



# UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO



## FACULTAD DE COMUNICACIÓN, EMPRESA Y NEGOCIOS ESCUELA PROFESIONAL DE PERIODISMO

### TESIS

Programa de motivación para mejorar la comunicación interna de los  
trabajadores de la Dirección Regional de Salud, San Martín, 2024

### PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN PERIODISMO

**Autora:**

Bach. Flores Gonzales, Liliana

**Asesora:**

Dra. Carpio Vásquez, Weiky Nelly Juliana

(Cód. ORCID: [0000-0003-2604-7280](https://orcid.org/0000-0003-2604-7280))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Desarrollo Sostenible, Emprendimiento y Responsabilidad Social:

Tecnología de la Información y Comunicación

Pimentel, Perú, 2024



# UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO



## FACULTAD DE COMUNICACIÓN, EMPRESA Y NEGOCIOS ESCUELA PROFESIONAL DE PERIODISMO

### TESIS

Programa de motivación para mejorar la comunicación interna de los  
trabajadores de la Dirección Regional de Salud, San Martín, 2024

### PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN PERIODISMO

**Autora:**

Bach. Flores Gonzales, Liliana

**Asesora:**

Dra. Carpio Vásquez, Weiky Nelly Juliana

(Cód. ORCID: [0000-0003-2604-7280](https://orcid.org/0000-0003-2604-7280))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Desarrollo Sostenible, Emprendimiento y Responsabilidad Social:

Tecnología de la Información y Comunicación

Pimentel, Perú, 2024



## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD DE LA ASESORA

Yo, **WEIKY NELLY JULIANA CARPIO VASQUEZ**, docente de la Facultad de Comunicación, Empresa y Negocios, en calidad de asesora de tesis, declaro que he realizado el debido control de originalidad de la investigación, el mismo que está dentro de los porcentajes establecidos para el nivel de pregrado, según la Directiva de similitud vigente en la UDCH; además certifico que la versión que hace entrega es la versión final del informe presentado por **la Bach. Flores Gonzales, Liliana**, titulado: **“Programa de motivación para mejorar la comunicación interna de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud, San Martín, 2024”**. Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 18% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN. Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la Directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación vigente.

Pimentel, 15 de diciembre del 2024

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Weiky Nelly J. Carpio Vásquez", written over a horizontal line.

Dra. Weiky Nelly J. Carpio Vásquez  
Asesora de Tesis FACEN - UDCH

# Programa de motivación para mejorar la comunicación interna de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud, San Martín, 2024

## INFORME DE ORIGINALIDAD

18%

INDICE DE SIMILITUD

19%

FUENTES DE INTERNET

5%

PUBLICACIONES

9%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1

[repositorio.ucv.edu.pe](https://repositorio.ucv.edu.pe)

Fuente de Internet

3%

2

[hdl.handle.net](https://hdl.handle.net)

Fuente de Internet

3%

3

[dspace.unitru.edu.pe](https://dspace.unitru.edu.pe)

Fuente de Internet

1%

4

[revistas.udes.edu.co](https://revistas.udes.edu.co)

Fuente de Internet

1%

5

[repositorio.autonomadeica.edu.pe](https://repositorio.autonomadeica.edu.pe)

Fuente de Internet

1%

6

[apps.ucsm.edu.pe](https://apps.ucsm.edu.pe)

Fuente de Internet

1%

7

[www.coursehero.com](https://www.coursehero.com)

Fuente de Internet

1%

8

[revistas.up.edu.mx](https://revistas.up.edu.mx)

Fuente de Internet

1%

**TITULO DE LA TESIS:**

"PROGRAMA DE MOTIVACIÓN PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN INTERNA DE LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD, SAN MARTÍN, 2024"

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN PERIODISMO**

---

**Bach. Flores Gonzales, Liliana**

**AUTORA**

---

**Dra. Weiky Nelly Juliana, Carpio Vásquez**

**ASESOR**

**Aprobado por el siguiente jurado:**

---

**Mg. Henry Chiclayo Vega**  
**Presidente**

---

**Mg. Manuel Eduardo Mezones Saavedra**  
**Secretario**

---

**CPCC. Pascual Rosales Abad**  
**Vocal**

### **Dedicatoria**

A mi familia por su apoyo incondicional y motivarme siempre a seguir adelante.

A Milagros, mi hermana por su ayuda constante y ser parte fundamental en mi formación profesional.

A mis amigas de toda la vida, Angélica, Katherine, Nancy y Lucy, por motivarme a culminar esta fase profesional.

Liliana

### **Agradecimiento**

A Dios, por permitirme gozar de buena salud y ejercer labores sumando un granito de arena para ayudar a las familias que más lo necesitan.

A los docentes de la Universidad de Chiclayo, por compartir sus conocimientos.

A mi asesora, la Dra. Weiky Nelly Juliana Carpio Vásquez, por su comprensión, paciencia y soporte en el desarrollo de la presente tesis.

Liliana.

## Índice de Contenido

Carátula .....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de Contenido .....	vi
Índice de Tablas .....	vii
Índice de Figuras.....	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. DESARROLLO .....	5
III. METODOLOGÍA .....	13
3.1. Tipo de investigación.....	13
3.2. Diseño de investigación. ....	13
3.3. Variables y operacionalización.....	14
3.4. Población de estudio.....	14
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.6. Procedimiento de recolección de datos e información. ....	16
3.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos .....	17
IV.- ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	18
4.1. Análisis Estadístico Descriptivo.....	18
4.2. Discusión de resultados .....	25
V. REFERENCIAS .....	33
ANEXO.....	38
PROPUESTA DE LA INVESTIGACION.....	53

## Índice de Tablas

Tabla 1. <i>Resultado Descriptivo de la Dimensión Factores Extrínsecos</i> .....	18
Tabla 2. <i>Resultado Descriptivo de la Dimensión Factores Intrínsecos</i> .....	19
Tabla 3. <i>Resultado Descriptivo de la Variable Motivación</i> .....	20
Tabla 4. <i>Resultado Descriptivo de la Dimensión Comunicación interpersonal</i> .....	21
Tabla 5. <i>Resultado Descriptivo de la Dimensión Comunicación institucional</i> .....	22
Tabla 6. <i>Resultado Descriptivo de la Dimensión Barreras Comunicacionales</i> .....	23
Tabla 7. <i>Resultado Descriptivo de la Variable Comunicación Interna</i> .....	24

## Índice de Figuras

Figura 1 . <i>Resultado Descriptivo de la Dimensión Factores Extrínsecos</i> .....	18
Figura 2. <i>Resultado Descriptivo de la Dimensión Factores Intrínsecos</i> .....	19
Figura 3. <i>Resultado Descriptivo de la Variable Motivación</i> .....	20
Figura 4. <i>Resultado Descriptivo de la Dimensión Comunicación interpersonal</i> .....	21
Figura 5. <i>Resultado Descriptivo de la Dimensión Comunicación institucional</i> .....	22
Figura 6. <i>Resultado Descriptivo de la Dimensión Barreras Comunicacionales</i> .....	23
Figura 7. <i>Resultado Descriptivo de la Variable Comunicación Interna</i> .....	24

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general, Proponer un programa de motivación para mejorar la comunicación interna de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud, San Martín, 2024, cuya metodología de investigación fue de tipo básica, cuantitativo, descriptivo, propositivo, de diseño no experimental, corte transversal. La población de estudio estuvo conformada por 120 trabajadores de la institución, a quienes se les aplicó como técnica, la encuesta y como instrumento, el cuestionario. El instrumento estuvo conformado por 41 ítems de calificación directa. La confiabilidad del instrumento se determinó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach arrojando los valores de 0.817 y 0.873 respectivamente, y se validó el instrumento por 03 expertos en el tema. Los resultados indicaron que el nivel de motivación de los trabajadores alcanzó un 62%, situándose en un nivel medio. De manera similar, la comunicación interna también se calificó como de nivel medio, con un 59%. Estos datos reflejan áreas de oportunidad en ambos aspectos, señalando la necesidad de implementar mejoras en la gestión de la motivación y la comunicación dentro de la organización. Como conclusión, se propone un programa de motivación para mejorar la comunicación interna de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud, San Martín.

**Palabras claves:** Programa de motivación, Comunicación interna, Clima organizacional.

## **Abstract**

The general objective of this research was to propose a motivation program to improve the internal communication of the workers of the Regional Health Directorate, San Martín, 2024, whose research methodology was basic, quantitative, descriptive, propositional, design. non-experimental, cross section. The study population was made up of 120 workers of the institution, to whom the survey was applied as a technique and the questionnaire as an instrument. The instrument was made up of 41 direct rating items. The reliability of the instrument was determined using Cronbach's Alpha coefficient, yielding values of 0.817 and 0.873 respectively, and the instrument was validated by 03 experts on the subject. The results indicated that the level of motivation of the workers reached 62%, placing it at a medium level. Similarly, internal communication was also rated as medium level, at 59%. These data reflect areas of opportunity in both aspects, pointing out the need to implement improvements in motivation management and communication within the organization. In conclusion, a motivation program is proposed to improve the internal communication of the workers of the Regional Health Directorate, San Martín.

Keywords: Motivation program, Internal communication, Organizational climate.

## I. INTRODUCCIÓN

La comunicación interna en organizaciones públicas y privadas es fundamental para el cumplimiento de las metas. Tener una comunicación efectiva entre los distintos niveles y departamentos de una organización mejora la coordinación y facilita una toma de decisiones más eficaz, mientras exista en la empresa una comunicación interna bien gestionada, incrementa la motivación y el compromiso de los empleados (Llanos & Tomalá, 2024). En ese sentido diseñar un programa de motivación para mejorar la comunicación interna de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de San Martín en 2024 es esencial porque optimiza la coordinación y el uso de recursos, aumenta la motivación y el compromiso de los empleados, reduce conflictos, y mejora tanto la productividad como la calidad del trabajo. Además, un programa de este tipo contribuye a desarrollar un clima organizacional positivo, alinea las actividades diarias con los objetivos institucionales, y ayuda a crear un entorno laboral más eficiente y armonioso, lo cual es fundamental para el éxito y la sostenibilidad de la institución.

**En cuanto a la problemática** relacionada al presente estudio de investigación, en el **ámbito internacional**, Gallup, una compañía estadounidense especializada en análisis y consultoría, presentó el informe State of the Global Workplace 2024, que en español se traduce como Estado del lugar de trabajo a nivel global 2024. En este documento, se señala que el 20% de los trabajadores a nivel mundial experimentan soledad a diario, es decir, 1 de cada 5 empleados reporta haber sentido soledad durante gran parte del día anterior. El estudio también revela que, al igual que la comunicación personal en el entorno laboral tiene beneficios, todas las formas de comunicación, como las realizadas por teléfono, video o mensajes de texto, están vinculadas a una mejora en el estado de ánimo y la motivación de los empleados (Gallup, 2024). El medio español La Vanguardia publicó un artículo titulado Niveles récord de estrés y desmotivación en el trabajo: ¿Hace falta más atención psicológica a los trabajadores?, en el cual se basa en la encuesta de Gallup, State of the Global Workplace 2023 (traducido como Estado del lugar de trabajo a nivel global 2023). El artículo señala que, a nivel mundial, los trabajadores enfrentan tres problemas principales: estrés, baja motivación en el trabajo y, lo que es aún más grave,

conflictos con sus jefes, lo que indica una deficiente comunicación interna tanto a nivel laboral como personal (La Vanguardia, 2024). En el **ámbito nacional**, en la actualidad, los hospitales y centros especializados están intensificando sus esfuerzos para reducir costos y aumentar la productividad debido a la creciente demanda de servicios de salud (Ramírez, 2021). En este contexto, la comunicación efectiva entre el personal es vital, ya que influye directamente en la calidad de la atención al paciente. Los fallos en la comunicación pueden resultar en negligencia, comprometiendo la seguridad tanto de los pacientes como del personal. Por ello, mejorar la comunicación y las relaciones internas es un desafío crucial para garantizar un funcionamiento óptimo de los servicios de salud (Fernández et al., 2021). La Autoridad Nacional del Servicio Civil (Servir) ha hecho accesibles a todas las entidades públicas, gestores de recursos humanos, servidores y al público en general dos guías: la “Guía para la Gestión del Proceso de Cultura y Clima Organizacional del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos” (Resolución de Presidencia Ejecutiva de Servir N.º 150-2017-SERVIR-PE) y la “Guía para la Gestión del Proceso de Comunicación Interna” (Resolución de Presidencia Ejecutiva de Servir N.º 151-2017-SERVIR-PE). Ambas guías, publicadas en el diario oficial “El Peruano”, están destinadas a ser implementadas en las entidades del estado con el fin de mejorar los procesos internos (El Peruano, 2017).

La Dirección Regional de Salud (Diresa) San Martín es una dependencia del Gobierno Regional de San Martín, ubicada en la provincia de Moyobamba, próxima a cumplir 31 años al servicio de la población. Tiene la misión de proteger la dignidad personal, previniendo enfermedades y garantizando la atención integral de salud en la región sanmartinense en concertación con los sectores públicos, redes de salud y actores sociales. Actualmente se percibe deficiencias de la comunicación interna que afectan la coordinación y el rendimiento del personal. Estas carencias incluyen la falta de claridad en la transmisión de información, barreras en la comunicación entre niveles jerárquicos y departamentos, y una retroalimentación ineficaz. Como resultado, los empleados pueden experimentar desmotivación y desconexión de los objetivos institucionales, lo que disminuye la productividad y la calidad del trabajo, además de contribuir a un clima laboral negativo. Esta situación también puede generar

conflictos, aumentar la rotación de personal y afectar la capacidad de la Dirección Regional de Salud para cumplir con sus metas. Por tanto, es evidente la necesidad de un programa de motivación que mejore la comunicación interna, fortalezca el compromiso de los empleados, mejore la coordinación y eleve el desempeño general de la institución.

Es por todo lo manifestado anteriormente que el **problema general** de investigación es: ¿Un programa de motivación mejorará la comunicación interna de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud, San Martín, 2024?, y como **problemas específicos** tenemos: a) ¿Cómo es el nivel de motivación de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud, San Martín 2024? b) ¿Cómo es el nivel de comunicación interna de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud, San Martín, 2024? c) ¿Cómo un programa de motivación permitirá mejorar la comunicación interna de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud, San Martín, 2024?.

**La presente investigación** se justifica de **manera Teórica**; debido a que las teorías de comunicación organizacional y motivación proporcionan un marco para analizar cómo una comunicación eficaz y estrategias de motivación pueden influir en el ambiente de trabajo y el rendimiento de los empleados. Esta investigación permitirá validar y ampliar modelos teóricos existentes sobre cómo la comunicación interna impacta la motivación y el compromiso de los trabajadores, y cómo estos factores afectan el desempeño organizacional. Además, ayudará a llenar vacíos en la literatura sobre la aplicación de teorías en contextos específicos, como el ámbito de la salud pública, y ofrecerá nuevas perspectivas y evidencia empírica que puede enriquecer y ajustar las teorías actuales en la gestión de recursos humanos y comunicación organizacional. De **manera Práctica**, debido a que implementar un programa de motivación contribuirá a una mejor coordinación entre los empleados, aumentará la productividad y mejorará la calidad del trabajo. La solución práctica permitirá optimizar los recursos y lograr una mayor efectividad en el cumplimiento de los objetivos institucionales. En **términos metodológicos**, la investigación permite desarrollar y aplicar un programa basado en métodos y técnicas comprobadas para mejorar la comunicación interna. La utilización de herramientas y enfoques válidos y fiables para evaluar y mejorar la comunicación y la motivación de los

empleados proporcionará una base sólida para el diseño e implementación del programa. Además, el estudio contribuirá al conocimiento y la práctica en el área de gestión de comunicación y motivación en contextos similares. **Desde una perspectiva social**, la investigación es fundamental para mejorar el clima laboral y el bienestar de los trabajadores. Un ambiente de trabajo positivo, facilitado por una comunicación interna eficaz y una adecuada motivación, contribuye a una mayor satisfacción laboral y a la reducción del estrés. Esto puede resultar en una disminución de la rotación de personal y en una mayor estabilidad laboral, beneficiando tanto a los empleados como a la comunidad a la que sirven.

Como **Objetivo general**, Proponer un programa de motivación para mejorar la comunicación interna de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud, San Martín, 2024, y **como objetivos específicos** a) Diagnosticar el nivel de motivación de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud, San Martín 2024, b) Identificar el nivel de comunicación interna de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud, San Martín, 2024. c) Diseñar un programa de motivación para mejorar la comunicación interna de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud, San Martín, 2024.

## II. DESARROLLO

Referente a los antecedentes de estudio, en el **contexto internacional, en América Latina, Canul & López (2024)**, en su estudio cuyo propósito fue examinar el impacto de la comunicación interna en el funcionamiento de las organizaciones de educación superior. Para ello, se realizó una revisión sistemática utilizando la metodología PRISMA. Se buscó en bases de datos abiertas como Redalyc y Dialnet, así como en bases de datos cerradas como Ebsco-Academic Search Ultimate, Ebsco-Business Source Complete y Web of Science. Se trabajó con una población de 328 artículos y aplicando cuatro filtros, lo que resultó en la selección final de 18 artículos. Los principales hallazgos revelan que la mayoría de los estudios provienen de América Latina y abordan a todos los actores educativos (estudiantes, docentes, administrativos y directivos) desde cuatro enfoques: la relación de la comunicación interna con otros factores, la integración de medios digitales, su rol en el funcionamiento organizacional y la formación de profesionales en comunicación. La investigación concluye que la comunicación interna es fundamental para alcanzar los objetivos organizacionales y se recomienda prestar más atención a la comunicación interna para aprovechar su potencial en la mejora de las organizaciones educativas.

**En Colombia, Prieto et al (2023)**, en su investigación cuyo objeto fue identificar los factores vinculados al proceso de comunicación interna en una institución de salud de atención primaria después del período de pandemia por COVID-19. De metodología, enfoque mixto, explicativo, donde participaron 31 personas de distintos niveles educativos que laboran en áreas administrativas y asistenciales. Se aplicó la encuesta con preguntas cerradas centradas en las experiencias y emociones individuales de cada participante. Los resultados indican que la mayoría de los encuestados son mujeres menores de 30 años, con menos aprensión hacia el cumplimiento de protocolos y normas, y con mayor iniciativa para su desarrollo personal. Concluyendo que, en general, los empleados tienen una percepción positiva del proceso de comunicación, aunque se identifica un problema relacionado con la sobrecarga laboral y la falta de espacios para la recuperación energética, lo que impacta negativamente en la satisfacción de los trabajadores.

**En España, Castro-Martínez & Díaz-Morilla (2020)**, en su pesquisa cuya finalidad fue investigar la relación entre la comunicación interna y el bienestar y felicidad de los empleados, utilizando un diseño metodológico mixto. La población inicial consistía en 141 empresas, de las cuales se seleccionó una muestra de 82 empresas españolas, reconocidas por sus buenas prácticas en comunicación interna por la consultora Great Place to Work y el Observatorio de Comunicación Interna. Se les aplicó un cuestionario digital y autocompletable, compuesto por 28 preguntas dicotómicas, múltiples y abiertas, estructuradas, adaptado por razones de seguridad de las entidades. Los resultados revelan una fuerte conexión entre la felicidad y la comunicación interna, aunque la gestión de la felicidad está poco desarrollada en las organizaciones españolas y, en la mayoría de los casos, se encuentra bajo el departamento de recursos humanos.

**En el contexto nacional, en Trujillo, Rivero & Ucañan (2024)** en su estudio cuyo propósito fue desarrollar un plan de comunicación interna para mejorar el clima laboral entre los docentes de una institución educativa en Trujillo. Se empleó una metodología cuantitativa, diseño no experimental, de nivel descriptivo. Se incluyó a 59 docentes de educación básica regular, quienes completaron cuestionarios sobre Comunicación Interna y Clima Institucional. Los resultados muestran que el 71.2% de los docentes perciben la comunicación interna como media, mientras que el 47.5% consideran que el clima laboral en la institución es regular. Además, las percepciones sobre comunicación, motivación, confianza y participación se sitúan en niveles regulares de 50.85%, 49.2%, 47.5% y 54.24%, respectivamente. En conclusión, se identifica la necesidad de implementar un plan de comunicación interna que se ajuste a las necesidades y expectativas de los docentes.

**En Lima, Vargas (2024)** en su investigación tuvo como propósito fue analizar la relación entre la comunicación interna y el clima organizacional en el Instituto de Salud Ocupacional de Lima. El estudio se llevó a cabo con un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, con un diseño no experimental, transversal y de nivel correlacional. Se incluyó a toda la población, compuesta por 34 empleados de la institución. Se utilizó la técnica encuesta y como instrumento, el cuestionario con una escala de Likert para ambas variables. La confiabilidad se evaluó mediante el Alfa de Cronbach, que fue de 0.818 para comunicación

interna y de 0.866 para clima organizacional. Los resultados mostraron un vínculo positivo y moderadamente alto entre la comunicación interna y el clima organizacional ( $Rho=0.77$ ;  $sig.=0.001 < 0.05$ ). Concluyendo que una comunicación interna eficaz está asociada con un mejor clima organizacional. En otras palabras, cuando la comunicación interna en una organización es sólida, se tiende a observar un clima laboral más positivo.

**En Ica, Llajaruna (2024)**, en su pesquisa cuya finalidad fue examinar cómo la comunicación interna influye en el clima organizacional de los colaboradores en la empresa pesquera CFG INVESTMENT SAC, ubicada en el Distrito de Paracas, se llevó a cabo una investigación aplicada con un diseño explicativo, utilizando métodos y técnicas cualitativas y cuantitativas. La muestra consistió en 92 colaboradores, quienes participaron en la aplicación de estos métodos e instrumentos. Los resultados revelaron que la comunicación intrapersonal, interpersonal e institucional afecta el liderazgo y la motivación de los empleados en CFG INVESTMENT SAC. Se concluye que la comunicación interna tiene un impacto positivo en el clima organizacional, y se recomienda que todos los empleados mejoren su comunicación interna, asumiendo un rol activo como emisores dentro de la empresa.

**En Lima, Pacheco (2021)**, en su investigación cuyo objetivo fue investigar la influencia de la motivación en el entorno de trabajo de la municipalidad de Huaura. De metodología cuantitativa descriptiva. Con una población de 155 empleados del municipio a quienes se les aplicó la encuesta y el cuestionario. Los resultados mostraron que, el 64.5% de los trabajadores ediles demuestran estar motivados en el cumplimiento de sus labores, mientras que al 35.5% no lo piensan así. En cuanto a las dimensiones de estudio, el 59.8% de los trabajadores ediles muestra motivación extrínseca, ya que la mayoría siente que recibe reconocimiento, tiene oportunidades de desarrollo profesional, está satisfecha con sus sueldos y mantiene buenas relaciones. En contraste, el 40.2% no lo considera así. Por otro lado, el 69.3% presenta mejor motivación intrínseca, destacando una adecuada supervisión, responsabilidad y conformidad con las condiciones laborales, mientras que el 30.7% no comparte esta percepción. Así mismo, la motivación tiene un fuerte impacto en la autorrealización de los empleados, con una correlación alta de 0.807 ( $p=0.000$ ). Además, encontró una alta correlación de 0.917 ( $p=0.000$ ) entre motivación y compromiso laboral, de

0.903 ( $p=0.000$ ) entre motivación y supervisión, y una notable relación entre motivación y comunicación ( $p=0.000$ ). También se identificó una correlación perfecta de 1.000 ( $p=0.155$ ) entre motivación y condiciones laborales. Concluye, destacando que la motivación influye significativamente en el entorno laboral y puede promover el progreso institucional, beneficiando a la sociedad.

**En el contexto local, en Chiclayo, Medina-Pariente et al. (2023)**, en su pesquisa cuyo objetivo fue proponer un programa para mejorar la comunicación interna del personal en una red asistencial de Perú. De metodología, enfoque cuantitativo y descriptivo. Se utilizó una muestra de 67 servidores, de muestreo probabilístico aleatorio simple. Se aplicó una encuesta usando cuestionarios, los cuales mostraron alta confiabilidad con un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0.87 para la comunicación interna y 0.86 para el clima laboral. Los resultados revelan que la comunicación interna se percibe como regular (62.7%), lo que indica que se debe fortalecer para mantener a los colaboradores informados y alcanzar los objetivos institucionales, especialmente en la comunicación vertical descendente, donde existen barreras. El clima laboral, por su parte, se percibe en un nivel que necesita mejoras (52.23%), ya que un número significativo de trabajadores aún no se siente plenamente comprometido con el éxito de la institución. Como conclusión, se propone un programa para mejorar la comunicación interna y el clima laboral, validado mediante el método Delphi con una alta valoración, lo que sugiere que la propuesta es adecuada para su aplicación.

