%20la%20comunicaci%C3%B3n%20interna%20es%20necesaria%20para,la%20productividad%20de%20la%20organizaci%C3%B3n>

Corporación Gilberto Echeverri Mejía en el clima organizacional y en el fortalecimiento del liderazgo de los colaboradores. [Tesis de Posgrado]. Universidad Pontificia Bolivariana Escuela de Ciencias Sociales. Medellín. Recuperado de: <https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/11697/EI%20aporte%20de%20la%20comunicaci%C3%B3n%20interna.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cortés, L; Hernández, G. & Carro, P. (2023). Comunicación interna como intervención en el cambio de las organizaciones en el caso fusión de empresas. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valore*, 10 (2). <https://doi.org/10.46377/dilemas.v2i10.3519>

de: http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/69725/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
delegación administrativa del Distrito Fiscal Tumbes 2023. [Tesis de Posgrado]. Universidad Cesar Vallejo. Tumbes. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/129221/Rioja_AJP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Dirección general de medios de comunicación (2022). *Identidad institucional*. Recuperado de: <http://medios.ula.ve/identidad-institucional#:~:text=Se%20entiende%20por%20identidad%20institucional,que%20constituyen%20el%20acervo%20hist%C3%B3rico>

- EcuRed (2019). *Gestión*. Recuperado de: <https://www.ecured.cu/index.php?title=Gesti%C3%B3n&oldid=3503419>.
- Egas, E., Yance, K. (2018). Estrategias de comunicación interna para fortalecer la identidad corporativa de una empresa de seguridad ubicada en la ciudad de Guayaquil – Ecuador. (*Revista Espacios*). 12. Recuperado de: <http://www.revistaespacios.com/a18v39n24/a18v39n24p20.pdf>
- el compromiso organizacional en una empresa de consumo masivo en el nororiente peruano. *Revista Economía y Negocios*, 5(1), 226 – 238. Recuperado de: <https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/eyn/article/view/1542/1894>
- Equipos talento. (2021). *El 70% de los empleados aprueban la comunicación interna de su empresa durante el confinamiento*. Recuperado de: <https://www.equiposytalento.com/noticias/2021/01/05/el-70-de-los-empleados-aprueban-la-comunicacion-interna-de-su-empresa-durante-el-confinamiento>
- Escudero, C., y Cortez, L. (2017). *Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica*. UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA. Editorial UTMACH. Primera edición. Recuperado de: <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14207/1/Cap.1-Introducci%C3%B3n%20a%20la%20investigaci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica.pdf>
- Fernández, C. (2009). *La comunicación en las organizaciones*. Editorial Trillas. México. Recuperado de: <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx:8080/jspui/bitstream/123456789/3223/1/Definici%C3%B3n%20y%20alcance%20de%20la%20comunicaci%C3%B3n%20organizacional.PDF>
- Granja, G.; Morales, J.; Noboa, M.; Paredes, M. (2021). Relación entre las estrategias de comunicación para los empleados y el compromiso laboral. <https://revistas.ecotec.edu.ec/index.php/ecociencia/article/download/492/361/1576>
- Guzmán-Boza, A. (2019). *La comunicación interna como herramienta para lograr compromiso en porter novelli Perú*. [Tesis de pregrado]. Universidad Nacional de Piura – Perú. Recuperado de: https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/4037/TSP_INF_038.pdf?sequence=1&isAllowed

- Hernández, P. Basurto, K. (2023). Estudio descriptivo de la comunicación
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. México: McGraw-Hill.
- HubSpot (2022). *¿Qué es la comunicación efectiva? Elementos, tipos y ejemplos*. Recuperado de: <https://blog.hubspot.es/sales/comunicacion-efectiva>
- Instituto de Estudios Peruanos (2023). Informe de opinión pública: Baja confianza en las instituciones peruanas afecta el ejercicio de su autoridad (online). https://iep.org.pe/wp-content/uploads/2016/03/infografia_instituciones_2016-1.pdf
- Interna de una institución de educación superior en Montemorelos, Nuevo León. Revista de Estudios Empresariales y Jurídicos, 1(1), 30-37. Recuperado de: <https://reej.um.edu.mx/index.php/reej/article/view/10/4>
- López, P. (2004). POBLACIÓN MUESTRA Y MUESTREO. *Punto Cero*, 09(08), 69-74. Recuperado de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012&lng=es&tlng=es
- Meirinhos, G., Rui S. & Oliveira, M. (2022). Employee Involvement and Commitment in Internal Communication. *Social Sciences* 11: 423. <https://doi.org/10.3390/socsci11090423> Academic Editor: Nigel Part
- Mejía, A. y Morán, E. (2017). Metodología de la investigación. Tumbes, Perú: s/e
- Mejía, A., Moran, E. (2017). *Metodología de la investigación*. Guía didáctica. Imprenta: “grafica Vidal”. Tumbes-Perú
- Mejía, S. Graciano, J. (2024). El aporte de la comunicación interna de la
- Melgar, A. (2023). En la investigación: Comunicación organizacional en los
- Montes, M. (2019). *Comunicación interna y productividad laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Sachaca, Arequipa 2019*. [Tesis de Pregrado]. Universidad Nacional de san Agustín de Arequipa. Arequipa – Perú. Recuperado de: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/10556/CCmopeme.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Morales, C. (2023). Gestión de la comunicación de crisis en la Unidad Ejecutora

- Morales, C. A. (2022). *Gestión de la comunicación de crisis en la Unidad Ejecutora 002 servicios de Saneamiento Tumbes, 2022*. [Tesis de pregrado], Universidad Nacional de Tumbes. Recuperado de: <https://core.ac.uk/download/pdf/588312028.pdf>
- Moyón, K. (2020). *Gestión de la comunicación interna en la unidad educativa Estero Salado “fe y alegría” y su incidencia en el clima laboral de la institución.* [Tesis de pregrado]. Universidad de Guayaquil. Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/44478/1/Gesti%c3%b3n%20de%20la%20Comunicaci%c3%b3n%20interna%20en%20la%20Unidad%20Educativa%20Estero%20Salado%20e2%80%9cFe%20Y%20Alegre%c3%ada%e2%80%9d%20.pdf>
- Narvaez, M. (2023). Método deductivo: Qué es y cuál es su importancia. QuestionPro. <https://www.questionpro.com/blog/es/metodo-deductivo/>
- Noticias Tumbes. (2020). *Deficiencias en las aéreas de imagen del GRT, DIRESA y Hospital digital*. Recuperado de: https://m.facebook.com/NoticiasTumbes2016/photos/a.145610309220204/898185643962663/?type=3&source=57&__tn__=EH-R
- Núñez, L. (2020). *“Comunicación interna y su influencia en el clima laboral de la dirección de informaciones del Ejército del Perú (Dinfe), 2018”*. [Tesis de pregrado]. Universidad San Ignacio de Loyola. Lima. Recuperado de: http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/10777/1/2020_N%c3%ba%c3%b1ez%20Romero.pdf
- Ocsa, C, Huayra, E. (2017). *“Condiciones de trabajo del personal del área de mantenimiento de la empresa DCR minería y construcción de Arequipa 2017”*. [Tesis de pregrado]. Universidad Nacional de san Agustín de Arequipa. Perú. Recuperado de: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5752/Rlocmacm.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Organización Internacional del Trabajo (2010). *Los jóvenes y su socialización laboral*. Recuperado de: https://www.ilo.org/sanjose/quienes-somos/especialistas-t%C3%A9cnicos/WCMS_236483/lang-es/index.htm
- Oyarvide, H., Reyes, E., Montaña, M. (2017). La comunicación interna como herramienta indispensable de la administración. *Revista científica Dominio de las ciencias*. Vol.3. Recuperado de: <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:mKh7pWg3tJwJ:https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6174479.pdf+&cd=2&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe>

- Peralta, K. (2023). *Comunicación interna y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de San Juan de la Virgen, Tumbes, 2023*. [Tesis de pregrado]. Universidad Nacional de Tumbes. Recuperado de: <https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/64961/TESIS%20-%20PERALTA%20SUAREZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Peraza, M. (2018). *Sistema de gestión comunicacional para el mejoramiento de la comunicación organizacional interna y formal del colegio class ied*. [Tesis de maestría]. Universidad libre- Bogotá. Recuperado de: <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/15952/Tesis%20comunicacion%20organizacional.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Quiñones Li, A., Cervera Cajo, L., Macarlupu Guevara, D., & Quiñones Vernazza, C. (2021). Gerencia educativa: comunicación interna en la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos caso Perú. *Horizontes. Revista De Investigación En Ciencias De La Educación*, 5 (21), 1544-1553. Recuperado de: <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v5i21.296>
- Raffino, M. (2021). *Técnicas de investigación*. Recuperado de: <https://concepto.de/tecnicas-de-investigacion/>
- Rioja, J. (2023). Comportamiento de la comunicación interna en la gestión de la
- Rodríguez Jiménez, Andrés, & Pérez Jacinto, Alipio Omar (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (82),1-26. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20652069006>
- Saldaña, E. Horna, R. Troya, D. (2023). Comunicación interna y su relación en
- Segarra, S., Aced, C. (2018). El rol de la comunicación interna ante los desafíos de la digitalización. (*Revista Communication Papers Media Literacy & Gender Studies*), 27. Recuperado de: <https://communicationpapers.revistes.udg.edu/communication-papers/article/view/22181/25949>
- Speakap. (2021). *Cómo comunicarse de forma eficaz con los empleados durante una crisis*. Recuperado de: <https://www.speakap.com/es/blog/comunicacion-interna-cri-si-coronavirus>
- Tessi, M. (2015). *Comunicación interna integrada*. (Primera edición). Santiago, Chile. <https://books.google.com.pe/books?hl=it&lr=&id=WpPFDwAAQBAJ&oi=f>

nd&pg=PT2&dq=Tessi,+M.+(2012).+Comunicaci%C3%B3n+interna+integrada+(+primera+ed.).+Santiago,+Chile.&ots=LOkKhpoD2u&sig=VIjNn9GXGFiPVq0VvhXyQwi2Ans#v=onepage&q&f=false
trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jacinto, Tumbes, 2021.”.
[Tesis de pregrado], Universidad Nacional de Tumbes. Tumbes.
Recuperado de:
<https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/64902/TESIS%20-%20MELGAR%20BALLADARES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Universidad de Alicante. (2020). *Los beneficios de la Comunicación Interna en la Empresa*. Recuperado de: <https://www.unniun.com/los-beneficios-de-la-comunicacion-interna-en-la-empresa-el-club-de-las-buenas-decisiones-universidad-de-alicante/>

Universidad del Desarrollo (2020). *Resultados VIII Encuesta Comunicación Interna Chile y Perú 2020 y Encuesta Comunicación COVID-19 - Universidad del Desarrollo*.
<https://www.udd.cl/noticias/2020/05/20/resultados-viii-encuesta-comunicacion-interna-chile-y-peru-2020-y-encuesta-comunicacion-covid-19/#>