**En cuanto al marco teórico de la variable Motivación**, Geraldo et al. (2021), manifiesta que la motivación es la fuerza psicológica que impulsa a las personas a comenzar, mantener y mejorar sus actividades en una organización. Se considera el motor que estimula a los empleados a alcanzar los objetivos de la empresa. La motivación puede ser externa, cuando proviene de factores fuera del trabajador, o interna, cuando es generada por el propio individuo. Deroncele et al. (2021), manifiesta que la motivación abarca los factores que originan comportamientos en áreas biológicas, psicológicas, sociales y culturales. Dado que las necesidades varían entre las personas, cada una tiene motivaciones diferentes que resultan en comportamientos diversos. La motivación también se

describe como el esfuerzo o dedicación que cada individuo aplica para alcanzar una meta o realizar una tarea. De acuerdo con Torres et al. (2021), la motivación es individual y puede afectar positiva o negativamente la satisfacción laboral, el clima organizacional y la productividad. Como cada persona entiende la motivación de manera distinta, su efecto varía. Una alta motivación puede mejorar estos aspectos y es fundamental para lograr los objetivos organizacionales, ya que un personal motivado es crucial para el funcionamiento de la empresa.

**En cuanto las teorías que fundamentan la variable motivación**, tenemos a.- La Jerarquía de Necesidades de Maslow, presentada en 1964. Esta teoría, que se centra en la perspectiva intrínseca del ser humano, clasifica las necesidades en dos categorías principales: las primarias, que abarcan las necesidades fisiológicas y de seguridad, y las secundarias, divididas en tres niveles: sociales, de autoestima y de autorrealización (Pacherres, 2018). También podemos mencionar la teoría de los Dos Factores de Herzberg plantea que la motivación depende de dos factores distintos: el primero, el factor higiénico, abarca elementos como el salario, los beneficios laborales y las normas de la empresa. El segundo, el factor motivacional, está vinculado a las actividades del trabajo, como el logro, la responsabilidad y el reconocimiento (Cabada, 2019). El proceso de motivación comienza al identificar las necesidades y problemas de los empleados, ya que su motivación es clave para su rendimiento y, por ende, para el éxito de las empresas (Pursell, 2021).

**La variable Motivación se evaluará según las dimensiones** establecidas por la Teoría de Herzberg, que destaca la motivación como un factor clave para mejorar el rendimiento en la empresa. a) **La motivación intrínseca**, se refiere al placer y la satisfacción que un empleado experimenta al realizar su trabajo simplemente por el gusto que le da. Esta motivación proviene del interior del individuo y está guiada por necesidades como la exploración y la experimentación, que son consideradas comportamientos motivadores. En esencia, es una motivación autogestionada que motiva a las personas a alcanzar sus objetivos (Transmote & Maldonado, 2022). Por otro lado, b) **La motivación extrínseca** se origina de recompensas externas como elogios públicos,

aumentos salariales, ascensos y bonificaciones, con el objetivo de premiar y estimular el buen desempeño de los empleados (Economía y Negocios, 2023).

**En cuanto al marco teórico de la variable Comunicación interna,** para Petrone (2021), la comunicación es el proceso de transmitir información para una comprensión clara, originada en el latín, *communicare*, que significa compartir. Fomenta la solidaridad y la cooperación mediante el intercambio conciso de información. Así mismo la comunicación interna, se da a través de la estructura organizacional, promueve la integración del personal, fortalece la cohesión y facilita el intercambio de información. Para Perata y Parisaca (2024) la comunicación interna es esencial en las organizaciones, ya que un plan de comunicación bien diseñado permite que los colaboradores reciban la información necesaria para enfrentar desafíos y mejorar su desempeño, lo cual impacta positivamente en los resultados generales. Este plan debe incluir estrategias que promuevan una cultura de empoderamiento, compromiso, trabajo en equipo y motivación. Canul & López (2024) menciona que es fundamental para lograr los objetivos organizacionales, ya que contribuye a la motivación, al sentido de pertenencia y a la integración del personal en su conjunto. Así mismo Zavala (2023) menciona que es esencial para el desarrollo de las organizaciones, es el principal motor de cambio, soporte de cultura y herramienta de liderazgo, con las líneas jerárquicas siendo clave en la generación de una comunicación efectiva que influya tanto en los resultados económicos como en aspectos intangibles. SERVIR (2023) informa que la gestión de la comunicación interna es crucial, ya que facilita la transmisión de planes, objetivos y valores a los servidores civiles, estableciendo canales para la comunicación bidireccional con la alta dirección y entre pares. Esto fomenta la motivación y el sentido de pertenencia. La pandemia ha alterado los hábitos de comunicación, destacando la importancia de la presencialidad y el teletrabajo en la cultura organizacional. El plan de comunicación interna para 2023-2024 busca fortalecer el compromiso de los servidores y apoyar la mejora continua del servicio civil. Según Vilca et al., (2021) la comunicación interna en el ámbito laboral es fundamental, ya que mantiene a los colaboradores informados, valorados y motivados, y también asegura que estén alineados con los objetivos de la empresa. Para Huamán (2021) la comunicación interna se refiere a las

acciones y roles que los jefes, gerentes y colaboradores asumen en el proceso de intercambio de mensajes dentro de una organización. Implica aspectos clave como la confianza entre superiores y subordinados, la credibilidad de la información, la apertura a espacios de comunicación, el fortalecimiento de relaciones, la igualdad jerárquica, la colaboración horizontal, la retroalimentación efectiva, la adecuación de la información transmitida, la tolerancia a desacuerdos y la capacidad de negociación. Yue & Thelen, (2021) manifiestan que la comunicación interna involucra la gestión estratégica de las relaciones entre los miembros de la organización con el fin de cumplir metas y objetivos que estén en línea con los de la empresa, teniendo en cuenta la comunicación interpersonal e institucional, así como las barreras que puedan surgir en el proceso. De acuerdo con Sincic & Spoljaric (2021), comprende tanto la comunicación formal como la informal que se desarrolla dentro de la empresa, donde se intercambia información, se colabora para alcanzar los objetivos, se construye la cultura organizacional y se forjan relaciones. Castro-Martínez & Díaz-Morilla (2020) indican que, en los últimos años, la gestión de la comunicación interna en las organizaciones ha progresado significativamente, impulsada por diversas herramientas, muchas de ellas derivadas de los avances tecnológicos. Sin embargo, en numerosas organizaciones, sigue estando vinculada a los departamentos de recursos humanos, ya que se la asocia con la relación con los empleados, siendo los beneficios en cualquier institución, vastos, difíciles de cuantificar y se manifiestan a largo plazo. Una gestión efectiva de este proceso es clave para alcanzar una comunicación exitosa con el exterior.

**Como dimensiones de la Variable Comunicación interna**, según Vargas (2024) se estudiará en: Comunicación interpersonal, Comunicación institucional y Barreras comunicacionales. a) **Comunicación interpersonal**, se refiere al intercambio de información, ideas y sentimientos entre dos o más personas, que ocurre en un contexto cara a cara o a través de medios digitales. Es un proceso bidireccional que implica no solo la transmisión de mensajes, sino también la comprensión y la respuesta mutua (West & Turner, 2021). Este tipo de comunicación se refiere al intercambio de información entre personas que están en el mismo entorno físico, donde es necesario expresar y recibir mensajes para mantener una convivencia adecuada en contextos laborales, sociales o

familiares (Chimbo & Tipán, 2023). b) **La comunicación institucional**, según Chere y Alvarado (2021), se centra en la definición y difusión de los principios filosóficos de la organización, con el objetivo de transmitirlos tanto al personal como al entorno, cuyo propósito es fomentar el compromiso y la empatía a través de una imagen corporativa coherente y bien establecida. Para Chere & Alvarado (2021), es el proceso mediante el cual una organización transmite sus valores, principios y objetivos tanto a sus miembros internos como a su entorno externo con la finalidad de construir una imagen corporativa coherente, fomentar el compromiso y fortalecer las relaciones con el público objetivo, c) **Las barreras comunicacionales** son elementos que pueden retrasar o distorsionar la información. Smerek (2021) las describe como factores que filtran el contenido, ya sea de manera intencionada o no, influenciados por la percepción selectiva, las emociones, el idioma y las limitaciones en las habilidades blandas de quienes comunican. Para Hernández & Ávila (2021), son obstáculos que impiden la correcta transmisión y recepción de mensajes en el proceso de comunicación. Pueden incluir problemas como el ruido, la distorsión intencional o no intencional, diferencias en el idioma, las emociones, y las limitaciones en las habilidades de comunicación. Así mismo Chimbo & Tipán (2023) manifiestan que, son distracciones o interferencias que, si no se abordan adecuadamente, dificultarán la transmisión de información clara y precisa durante el proceso de comunicación.

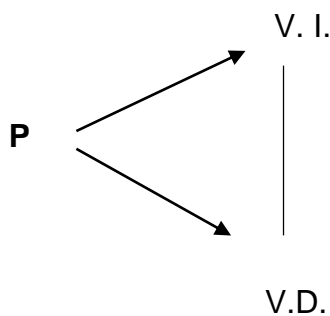
### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo de investigación.

La presente investigación fue de **tipo básica**, porque profundizó en el uso de conocimientos o información que ya ha sido establecida por investigaciones previas, recurriendo a hallazgos y datos previos desarrollados por otros estudios (Concytec, 2020). De **enfoque cuantitativo**, Dado que es preciso medir y analizar variables concretas usando valores numéricos, esto facilita la obtención de resultados claros y de amplio uso (Arias, 2022). **De nivel descriptivo**, porque se centró en detallar las características y rasgos específicos de la muestra estudiada, proporcionando una descripción exhaustiva y detallada de los datos observados (Osada & Salvador, 2021). **Propositivo**, debido a que se trata de un programa concebido como una propuesta, en la que se describen estrategias destinadas a resolver la problemática detectada (Estela, 2020).

#### 3.2. Diseño de investigación.

La investigación adoptó un **diseño no experimental**, ya que se llevó a cabo la recolección de datos sin intervenir en las variables. Se dedicó a recoger información en su contexto natural, sin modificar el comportamiento de los sujetos, lo que permitió que los resultados representen con precisión los eventos y la interacción entre las variables (Sambrano, 2020). Asimismo, de **corte transversal** porque la recolección de datos se realizó en un solo punto en el tiempo; es decir se obtuvo toda la información en un único momento, permitiendo una instantánea de la situación o fenómeno en ese instante específico (Hernández et al., 2020).



Donde: P = Población,

V.I. = Motivación

V.D. = Comunicación interna

### **3.3. Variables y operacionalización.**

#### **3.3.1. Variable Independiente: Motivación**

##### **\*Definición conceptual**

Es la fuerza psicológica que impulsa a las personas a comenzar, mantener y mejorar sus actividades en una organización. Se considera el motor que estimula a los empleados a alcanzar los objetivos de la empresa (Geraldo et al., 2021).

##### **\*Definición operacional**

La variable motivación será medida en las dimensiones: Factores extrínsecos e intrínsecos

#### **3.3.2. Variable Dependiente: Comunicación interna**

##### **\*Definición conceptual**

Es el proceso de transmitir información para una comprensión clara, fomentando la solidaridad y la cooperación mediante el intercambio conciso de información (Petrone, 2021).

##### **\*Definición operacional**

La variable comunicación interna será medida en las dimensiones: Comunicación interpersonal, Comunicación institucional y Barreras comunicacionales.

### **3.4. Población de estudio**

La Población de estudio estuvo conformado por 120 trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud, San Martín, 2024. Comprendiendo que la población se refiere al conjunto completo de elementos que poseen características comunes y que son objeto de análisis en la investigación, se reconoce que esta agrupación abarca a todos los individuos o unidades que cumplen con los criterios establecidos para formar parte del estudio (Arias & Covinos, 2021).

**Criterios de inclusión:** Formaron parte del proceso de investigación todo el personal administrativo de la Dirección Regional de Salud, San Martín, 2024 que expresaron su deseo de participar en la investigación.

**Criterios de exclusión:** No formaron parte del proceso de investigación el personal administrativo de la Dirección Regional de Salud, San Martín, 2024 que no desearon participar en la investigación o que al momento del levantamiento de los datos no se encuentren en la institución por permiso personal u otro caso.

### **Unidad de Análisis**

El trabajador de la Dirección Regional de Salud, San Martín, 2024.

### **3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

La técnica utilizada para la recolección de datos fue la encuesta, la cual permitió recoger información de manera estructurada y ordenada a partir de una muestra representativa o de toda la población estudiada. Este método se destaca por su capacidad para captar percepciones, opiniones, comportamientos y características de los participantes, lo que facilita el análisis cuantitativo de los datos recopilados (Castillo, 2023).

Como instrumento se utilizó el cuestionario, el cual incluye preguntas estructuradas y detalladas para medir las variables definidas en la investigación. Es importante diseñar y evaluar estadísticamente cada pregunta y sus posibles respuestas antes de plantear problemas e hipótesis. Asimismo, se requiere una muestra suficientemente amplia y una estructura jerárquica adecuada para asegurar la precisión de los resultados (Cisneros, 2022). El instrumento está conformado por tres secciones: Sección 01: Presentación, donde se registrará datos importantes del encuestado y de la aplicación, como: fecha, hora, edad, sexo del participante. Sección 02: Objetivo General de la investigación; Sección 03: Instrucciones, donde se indica sobre el llenado del cuestionario y la escala de respuestas; seguido se muestra la lista de interrogantes por cada dimensión; conformando la variable. El cuestionario está conformado por un total de 41 interrogantes de calificación directa. Para la Variable Motivación, 21 ítems correspondientes

a 02 dimensiones y para la variable Comunicación interna, 20 ítems, que corresponde a 03 dimensiones. Se asigna la puntuación a la escala de respuestas, según la escala de Likert que va desde 1 al 5: Totalmente en desacuerdo (1), Desacuerdo (2); Indiferente (3); De acuerdo (4); Totalmente de acuerdo (5).

**En cuanto a la Validez del instrumento**, este proceso implica revisar y evaluar los componentes del cuestionario para asegurar que midan correctamente los factores definidos (Posso y Lorenzo, 2020). En este estudio, tres expertos en la materia llevaron a cabo la validación del instrumento, y sus constancias de validez se adjuntarán en el anexo 06.

**Para evaluar la confiabilidad del instrumento**, se aplicó el análisis Alfa de Cronbach, que mide la consistencia interna de los resultados obtenidos por un instrumento de recolección de datos cuando se utiliza en condiciones similares repetidamente (Valdés y Hernández, 2020). En la presente investigación, se llevó a cabo una prueba piloto con 20 participantes que compartían características similares, obteniendo un índice de confiabilidad mayor a 0.7, adjunto en el anexo 07.

### **3.6. Procedimiento de recolección de datos e información.**

La presente investigación se llevó a cabo como sigue: Se eligió el tema de investigación y se solicitó autorización al representante de la empresa para realizar la recolección de datos mediante el instrumento seleccionado. A continuación, se diseñó el instrumento y se determinó la validez y confiabilidad del mismo. Posteriormente, se entregó el documento de Consentimiento Informado a cada uno de los participantes de la investigación. Se aplicó el instrumento a la población de estudio siguiendo los criterios establecidos. Los datos obtenidos fueron codificados, tabulados y procesados utilizando los softwares M. Excel y SPSS. Luego, se analizó e interpretó la información recopilada. Finalmente, se incluyeron las conclusiones y recomendaciones correspondientes en el informe de tesis y se diseñó y validó la propuesta.

### **3.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

Tras la recolección de los datos, se aplicó la estadística descriptiva a las dimensiones y variables del estudio utilizando el software SPSS (Statistical Package for the Social Sciences). La estadística descriptiva se emplea para proporcionar una descripción clara y sencilla de las características principales de un conjunto de datos, sin hacer inferencias ni conclusiones anticipadas, utilizando tablas y gráficos para su análisis e interpretación (Gupta et al., 2020). Finalmente, se desarrolló el Programa de motivación para mejorar la comunicación interna de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud, San Martín, 2024

## IV.- ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

### 4.1. Análisis Estadístico Descriptivo

**Objetivo Específico 1.** Diagnosticar el nivel de motivación de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud, San Martín 2024.

**Tabla 1**

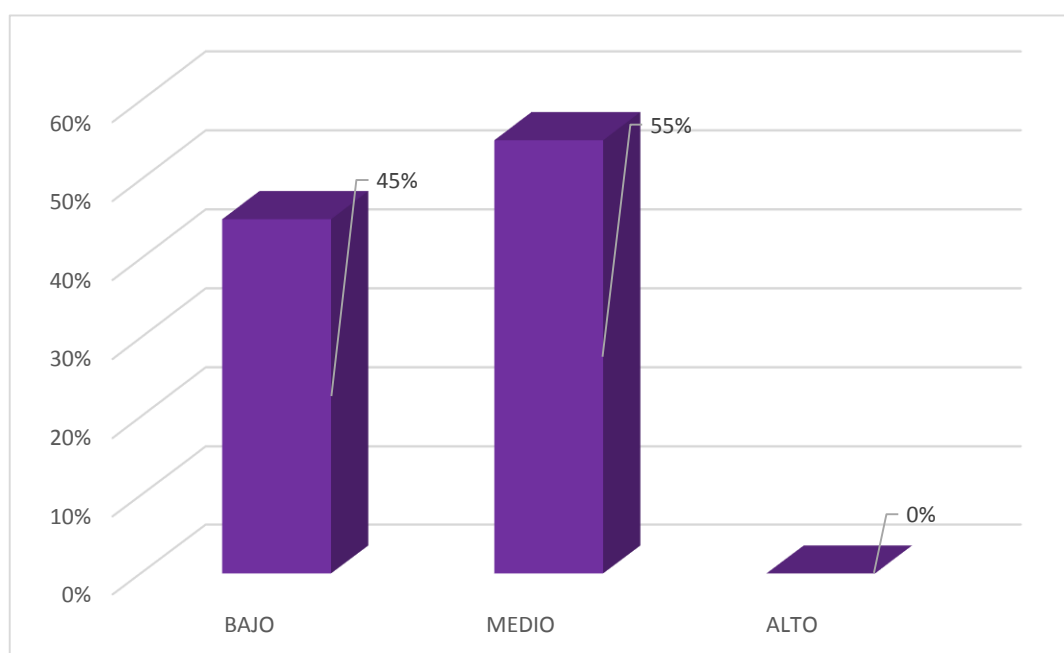
*Resultado Descriptivo de la Dimensión Factores Extrínsecos*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje (%)
BAJO	54	45%
MEDIO	66	55%
ALTO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>120</b>	<b>100%</b>

Nota: Valores obtenidos por el software SPSS v.25

**Figura 1**

*Resultado Descriptivo de la Dimensión Factores Extrínsecos*



Nota: Valores obtenidos por el software SPSS v.25

**Descripción:** En la tabla y figura 1, se puede observar que, de la totalidad de participantes en la presente investigación, el 55% calificó como Medio, el nivel de la Dimensión Factores extrínsecos, el 45% Bajo y 0% Alto.

**Tabla 2**

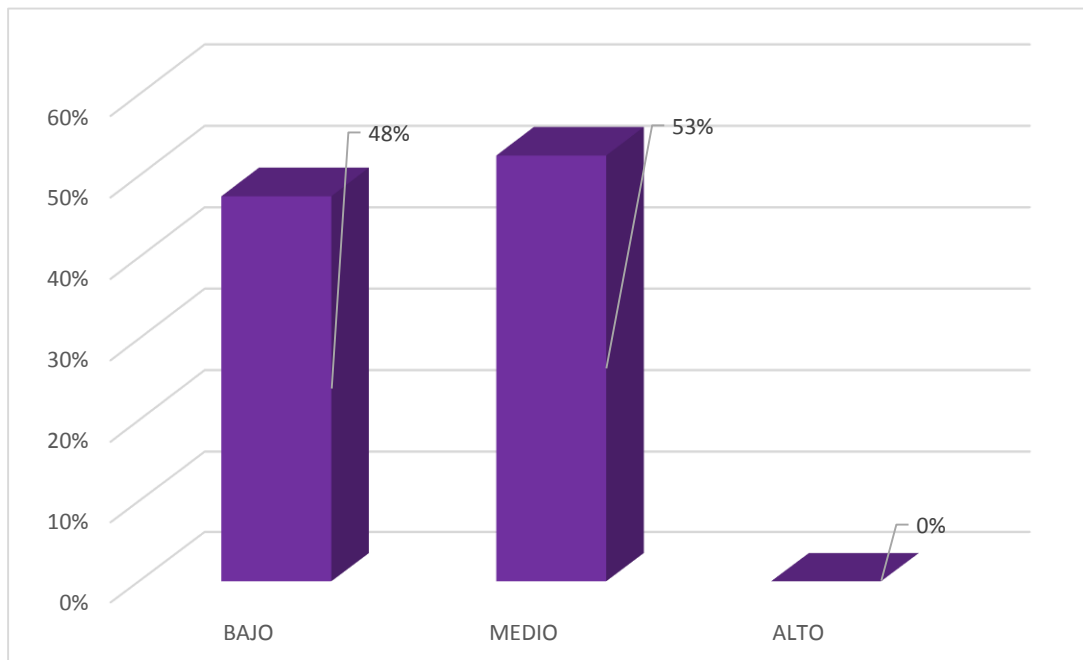
*Resultado Descriptivo de la Dimensión Factores Intrínsecos*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje (%)
BAJO	57	48%
MEDIO	63	53%
ALTO	0	0%
TOTAL	120	100%

Nota: Valores obtenidos por el software SPSS v.25

**Figura 2**

*Resultado Descriptivo de la Dimensión Factores Intrínsecos*



Nota: Valores obtenidos por el software SPSS v.25

**Descripción:** En la tabla y figura 2, se puede observar que, de la totalidad de participantes en la presente investigación, el 53% calificó como Medio, el nivel de la Dimensión Factores Intrínsecos, el 48% Bajo y 0% Alto.

**Tabla 3**

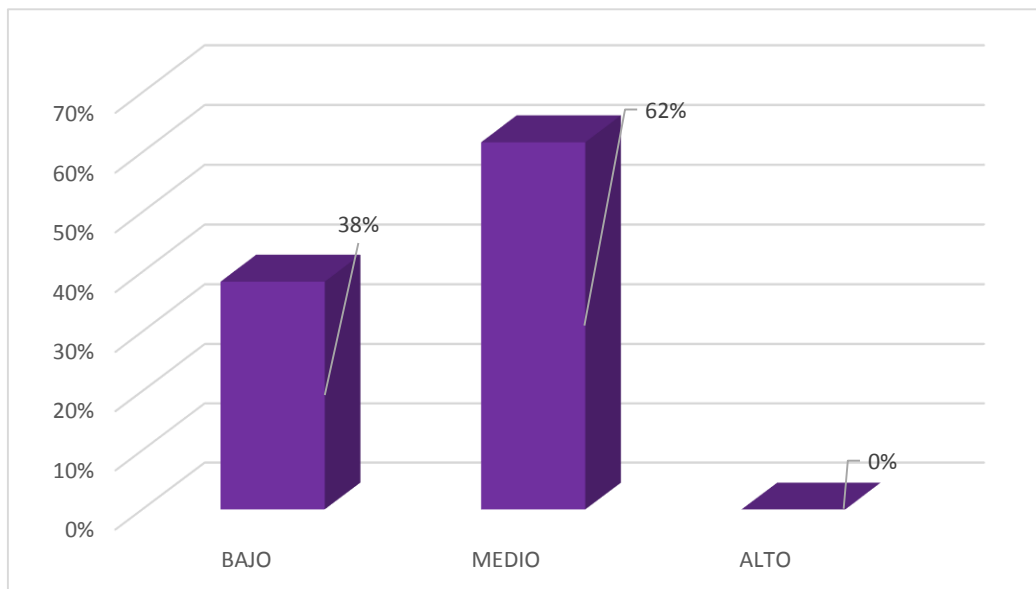
*Resultado Descriptivo de la Variable Motivación*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje (%)
<b>BAJO</b>	46	38%
<b>MEDIO</b>	74	62%
<b>ALTO</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	120	100%

Nota: Valores obtenidos por el software SPSS v.25

**Figura 3**

*Resultado Descriptivo de la Variable Motivación*



Nota: Valores obtenidos por el software SPSS v.25

**Descripción:** En la tabla y figura 3, se puede observar que, de la totalidad de participantes en la presente investigación, el 62% calificó como Medio, el nivel de la variable Motivación, el 38% Bajo y 0% Alto.