Urbina, E. (2019). *Comunicación interna y trabajo en equipo de los colaboradores administrativos del hospital Huacho Huaura Oyón y servicios básicos de salud, Huacho, 2017*. [Tesis de pregrado]. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Huacho – Perú. Recuperado de: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2812/ESTER%20NOEMI%20URBINA%20DELGADO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Vargas, M. (2024). *Comunicación interna en la cultura organizacional en*

Web y Empresas. (2018). *¿Qué es el Involucramiento en el Trabajo?* Recuperado de: <https://www.webyempresas.com/involucramiento-en-el-trabajo/>

Wellbeing, E. (2021). *Importancia del sentido de pertenencia empresarial*. Recuperado de: <https://willistowerswatsonupdate.es/beneficios-sociales-y-bienestar/sentido-de-pertenencia-empresarial/#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20el%20sentido%20de,del%20que%20se%20es%20parte.>

Zaragoza, W. A., Pineda, J. A., Salazar, L. A., & Silva, G. I. (2023). Desempeño Laboral. Revisión literaria. *Commercium Plus*, 5(1), 1–12.
<https://doi.org/10.53897/cp.v5i1.638>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia de la investigación

Título: Gestión de la comunicación interna en la Dirección Regional de Salud Tumbes, 2024

PRINCIPAL	GENERAL	Variable 1: Gestión de la Comunicación Interna				
¿Cuál es el nivel de gestión de la comunicación interna en la Dirección Regional de Salud Tumbes, 2024?	Determinar el nivel de gestión de la comunicación interna en la Dirección Regional de salud Tumbes, 2024.	Dimensiones	Indicadores	Instrumento	Ítems	Índice
P. ESPECÍFICOS ¿Cuál es el nivel relacional de la gestión de la comunicación interna dentro de la Dirección Regional de Salud Tumbes? ¿Cuál es el nivel operativo de la gestión de la comunicación interna dentro de la Dirección Regional de Salud Tumbes? ¿Cuál es el nivel motivacional de la gestión de la comunicación interna dentro de la Dirección Regional de Salud Tumbes?	O. ESPECÍFICOS a) Identificar el nivel relacional de la gestión de la comunicación interna dentro de la Dirección Regional de Salud Tumbes. b) Medir el nivel operativo de la gestión de la comunicación interna dentro de la Dirección Regional de Salud Tumbes. c) Comprobar el nivel motivacional de la gestión de la	Nivel relacional	Socialización en el trabajo Participación Involucramient o con las actividades laborales	Cuestionario aplicado a los trabajadores de la entidad.	1,2,3,4,5, 6,	Likert Ordinal
		Nivel operativo	Canales de comunicación Comunicación efectiva		7, 8, 9, 10	
		Nivel motivacional	Confianza Condiciones físicas adecuadas Valoración laboral		11, 12, 13, 14, 15, 16	

¿Cuál es el nivel actitudinal de la gestión de la comunicación interna dentro de la Dirección Regional de Salud Tumbes?	comunicación interna dentro de la Dirección Regional de Salud Tumbes. d) Determinar el nivel actitudinal de la gestión de la comunicación interna dentro de la Dirección Regional de Salud Tumbes.	Nivel actitudinal	Identidad institucional Sentimiento de pertenencia		17, 18, 19 y 20.	

MÉTODO Y DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA														
TIPO DE ESTUDIO: Desde la clasificación anterior, la investigación tiene un enfoque CUANTITATIVO, tipo de investigación Descriptiva DISEÑO DE ESTUDIO: Investigación de diseño No experimental, el estudio tiene como propósito medir las características que tiene la gestión de la comunicación interna. De corte transversal, prospectivo, micro sociológico. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN: - Inductivo – Deductivo GRÁFICA M - O Donde: M: Muestra constituida por los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Tumbes. O: Información relevante o de interés que recogemos de la muestra.	POBLACIÓN: Para la elaboración de esta investigación, se ha considerado a los trabajadores de la Dirección Regional de Salud. <table><tr><th>POBLACIÓN</th><th>CANTIDAD</th></tr><tr><td>Directivos</td><td>52</td></tr><tr><td>Administradores</td><td>136</td></tr><tr><td>Trabajadores obreros</td><td>14</td></tr><tr><td>TOTAL</td><td>202</td></tr></table> MUESTRA: La muestra se determinó en base a un muestreo probabilístico (aleatorio) simple para los trabajadores de la entidad Dirección Regional de Salud, el cual se conforma la muestra cómo se expresa en el cuadro: <table><tr><th>POBLACIÓN</th><th>CANTI DAD</th></tr><tr><td>Directivos</td><td>35</td></tr></table>	POBLACIÓN	CANTIDAD	Directivos	52	Administradores	136	Trabajadores obreros	14	TOTAL	202	POBLACIÓN	CANTI DAD	Directivos	35	Para esta investigación se plantea como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. CUESTIONARIO: Aplicado a los trabajadores de la entidad. actores educativos. - Administración: se aplicó el cuestionario a cada uno de los trabajadores seleccionados en la muestra - Duración: Es variable. aproximadamente 30 min. - Ámbito de aplicación: A los trabajadores de la entidad seleccionada. - Finalidad: Identificar el nivel de eficiencia de la gestión de la comunicación interna en la Dirección Regional de Salud, a través de los trabajadores internos. - Características: El instrumento consta de 30 ítems, el mismo que cada uno de los ítems se seleccionó para cada uno de los trabajadores, de acuerdo a su naturaleza, en los cuales el participante marcó con un aspa en el casillero que crea conveniente, adecuándose la escala de tipo Likert. - Confiabilidad: El cuestionario se elaboró en base a los estándares de calidad de IPEBA y EFQM. Asimismo, se ha creído oportuno retirar algunos ítems que no se contextualiza con la zona, y se ha parafraseado a un lenguaje más sencillo para su mejor comprensión.	Luego de aplicadas las pruebas se procedió a crear una base de datos para pasar las respuestas y finalmente, se codificaron los resultados para luego procesados a través de método estadístico de Coeficiente de Pearson en programa SPSS (versión XXI para Windows) y el Excel (versión 2016).
POBLACIÓN	CANTIDAD																
Directivos	52																
Administradores	136																
Trabajadores obreros	14																
TOTAL	202																
POBLACIÓN	CANTI DAD																
Directivos	35																

Administradores	89
Trabajadores obreros	9
Total	133

- **Validez confiabilidad:** El instrumento por su naturaleza de utilizar los indicadores de calidad de IPEBA y EFQM, posee la validez respectiva, asimismo fue validada por un experto especializado en la materia.

MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS:

Para el método de análisis de datos, la información de los resultados del cuestionario, se trabaja en una tabla matriz de datos en el aplicativo Excel, en el cual se consideró el orden de la variable, dimensiones e indicadores. A través del procesamiento de la información se elaboraron tablas y figuras estadísticas para una mejor y mayor comprensión e interpretación de los resultados, de acuerdo a los objetivos de la investigación. Asimismo, para la comprobación de hipótesis se aplicó la prueba estadística “r” de Pearson con el aplicativo SPSS Versión 22. Finalmente, de acuerdo al análisis de los resultados se elaboran las conclusiones que responden a los objetivos y preguntas de la investigación.

Anexo 2. Instrumento aplicado a los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Tumbes

Título: Gestión de la comunicación interna en la Dirección Regional de Salud Tumbes,
2024

DATOS GENERALES:

Edad: _____ Sexo: _____ Fecha: _____

INSTRUCCIONES: El cuestionario fue diseñado para conocer el nivel de gestión de la comunicación interna en la Dirección Regional de Salud Tumbes. Este fue elaborado en base a la escala que sigue a continuación selecciona tu respuesta y marca con una “X” uno de los casilleros que se ubica en la columna derecha, el cual se consideraron los siguientes criterios:

Nunca	Casi nunca	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4

Gracias por su participación.

VARIABLE: GESTION DE LA COMUNICACIÓN INTERNA

DIMENSION: NIVEL RELACIONAL

Escala valorativa: 4= Siempre; 3= Casi siempre; 2= Casi nunca y 1= Nunca

INDICADOR / ÍTEMS		ESCALA			
		1	2	3	4
INDICADOR: SOCIALIZACIÓN					
1	Se socializa de manera frecuente con las autoridades de su área y otras áreas.				
2	Se socializa con todos sus compañeros de trabajo para realizar actividades de trabajo y creación.				
INDICADOR: PARTICIPACIÓN					
3	Su participación laboral favorece en el cumplimiento de los objetivos de la institución.				
4	Ha participado Ud., en los eventos y ha representado a su institución.				
INDICADOR: INVOLUCRAMIENTO CON LAS ACTIVIDADES LABORALES					
5	Su jefe le solicita opiniones o sugerencias respecto a algún tema de la institución.				
6	Usted forma parte del equipo de trabajo en la toma de decisiones dentro de su área de trabajo.				
DIMENSIÓN 2: NIVEL OPERATIVO		1	2	3	4
INDICADOR: CANALES DE COMUNICACIÓN					
7	Se aprovechan los recursos digitales para la transmisión de información a tiempo real.				
8	La información que se trasmite a través de los canales de comunicación es clara, precisa y objetiva.				
INDICADOR: COMUNICACIÓN EFECTIVA					
9	Su jefe utiliza un lenguaje claro al momento de comunicar algo.				
10	Se siente satisfecho con la comunicación que hay entre usted y su superior.				
Dimensión 3: Nivel motivacional		1	2	3	4
INDICADOR: VALORACION LABORAL					
11	Es reconocido por su labor que desempeña en su área de trabajo y de la entidad.				

12	Sus logros son reconocidos a nivel interno de la institución o de manera general.				
INDICADOR: CONFIANZA					
13	Se siente en total libertad y confianza para resolver conflictos o problemas que se presenta en su área.				
14	Cuando usted comunica algo a su jefe lo hace con total confianza.				
INDICADOR: CONDICIONES FISICAS ADECUADAS					
15	Su ambiente laboral es apropiado y cómodo donde realiza su trabajo.				
16	Ud. trabaja con equipos y materiales que le permitan optimizar su trabajo y sus actividades correctamente.				
Dimensión 4: Nivel actitudinal		1	2	3	4
INDICADOR: IDENTIDAD INSTITUCIONAL					
17	Ud. conoce o se ha socializado la visión y misión de la entidad.				
18	Ud. recuerda muy a menudo los objetivos de la institución para el logro de las metas.				
INDICADOR: SENTIMIENTO DE PERTENENCIA					
19	Ud. está contento, satisfecho y empoderado de pertenecer a esta institución.				
20	Su jefe se involucra y hace de conocimiento sus decisiones para consensuar con todos los miembros de la institución.				