**Objetivo Específico 2.** Identificar el nivel de comunicación interna de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud, San Martín, 2024.

**Tabla 4**

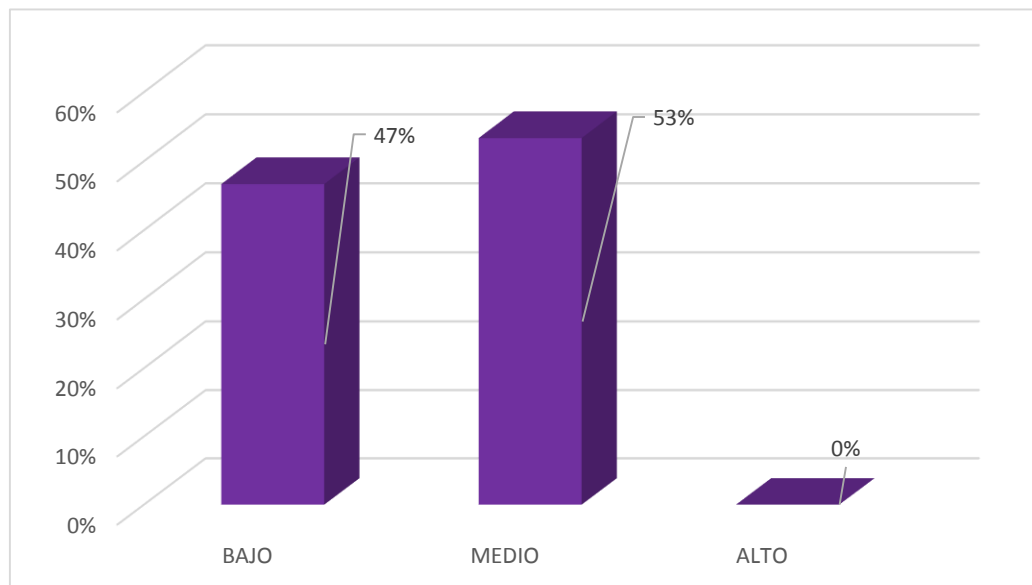
*Resultado Descriptivo de la Dimensión Comunicación interpersonal*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje (%)
<b>BAJO</b>	56	47%
<b>MEDIO</b>	64	53%
<b>ALTO</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	120	100%

Nota: Valores obtenidos por el software SPSS v.25

**Figura 4**

*Resultado Descriptivo de la Dimensión Comunicación interpersonal*



Nota: Valores obtenidos por el software SPSS v.25

**Descripción:** En la tabla y figura 4, se puede observar que, de la totalidad de participantes en la presente investigación, el 53% calificó como Medio, el nivel de la dimensión Comunicación interpersonal, el 47% Bajo y 0% Alto.

**Tabla 5**

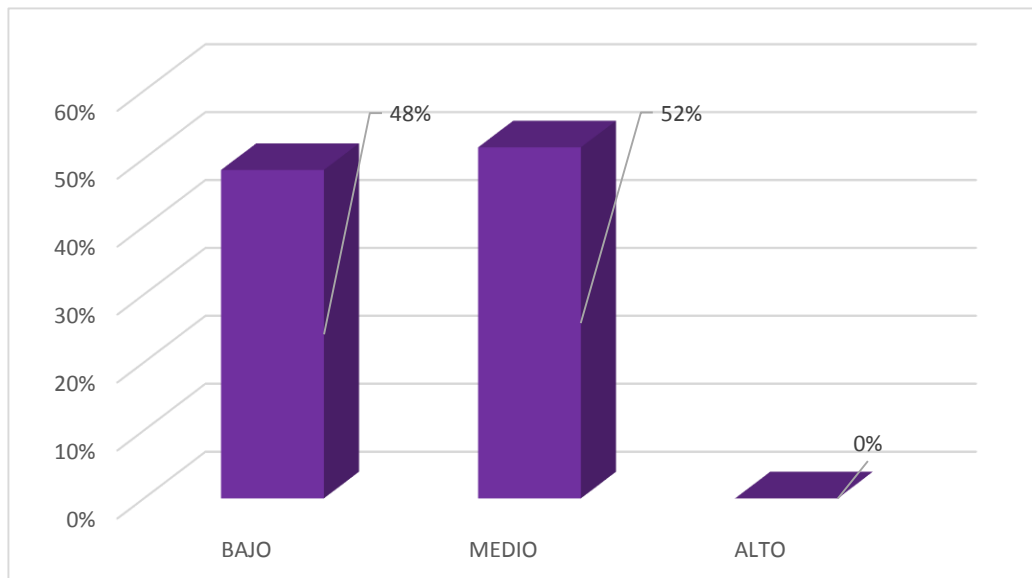
*Resultado Descriptivo de la Dimensión Comunicación institucional*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje (%)
<b>BAJO</b>	58	48%
<b>MEDIO</b>	62	52%
<b>ALTO</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	120	100%

Nota: Valores obtenidos por el software SPSS v.25

**Figura 5**

*Resultado Descriptivo de la Dimensión Comunicación institucional*



Nota: Valores obtenidos por el software SPSS v.25

**Descripción:** En la tabla y figura 5, se puede observar que, de la totalidad de participantes en la presente investigación, el 52% calificó como Medio, el nivel de la dimensión Comunicación institucional, el 48% Bajo y 0% Alto.

**Tabla 6**

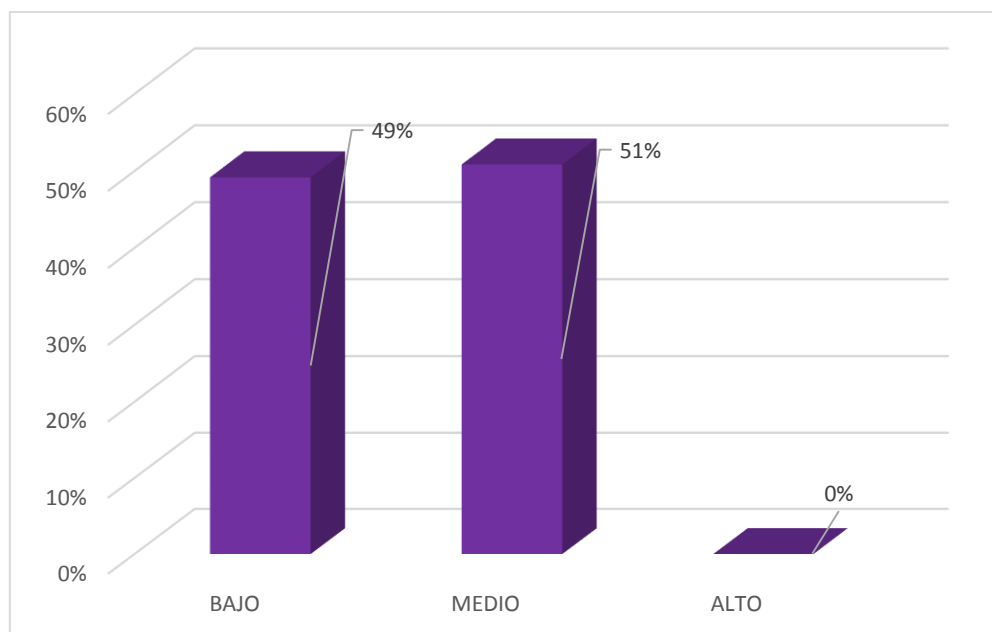
*Resultado Descriptivo de la Dimensión Barreras Comunicacionales*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje (%)
BAJO	59	49%
MEDIO	61	51%
ALTO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>120</b>	<b>100%</b>

Nota: Valores obtenidos por el software SPSS v.25

**Figura 6**

*Resultado Descriptivo de la Dimensión Barreas Comunicacionales*



Nota: Valores obtenidos por el software SPSS v.25

**Descripción:** En la tabla y figura 6, se puede observar que, de la totalidad de participantes en la presente investigación, el 51% calificó como Medio, el nivel de la dimensión Barreras comunicacionales, el 49% Bajo y 0% Alto.

**Tabla 7**

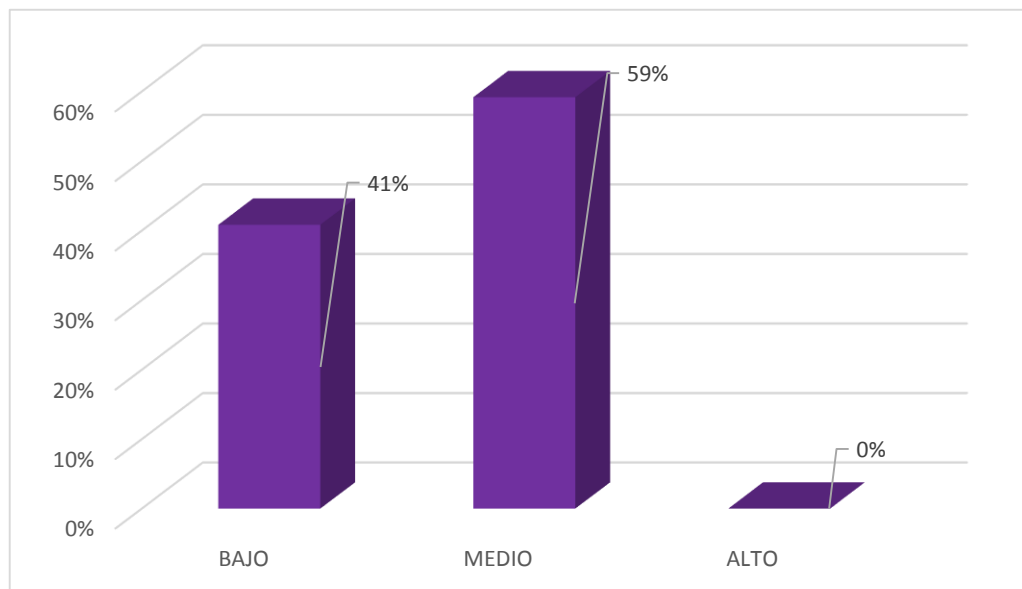
*Resultado Descriptivo de la Variable Comunicación Interna*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje (%)
BAJO	49	41%
MEDIO	71	59%
ALTO	0	0%
TOTAL	120	100%

Nota: Valores obtenidos por el software SPSS v.25

**Figura 7**

*Resultado Descriptivo de la Variable Comunicación Interna*



Nota: Valores obtenidos por el software SPSS v.25

**Descripción:** En la tabla y figura 7, se puede observar que, de la totalidad de participantes en la presente investigación, el 59% calificó como Medio, el nivel de la Variable Comunicación Interna, el 41% Bajo y 0% Alto.

## 4.2. Discusión de resultados

La presente investigación tuvo como **objetivo general** Proponer un programa de motivación para mejorar la comunicación interna de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud, San Martín, 2024. Un **programa de motivación para la comunicación** se enfoca en mejorar las interacciones internas en una organización mediante la implementación de estrategias que motiven a los empleados a comunicarse de manera más efectiva. Este tipo de programa incluye el uso de retroalimentación continua, el reconocimiento de logros y la capacitación en habilidades comunicativas, todo con el fin de promover un entorno de trabajo colaborativo y positivo. Además, se utilizan herramientas tecnológicas para facilitar el intercambio de información y la participación activa en la toma de decisiones, lo que incrementa tanto el compromiso como la productividad. Dueñas (2018) destaca que existe una correlación significativa del 62.92 % entre los factores de motivación y el desempeño laboral de los trabajadores, en conjunto con la comunicación. Este análisis subraya el rol crucial que desempeña la comunicación en el entorno laboral, actuando como un mediador esencial. La comunicación, específicamente la asertiva, es clave para dinamizar los recursos disponibles, lo que sugiere que una mejora en las estrategias comunicativas puede optimizar los resultados en términos de motivación y rendimiento laboral. Es decir, la efectividad de la motivación está estrechamente relacionada con la calidad de la comunicación interna, especialmente cuando esta promueve un entorno de diálogo abierto y constructivo. La motivación de los empleados es esencial para asegurar el éxito de una organización. Las empresas deben centrarse en incentivar a su equipo, ya que cuando se aplican estrategias de motivación alineadas con el entorno laboral y las características del personal, se incrementa la satisfacción de los trabajadores, lo que a su vez los impulsa a rendir al máximo de su capacidad (Párjoleanu, 2020).

**Para el Objetivo Específico N°. 01: Diagnosticar el nivel de motivación de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud, San Martín 2024**, presentado en la tabla y figura N°.03, se puede observar que, del 100% de los participantes en la presente investigación, el 62% calificó

como Medio, el nivel de la variable Motivación, el 38% Bajo y 0% Alto; lo que refleja que, una parte significativa de los empleados se siente moderadamente motivada, lo cual podría indicar áreas de mejora en la gestión y el ambiente laboral. Por otro lado, el 38% de los trabajadores reportó un nivel de motivación Bajo. Esto es preocupante, ya que una alta proporción de la fuerza laboral se siente desmotivada, lo que podría afectar su rendimiento y compromiso con la institución. Es particularmente notable que no hubo trabajadores que calificaran su motivación como Alta, lo que resalta una falta de motivación intensa que podría ser clave para el desarrollo de iniciativas de mejora. En tal sentido, los resultados sugieren que la Dirección Regional de Salud necesita abordar los factores que están contribuyendo a la desmotivación y buscar formas de elevar el nivel de motivación entre su personal, especialmente considerando que un 62% está en un nivel medio, lo cual podría ser una oportunidad para potencialmente transformarlos en trabajadores más motivados. En el análisis de las dimensiones de la variable Motivación, los resultados indican que el 55% de los participantes calificaron la Dimensión de Factores extrínsecos como Media, mientras que el 45% la considera Baja, lo que sugiere que, aunque hay algunos elementos motivacionales externos presentes, como incentivos o reconocimiento, no son suficientemente efectivos para elevar el nivel de motivación de los trabajadores. En cuanto a los Factores intrínsecos, el 53% también los calificó como Medios y el 48% como Bajos, lo que implica que, a pesar de que existen motivaciones internas, como el sentido de logro o la satisfacción personal, estas tampoco son suficientemente fuertes para promover un alto nivel de motivación. La ausencia de calificaciones Altas en ambas dimensiones resalta una necesidad urgente de intervenciones que fortalezcan tanto los factores extrínsecos como los intrínsecos, para así mejorar la motivación general del personal y, potencialmente, su desempeño en la organización; siendo los resultados parecidos al estudio de Pacheco (2021) quien se centró en examinar cómo la motivación influye en el entorno laboral de la municipalidad de Huaura, utilizando un enfoque cuantitativo descriptivo, cuya muestra de estudio estuvo compuesta por 155 empleados municipales a quienes se les aplicó una encuesta y un cuestionario. Los resultados indicaron que el 64.5% de los trabajadores se siente motivado en el desempeño de sus funciones,

mientras que el 35.5% no opina lo mismo. Respecto a las dimensiones analizadas, el 59.8% mostró motivación extrínseca, indicando que perciben reconocimiento, cuentan con oportunidades de desarrollo profesional, están satisfechos con sus salarios y disfrutan de buenas relaciones laborales; por otro lado, el 40.2% no se siente así. En cuanto a la motivación intrínseca, el 69.3% la presentó de manera más favorable, resaltando la existencia de una adecuada supervisión, responsabilidad y satisfacción con las condiciones de trabajo, mientras que el 30.7% no comparte esta visión. Por tanto, se recalca que, la motivación es la fuerza psicológica que impulsa a las personas a iniciar, mantener y mejorar sus actividades en una organización, actuando como el motor que lleva a los empleados a cumplir con los objetivos de la empresa. Esta motivación puede ser externa, derivada de factores externos al trabajador, o interna, generada por el propio individuo (Geraldo et al., 2021).

**Para el Objetivo Específico N°. 02:** Identificar el nivel de comunicación interna de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud, San Martín, 2024, presentado en la tabla y figura N°.07, se puede observar que, del 100% de participantes en la presente investigación, el 59% calificó como Medio, el nivel de la Variable Comunicación Interna, el 41% Bajo y 0% Alto; lo que refleja que, aunque hay un nivel aceptable de comunicación, todavía hay espacio para mejorar, ya que una parte considerable del personal no se siente completamente satisfecho con cómo se transmite la información dentro de la organización. En cuanto al 41% de los trabajadores que calificó el nivel de comunicación interna como Bajo, lo que es significativo y podría señalar problemas serios en la manera en que se comparten y reciben los mensajes dentro de la institución. Esta cifra sugiere que casi la mitad de los empleados siente que la comunicación no es efectiva, lo que podría llevar a malentendidos, desmotivación y un impacto negativo en el desempeño laboral. El hecho de que no haya empleados que hayan calificado la comunicación interna como Alta resalta una carencia en la eficacia comunicativa de la organización. Esto podría implicar que los canales actuales de comunicación no están cumpliendo su función de manera óptima. En tal sentido, los resultados indican que la Dirección Regional de Salud debe prestar atención a su estrategia de comunicación interna, ya que un 41% de

los trabajadores se siente insatisfecho y el 59% indica que hay margen para mejorar. Implementar mejoras en este ámbito podría contribuir a un ambiente laboral más colaborativo y eficiente. En el análisis de las dimensiones de la variable Comunicación interna, se observa que la mayoría de los trabajadores califican su experiencia como Media en tres áreas clave. En la dimensión de Comunicación interpersonal, el 53% se sitúa en este nivel, mientras que el 47% la califica como Baja, indicando que, aunque hay interacciones aceptables, persisten problemas que afectan la eficacia del diálogo entre colegas. De manera similar, en la dimensión de Comunicación institucional, el 52% también la considera Media y el 48% Baja, lo que sugiere una percepción de falta de claridad y efectividad en la comunicación de políticas y objetivos organizacionales. Por último, en la dimensión de Barreras comunicacionales, el 51% la clasifica como Media, mientras que el 49% la considera Baja, lo que pone de manifiesto la presencia de obstáculos que impiden una comunicación fluida. En conjunto, estos resultados revelan un panorama preocupante sobre la comunicación interna en la organización, con una clara necesidad de abordar las deficiencias existentes para fomentar un entorno más colaborativo y eficiente; siendo los resultados muy parecidos a lo encontrado en el estudio de **Medina-Pariente et al. (2023)**, en su investigación cuyo objeto fue proponer un programa para mejorar la comunicación interna del personal en una red asistencial de Perú, de metodología cuantitativa y descriptiva, cuya muestra de estudio estuvo conformada por 67 servidores seleccionados mediante muestreo probabilístico aleatorio simple, aplicándoseles una encuesta con cuestionarios que mostraron una alta confiabilidad. Los resultados revelaron que la comunicación interna se percibe como regular (62.7%), lo que indica la necesidad de fortalecerla para mantener a los colaboradores informados y cumplir con los objetivos institucionales, especialmente en la comunicación vertical descendente, donde se identificaron barreras. En cuanto al clima laboral, se considera que requiere mejoras (52.23%), ya que un porcentaje significativo de los trabajadores no se siente plenamente comprometido con el éxito de la institución. En conclusión, se propone un programa para mejorar la comunicación interna y el clima laboral, validado mediante el método Delphi, con una alta valoración que sugiere que la propuesta es adecuada para su implementación. En tal

sentido, SERVIR (2023) destaca que la gestión de la comunicación interna es esencial, ya que facilita la transmisión de planes, objetivos y valores a los servidores civiles, estableciendo canales para la comunicación bidireccional tanto con la alta dirección como entre compañeros. Esto promueve la motivación y el sentido de pertenencia.

**Para el Objetivo Específico N°. 03:** Diseñar un programa de motivación para mejorar la comunicación interna de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud, San Martín, 2024, tomando en cuenta el estudio de Rivero & Ucañan (2024) quienes llevaron a cabo un estudio con el objetivo de desarrollar un plan de comunicación interna entre los docentes de una institución educativa en Trujillo. Utilizaron una metodología cuantitativa con un diseño no experimental y un enfoque descriptivo. Participaron 59 docentes de educación básica regular, a quienes se les aplicaron como instrumento el cuestionario. Los resultados indicaron que el 71.2% de los docentes perciben la comunicación interna como media, mientras que el 47.5% considera que el clima laboral en la institución es regular. Además, las percepciones sobre comunicación, motivación, confianza y participación se encuentran en niveles regulares de 50.85%, 49.2%, 47.5% y 54.24%, respectivamente. En conclusión, se resalta la necesidad de implementar un plan de comunicación interna que se ajuste a las necesidades y expectativas de los docentes, tomando en cuenta que, la comunicación interna es vital en las organizaciones, ya que un plan de comunicación adecuadamente diseñado permite que los colaboradores accedan a la información necesaria para enfrentar desafíos y mejorar su rendimiento, lo que impacta positivamente en los resultados generales. Este plan debe abarcar estrategias que promuevan una cultura de empoderamiento, compromiso, trabajo en equipo y motivación (Perata & Parisaca, 2024).

Finalmente, la propuesta fue validada mediante el juicio de tres expertos en el tema, quienes verificaron y analizaron la propuesta y con una exhaustiva revisión y aporte, se logró perfeccionarla y aprobarla para su futura aplicación.

## **V.- CONCLUSIONES**

1. Se diagnosticó el nivel de motivación de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud, San Martín 2024, observándose que, el 62% lo calificó como Medio, el 38% Bajo y 0% Alto, concluyendo que la ausencia de trabajadores con una motivación alta indica la necesidad urgente de implementar estrategias que fortalezcan el compromiso y la satisfacción laboral. Esto es esencial para mejorar no solo el rendimiento individual, sino también el clima organizacional, la comunicación y los resultados de la institución en su conjunto.
2. Se Identificó el nivel de comunicación interna de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud, San Martín, 2024, observándose que, el 59% lo calificó como Medio, el 41% Bajo y 0% Alto, concluyendo que, Estos resultados indican la existencia de deficiencias en los canales y procesos comunicativos dentro de la organización, lo que puede afectar la efectividad y el compromiso del personal. Es fundamental desarrollar e implementar un plan de mejora de la comunicación interna para fomentar un ambiente de trabajo más colaborativo y eficaz, así como para alcanzar los objetivos institucionales de manera más efectiva.
3. Se diseñó un programa de motivación para mejorar la comunicación interna de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud, San Martín, 2024, constituyendo un aporte relevante en la presente investigación, donde se busca abordar las deficiencias identificadas en la comunicación, fomentando un entorno de trabajo más colaborativo y eficaz. Al fortalecer la comunicación interna, se espera no solo aumentar la motivación y el compromiso del personal, sino también mejorar el rendimiento general de la institución, contribuyendo así a un mejor servicio en el ámbito de la salud. La implementación de este programa representa un paso fundamental hacia la optimización de las relaciones laborales y el logro de los objetivos organizacionales.

## VI.- RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la alta gerencia de la Dirección Regional de Salud de San Martín implemente un conjunto de estrategias orientadas a elevar el nivel de motivación de sus trabajadores. Estas estrategias pueden incluir programas de reconocimiento y recompensas, oportunidades de desarrollo profesional y capacitación, así como iniciativas que fomenten la participación activa de los empleados en la toma de decisiones. Además, es fundamental establecer canales de comunicación efectivos y transparentes que permitan a los trabajadores expresar sus inquietudes y aportar ideas. Al abordar estos aspectos, no solo se mejorará la motivación y satisfacción laboral, sino que también se potenciarán el rendimiento individual y colectivo, contribuyendo así a un clima organizacional más positivo y a mejores resultados institucionales.
- Se recomienda a la alta gerencia de la Dirección Regional de Salud de San Martín desarrolle e implemente un plan integral de mejora de la comunicación interna. Este plan debe incluir la creación de canales de comunicación claros y accesibles, así como la promoción de espacios para el diálogo y la retroalimentación entre los trabajadores y la alta dirección. Además, se sugiere realizar talleres de capacitación en habilidades comunicativas para el personal, con el fin de fortalecer las interacciones y fomentar una cultura de colaboración. Al mejorar la comunicación interna, se espera no solo aumentar el compromiso y la efectividad del personal, sino también contribuir al logro de los objetivos institucionales y a un clima organizacional más positivo.
- Se recomienda a la alta gerencia de la Dirección Regional de Salud de San Martín implemente de manera efectiva el programa de motivación diseñado para mejorar la comunicación interna. Es crucial establecer un cronograma de actividades y evaluaciones periódicas para medir el impacto del programa en la motivación y el compromiso del personal. Asimismo, se sugiere involucrar a los trabajadores en el proceso de implementación, permitiendo que contribuyan con sus ideas y experiencias. Esto no solo promoverá un sentido de pertenencia, sino que también asegurará que el programa se

ajuste a las necesidades reales del equipo. Finalmente, es importante garantizar que haya un seguimiento continuo para ajustar las estrategias según sea necesario, lo que permitirá optimizar las relaciones laborales y alcanzar los objetivos organizacionales de manera más efectiva.