Anexo 3. Constancia de validación del instrumento de investigación por el “Juicio de expertos”

Experto 01: Lingüista

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, SAMUEL DAVID ANCAJMA MENA, identificado con Documento Nacional de Identidad N° 40721106, de profesión Docente de la Universidad Nacional de Tumbes, Facultad de Ciencias Sociales, adscrito a la Departamento de Educación, con grado académico de Doctor, labor que ejerzo actualmente como Docente de esta Casa Superior de Estudios.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado: Cuestionario aplicado a los usuarios internos de la Dirección Regional de Salud Tumbes, cuyo propósito es: Identificar el nivel de GESTION DE LA COMUNICACION INTERNA EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD TUMBES, 2022.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.	✓				
Amplitud del contenido a evaluar.	✓				
Congruencia con los indicadores.	✓				
Coherencia con las dimensiones.	✓				

Apreciación total:

Muy adecuado (✓) Bastante adecuado () A= Adecuado () PA= Poco adecuado () No adecuado () No aporta: ()

Tumbes, a los 22 días del mes de setiembre de 2024.

Apellidos y nombres: Ancajma Mena, Samuel David DNI: 40721106 Firma: 
Código ORCID: 0000-0001-7871-5696
Docente de la Universidad Nacional de Tumbes

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, ANIBAL MEJIA BENAVIDES, identificado con Documento Nacional de Identidad N° 16442222, de profesión Docente de la Universidad Nacional de Tumbes, Facultad de Ciencias Sociales, adscrito a la Escuela de Educación, con grado académico de Doctor, labor que ejerzo actualmente como Docente de esta Casa Superior de Estudios.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado: Cuestionario aplicado a los usuarios internos de la Dirección Regional de Salud Tumbes, cuyo propósito es: Identificar el nivel de **GESTION DE LA COMUNICACION INTERNA EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD TUMBES, 2022.**

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.	✓				
Amplitud del contenido a evaluar.		✓			
Congruencia con los indicadores.	✓				
Coherencia con las dimensiones.	✓				

Apreciación total:

Muy adecuado (✓) Bastante adecuado () A= Adecuado () PA= Poco adecuado () No adecuado () No aporta: ()

Tumbes, a los 19 días del mes de setiembre de 2024.

Apellidos y nombres: Mejía Benavides, Anibal DNI: 16442222 Firma: 
Código ORCID: 0000-0003-2190-2647
Docente de la Universidad Nacional de Tumbes

Experto 03: Licenciada en Ciencias de la comunicación

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Lic. Sulehi Julisa Aquino Chávez , identificado con Documento Nacional de Identidad N° 47558671, de profesión Docente Invitado de la Universidad Nacional de Tumbes, Facultad de Ciencias Sociales, adscrito a la Departamento de Ciencias de la Comunicación.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado: Cuestionario aplicado a los usuarios internos de la Dirección Regional de Salud Tumbes, cuyo propósito es: Identificar el nivel de **GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD TUMBES, 2022.**

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

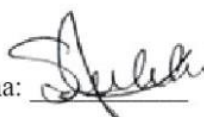
Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.		X			
Amplitud del contenido a evaluar.		X			
Congruencia con los indicadores.		X			
Coherencia con las dimensiones.		X			

Apreciación total:

Muy adecuado () Bastante adecuado (X) A= Adecuado () PA= Poco adecuado ()
) No adecuado () No aporta: ()

Tumbes, a los 21 días del mes de abril de 2024.

Apellidos y nombres: Lic. Sulehi Julisa Aquino Chávez
DNI: 47558671
Código ORCID: 0009-0005-3729-7615
Docente Invitado de la Universidad Nacional de Tumbes

Firma: 

Anexo 4. Tablas estadísticas por ítem del cuestionario

Tabla 9

Ítem 1. Se socializa de manera frecuente con las autoridades de su área y otras áreas.

	<i>f</i>	%
Nunca	9	6.8%
Casi nunca	34	25.6%
Casi siempre	56	42.1%
Siempre	34	25.6%
Total	133	100%

Nota: Elaboración propia.

La Tabla 9 muestra el nivel de respuesta del ítem 1; donde, el 6.8% refiere que nivel es nunca; el 25.6% señala que el nivel es casi nunca; el 42.1% indica que el nivel es casi siempre y el 25.6% menciona que el nivel es siempre.

Tabla 10

Ítem 2. Se socializa con todos sus compañeros de trabajo para realizar actividades de trabajo y creación.

	<i>f</i>	%
Nunca	4	3%
Casi nunca	29	21.8%
Casi siempre	46	34.6%
Siempre	54	40.6%
Total	133	100%

Nota: Elaboración propia.

La Tabla 10 muestra el nivel de respuesta del ítem 2; donde, el 3% refiere que nivel es nunca; el 21.8% señala que el nivel es casi nunca; el 34.6% indica que el nivel es casi siempre y el 40.6% menciona que el nivel es siempre.

Tabla 11

Ítem 3. Su participación laboral favorece en el cumplimiento de los objetivos de la institución.

	<i>f</i>	%
Nunca	2	1.5%
Casi nunca	11	8.3%
Casi siempre	38	28.6%
Siempre	82	61.7%
Total	133	100%

Nota: Elaboración propia.

La Tabla 11 muestra el nivel de respuesta del ítem 3; donde, el 1.5% refiere que nivel es nunca; el 8.3% señala que el nivel es casi nunca; el 28.6% indica que el nivel es casi siempre y el 61.7% menciona que el nivel es siempre.

Tabla 12

Ítem 4. Ha participado Ud., en los eventos y ha representado a su institución.

	<i>f</i>	%
Nunca	23	17.3%
Casi nunca	30	22.6%
Casi siempre	51	38.3%
Siempre	29	21.8%
Total	133	100%

Nota: Elaboración propia.