## REFERENCIAS

- Arias, J. (2022). *Diseño y metodología de la investigación*. Biblioteca Nacional del Perú. 1era ed. Enfoques Consulting EIRL. [https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2260/1/AriasCovinos-Dise%C3%B1o\\_y\\_metodologia\\_de\\_la\\_investigacion.pdf](https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2260/1/AriasCovinos-Dise%C3%B1o_y_metodologia_de_la_investigacion.pdf)
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques Consulting EIRL. [https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2260/1/AriasCovinos-Dise%C3%B1o\\_y\\_metodologia\\_de\\_la\\_investigacion.pdf](https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2260/1/AriasCovinos-Dise%C3%B1o_y_metodologia_de_la_investigacion.pdf)
- Cabada, D. (2019). *Propuesta de un programa de motivación laboral para mejorar el clima organizacional de la empresa de fabricantes metálicas Fametal SAC*. [Tesis de licenciatura. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo]. <https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/7753/BC-%204006%20CABADA%20SILVA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Canul, J. A., & López, G. E. (2024). La comunicación interna en organizaciones educativas de nivel superior: una revisión sistemática (2012-2022). *Revista Panamericana De Pedagogía*, (37), 54–71. <https://doi.org/10.21555/rpp.vi37.2931>
- Castillo, L. F. (2023). *La encuesta: Licenciatura en Bibliotecología y Gestión del Conocimiento*. Sistema de Universidad Virtual, Universidad de Guadalajara. [http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/bitstream/123456789/4061/1/T%C3%A9cnicas\\_diagn%C3%B3stico\\_Encuesta.pdf](http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/bitstream/123456789/4061/1/T%C3%A9cnicas_diagn%C3%B3stico_Encuesta.pdf)
- Castro-Martínez, A., & Díaz-Morilla, P. (2020). Comunicación interna y gestión de bienestar y felicidad en la empresa española. *Profesional de la información*, 29(3). <https://doi.org/10.3145/epi.2020.may.24>
- Chere, A., & Alvarado, F. (2021). Importancia de la comunicación institucional en el gobierno autónomo descentralizado del municipio El Cantón Esmeralda. *Revista Dominio de las Ciencias*, 7(6), 961-987. <https://doi.org/10.23857/dc.v7i6.2375>
- Chere, J., & Alvarado, V. (2021). *Comunicación Institucional: Estrategias y Gestión*. Editorial Universitaria.
- Chimbo, J. I., & Tipán, G. E. (2023). *Incidencia de la comunicación interna en el clima laboral del cuerpo de bomberos del cantón Pujilí en el período 2022-2023*. [Tesis de licenciatura. Universidad Técnica de Cotopaxi, Latacunga, Ecuador] <https://repositorio.utc.edu.ec/items/ba379cb3-44b2-4389-ae39-5f192e337ac2>
- Cisneros, C. A. (2022). Técnicas e instrumentos para la recolección de datos que apoyan a la investigación científica en tiempo de pandemia. *Revista Dominio de las Ciencias*. <https://doi.org/10.23857/dc.v8i1.2546>
- Concytec. (2020). *Guía práctica para la formulación y ejecución de proyectos de investigación y desarrollo (I+D)*. Dirección de Políticas y Programas de CTI. <https://www.gob.pe/institucion/concytec/informes-publicaciones/1323538-guia-practica-para-la-formulacion-y-ejecucion-de-proyecto-de-investigacion-y-desarrollo>

- Deroncele, A., Anaya, Y., Lopez, R. & Santana, Y. (2021). Motivation in service companies: Contributions from psychosocial intervention. *Revista venezolana de gerencia*, 26(94). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29069612006>
- Dueñas, K. R. (2018). *La motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica, periodo 2018* [Tesis de licenciatura. Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, Universidad de Huancavelica, Perú] <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/2465>
- Economía y Negocios. (2023). *Enciclopedia Humanidades*. <https://humanidades.com/motivacion-laboral/>
- El Peruano. (2017). *Edición digital*. [https://busquedas.elperuano.pe/api/media/http://172.20.0.101/file/EZG3AQhcqmgAOlt90CLDv0\\*/1560588-1.pdf/PDF](https://busquedas.elperuano.pe/api/media/http://172.20.0.101/file/EZG3AQhcqmgAOlt90CLDv0*/1560588-1.pdf/PDF)
- Estela, R. (2020). Investigación propositiva(9o). Instituto de Educación Superior Pedagógico Público Indoamérica.
- Gallup. (2024). *Informe State of the Global Workplace: 2024*. <https://www.gallup.com/workplace/349484/state-of-the-global-workplace.aspx>
- Geraldo, L., Soria, J., Rosello, M. & Buendía, K. (2021). Modelo factorial en la motivación laboral y desempeño docente. Caso: Institución Educativa Emblemática Isabel la Católica, Lima – Perú. *Apuntes Universitarios*, 11(1). doi: <https://doi.org/10.17162/au.v11i1.561>
- Gonzales, M. (2022). *El Trabajo Significativo y su relación con la Motivación Interna en el ámbito laboral*. Universidad de la Laguna. doi: <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/29247/EI%20Trabajo%20Significativo%20y%20su%20relacion%20con%20la%20Motivacion%20Interna%20en%20el%20ambito%20laboral..pdf?sequence=1>
- Gupta, B., Guttman, I., & Jayalath, K. (2020). *Statistics and probability with applications for engineers and scientists*. John Wiley. <https://doi.org/10.1002/9781119516651>
- Hernández, R., & Ávila, A. (2021). *Manual de comunicación organizacional*. Ediciones Académicas.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2020). *Metodología de la investigación* (7.ª ed.). McGraw Hill. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=775008>
- Huamán, L. J. (2021). *Estrategias de comunicación para la mejora del clima laboral en la Caja Trujillo, agencia Cutervo-2019* [Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/8127>
- La Vanguardia. (2024). *Niveles récord de estrés y desmotivación en el trabajo: ¿Hace falta más atención psicológica a los empleados?*. <https://www.lavanguardia.com/vida/formacion/20240503/9082677/niveles-record-estres-desmotivacion-trabajo-falta-mas-atencion-psicologica-empleados-mkt-emg.html>
- Llajaruna, R. M. (2024). *Comunicación interna y clima organizacional de los colaboradores en la empresa pesquera CFG INVESTMENT SAC, Distrito de Paracas, 2023*. <https://dspace.unitru.edu.pe/items/2dc82185-4368-4afd-b92e-4a5a0283ba68>

- Llanos, M., & Tomalá, G. (2024). *La comunicación interna, clave para el desarrollo organizacional de empresas del sector industrial manufacturero ecuatoriano*. *Sapientia Technological*, 5(2), 1-11. <https://sapientiatechnological.aitec.edu.ec/index.php/rst/article/view/107/229>
- Maza, V. (2019). *Comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores del área de Recursos Humanos de la UGEL N° 04 Comas, Lima-2018* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32370/Maza\\_CV.pdf](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32370/Maza_CV.pdf)
- Medina-Pariente, N. M., Oyola-Cortez, H. M., & Heredia-Llatas, F. D. (2023). Programa de comunicación interna para el clima laboral en una red asistencial de salud del Perú. *Aibi Revista de Investigación, Administración e Ingeniería*, 12(1), 55-63. <https://doi.org/10.15649/2346030X.3647>
- Osada, J., & Salvador, J. (2021). Descriptive correlational" studies: Correct term. *Revista Médica de Chile*, 149(9). [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-98872021000901383](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-98872021000901383)
- Pacheco. (2021). *Motivación y ambiente laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Huaura en 2020*. [https://lareferencia.info/vufind/Record/PE\\_4d9d379f0bca37497845d309f8e0659b](https://lareferencia.info/vufind/Record/PE_4d9d379f0bca37497845d309f8e0659b)
- Pacherres, C. (2018). *Motivación laboral y clima organizacional entre los empleados de una entidad bancaria y financiera ubicada en la ciudad de Chiclayo-2018*. Universidad César Vallejo. [https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE\\_38566c69711464fdd36c8d70a7262015](https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_38566c69711464fdd36c8d70a7262015)
- Pârjoleanu, R. (2020). Eficiencia de la motivación laboral en el lugar de trabajo. *Aperturas Posmodernas*, 11(4), 293-309. <https://doi.org/10.18662/po/11.4/236>
- Perata, R. A., & Parisaca, J. R. (2024). *Mejorar la productividad del área comercial a través de la implementación de un programa de comunicación interna en una empresa minera*. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/670544>
- Petrone, P. (2021). Principios de la comunicación efectiva en una organización de salud. *Revista Colombiana de Cirugía*, 36(2), 188-192. <https://doi.org/10.30944/20117582.878>
- Prieto, K., Moreno, N., & Díaz, L. (2023). *La comunicación en los trabajadores del área de la salud como factor en la atención del usuario posterior a la pandemia de COVID-19 en el año 2022*. Fundación Universitaria de Ciencias de la Salud - FUCS. <https://repositorio.fucsalud.edu.co/handle/001/3247>
- Pursell, S. (2021). *Motivación laboral: Definición y estrategias*. HubSpot. <https://blog.hubspot.es/marketing/7-trucos-para-estimular-tu-motivacion>
- Ramírez, E. G. (2021). *Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio odontológico del Centro de Salud Húsares del Perú - Pucallpa, 2021*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/70267>

- Rivero, J. J., & Ucañan, P. K. (2024). *Plan de comunicación interna para fortalecer el clima laboral en los docentes del nivel secundario de la institución educativa Al APAEC SAC, Trujillo, 2023*. <https://dspace.unitru.edu.pe/items/49e26b65-e1f7-4afd-bc92-869203cd3629>
- Sambrano, J. (2020). *Métodos de investigación*. Bogotá. <https://www.alphaeditorialcloud.com/reader/metodos-de-investigacion1593789556?location=5>
- Sánchez, I. J. (2020). *La motivación y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa ETRAL SAC en la ciudad de Trujillo, 2020*. Universidad Privada del Norte. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/25296/Sanchez%20Bazan%2C%20Irving%20Jair.pdf?sequence=1>
- SERVIR. (2023). *Plan de Comunicación interna 2023-2024. Oficina de recursos humanos-ORH Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR*. Recuperado de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/5035895/Plan%20de%20Comunicaci%C3%B3n%20Interna%20SERVIR%202023%20-%202024.pdf?v=1692829209>
- Sincic, D., & Spoljaric, A. (2021). The origins of internal communication and employer branding in marketing theories. *Review Paper Communication Management*, 6(1). <https://doi.org/10.22522/cmr20210163>
- Smrek, L. (2021). Barriers to internal communication in companies. *Journal of Economics and Social Research*, 22(1), 42-54. <http://www.ekonomikaaspolocnost.umb.sk/wp-content/uploads/2021/07/3.Smrek-1.pdf>
- Torres, W., Torres, C., Seijas, J., Rengifo, R., & Martell, K. (2021). Motivación y desempeño laboral: Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo. *Ciencia Latina*, 5(1). [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i1.260](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.260)
- Transmote, P., & Maldonado, D. (2022). Analysis of intrinsic and extrinsic motivation of human talent in school organizations. *Gestio et Productio: Revista Electrónica de Ciencias Gerenciales*, 4(6). [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i6.36](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i6.36)
- Valdés, M. G. M., & Hernández, L. G. J. (2020). Análisis de validez de constructo y confiabilidad de un instrumento para evaluar la formación en sostenibilidad en educación superior. *Entreciencias: Diálogos en la Sociedad del Conocimiento*, 8(22). Recuperado de <https://www.redalyc.org/journal/4576/457662386012/457662386012.pdf>
- Vargas, J. K. (2024). *Comunicación interna y clima organizacional del Instituto de Salud Ocupacional, Lima, 2023*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/146951>
- Vilca, A. L., De la Cruz, M. E., Vilca, M. E., & Loo, A. C. (2021). Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional dentro de una empresa. *SCIENDO*, 24(3), 147-153. <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/SCIENDO/article/view/3879/4461>
- West, R., & Turner, L. H. (2021). *Introducing Communication Theory: Analysis and Application*. Sage Publications.
- Yue, C., & Thelen, P. (2021). The state of internal communication in Latin America: An international Delphi study. *Public Relations Review*, 48(1). <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2022.102262>

Zavala, C. (2023). *Plan de comunicación interna y formación de líderes coach para el Sanatorio Morra* (Bachelor's thesis). Recuperado de [https://repositorio.21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/28760/TFG\\_Zavala\\_Carolina.pdf?sequence=1](https://repositorio.21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/28760/TFG_Zavala_Carolina.pdf?sequence=1)

## ANEXO

### Anexo 1. Declaratoria de autenticidad del Autor

#### **DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL AUTOR**

Yo, **Bach. Flores Gonzales, Liliana**, adscrita a la Escuela Profesional de Periodismo, de la Universidad Particular de Chiclayo, identificada con el DNI N.º 44095590, con la tesis, titulada **“Programa de motivación para mejorar la comunicación interna de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud, San Martín, 2024”**,

#### **DECLARO BAJO JURAMENTO:**

La tesis es de mi autoría. Respetando las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.

La tesis no ha sido auto plagiada; es decir no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

Los datos presentados en los resultados son reales, no ha sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos). Plagio (información sin citar autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente la ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndose a la normativa vigente de la Universidad Particular de Chiclayo.

Chiclayo, 26 de setiembre del 2024



---

**Bach. Flores Gonzales, Liliana**  
**La investigadora**

## Anexo 2. Declaratoria de autenticidad de la Asesora



### DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD DE LA ASESORA

Yo, **WEIKY NELLY JULIANA CARPIO VASQUEZ**, docente de la Facultad de Comunicación, Empresa y Negocios, en calidad de asesora de tesis, declaro que he realizado el debido control de originalidad de la investigación, el mismo que está dentro de los porcentajes establecidos para el nivel de pregrado, según la Directiva de similitud vigente en la UDCH; además certifico que la versión que hace entrega es la versión final del informe de Tesis, presentado por la **Bach. Bach. Flores Gonzales, Liliana**, titulado: **“Programa de motivación para mejorar la comunicación interna de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud, San Martín, 2024”**. Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 19% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN. Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la Directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación vigente.

Pimentel, 17 de octubre 2024

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Weiky Nelly J. Carpio Vásquez".

Dra. Weiky Nelly J. Carpio Vásquez  
Asesora de Tesis FACEN - UDCH

### Anexo 03. Consentimiento Informado

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente trabajo de investigación titulado: Programa de motivación para mejorar la comunicación interna de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud, San Martín, 2024”, cuenta con el respaldo de la Universidad Particular de Chiclayo, tiene como Objetivo General Proponer un programa de motivación para mejorar la comunicación interna de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud, San Martín, 2024. Su participación es muy importante, se le solicita responder un cuestionario que aproximadamente demora 30 minutos. Cabe mencionar que, la información registrada será confidencial y los nombres de los participantes no podrán ser conocidos por otras personas, ni tampoco ser identificadas en la fase de publicación de resultados. Los datos no serán entregados a su persona y no habrá retribución por la participación en el presente estudio.

Por lo tanto; Si acepta voluntariamente participar en el presente estudio, sírvase contestar con toda honestidad el presente cuestionario.

Chiclayo 02 de setiembre 2024



---

Bach. Flores Gonzales, Liliana  
La investigadora

## Anexo 04. Autorización de la empresa

 GOBIERNO REGIONAL SAN MARTÍN	<b>DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD</b>
	DIRECCION DE DESARROLLO DE RECURSOS HUMANOS "AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRA INDEPENDENCIA, Y DE LA CONMEMORACIÓN DE LAS HEROICAS BATALLAS DE JUNIN Y AYACUCHO"
	Trámite: 030-2024 <u>792307</u>
	Moyobamba, 19 de julio de 2024
	<b>CARTA N° <u>76</u> - 2024-GRSM-DIRESA/DDRH</b>
	SEÑORA: <b>LILIANA FLORES GONZALES</b> 978 193 547 <a href="mailto:liliflor18@gmail.com">liliflor18@gmail.com</a> Urb Vista Alegre Mz R, Lt 10 - Calvario <b>CIUDAD.-</b>
 V. L. RODRIGUEZ S.	ASUNTO : AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
	REF. : CARTA S-N-2024-LFG (030-2024389637)
	<p>Es grato dirigirme a usted para saludarle cordialmente, a nombre de la Dirección Regional de Salud San Martín, asimismo en atención al documento de la referencia, comunicarle a usted, la autorización para realizar el trabajo de investigación denominado "Programa de motivación para mejorar la comunicación interna de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud, San Martín, 2024".</p> <p>Sin otro particular me suscribo de usted, expresándole las muestras de mi consideración y estima personal.</p> <p>Atentamente;</p> <p> <b>M. C. ALDO ENRIQUE PINCHI FLORES</b> DIRECTOR REGIONAL C.M.P. N.° 73118</p>
	<p>AEPI/YLRSRev Archivo</p> <p>Av. Grau Cdra. 1- Moyobamba <a href="https://mesavirtual.regionسانmartin.gob.pe/">https://mesavirtual.regionسانmartin.gob.pe/</a> <a href="https://gstramite.regionسانmartin.gob.pe/#/seguimiento">https://gstramite.regionسانmartin.gob.pe/#/seguimiento</a> <a href="mailto:ddrhhdiresa@regionسانmartin.gob.pe">ddrhhdiresa@regionسانmartin.gob.pe</a></p>

## Anexo 05. Instrumento de investigación

### Cuestionario para la recolección de datos para la investigación

Fecha: ..... Hora: ..... Edad: .....

Sexo: Masculino ( ) Femenino ( )

#### Presentación:

Estimado participante se le solicita leer atentamente cada ítem y contestar con sinceridad y objetividad. Los datos capturados serán utilizados para una investigación científica; por lo tanto; usted autoriza participar de manera voluntaria para el recojo de los datos y que éstos sean estudiados de manera confidencial.

#### Objetivo General de la Investigación:

Proponer un programa de motivación para mejorar la comunicación interna de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud, San Martín, 2024.

#### Instrucciones:

Marque con una cruz la opción que corresponda de acuerdo con la siguiente escala.

#### Escala de Respuestas:

Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de Acuerdo
1	2	3	4	5

ITEMS	1	2	3	4	5
<b>VARIABLE MOTIVACION*</b>					
<b>D1. Factores Extrínsecos</b>					
1. Mis ideas y sugerencias son tomadas en cuenta					
2. Me brindan la facilidad de realizar mi trabajo de acuerdo a mi criterio					
3. EL sueldo que recibo cubre mis necesidades familiares y personales					
4. Mi jefe hace un buen trabajo en la asignación de mis funciones y coordinación con los colaboradores					
5. Considero que la empresa me proporciona los recursos y materiales necesarios para la ejecución de mi trabajo					
6. Cumplo con el horario establecido y demuestro puntualidad en mi trabajo					
7. Siento que la empresa tiene un buen plan de línea de carrera					

8. El trabajo que realizo tiene un alto nivel de importancia					
9. Me siento motivado por los resultados que logro en mi trabajo					
10. Me encuentro satisfecho por el apoyo que recibo de parte de mi jefe, cuando se presentan problemas en el trabajo.					
11. La distribución física del área donde laboro me permite trabajar cómodo y eficientemente.					
<b>Dimensión 2: Factores Intrínsecos</b>					
12. La empresa me capacita para desarrollar mejor mi trabajo					
13. Recibo críticas constructivas sobre mi trabajo para mejorar					
14. Me siento recompensado económicamente por mi rendimiento en el trabajo					
15. Me motiva que mi jefe me felicite por realizar de manera correcta mi trabajo					
16. La empresa me permite actuar con autonomía y libertad					
17. Me siento con la capacidad suficiente para asumir algún cargo de mayor jerarquía					
18. Considero que la remuneración que recibo está de acuerdo al trabajo que realizo					
19. La empresa presta condiciones de seguridad para realizar mi trabajo					
20. Recibo premios y/o incentivos por parte de la empresa					
21. El trabajo que realizo me permite adquirir nuevos conocimientos y progresar					
<b>VARIABLE COMUNICACIÓN INTERNA**</b>					
<b>D1. Comunicación interpersonal</b>					
1. Una de las formas de comunicación entre el jefe inmediato y los subordinados es el método oral					
2. En la comunicación oral, el jefe realiza retroalimentación inmediata					
3. El jefe escucha atentamente sus inquietudes y dudas, para luego ser aclaradas					
4. Existe una comunicación oral efectiva entre los compañeros del departamento					
5. Existe una comunicación oral efectiva con los trabajadores de otros departamentos					
6. El mensaje transmitido de forma oral pasa por varias personas antes de llegar al destino final de manera distorsionada.					
7. Los mensajes transmitidos por escrito contienen información clara y precisa, al punto de no requerir aclaratorias					
8. La comunicación escrita cuenta con un medio incorporado para la retroalimentación					
9. La comunicación escrita pasa por varias personas antes de ser recibida, ocasionando distorsión en el mensaje					
<b>D2. Comunicación institucional</b>					

10. En la institución las redes formales permiten a todos los integrantes del grupo comunicarse unos con otros.					
11. En la institución existe una figura central que actúa como un conducto para la comunicación interdepartamental.					
12. La institución emplea de manera adecuada los medios de comunicación para alinear los objetivos personales con los objetivos organizacionales					
13. La institución elige el canal de comunicación acorde al tipo de mensaje que se va a transmitir.					
14. En la institución se han implementado tecnologías de información y comunicación para enriquecer y fortalecer la comunicación.					
<b>D3. Barreras comunicacionales</b>					
15. Los niveles de jerarquía en la estructura de la institución ocasionan manipulación de la información por parte del emisor					
16. El emisor del mensaje manipula deliberadamente la información transmitida.					
17. El receptor del mensaje selecciona la parte de la información que desea escuchar y ver					
18. Se recibe del jefe inmediato más información de la que se necesita para realizar el trabajo.					
19. Cuando recibe demasiada información, descarta una parte por no considerarla útil					
20. El estado de ánimo del receptor del mensaje influye en la forma de entenderlo u interpretarlo					

Nota: Instrumento tomado de Sánchez (2020) \* y Vargas (2024)\*\*

**Muchas gracias por su colaboración.**

## Anexo 06. Constancias de Juicio de Expertos



**UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO**  
**FACULTAD DE COMUNICACIÓN, EMPRESA Y NEGOCIOS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y TRIBUTACION**  
**Informe de opinión de expertos del instrumento de Investigación**

### I.- DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres : Dra. Yrisela Delgado Hernández  
1.2. D.N. I : 40399542  
1.3. Institución donde labora : Dirección Regional de Educación  
1.4. Título de la Investigación : Programa de motivación para mejorar la comunicación interna de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud, San Martín, 2024

### II.- ASPECTOS DE VALIDACION

Evalúe cada ítem y coloque la puntuación que usted crea conveniente. La puntuación debe ser entre: 01 – 40 DEFICIENTE; 41 – 90 REGULAR; 91 – 100 EXCELENTE.

N°	ITEMS	INDICACIONES	DEFICIENTE (01 - 40)	REGULAR (41 - 90)	EXCELENTE (91 - 100)
1	Claridad	Está formulada con lenguaje apropiado			X
2	Objetividad	Está expresado en capacidades observables			X
3	Actualidad	Adecuado con la innovación y la mejora continua de los servicios educativos.			X
4	Organización	Existe organización lógica en el instrumento			X
5	Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad con respecto a las variables de investigación			X
6	Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las variables de investigación			X
7	Consistencia	Basado en aspectos teóricos de conocimiento			X
8	Coherencia	Existe coherencia entre los índices e indicadores y dimensiones			X
9	Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación			X

III.- OPINION DE APLICABILIDAD : Aplicación a la población de estudio.