La Tabla 12 muestra el nivel de respuesta del ítem 4; donde, el 17.3% refiere que nivel es nunca; el 22.6% señala que el nivel es casi nunca; el 38.3% indica que el nivel es casi siempre y el 21.8% menciona que el nivel es siempre.

Tabla 13

Ítem 5. Su jefe le solicita opiniones o sugerencias respecto a algún tema de la institución.

	<i>f</i>	%
Nunca	12	9%
Casi nunca	31	23.3%
Casi siempre	64	48.1%
Siempre	26	19.5%
Total	133	100%

Nota: Elaboración propia.

La Tabla 13 muestra el nivel de respuesta del ítem 5; donde, el 9% refiere que nivel es nunca; el 23.3% señala que el nivel es casi nunca; el 48.1% indica que el nivel es casi siempre y el 19.5% menciona que el nivel es siempre.

Tabla 14

Ítem 6. Usted forma parte del equipo de trabajo en la toma de decisiones dentro de su área de trabajo.

	<i>f</i>	%
Nunca	13	9.8%
Casi nunca	31	23.3%
Casi siempre	62	46.6%
Siempre	27	20.3%
Total	133	100%

Nota: Elaboración propia.

La Tabla 14 muestra el nivel de respuesta del ítem 6; donde, el 9.8% refiere que nivel es nunca; el 23.3% señala que el nivel es casi nunca; el 46.6% indica que el nivel es casi siempre y el 20.3% menciona que el nivel es siempre.

Tabla 15

Ítem 7. Se aprovechan los recursos digitales para la transmisión de información a tiempo real.

	<i>f</i>	%
Nunca	8	6%
Casi nunca	35	26.3%
Casi siempre	56	42.1%
Siempre	34	25.6%
Total	133	100%

Nota: Elaboración propia.

La Tabla 15 muestra el nivel de respuesta del ítem 7; donde, el 6% refiere que nivel es nunca; el 26.3% señala que el nivel es casi nunca; el 42.1% indica que el nivel es casi siempre y el 25.6% menciona que el nivel es siempre.

Tabla 16

Ítem 8. La información que se trasmite a través de los canales de comunicación es clara, precisa y objetiva.

	<i>f</i>	%
Nunca	9	6.8%
Casi nunca	32	24.1%
Casi siempre	58	43.6%
Siempre	34	25.6%
Total	133	100%

Nota: Elaboración propia.

La Tabla 16 muestra el nivel de respuesta del ítem 8; donde, el 6.8% refiere que nivel es nunca; el 24.1% señala que el nivel es casi nunca; el 43.6% indica que el nivel es casi siempre y el 25.6% menciona que el nivel es siempre.

Tabla 17

Ítem 9. Su jefe utiliza un lenguaje claro al momento de comunicar algo.

	<i>f</i>	%
Nunca	1	0.8%
Casi nunca	19	14.3%
Casi siempre	52	39.1%
Siempre	61	45.9%
Total	133	100%

Nota: Elaboración propia.

La Tabla 17 muestra el nivel de respuesta del ítem 9; donde, el 0.8% refiere que nivel es nunca; el 14.3% señala que el nivel es casi nunca; el 39.1% indica que el nivel es casi siempre y el 45.9% menciona que el nivel es siempre.

Tabla 18

Ítem 10. Se siente satisfecho con la comunicación que hay entre usted y su superior.

	<i>f</i>	%
Nunca	3	2.3%
Casi nunca	24	18%
Casi siempre	58	43.6%
Siempre	48	36.1%
Total	133	100%

Nota: Elaboración propia.

La Tabla 18 muestra el nivel de respuesta del ítem 10; donde, el 2.3% refiere que nivel es nunca; el 18% señala que el nivel es casi nunca; el 43.6% indica que el nivel es casi siempre y el 36.1% menciona que el nivel es siempre.

Tabla 19

Ítem 11. Es reconocido por su labor que desempeña en su área de trabajo y de la entidad.

	<i>f</i>	%
Nunca	19	14.3%
Casi nunca	46	34.6%
Casi siempre	44	33.1%
Siempre	24	18%
Total	133	100%

Nota: Elaboración propia.

La Tabla 19 muestra el nivel de respuesta del ítem 11; donde, el 14.3% refiere que nivel es nunca; el 34.6% señala que el nivel es casi nunca; el 33.1% indica que el nivel es casi siempre y el 18% menciona que el nivel es siempre.

Tabla 20

Ítem 12. Sus logros son reconocidos a nivel interno de la institución o de manera general.

	<i>f</i>	%
Nunca	29	21.8%
Casi nunca	48	36.1%
Casi siempre	42	31.6%
Siempre	14	10.5%
Total	133	100%

Nota: Elaboración propia.

La Tabla 20 muestra el nivel de respuesta del ítem 12; donde, el 21.8% refiere que nivel es nunca; el 36.1% señala que el nivel es casi nunca; el 31.6% indica que el nivel es casi siempre y el 10.5% menciona que el nivel es siempre.

Tabla 21

Ítem 13. Se siente en total libertad y confianza para resolver conflictos o problemas que se presenta en su área.

	<i>f</i>	%
Nunca	7	5.3%
Casi nunca	33	24.8%
Casi siempre	64	48.1%
Siempre	29	21.8%
Total	133	100%

Nota: Elaboración propia.

La Tabla 21 muestra el nivel de respuesta del ítem 13; donde, el 5.3% refiere que nivel es nunca; el 24.8% señala que el nivel es casi nunca; el 48.1% indica que el nivel es casi siempre y el 21.8% menciona que el nivel es siempre.

Tabla 22

Ítem 14. Cuando usted comunica algo a su jefe lo hace con total confianza.

	<i>f</i>	%
Nunca	7	5.3%
Casi nunca	22	16.5%
Casi siempre	58	43.6%
Siempre	46	34.6%
Total	133	100%

Nota: Elaboración propia.

La Tabla 22 muestra el nivel de respuesta del ítem 14; donde, el 5.3% refiere que nivel es nunca; el 16.5% señala que el nivel es casi nunca; el 43.6% indica que el nivel es casi siempre y el 34.6% menciona que el nivel es siempre.

Tabla 23

Ítem 15. Su ambiente laboral es apropiado y cómodo donde realiza su trabajo.

	<i>f</i>	%
Nunca	14	10.5%
Casi nunca	31	23.3%
Casi siempre	45	33.8%
Siempre	43	32.3%
Total	133	100%

Nota: Elaboración propia.

La Tabla 23 muestra el nivel de respuesta del ítem 15; donde, el 10.5% refiere que nivel es nunca; el 23.3% señala que el nivel es casi nunca; el 33.8% indica que el nivel es casi siempre y el 32.3% menciona que el nivel es siempre.

Tabla 24

Ítem 16. Ud. trabaja con equipos y materiales que le permitan optimizar su trabajo y sus actividades correctamente.

	<i>f</i>	%
Nunca	14	10.5%
Casi nunca	40	30.1%
Casi siempre	55	41.4%
Siempre	24	18%
Total	133	100%

Nota: Elaboración propia.

La Tabla 24 muestra el nivel de respuesta del ítem 16; donde, el 10.5% refiere que nivel es nunca; el 30.1% señala que el nivel es casi nunca; el 41.4% indica que el nivel es casi siempre y el 18% menciona que el nivel es siempre.

Tabla 25

Ítem 17. Ud. conoce o se ha socializado la visión y misión de la entidad.

	<i>f</i>	%
Nunca	15	11.3%
Casi nunca	23	17.3%
Casi siempre	61	45.9%
Siempre	34	25.6%
Total	133	100%

Nota: Elaboración propia.

La Tabla 25 muestra el nivel de respuesta del ítem 17; donde, el 11.3% refiere que nivel es nunca; el 17.3% señala que el nivel es casi nunca; el 45.9% indica que el nivel es casi siempre y el 25.6% menciona que el nivel es siempre.

Tabla 26

Ítem 18. Ud. recuerda muy a menudo los objetivos de la institución para el logro de las metas.

	<i>f</i>	%
Nunca	5	3.8%
Casi nunca	28	21.1%
Casi siempre	63	47.4%
Siempre	37	27.8%
Total	133	100%

Nota: Elaboración propia.

La Tabla 26 muestra el nivel de respuesta del ítem 18; donde, el 3.8% refiere que nivel es nunca; el 21.1% señala que el nivel es casi nunca; el 47.4% indica que el nivel es casi siempre y el 27.8% menciona que el nivel es siempre.

Tabla 27

Ítem 19. Ud. está contento, satisfecho y empoderado de pertenecer a esta institución.

	<i>f</i>	%
Nunca	8	6%
Casi nunca	16	12%
Casi siempre	54	40.6%
Siempre	55	41.4%
Total	133	100%

Nota: Elaboración propia.

La Tabla 27 muestra el nivel de respuesta del ítem 19; donde, el 6% refiere que nivel es nunca; el 12% señala que el nivel es casi nunca; el 40.6% indica que el nivel es casi siempre y el 41.4% menciona que el nivel es siempre.

Tabla 28

Ítem 20. Su jefe se involucra y hace de conocimiento sus decisiones para consensuar con todos los miembros de la institución.

	<i>f</i>	%
Nunca	8	6%
Casi nunca	24	18%
Casi siempre	59	44.4%
Siempre	42	31.6%
Total	133	100%

Nota: Elaboración propia.

La Tabla 28 muestra el nivel de respuesta del ítem 20; donde, el 6% refiere que nivel es nunca; el 18% señala que el nivel es casi nunca; el 44.4% indica que el nivel es casi siempre y el 31.6% menciona que el nivel es siempre.

Anexo 5. Escala de confiabilidad – Alfa de Cronbach – índice de consistencia interna