IV.- PROMEDIO DE VALORACION :

Chiclayo, 31 de agosto 2024

**Dra. Yrisela Delgado Hernández**  
**DNI. N. 40399542**



UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO  
FACULTAD DE COMUNICACIÓN, EMPRESA Y NEGOCIOS  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y TRIBUTACION  
Informe de opinión de expertos del instrumento de Investigación

I.- DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres : Mg. Santiago Morocho Liviapoma  
1.2. D.N.I : 16412274  
1.3. Institución donde labora : I.E.S. República Federal de Alemania  
1.4. Título de la Investigación : Programa de motivación para mejorar la comunicación interna de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud, San Martín, 2024

II.- ASPECTOS DE VALIDACION

Evalúe cada ítem y coloque la puntuación que usted crea conveniente. La puntuación debe ser entre: 01 – 40 DEFICIENTE; 41 – 90 REGULAR; 91 – 100 EXCELENTE.

Nº	ITEMS	INDICACIONES	DEFICIENTE (01 - 40)	REGULAR (41 - 90)	EXCELENTE (91 - 100)
1	Claridad	Está formulada con lenguaje apropiado			X
2	Objetividad	Está expresado en capacidades observables			X
3	Actualidad	Adecuado con la innovación y la mejora continua de los servicios educativos.			X
4	Organización	Existe organización lógica en el instrumento			X
5	Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad con respecto a las variables de investigación			X
6	Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las variables de investigación			X
7	Consistencia	Basado en aspectos teóricos de conocimiento			X
8	Coherencia	Existe coherencia entre los índices e indicadores y dimensiones			X
9	Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación			X

III.- OPINION DE APLICABILIDAD : Aplicación a la población de estudio.

IV.- PROMEDIO DE VALORACION :

Chiclayo, 30 de agosto 2024

Mg. Santiago Morocho Liviapoma  
DNI. N°. 16412274



**UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO**  
**FACULTAD DE COMUNICACIÓN, EMPRESA Y NEGOCIOS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION Y FINANZAS**  
**Informe de opinión de expertos del instrumento de Investigación**

**I.- DATOS GENERALES**

- 1.1. Apellidos y Nombres** : Mg. José Montenegro Saavedra  
**1.2. D.N. I** : 43256975  
**1.3. Institución donde labora** : Universidad Particular de Chiclayo  
**1.4. Título de la Investigación** : Programa de motivación para mejorar la comunicación interna de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud, San Martín, 2024

**II.- ASPECTOS DE VALIDACION**

Evalúe cada ítem y coloque la puntuación que usted crea conveniente. La puntuación debe ser entre: 01 – 40 DEFICIENTE; 41 – 90 REGULAR; 91 – 100 EXCELENTE.



N°	ITEMS	INDICACIONES	DEFICIENTE (01 - 40)	REGULAR (41 - 80)	EXCELENTE (81 - 100)
1	Claridad	Está formulada con lenguaje apropiado			X
2	Objetividad	Está expresado en capacidades observables			X
3	Actualidad	Adecuado con la innovación y la mejora continua de los servicios educativos.			X
4	Organización	Existe organización lógica en el instrumento			X
5	Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad con respecto a las variables de investigación			X
6	Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las variables de investigación			X
7	Consistencia	Basado en aspectos teóricos de conocimiento			X
8	Coherencia	Existe coherencia entre los índices e indicadores y dimensiones			X
9	Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación			X

**III.- OPINION DE APLICABILIDAD** : Aplicación a la población de estudio.

**IV.- PROMEDIO DE VALORACION** : 100

Chiclayo, 31 de agosto 2024

  
Mg. Montenegro Saavedra José  
DNI: 43256975

## Anexo 07. Análisis de Confiabilidad - Alfa de Cronbach

### Variable 1. Motivación

*piloto_v1.sav [ConjuntoDatos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos																					
Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda																					
0 : Item_09																					
	Item_01	Item_02	Item_03	Item_04	Item_05	Item_06	Item_07	Item_08	Item_09	Item_10	Item_11	Item_12	Item_13	Item_14	Item_15	Item_16	Item_17	Item_18	Item_19	Item_20	Item_21
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	2	3	3	3	2	4	4	2
2	4	4	4	3	1	1	2	4	3	2	2	3	4	2	2	4	3	2	2	3	2
3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	2	3	4	2	4	4	4	2
4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	2	3	4	1	3	4	2	2	3	3	2
5	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	2	2	3	3	2	3	3	2
6	1	1	2	3	2	0	1	2	3	1	3	3	4	2	2	3	3	2	3	3	2
7	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2
8	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	4	1	1	4	4	1	1	4	4
9	1	2	3	2	2	1	2	2	3	3	3	3	3	2	2	1	1	1	1	1	1
10	1	1	3	3	0	1	2	4	3	2	3	3	4	2	3	2	2	2	2	2	2
11	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2
12	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	4	2	3	2	2	2	2	2	2
13	4	2	2	2	2	1	2	4	3	3	3	3	4	2	2	4	2	2	2	2	4
14	1	1	3	2	2	2	1	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
15	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4	2	3	2	2	2	2	2	2
16	1	2	1	3	0	2	2	3	2	2	3	3	4	2	2	1	1	1	1	1	1
17	1	1	3	2	2	2	2	4	3	3	3	3	4	2	2	3	3	2	2	2	3
18	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	2	3	1	1	1	1	1	1
19	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2
20	1	2	3	2	2	1	2	4	3	2	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2
21																					

#### Escala: ALL VARIABLES

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,817	21

Nota: Análisis de Fiabilidad en el software SPSS v.25

\*piloto\_v2.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

25 : Item\_15

	Item_01	Item_02	Item_03	Item_04	Item_05	Item_06	Item_07	Item_08	Item_09	Item_10	Item_11	Item_12	Item_13	Item_14	Item_15	Item_16	Item_17	Item_18	Item_19	Item_20
1	2	3	3	3	2	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
2	2	2	2	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3
4	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3
5	4	2	2	2	3	2	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
7	3	3	3	3	4	2	3	2	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
8	3	3	2	3	3	4	4	2	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3
9	4	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3
10	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2
11	3	4	3	4	4	3	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
12	4	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
13	3	3	2	3	3	4	4	2	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3
14	3	4	3	4	4	3	4	2	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3
15	3	4	4	3	4	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
16	2	2	2	4	3	2	3	3	4	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2
17	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	3	4	3	4	4	3	4	2	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3
19	2	2	2	3	2	2	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3
20	4	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3
21																				

**Escala: ALL VARIABLES**

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,873	20

Nota: Análisis de Fiabilidad en el software SPSS v.25

**Anexo 08. Matriz de Consistencia**

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>METODOLOGÍA</b>	<b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</b>
<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>		
¿Un programa de motivación mejorará la comunicación interna de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud, San Martín, 2024?,	Proponer un programa de motivación para mejorar la comunicación interna de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud, San Martín, 2024		<b>Técnica:</b> La encuesta  <b>Instrumento:</b> Cuestionario
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>		
a) ¿Cómo es el nivel de motivación de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud, San Martín 2024?  b) ¿Cómo es el nivel de comunicación interna de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud, San Martín, 2024?  c) ¿Cómo un programa de motivación permitirá mejorar la comunicación interna de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud, San Martín, 2024?	a) Diagnosticar el nivel de motivación de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud, San Martín 2024,  b) Identificar el nivel de comunicación interna de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud, San Martín, 2024.  c) Diseñar un programa de motivación para mejorar la comunicación interna de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud, San Martín, 2024.	Tipo Básica,  Enfoque Cuantitativo,  Nivel Descriptivo,  Diseño No experimental,  Corte Transversal.	<b>Población de estudio:</b> 120 trabajadores de la Dirección Regional de Salud, San Martín

**Anexo 09. Matriz de operacionalización de Variables**

<b>Variables</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala</b>
Variable 1 <b>Motivación</b>	Es la fuerza psicológica que impulsa a las personas a comenzar, mantener y mejorar sus actividades en una organización. Se considera el motor que estimula a los empleados a alcanzar los objetivos de la empresa (Geraldo et al., 2021)	La variable motivación será medida en las dimensiones:  Factores extrínsecos e intrínsecos	Factores Extrínsecos	Salario Seguridad Laboral Contenido del trabajo Relaciones humanas Condiciones Físicas del Trabajo	1 – 11	Ordinal
			Factores Intrínsecos	Realización Reconocimiento Progreso Profesional Responsabilidad	12 - 21	

Comunicación interna	Es el proceso de transmitir información para una comprensión clara, fomentando la solidaridad y la cooperación mediante el intercambio conciso de información (Petrone, 2021)	La variable comunicación interna será medida en las dimensiones:  Comunicación interpersonal, Comunicación institucional y Barreras comunicacionales	- Comunicación interpersonal	- Oral - Escrita	1-6 7-9	Ordinal
			- Comunicación institucional	- Redes formales - Canales de comunicación	10-12 13-14	
			- Barreras comunicacionales	- Filtrado - Percepción selectiva - Sobrecarga de información - Emociones	15-16 17 18- 19 20	

## **Anexo 10:**

### **PROPUESTA DE LA INVESTIGACION**

#### **1. Título:**

Programa de motivación para mejorar la comunicación interna de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud, San Martín, 2024

#### **2. Introducción:**

##### **2.1. Antecedentes:**

La Dirección Regional de Salud (DIRESA) de San Martín es una dependencia del Gobierno Regional de San Martín, ubicada en la provincia de Moyobamba, y se encuentra próxima a cumplir 31 años de servicio a la población. A lo largo de su trayectoria, la DIRESA ha asumido un rol fundamental en la región, con la misión clara de proteger la dignidad de las personas a través de la prevención de enfermedades y la garantía de una atención integral de salud. La DIRESA trabaja en estrecha colaboración con redes de salud, sectores públicos y actores sociales, lo que le permite coordinar esfuerzos para enfrentar desafíos sanitarios y ofrecer soluciones que se adapten a las necesidades de la población sanmartinense. Su enfoque no solo está centrado en la atención curativa, sino que también busca fortalecer la prevención de enfermedades y la promoción de estilos de vida saludables. Este trabajo conjunto asegura una atención de calidad y eficiente en toda la región, contribuyendo al bienestar general de la comunidad.

Este enfoque concertado, que involucra la participación activa de diferentes actores sociales y públicos, refuerza su compromiso con el desarrollo de políticas y programas que mejoren las condiciones de salud de la población. La DIRESA ha demostrado ser un pilar en la gestión de la salud regional, logrando avances significativos en la lucha contra enfermedades, la promoción de la salud y la consolidación de servicios de atención de calidad en la región de San Martín. No obstante, en los últimos años, se ha observado un deterioro en la comunicación interna entre sus trabajadores, lo que ha impactado en la eficiencia de los procesos y la satisfacción laboral. Este programa surge como una respuesta estratégica

para abordar dichas deficiencias, promoviendo una mejor comunicación entre los equipos de trabajo.

## **2.2. Justificación:**

La comunicación interna permite el desarrollo de las organizaciones, sirviendo como el principal motor del cambio, un pilar de la cultura empresarial y una herramienta de liderazgo efectiva. Las estructuras jerárquicas desempeñan un papel crucial, ya que una comunicación clara desde la alta dirección hacia los empleados no solo mejora los resultados económicos, sino que también influye en aspectos intangibles como la moral del personal, el clima laboral y la satisfacción general. Así, se crea un ciclo en el que una comunicación efectiva fomenta el compromiso, lo que a su vez potencia la efectividad y el rendimiento organizacional en su totalidad (Zavala, 2023). La comunicación interna es fundamental para el éxito organizacional, especialmente en el sector salud, donde el trabajo colaborativo y la efectividad son esenciales.

1. **Mejora del Clima Laboral:** Un ambiente de trabajo positivo y colaborativo es esencial para el bienestar de los empleados. La motivación y una comunicación efectiva contribuyen a un clima laboral más saludable.
2. **Aumento de la Productividad:** Cuando los trabajadores se sienten motivados y bien informados, su rendimiento mejora. Una comunicación clara permite que los empleados comprendan sus roles y objetivos, aumentando así la eficiencia.
3. **Fomento del Compromiso:** Un programa de motivación ayuda a crear un sentido de pertenencia y compromiso con la organización. Los empleados que se sienten valorados y escuchados están más dispuestos a contribuir a los objetivos institucionales.
4. **Reducción del Estrés y la Rotación:** La falta de comunicación puede generar incertidumbre y estrés. Al implementar un programa que aborde estas deficiencias, se puede reducir la rotación de personal y mejorar la retención de talento.
5. **Facilitación de la Innovación:** Un entorno de trabajo donde se fomenta la comunicación y la motivación permite que los empleados compartan ideas y sugerencias. Esto puede resultar en mejoras en los procesos y servicios ofrecidos.
6. **Mejor Atención al Usuario:** En el sector salud, una comunicación interna efectiva se traduce en un mejor servicio al paciente. Empleados motivados y bien informados

están más capacitados para atender las necesidades de la comunidad. 7. Adaptación al Cambio: La salud pública enfrenta constantes cambios. Un programa que promueva la comunicación interna y la motivación ayudará a los empleados a adaptarse mejor a nuevas políticas, procedimientos y desafíos. 8. Cumplimiento de Objetivos Institucionales: Finalmente, un programa de motivación alineado con la comunicación interna facilita el logro de los objetivos estratégicos de la Dirección Regional de Salud, impactando positivamente en la calidad del servicio y la salud de la población. Por lo tanto, un Programa de Motivación no solo aborda problemas inmediatos de comunicación, sino que también sienta las bases para un desarrollo organizacional sostenible y un servicio de salud de calidad. Canul y López (2024) enfatizan la importancia de la comunicación interna para alcanzar los objetivos organizacionales, destacando que no solo aumenta la motivación de los empleados, sino que también fortalece su sentido de pertenencia e integración. Al crear un entorno en el que los trabajadores se sienten valorados y conectados con la misión de la organización, se establece una cultura colaborativa que es vital para el éxito colectivo.

Una comunicación interna deficiente afecta negativamente el ambiente laboral, incrementa los malentendidos, y reduce la eficiencia operativa de la organización. La mejora de la comunicación es esencial para optimizar la coordinación entre los diferentes departamentos de la DIRESA y fomentar un clima laboral de confianza, cooperación y transparencia. El presente programa tiene como objetivo principal identificar y abordar las deficiencias en la comunicación interna, fortaleciendo la misma a través de estrategias de motivación y formación continua, promoviendo así un entorno de trabajo más motivador y eficaz.

### **3. Objetivos del Programa:**

#### **3.1. Objetivo General:**

- Mejorar la comunicación interna entre los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de San Martín, a través de un programa motivacional.

### **3.2. Objetivos Específicos:**

- a. Identificar y analizar las barreras de comunicación existentes en la organización.
- b. Implementar herramientas y actividades que fomenten una comunicación efectiva y motivadora entre los empleados.
- c. Crear un ambiente de trabajo colaborativo donde los trabajadores se sientan valorados y escuchados.
- d. Evaluar periódicamente los avances en la mejora de la comunicación interna y ajustar el programa según los resultados.

## **4. Diagnóstico se la situación actual:**

### **4.1. Metodología del estudio:**

Para el desarrollo de la investigación, se utilizó la metodología de tipo básico, ya que se profundizó en el uso de conocimientos existentes previamente establecidos por estudios anteriores, de enfoque cuantitativo, dado que fue necesario medir y analizar variables específicas mediante valores numéricos, de nivel descriptivo, porque se enfocó en detallar las características particulares de la población analizada, proporcionando una descripción precisa y completa de los datos observados. De diseño no experimental, dado que los datos fueron recolectados sin manipular las variables y de corte transversal, porque la recolección de datos se realizó en un solo momento.

Para el levantamiento de los datos se utilizó como técnica, la encuesta y como instrumento, el cuestionario, aplicado a 120 trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud, San Martín, 2024.

### **4.2. Análisis de Resultados:**

Se evaluó el nivel de motivación de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud, San Martín 2024, revelando que el 62% lo consideró como Medio, el 38% como Bajo y el 0% lo calificó como Alto. Esto llevó a la conclusión de que la ausencia de empleados con alta motivación resalta la necesidad urgente de aplicar estrategias que incrementen el compromiso y la satisfacción en el entorno laboral. Dichas medidas son fundamentales no solo para mejorar el desempeño individual, sino también para optimizar el

clima organizacional, la comunicación y los resultados generales de la institución. Y Se evaluó el nivel de comunicación interna entre los trabajadores de la Dirección Regional de Salud, San Martín 2024, y se observó que el 59% lo calificó como Medio, el 41% como Bajo y el 0% como Alto. Estos resultados revelan deficiencias en los canales y procesos de comunicación dentro de la organización, lo que puede impactar negativamente en la efectividad y el compromiso del personal. Es crucial desarrollar e implementar un plan de mejora de la comunicación interna para promover un entorno de trabajo más colaborativo y eficiente, lo que permitirá alcanzar los objetivos institucionales de manera más eficaz.

## **5. Plan de Acción**

El Plan de Motivación para mejorar la Comunicación Interna de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud, San Martín 2024, es una estrategia integral diseñada para fortalecer la comunicación dentro de la organización. Su objetivo es identificar las deficiencias actuales en los canales y procesos comunicativos y, a través de actividades de capacitación, reconocimiento y mejora tecnológica, promover un ambiente de trabajo más colaborativo y eficiente. Este plan busca no solo mejorar el flujo de información y el trabajo en equipo, sino también incrementar el compromiso y la satisfacción laboral, contribuyendo así al logro de los objetivos institucionales. Se llevarán a cabo talleres para desarrollar las habilidades de comunicación de los trabajadores, abordando temas como la comunicación asertiva, la escucha activa y el trabajo en equipo, entre otros. Se promoverá el uso adecuado de herramientas tecnológicas, como plataformas colaborativas (Intranet, Microsoft Teams, Whatsapp business, correo electrónico, etc.), para mejorar la eficiencia en el intercambio de información. Además, se implementará un sistema de retroalimentación continua, a través de la intranet o plataformas de mensajería, donde los empleados podrán compartir regularmente sus ideas, opiniones y sugerencias, facilitando la mejora constante de los procesos internos. Habrá reuniones mensuales de equipo para compartir avances y recibir retroalimentación. Se implementará un plan de reconocimiento para los empleados que contribuyan activamente a mejorar la comunicación interna y se ofrecerán incentivos por la participación en

talleres y actividades programadas (certificados de reconocimiento, bonificaciones, recompensas no monetarias (días libres, eventos de reconocimiento público). Asimismo, se instalarán buzones de sugerencias anónimas. Las reuniones trimestrales estarán destinadas a discutir las sugerencias y proponer mejoras, mientras que se organizarán dinámicas de team building y jornadas de integración para fortalecer los vínculos entre los equipos de trabajo y fomentar la confianza mutua.

**Programa de motivación para mejorar la comunicación interna de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud, San Martín, 2024**

N	Actividades	N.	Tareas	Apoyo
<b>DISEÑO DE ESTRATEGIAS DE MOTIVACION</b>				
1	<b>Taller de Capacitación</b>	1	Comunicación asertiva	4 sesiones, 2 horas cada uno
		2	Escucha activa	3 sesiones, 2 horas cada uno
		3	Trabajo en equipo	3 sesiones, 2 horas cada uno
		4	Resolución de Conflictos	3 sesiones, 2 horas cada uno
2	<b>Uso de Herramientas Digitales de Comunicación</b>	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Plataformas de mensajería instantáneas:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Microsoft Teams, ofrece chat, videollamadas, reuniones y colaboración en documentos en tiempo real.</li> <li>b. Slack: Una herramienta de mensajería orientada a equipos, permite crear canales temáticos, compartir archivos y realizar integraciones con otras aplicaciones.</li> <li>c. WhatsApp Business: Versión empresarial de WhatsApp, utilizada principalmente para comunicaciones rápidas en pequeños equipos.</li> </ul> </li> <li>• <u>Sistemas de Videoconferencia:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Zoom: Herramienta para videoconferencias, reuniones virtuales, webinars y seminarios en línea, con capacidad de compartir pantalla y grabar sesiones.</li> <li>b. Google Meet: Videollamadas con integración a Google Calendar y otras herramientas de Google Workspace.</li> </ul> </li> <li>• <u>Intranets Corporativas:</u></li> </ul>	Área de RRHH
				Área de Tecnología

			<p>a. <b>SharePoint:</b> Herramienta de Microsoft que permite la creación de intranets para compartir documentos, gestionar proyectos y almacenar información centralizada.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Correo Electrónico Corporativo:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. <b>Outlook (Microsoft 365):</b> Además de correo electrónico, ofrece calendarios, tareas y reuniones con integración en toda la suite de Microsoft.</li> <li>b. <b>Gmail (Google Workspace):</b> Correo electrónico empresarial con integración en la nube y colaboración en documentos a través de Google Drive.</li> </ul> </li> </ul>	
3	<b>Implementación de Canales de Comunicación / Sistema de retroalimentación</b>	6	Creación de una intranet y plataformas de mensajería	Área de Tecnología
		7	Reuniones mensuales de equipo para compartir avances y recibir retroalimentación.	
4	<b>Sistema de Reconocimiento y Recompensas</b>	8	Plan de incentivos y reconocimiento mensual (Certificados de reconocimiento. Bonificaciones, Recompensas no monetarias (días libres, eventos de reconocimiento público)	Área de RRHH
		9	Incentivos por participación en talleres y actividades.	
5	<b>Promoción de Feedback Constructivo</b>	10	Creación de buzones de sugerencias anónimas.	Área de Tecnología
		11	Establecimiento de reuniones trimestrales para discutir sugerencias y mejoras	
6	<b>Actividades de Integración</b>	12	Eventos trimestrales de team building (actividades recreativas y deportivas).	Área de RRHH

## 6. Recursos Necesarios:

- **Personal Requerido:**
  - Coordinador del programa.
  - Facilitadores para talleres (externos e internos).
- **Materiales y Herramientas:**
  - Presupuesto estimado: \$5,000 (incluyendo materiales de capacitación, herramientas digitales y eventos).

Actividad	Fecha de Inicio	Fecha de Finalización	Responsable	Presupuesto Estimado
Diagnóstico Inicial	Junio 2024	Septiembre 2024	Equipo de Proyecto	\$1,000
Talleres de Capacitación	Noviembre 2024	Diciembre 2024	Facilitadores	\$1,200
Implementación de Canales	Enero 2025	Febrero 2025	IT y Coordinador	\$1,000
Programa de Reconocimiento	Marzo 2025	Continuo	Coordinador	\$1,300
Evaluación del Programa	Mayo 2025	Junio 2025	Equipo de Proyecto	\$500
<b>Total</b>				<b>\$5,000</b>

## 7. Evaluación y Seguimiento:

- **Indicadores de Éxito:**
  - Incremento en la satisfacción laboral (medido a través de encuestas).
  - Participación en actividades (mínimo 75% de asistencia).
- **Metodología de Evaluación:**
  - Encuestas post-implementación (cada seis meses).
  - Revisión trimestral de la efectividad de los canales de comunicación.

## 8. Cronograma de actividades:

Actividad	Fecha de Inicio	Fecha de Finalización	Responsable
Diagnóstico Inicial	Junio 2024	Setiembre 2024	Equipo de Proyecto

Talleres de Capacitación	de	Noviembre 2024	Diciembre 2024	Facilitadores
Implementación de Canales		Enero 2025	Febrero 2025	IT y Coordinador
Programa de Reconocimiento	de	Marzo 2025	Continuo	Coordinador
Evaluación del Programa	del	Mayo 2025	Junio 2025	Equipo de Proyecto

---

### **9. Conclusiones:**

Este programa representa un esfuerzo integral para mejorar la comunicación interna y aumentar la motivación de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de San Martín. Su implementación está diseñada para generar un impacto positivo en el clima laboral, contribuyendo al bienestar del personal y a la eficacia organizacional.

## Anexo 11: Constancias de Juicio de expertos de la propuesta de investigación

### INSTRUMENTO PARA VALIDAR LA PROPUESTA POR EXPERTOS

Estimada Doctora, solicito su apoyo profesional para que emita juicio sobre la Propuesta titulada "Programa de motivación para mejorar la comunicación interna de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud, San Martín, 2024", y necesito de su valiosa opinión y sugerencias. Para ello se le solicita marcar con una (X) en la columna que considere conveniente para cada aspecto a evaluar:

#### I. DATOS GENERALES DEL EXPERTO

- 1.1. Apellidos y Nombres : Dra. Yrisela Delgado Hernández  
 1.2. D.N.I. : 40399542  
 1.3. Grado Académico : Doctor  
 1.4. Institución donde labora : Dirección Regional de Educación  
 1.5. Años de experiencia en la Educación : 10 años  
 1.6. Cargo : Docente

Mucho le agradeceré se sirva otorgar según su opinión, una categoría a cada ítem que aparece a continuación, marcando con una X en la columna correspondiente. Las categorías son: Muy adecuado (MA) Bastante adecuado (BA) Adecuado (A) Poco adecuado (PA) Inadecuado (I).

Si Ud. considera necesario hacer algunas recomendaciones o incluir otros aspectos a evaluar, le agradezco sobremanera.

#### II. ASPECTOS GENERALES

Nº	Criterio a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Título de la propuesta	X				
2	Presentación la estructura general de la propuesta	X				
3	Coherencia entre los componentes de la propuesta	X				
4	Relación jerárquica entre los componentes	X				
5	Interrelación entre los componentes	X				

#### III. CONTENIDO

Nº	Criterio a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	La presentación es contextualizada y considera datos de los resultados del diagnóstico		X			
2	Actualidad de la conceptualización de la propuesta		X			
3	Considera objetivos: General y específicos		X			
4	Relación de los objetivos con las estrategias		X			
5	La justificación considera la relevancia teórica, práctica, metodológica y social.		X			
6	La fundamentación considera los aportes epistemológicos, filosóficos, pedagógicos y psicológicos.		X			
7	Los principios psicopedagógicos tienen relación con las estrategias de la propuesta		X			

8	En el modelo gráfico se evidencia el origen y solución del problema a investigar		X			
9	La propuesta del modelo contiene fundamentos teóricos		X			
10	Las estrategias propuestas ayudaran a solucionar el problema investigado		X			
11	Coherencia de la temática propuesta con los resultados del diagnóstico		X			
12	Relación entre objetivos y evaluación de la propuesta		X			
13	Viabilidad de la estructura de la propuesta		X			
14	La propuesta tendrá sostenibilidad en el tiempo y en el espacio		X			
15	La propuesta tiene coherencia con la Investigación.		X			

#### IV. VALORACIÓN INTEGRAL DE LA PROPUESTA

Nº	Criterio a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Pertinencia de la metodología de la propuesta	X				
2	Actualidad del conocimiento científico en la propuesta	X				
3	Congruencia entre los componentes de la propuesta y demás elementos de la Investigación	X				
4	El aporte de la validación de la propuesta contribuirá al objetivo de la investigación	X				

Observaciones:

APLICABLE.....

Pimentel, 27 de setiembre del 2024

Dra. Yrisela Delgado Hernández  
DNI N. 40399542

### INSTRUMENTO PARA VALIDAR LA PROPUESTA POR EXPERTOS

Estimado Magister, solicito su apoyo profesional para que emita juicio sobre la Propuesta titulada "Programa de motivación para mejorar la comunicación interna de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud, San Martín, 2024", y necesito de su valiosa opinión y sugerencias. Para ello se le solicita marcar con una (X) en la columna que considere conveniente para cada aspecto a evaluar:

#### I. DATOS GENERALES DEL EXPERTO

- 1.1. Apellidos y Nombres : Mg. Santiago Morocho Liviapoma  
 1.2. D.N.I : 16412274  
 1.3. Grado Académico : Magister  
 1.4. Institución donde labora : I.E.S. República Federal de Alemania  
 1.5. Años de experiencia en la Educación : 10 años  
 1.6. Cargo : Docente

Mucho le agradeceré se sirva otorgar según su opinión, una categoría a cada ítem que aparece a continuación, marcando con una X en la columna correspondiente. Las categorías son: Muy adecuado (MA) Bastante adecuado (BA) Adecuado (A) Poco adecuado (PA) Inadecuado (I).

Si Ud. considera necesario hacer algunas recomendaciones o incluir otros aspectos a evaluar, le agradezco sobremanera.

#### II. ASPECTOS GENERALES

Nº	Criterio a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Título de la propuesta	X				
2	Presentación la estructura general de la propuesta	X				
3	Coherencia entre los componentes de la propuesta	X				
4	Relación jerárquica entre los componentes	X				
5	Interrelación entre los componentes	X				

#### III. CONTENIDO

Nº	Criterio a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	La presentación es contextualizada y considera datos de los resultados del diagnóstico	X				
2	Actualidad de la conceptualización de la propuesta	X				
3	Considera objetivos: General y específicos	X				
4	Relación de los objetivos con las estrategias	X				
5	La justificación considera la relevancia teórica, práctica, metodológica y social.	X				
6	La fundamentación considera los aportes epistemológicos, filosóficos, pedagógicos y psicológicos.	X				
7	Los principios psicopedagógicos tienen relación con las estrategias de la propuesta	X				
8	En el modelo gráfico se evidencia el origen y solución del problema a investigar	X				

9	La propuesta del modelo contiene fundamentos teóricos	X				
10	Las estrategias propuestas ayudaran a solucionar el problema investigado	X				
11	Coherencia de la temática propuesta con los resultados del diagnóstico	X				
12	Relación entre objetivos y evaluación de la propuesta	X				
13	Viabilidad de la estructura de la propuesta	X				
14	La propuesta tendrá sostenibilidad en el tiempo y en el espacio	X				
15	La propuesta tiene coherencia con la Investigación.	X				

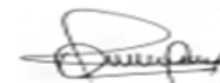
#### IV. VALORACIÓN INTEGRAL DE LA PROPUESTA

Nº	Criterio a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Pertinencia de la metodología de la propuesta		X			
2	Actualidad del conocimiento científico en la propuesta		X			
3	Congruencia entre los componentes de la propuesta y demás elementos de la Investigación		X			
4	El aporte de la validación de la propuesta contribuirá al objetivo de la investigación		X			

Observaciones:

APLICABLE.....

Pimentel, 28 de setiembre del 2024



Mg. Santiago Morocho Liviapoma  
DNI. N°. 16412274

### INSTRUMENTO PARA VALIDAR LA PROPUESTA POR EXPERTOS

Estimado Magister, solicito su apoyo profesional para que emita juicio sobre la Propuesta titulada "Programa de motivación para mejorar la comunicación interna de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud, San Martín, 2024", y necesito de su valiosa opinión y sugerencias. Para ello se le solicita marcar con una (X) en la columna que considere conveniente para cada aspecto a evaluar:

#### I. DATOS GENERALES DEL EXPERTO

- 1.1. Apellidos y Nombres : Mg. José Montenegro Saavedra  
 1.2. D. NI : 43256975  
 1.3. Grado Académico : Magister  
 1.4. Institución donde labora : UGEL Lambayeque  
 1.5. Años de experiencia en la Educación : 5 años  
 1.6. Cargo : Docente

Mucho le agradeceré se sirva otorgar según su opinión, una categoría a cada ítem que aparece a continuación, marcando con una X en la columna correspondiente. Las categorías son: Muy adecuado (MA) Bastante adecuado (BA) Adecuado (A) Poco adecuado (PA) Inadecuado (I).

Si Ud. considera necesario hacer algunas recomendaciones o incluir otros aspectos a evaluar, le agradezco sobremanera.

#### II. ASPECTOS GENERALES

Nº	Criterio a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Título de la propuesta	X				
2	Presentación la estructura general de la propuesta	X				
3	Coherencia entre los componentes de la propuesta	X				
4	Relación jerárquica entre los componentes	X				
5	Interrelación entre los componentes	X				

#### III. CONTENIDO

Nº	Criterio a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	La presentación es contextualizada y considera datos de los resultados del diagnóstico		X			
2	Actualidad de la conceptualización de la propuesta		X			
3	Considera objetivos: General y específicos		X			
4	Relación de los objetivos con las estrategias		X			
5	La justificación considera la relevancia teórica, práctica, metodológica y social.		X			
6	La fundamentación considera los aportes epistemológicos, filosóficos, pedagógicos y psicológicos.		X			
7	Los principios psicopedagógicos tienen relación con las estrategias de la propuesta		X			
8	En el modelo gráfico se evidencia el origen y solución del problema a investigar		X			

9	La propuesta del modelo contiene fundamentos teóricos		X			
10	Las estrategias propuestas ayudaran a solucionar el problema investigado		X			
11	Coherencia de la temática propuesta con los resultados del diagnóstico		X			
12	Relación entre objetivos y evaluación de la propuesta		X			
13	Viabilidad de la estructura de la propuesta		X			
14	La propuesta tendrá sostenibilidad en el tiempo y en el espacio		X			
15	La propuesta tiene coherencia con la Investigación.		X			

#### IV. VALORACIÓN INTEGRAL DE LA PROPUESTA

Nº	Criterio a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Pertinencia de la metodología de la propuesta		X			
2	Actualidad del conocimiento científico en la propuesta		X			
3	Congruencia entre los componentes de la propuesta y demás elementos de la Investigación		X			
4	El aporte de la validación de la propuesta contribuirá al objetivo de la investigación		X			

Observaciones:

APLICABLE.....

Pimentel, 25 de setiembre del 2024

  
 Mg. Montenegro Saavedra José  
 DNI: 43256975

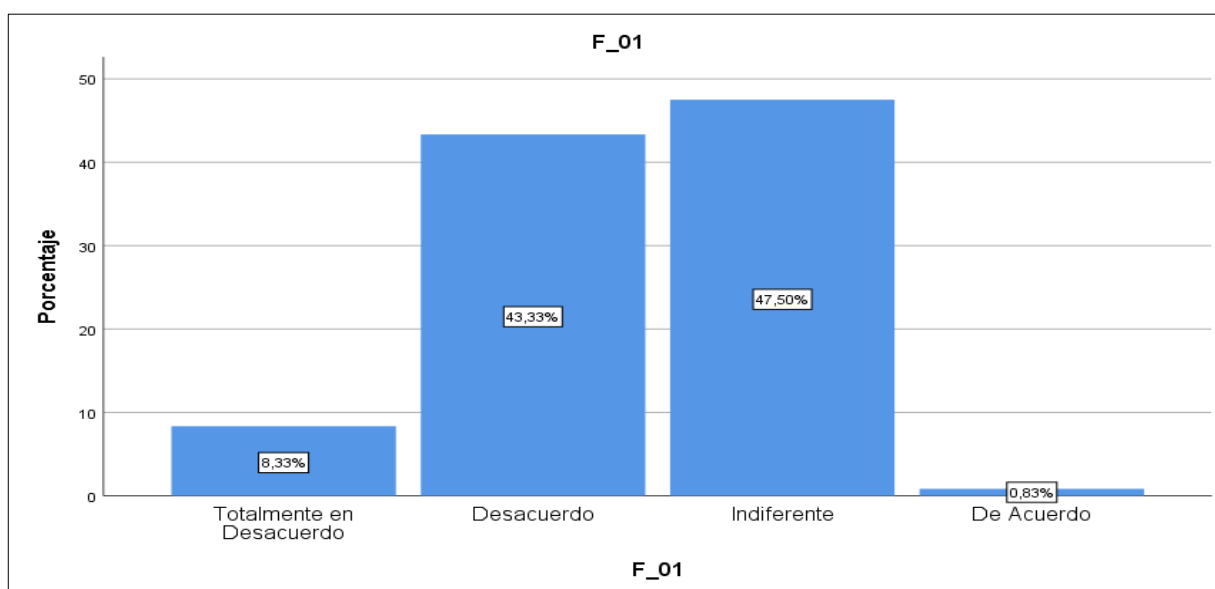
## Anexo 12. Análisis descriptivo por ítems del instrumento

### 1. Tablas de frecuencia y Gráficos de barras: VARIABLE MOTIVACION

#### 1.1. Dimensión D1. Factores Extrínsecos

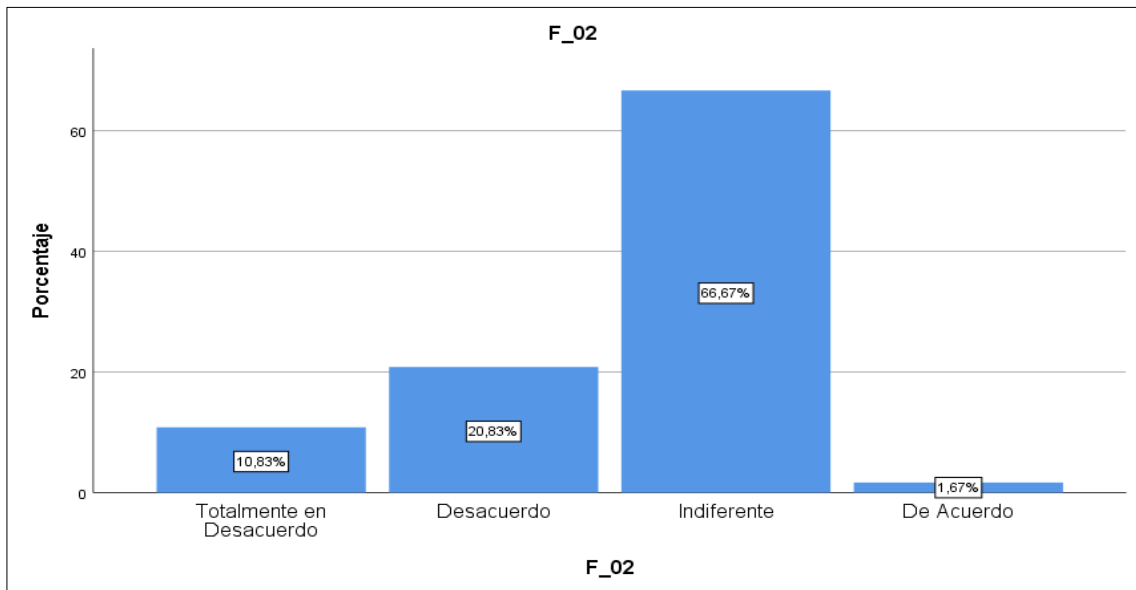
##### 1. Mis ideas y sugerencias son tomadas en cuenta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	10	8,3	8,3	8,3
	Desacuerdo	52	43,3	43,3	51,7
	Indiferente	57	47,5	47,5	99,2
	De Acuerdo	1	,8	,8	100,0
	Total	120	100,0	100,0	



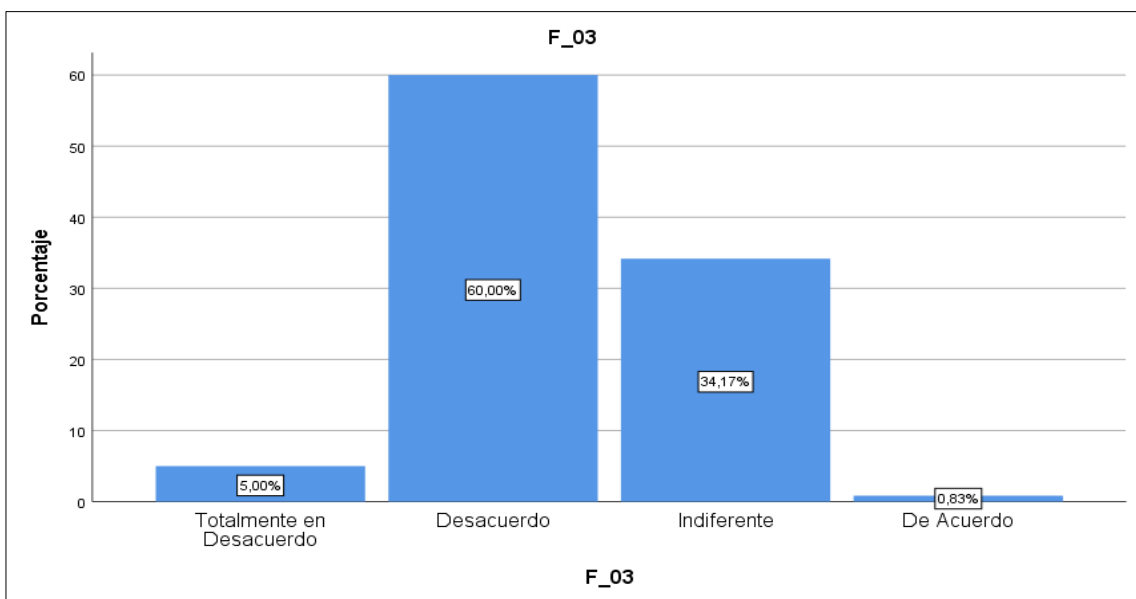
##### 2. Me brindan la facilidad de realizar mi trabajo de acuerdo a mi criterio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	13	10,8	10,8	10,8
	Desacuerdo	25	20,8	20,8	31,7
	Indiferente	80	66,7	66,7	98,3
	De Acuerdo	2	1,7	1,7	100,0
	Total	120	100,0	100,0	



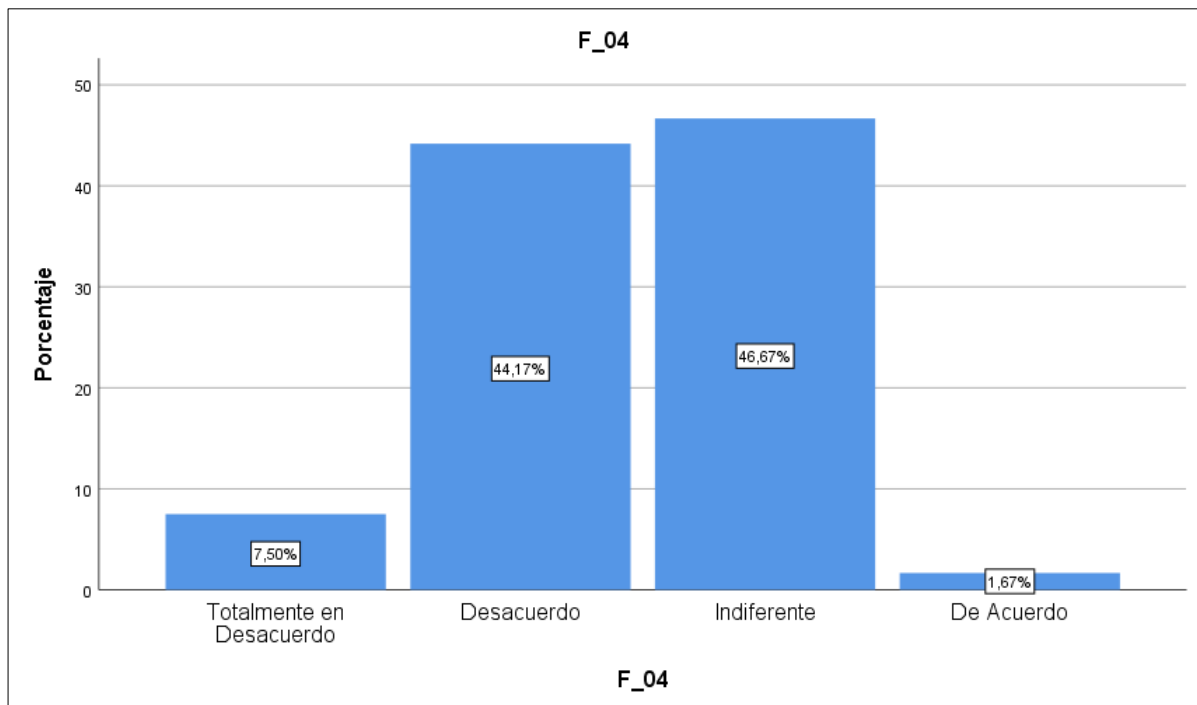
### 3. El sueldo que recibo cubre mis necesidades familiares y personales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	6	5,0	5,0
	Desacuerdo	72	60,0	65,0
	Indiferente	41	34,2	99,2
	De Acuerdo	1	,8	100,0
	Total	120	100,0	100,0



4. Mi jefe hace un buen trabajo en la asignación de mis funciones y coordinación con los colaboradores

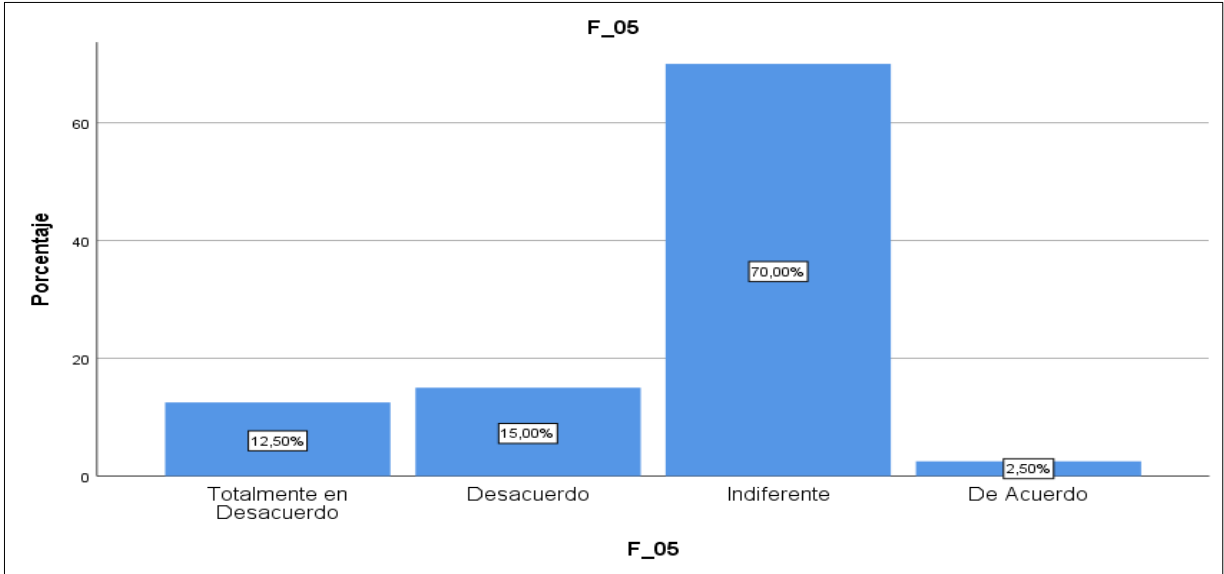
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	9	7,5	7,5	7,5
	Desacuerdo	53	44,2	44,2	51,7
	Indiferente	56	46,7	46,7	98,3
	De Acuerdo	2	1,7	1,7	100,0
	Total	120	100,0	100,0	



5. Considero que la empresa me proporciona los recursos y materiales necesarios para la ejecución de mi trabajo

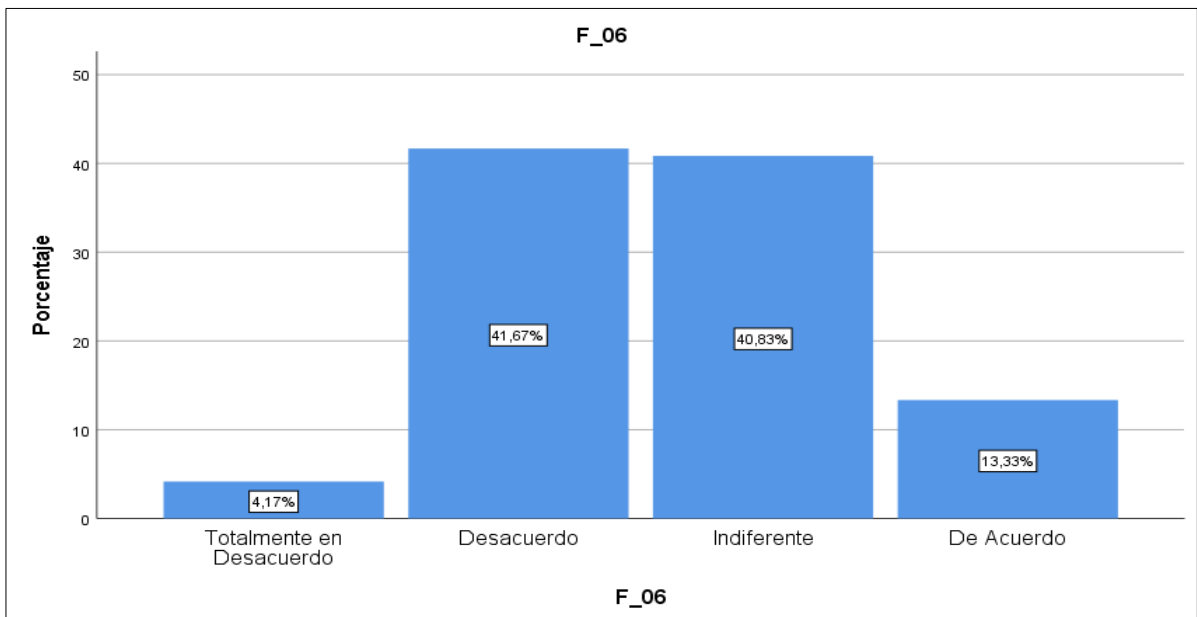
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	15	12,5	12,5	12,5
	Desacuerdo	18	15,0	15,0	27,5
	Indiferente	84	70,0	70,0	97,5