sujeto	Variable 1	Gestión de la comunicación interna																																								
	Dimensión	Nivel relacional										Nivel operativo							Nivel motivacional								Nivel actitudinal															
	Indicador	Socialización					Participación					Trabajo con las actividades					Análisis de comunicación				Com. Efectiva			Valoración laboral				Confianza				Ponerse a las pruebas				Identificación en el sistema			Sentimiento de pertenencia			
	Sexo	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34							
1		2	3	2	3	3	1	3	3	4	2	1	1	2	2	4	3	3	2	3	1	1	3	2	4	3	3	2	2	1	2	2	3	4								
2		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4								
3		1	1	2	2	2	1	3	3	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2							
4		2	2	3	4	2	3	2	3	4	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	3	2	2	3	3	3	2	2	4	4	4	3							
5		3	3	3	4	2	3	2	3	4	2	1	4	3	3	2	2	2	2	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2							
6		3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	1	3	4	3	3	3	1	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	4	3	3							
7		3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	2	2	2	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3							
8		4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	2	2	2	2	2	2	4	4	2	4	2	1	1	3	1	3	4	4	4	4							
9		3	3	4	4	2	2	2	2	4	4	3	4	4	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4							
10		2	4	2	3	3	3	3	3	4	4	4	1	1	1	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	3	4	3							
11		2	2	3	4	3	2	3	2	4	4	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	4	4							
12		2	2	2	4	2	3	2	4	4	2	1	3	3	3	2	3	3	3	3	4	1	2	4	1	4	3	2	2	4	4	1	1	1	3							
13		3	3	3	4	1	2	3	3	4	2	2	2	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2	4	4	4							
14		4	3	4	4	3	1	3	2	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1							
15		2	2	2	2	2	2	3	3	4	2	4	3	2	2	4	4	4	1	4	1	1	1	3	1	1	4	4	1	1	2	1	4	4	4							
16		4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	4	3	4	4	4	3							
17		3	3	2	4	2	2	2	2	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3							
18		3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	2	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2							
19		2	1	1	3	1	2	1	2	4	2	3	4	4	1	4	3	4	3	2	2	2	3	2	2	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3							
20		3	2	3	3	2	2	1	3	4	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	1	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	4	2	2						
21		4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	2	3	2	4	4	4	2	4	2	2	3	4	2	4	4	4	4	4	3	2	3	3	4	4						
22		4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4						
23		1	2	3	3	1	1	1	1	4	1	3	4	3	4	3	4	4	2	1	1	1	1	1	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2						
24		2	2	2	4	2	2	2	2	4	2	1	1	2	3	4	3	3	1	2	1	1	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	4	4	3	4						
25		4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4						
26		4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4						
27		2	2	2	3	2	4	3	2	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	1	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2						
28		3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	2	2	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4						
29		4	2	3	3	1	2	3	3	3	3	2	2	2	2	4	3	2	1	3	2	1	2	3	3	1	1	2	2	1	3	3	3	4	2	2						
30		3	3	2	4	4	3	3	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4						

Tabla 29

Inferencia estadística del alfa de Cronbach de la variable y dimensiones Gestión de la comunicación interna

Estadísticas de fiabilidad		
Dimensión/Variable	Alfa de Cronbach	N de elementos
D. Nivel relacional	0.893	10
D. Nivel operativo	0.837	07
D. Nivel motivacional	0.917	11
D. Nivel actitudinal	0.824	06
Gestión de la comunicación interna	0.949	34

Los valores obtenidos de la prueba estadística Alfa de Cronbach, aplicada a la variable Gestión de la comunicación interna, fue de 0.949 > 0.8, el cual se categoriza en el nivel. “Excelente”. Por lo tanto, existe coherencia en cada uno de los ítems, respectivamente.

Anexo 6. Prueba de Normalidad de los resultados de la variable Gestión de la comunicación interna

1. Plantear hipótesis de normalidad

Hi: Los datos no siguen una distribución normal.

Ho: Los datos siguen una distribución normal

2. Nivel de significancia

Nivel de confianza: 95%

Nivel de significancia: 5% - 0.05 (margen de error)

3. Prueba de normalidad

Si $n > 50$ participantes, se aplica Kolmogorov- Smirnow

Si $n \leq 50$ participantes, se aplica Shapiro Wilk

4. Estadístico de la prueba

Si $P_valor < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta Hi

Si $P_valor \geq 0.05$ se acepta el Ho y se rechaza la de Hi

5. Criterio de decisión

Shapiro-Wilk			
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de la comunicación interna	0.969	30	0,501

a. Corrección de significación de Lilliefors

Por lo tanto, El número de participantes es de 30 trabajadores; por ende, se aplica el estadístico de Shapiro-Wilk: y P_valor 0,501 de significancia es mayor a 0.05; por lo consiguiente, se acepta la Ho: Los datos siguen una distribución normal y se aplica una prueba de hipótesis paramétrica: R de Pearson.

Anexo 7. Evidencias del recojo de información





Anexo 8. Solicitud de consentimiento en la institución

 GOBIERNO REGIONAL DE TUMBES
DIRECCION REGIONAL DE SALUD TUMBES
Dirección Ejecutiva de Gestión y Desarrollo de Recursos Humanos
"Año de la Recuperación y Consolidación de la Economía Peruana"



Tumbes, 03 de Junio del 2025

CARTA N° 110 -2025- GOB.REG.TUMBES-DRS-DEGYDRH.

Sres. DIOS CASTRO Ower David
GONZALES MOROCHO Lisset Estefania

ASUNTO : AUTORIZACION DE TRABAJO DE INVESTIGACION

REF : a) Escrito de fecha. 29/05/2025
b) N/C N° 035-2025-GR-TUMBES-DRST-DEGYDRH-CADAI

Es grato dirigirme a usted, para saludarle cordialmente, en atención a lo solicitado en el documento de la referencia a), alcanzarle el documento de la referencia b), enviado, por el Coordinador de Articulación Docente en la cual, **AUTORIZA** el Proyecto de Tesis.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para reiterarle las muestras de mi mayor consideración y estima personal.

Atentamente,


ABOG. TERESA DEL SOCORRO VENCES CARRASCO
DIRECCIÓN EJECUTIVA
DIRECCIÓN EJECUTIVA DE GESTIÓN Y DESARROLLO
DE RECURSOS HUMANOS

110SVC/DE-GYDRH.
C.c.
Archivo

Reg.Documento: 2553484
Reg. Expediente: 2312311

AV. Fernando Belaunde Terry MZ "X" LOTE 01-10-Urb. José Lisnerth Tudela
Teléf. 072-523789E - MAIL: direccióngeneral@diresatumbes.gob.pe