De Acuerdo	3	2,5	2,5	100,0
Total	120	100,0	100,0	



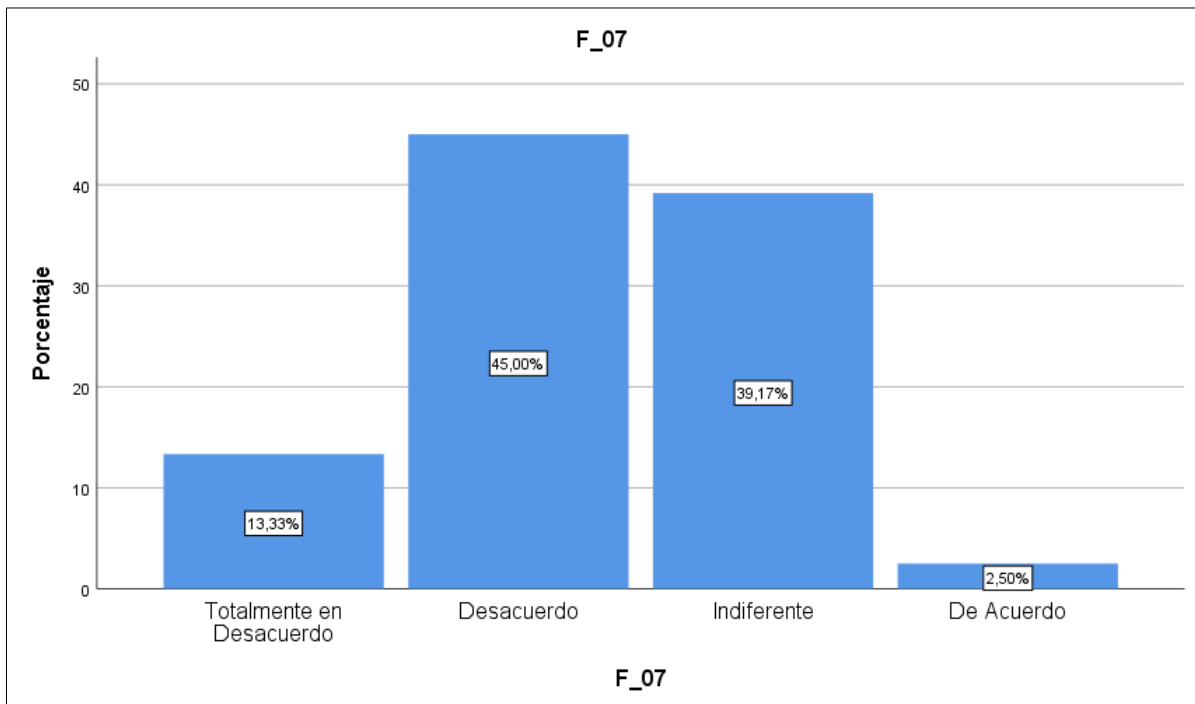
6. Cumplo con el horario establecido y demuestro puntualidad en mi trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en Desacuerdo	5	4,2	4,2	4,2
Desacuerdo	50	41,7	41,7	45,8
Válido Indiferente	49	40,8	40,8	86,7
De Acuerdo	16	13,3	13,3	100,0
Total	120	100,0	100,0	



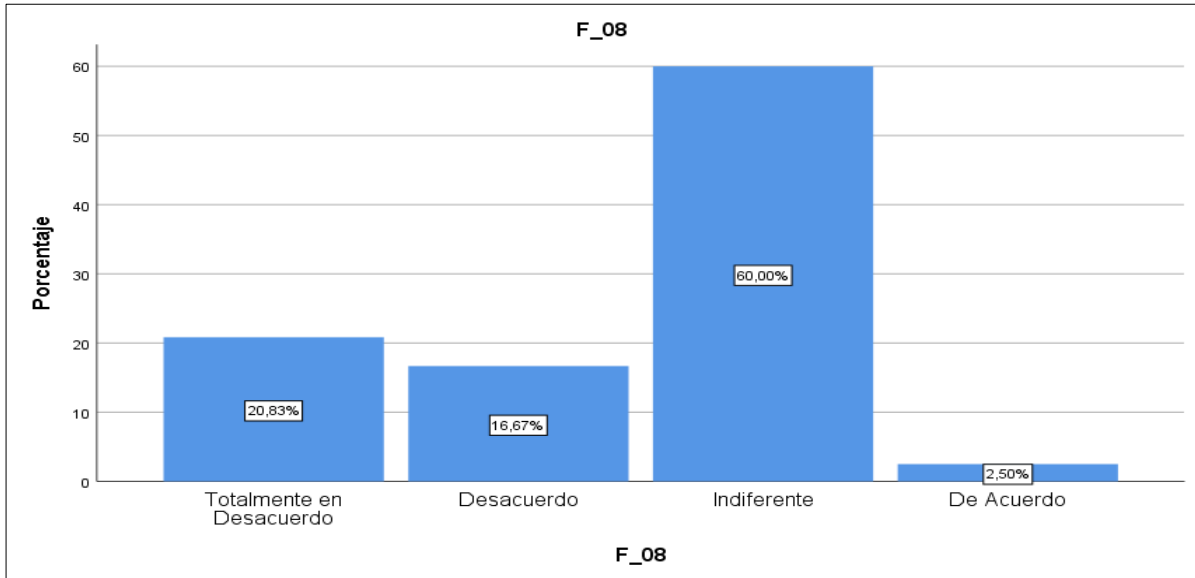
7. Siento que la empresa tiene un buen plan de línea de carrera

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	16	13,3	13,3	13,3
	Desacuerdo	54	45,0	45,0	58,3
	Indiferente	47	39,2	39,2	97,5
	De Acuerdo	3	2,5	2,5	100,0
	Total	120	100,0	100,0	



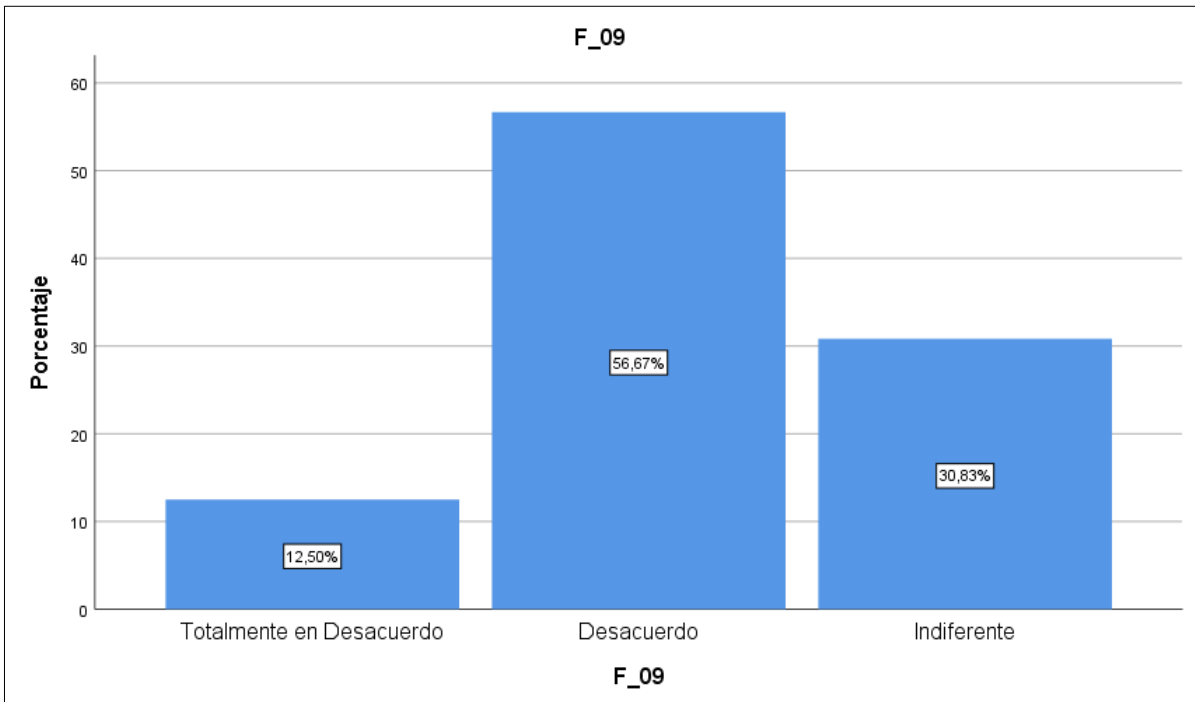
8. El trabajo que realizo tiene un alto nivel de importancia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	25	20,8	20,8	20,8
	Desacuerdo	20	16,7	16,7	37,5
	Indiferente	72	60,0	60,0	97,5
	De Acuerdo	3	2,5	2,5	100,0
	Total	120	100,0	100,0	



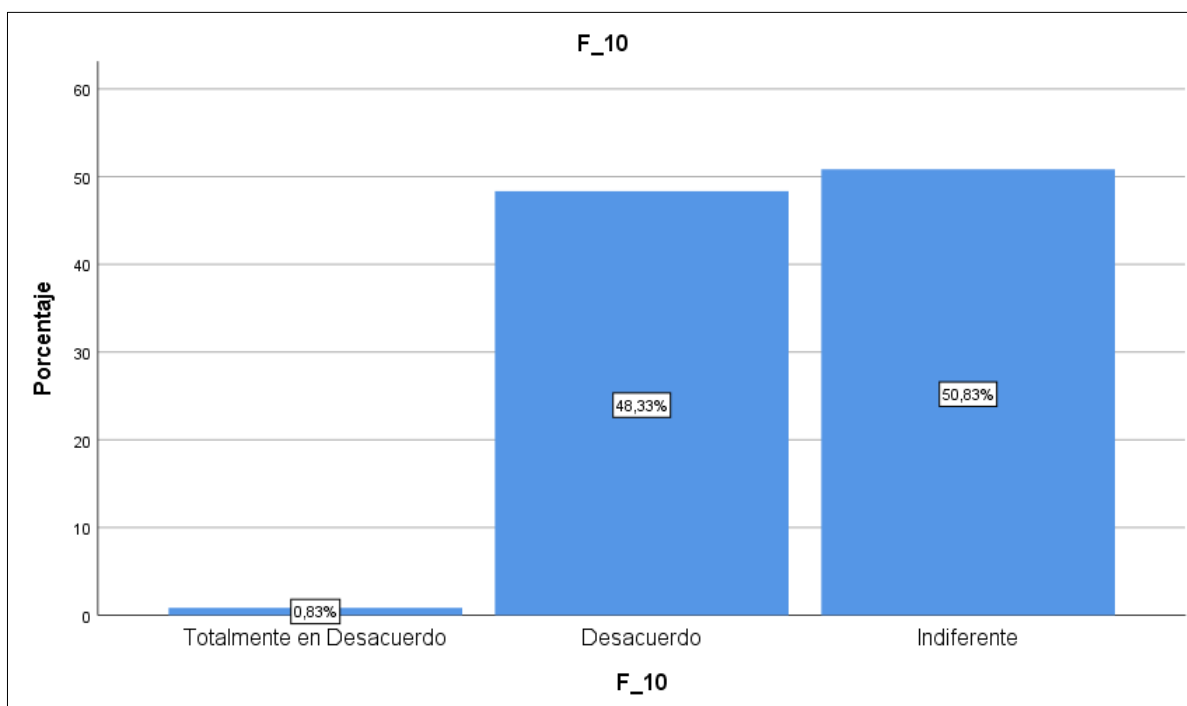
9. Me siento motivado por los resultados que logro en mi trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	15	12,5	12,5
	Desacuerdo	68	56,7	69,2
	Indiferente	37	30,8	100,0
	Total	120	100,0	100,0



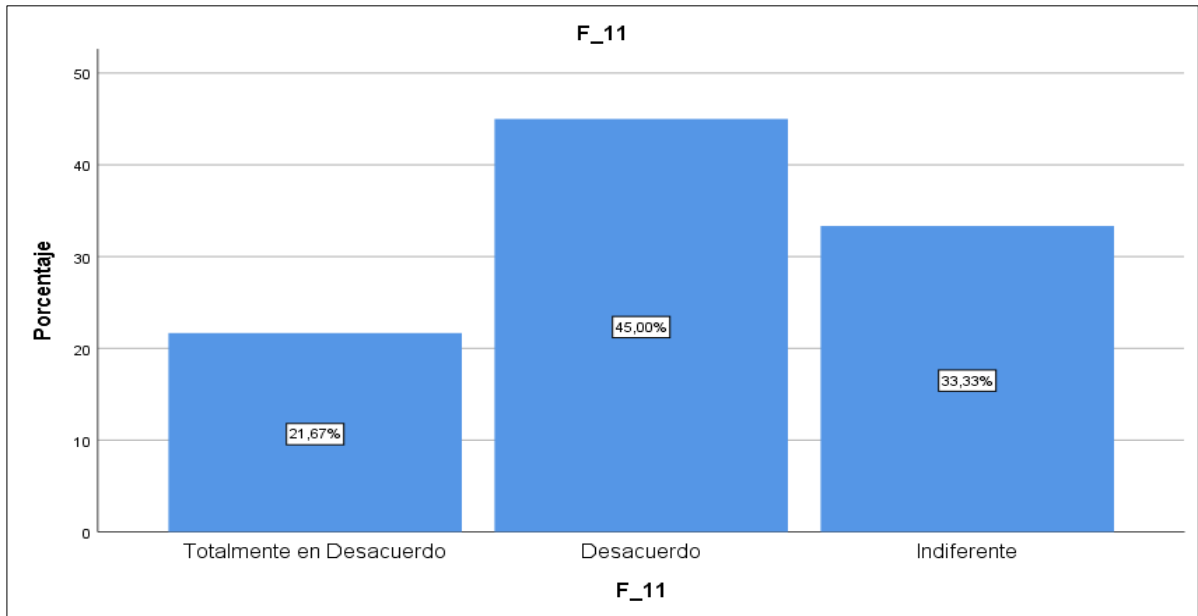
10. Me encuentro satisfecho por el apoyo que recibo de parte de mi jefe, cuando se presentan problemas en el trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	1	,8	,8	,8
	Desacuerdo	58	48,3	48,3	49,2
	Indiferente	61	50,8	50,8	100,0
	Total	120	100,0	100,0	



11. La distribución física del área donde laboro me permite trabajar cómodo y eficientemente.

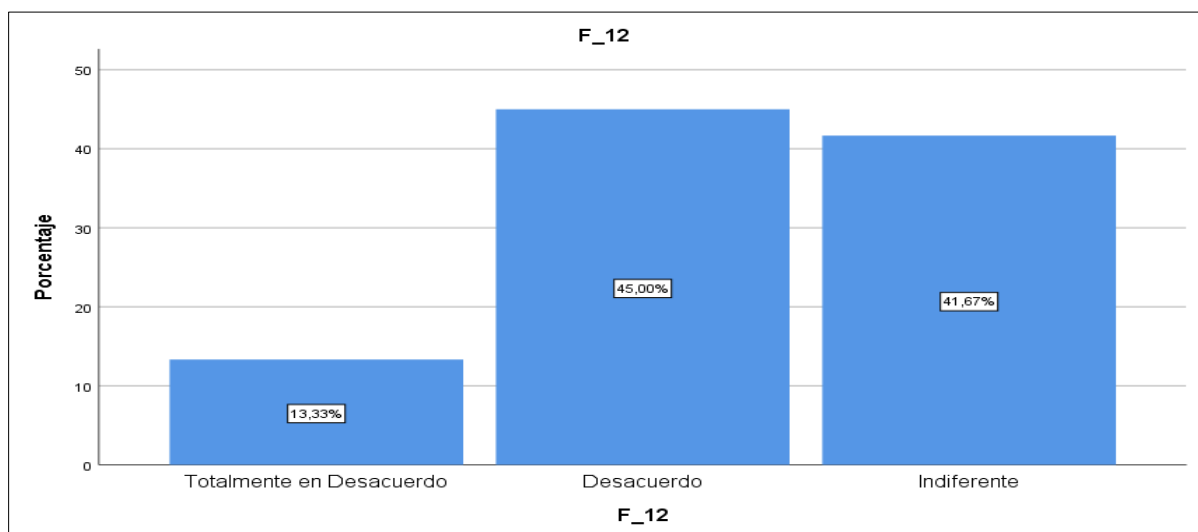
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	26	21,7	21,7	21,7
	Desacuerdo	54	45,0	45,0	66,7
	Indiferente	40	33,3	33,3	100,0
	Total	120	100,0	100,0	



## 1.2. Dimensión D2. Factores Intrínsecos

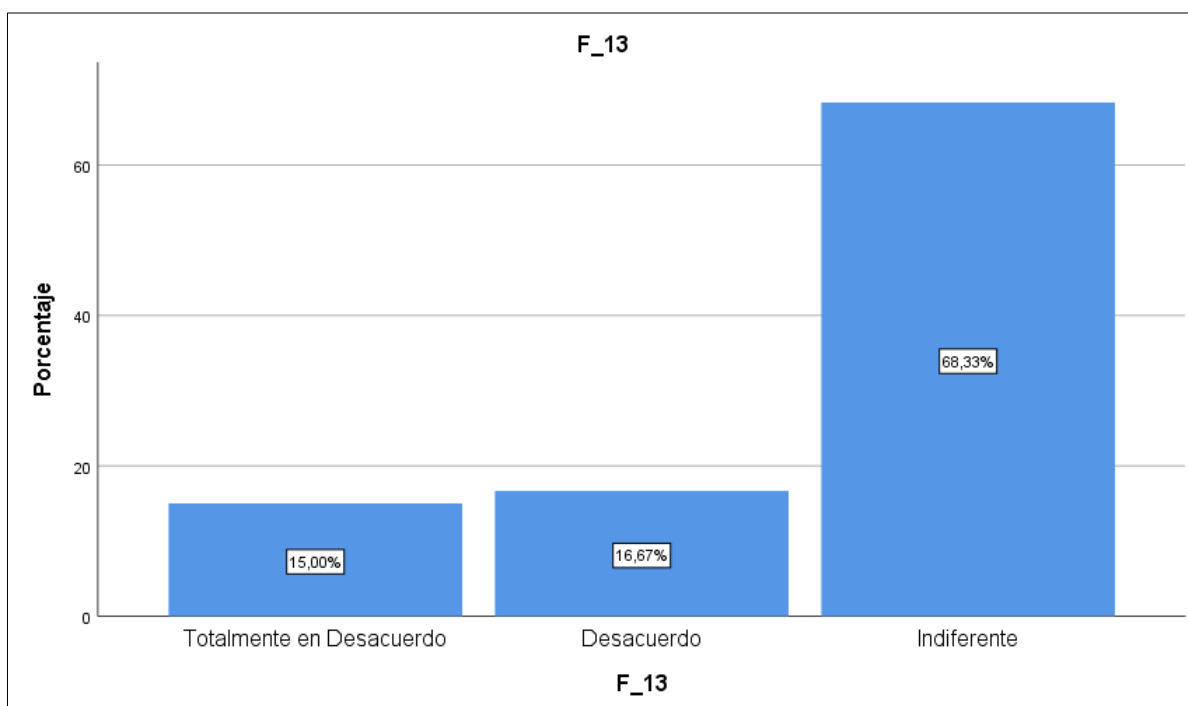
### 12. La empresa me capacita para desarrollar mejor mi trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en Desacuerdo	16	13,3	13,3	13,3
Válido Desacuerdo	54	45,0	45,0	58,3
Indiferente	50	41,7	41,7	100,0
Total	120	100,0	100,0	



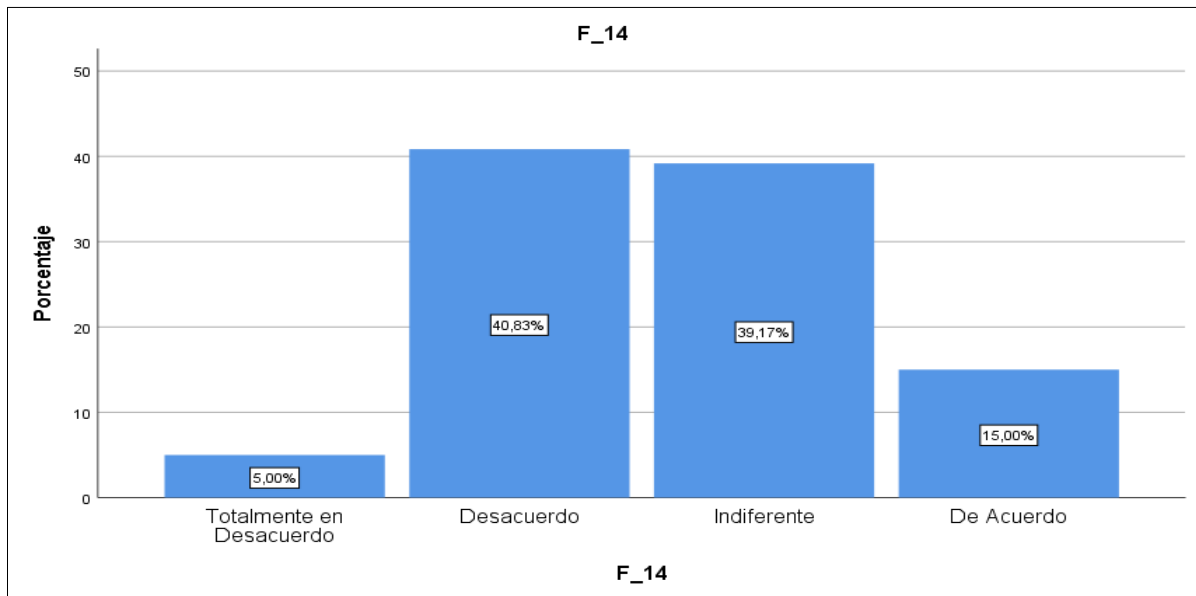
### 13. Recibo críticas constructivas sobre mi trabajo para mejorar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	18	15,0	15,0	15,0
	Desacuerdo	20	16,7	16,7	31,7
	Indiferente	82	68,3	68,3	100,0
	Total	120	100,0	100,0	



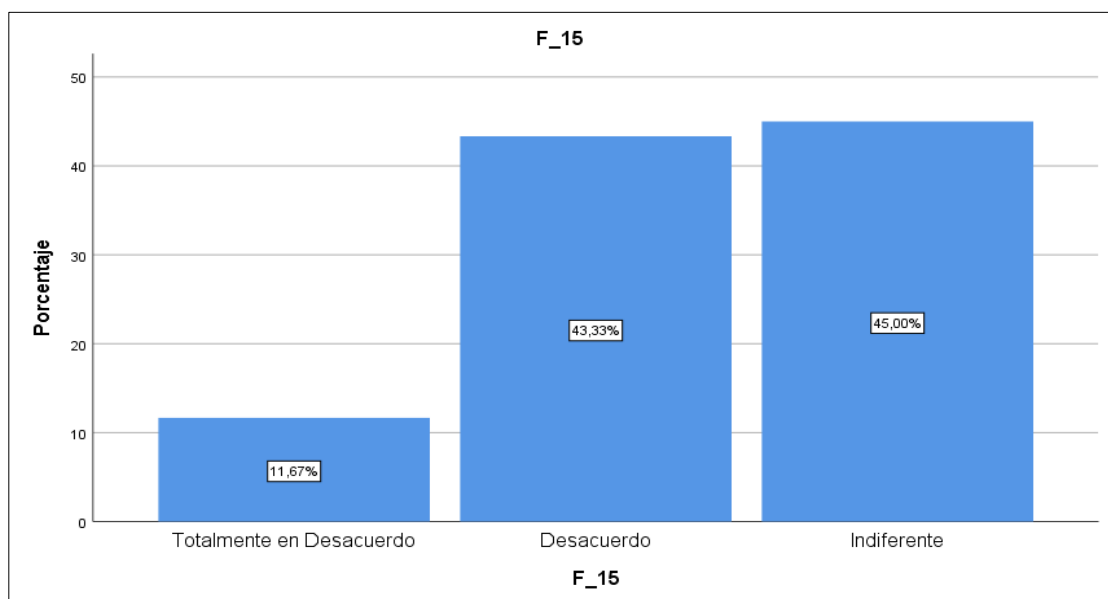
### 14. Me siento recompensado económicamente por mi rendimiento en el trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	6	5,0	5,0	5,0
	Desacuerdo	49	40,8	40,8	45,8
	Indiferente	47	39,2	39,2	85,0
	De Acuerdo	18	15,0	15,0	100,0
	Total	120	100,0	100,0	



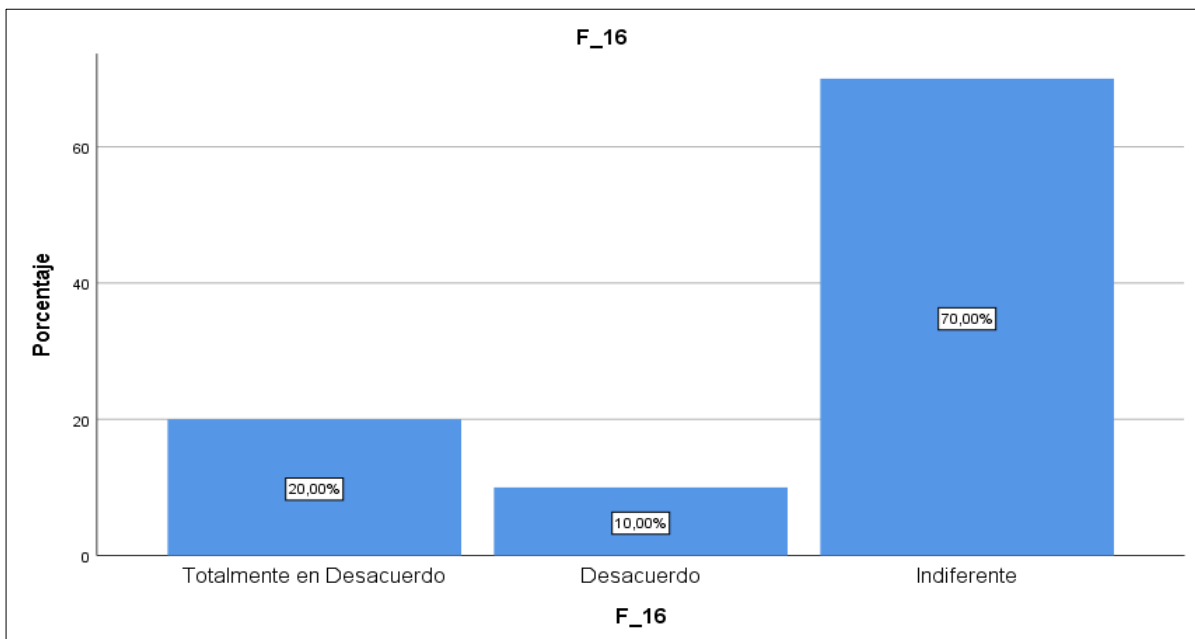
**15. Me motiva que mi jefe me felicite por realizar de manera correcta mi trabajo**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en Desacuerdo	14	11,7	11,7	11,7
Válido Desacuerdo	52	43,3	43,3	55,0
Indiferente	54	45,0	45,0	100,0
Total	120	100,0	100,0	



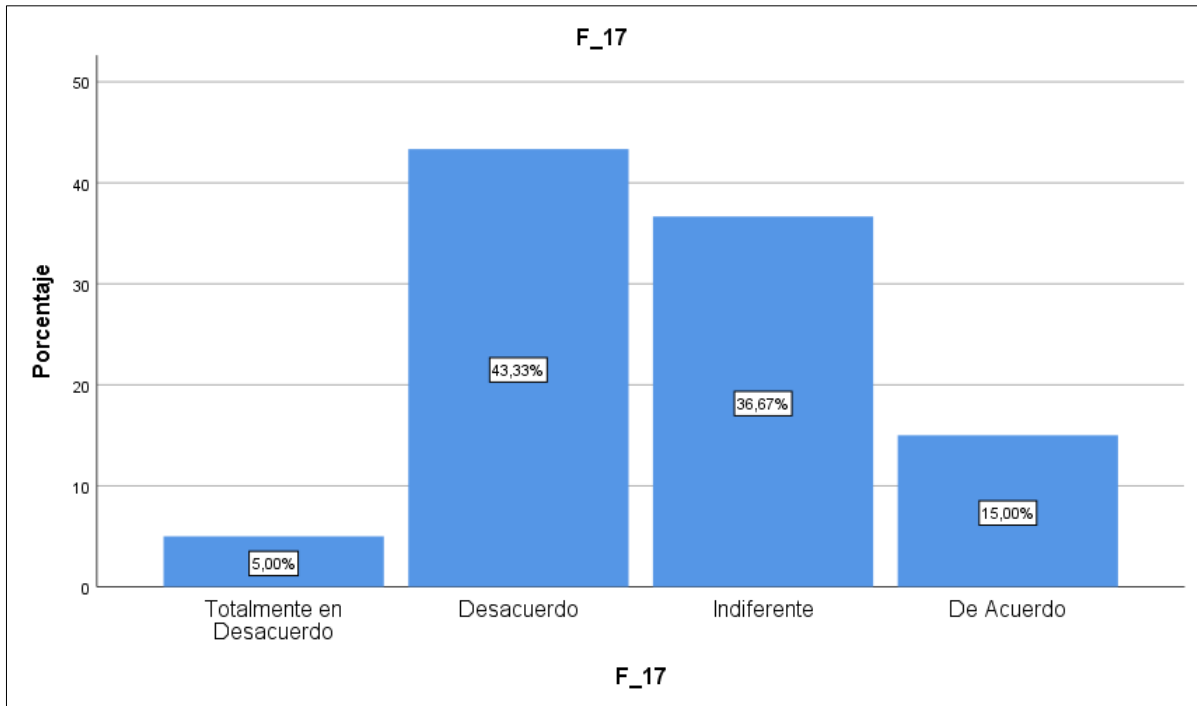
16. La empresa me permite actuar con autonomía y libertad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	24	20,0	20,0	20,0
	Desacuerdo	12	10,0	10,0	30,0
	Indiferente	84	70,0	70,0	100,0
	Total	120	100,0	100,0	



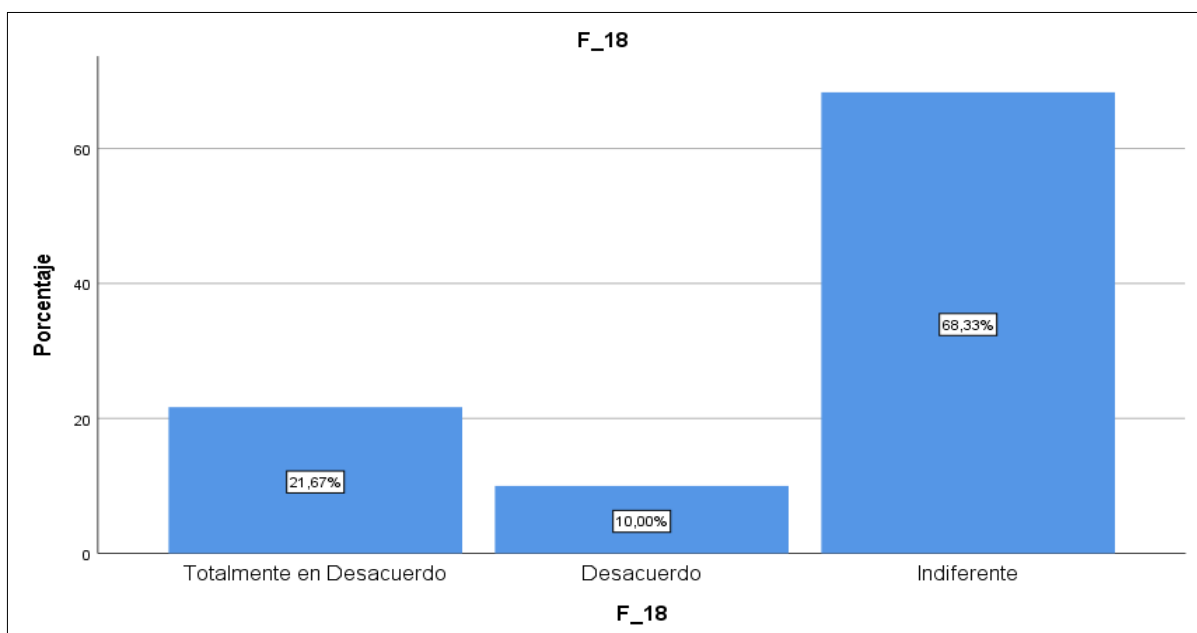
17. Me siento con la capacidad suficiente para asumir algún cargo de mayor jerarquía

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	6	5,0	5,0	5,0
	Desacuerdo	52	43,3	43,3	48,3
	Indiferente	44	36,7	36,7	85,0
	De Acuerdo	18	15,0	15,0	100,0
Total		120	100,0	100,0	



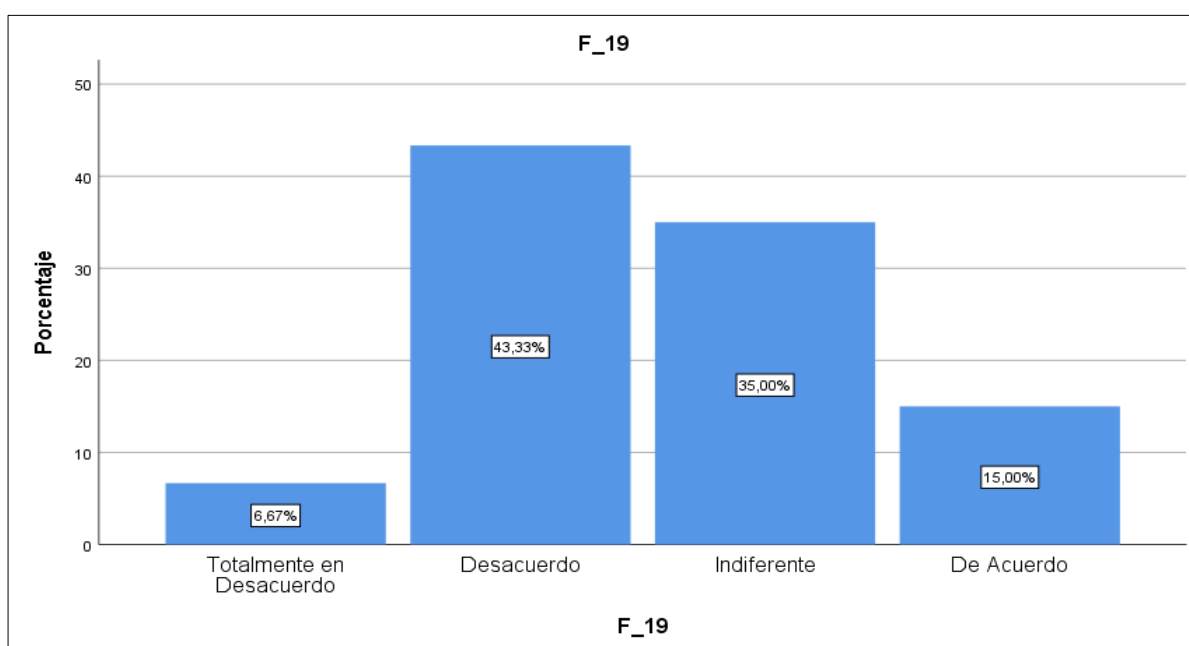
18. Considero que la remuneración que recibo está de acuerdo al trabajo que realizo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	26	21,7	21,7
	Desacuerdo	12	10,0	31,7
	Indiferente	82	68,3	100,0
	Total	120	100,0	100,0



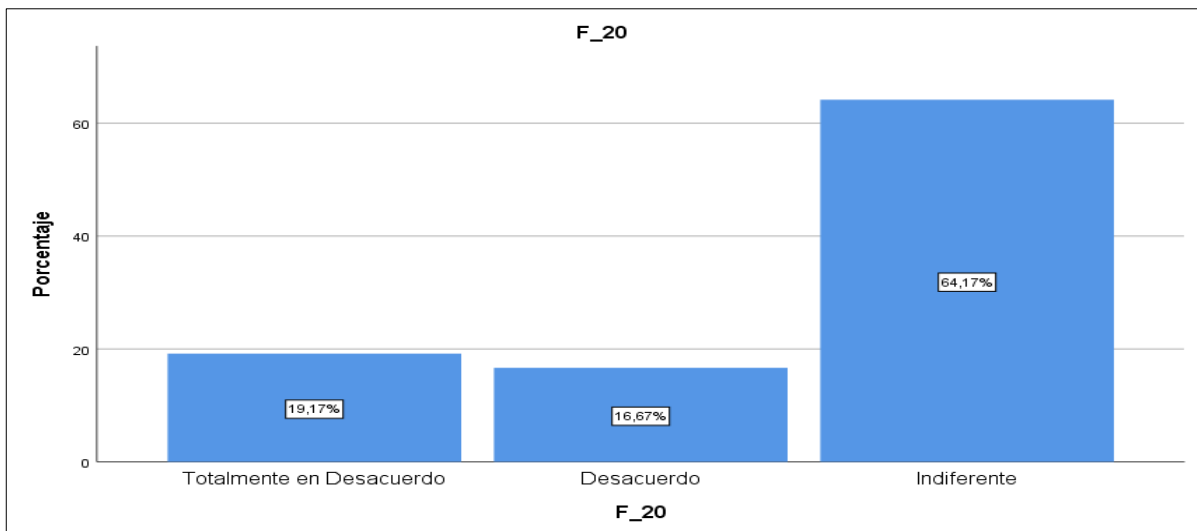
### 19. La empresa presta condiciones de seguridad para realizar mi trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	8	6,7	6,7	6,7
	Desacuerdo	52	43,3	43,3	50,0
	Indiferente	42	35,0	35,0	85,0
	De Acuerdo	18	15,0	15,0	100,0
	Total	120	100,0	100,0	



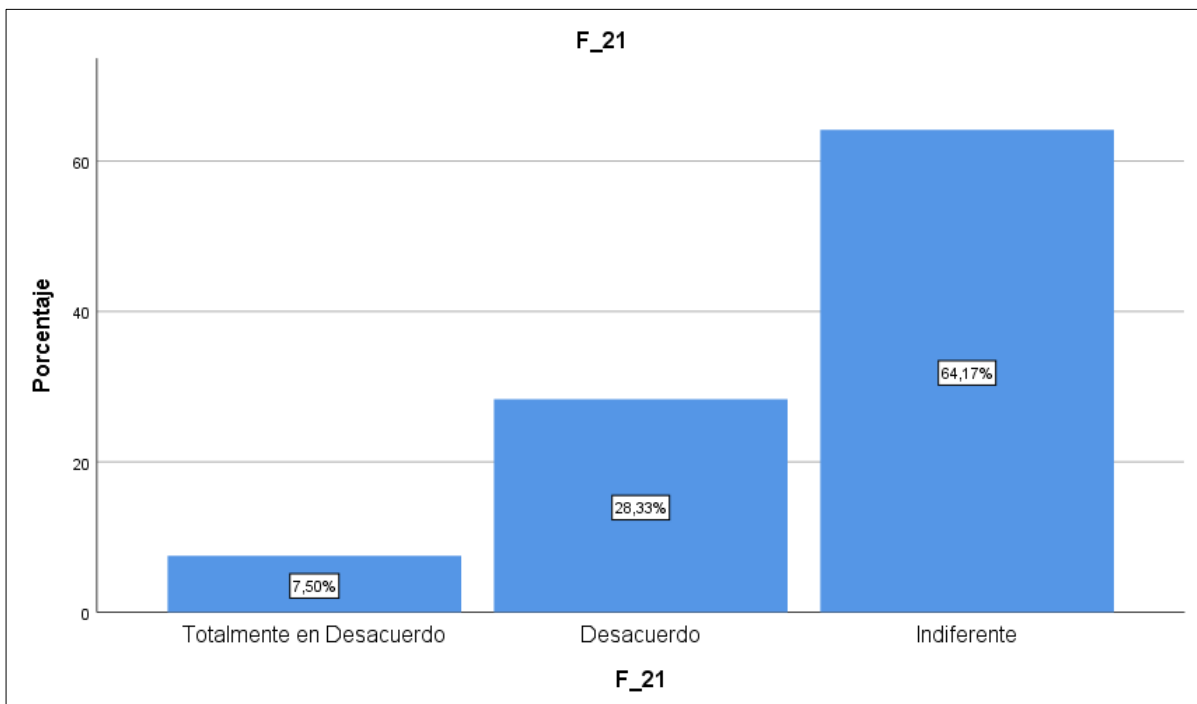
### 20. Recibo premios y/o incentivos por parte de la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	23	19,2	19,2	19,2
	Desacuerdo	20	16,7	16,7	35,8
	Indiferente	77	64,2	64,2	100,0
	Total	120	100,0	100,0	



21. El trabajo que realizo me permite adquirir nuevos conocimientos y progresar

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	9	7,5	7,5
	Desacuerdo	34	28,3	35,8
	Indiferente	77	64,2	100,0
	Total	120	100,0	100,0

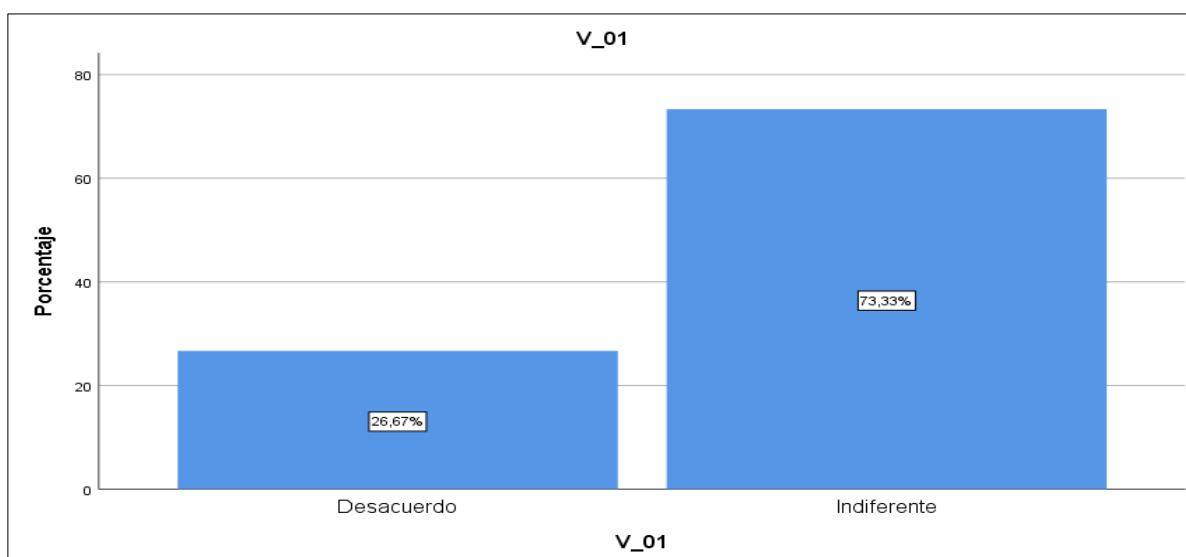


## 2. Tablas de frecuencia y Gráficos de barras: COMUNICACIÓN INTERNA

### 2.1. Dimensión D1. Comunicación Interpersonal

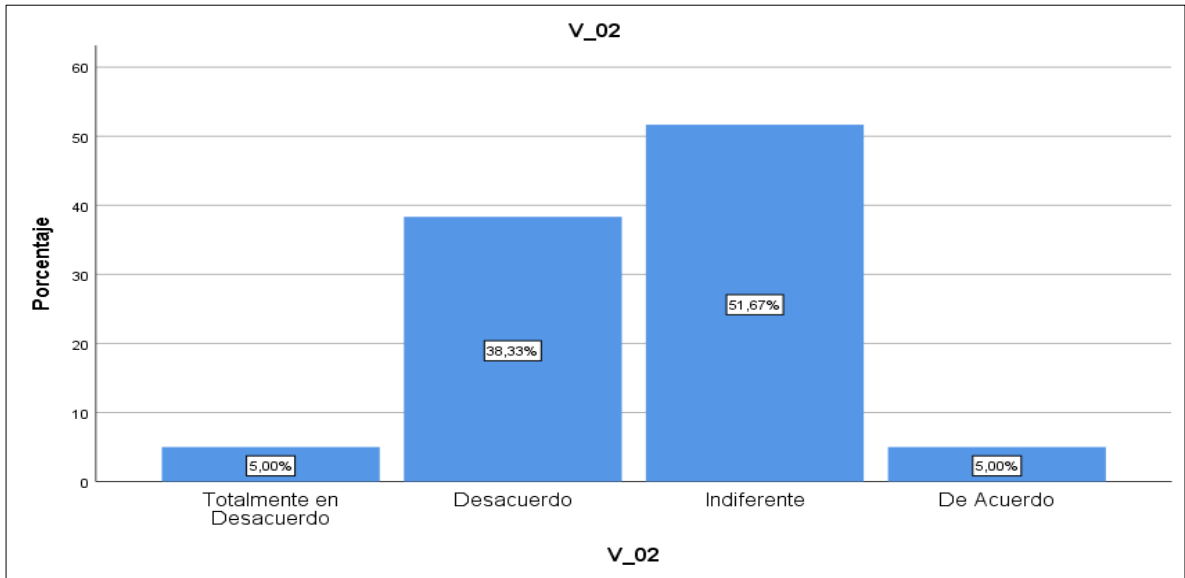
1. Una de las formas de comunicación entre el jefe inmediato y los subordinados es el método oral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Desacuerdo	32	26,7	26,7	26,7
Válido Indiferente	88	73,3	73,3	100,0
Total	120	100,0	100,0	



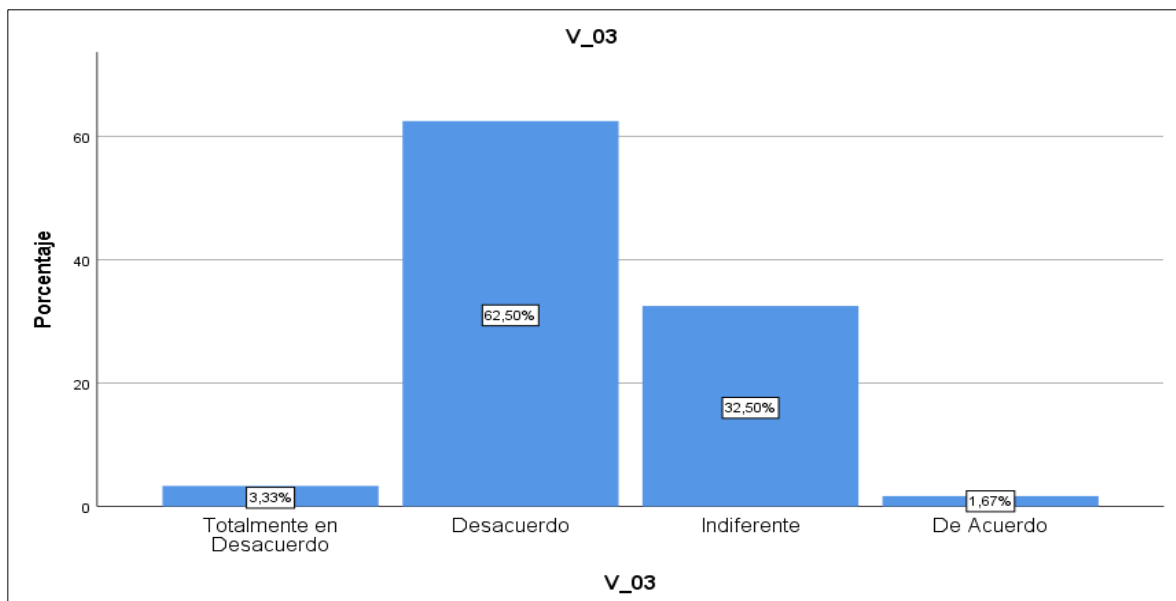
2. En la comunicación oral, el jefe realiza retroalimentación inmediata

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en Desacuerdo	6	5,0	5,0	5,0
Válido Desacuerdo	46	38,3	38,3	43,3
Indiferente	62	51,7	51,7	95,0
De Acuerdo	6	5,0	5,0	100,0
Total	120	100,0	100,0	



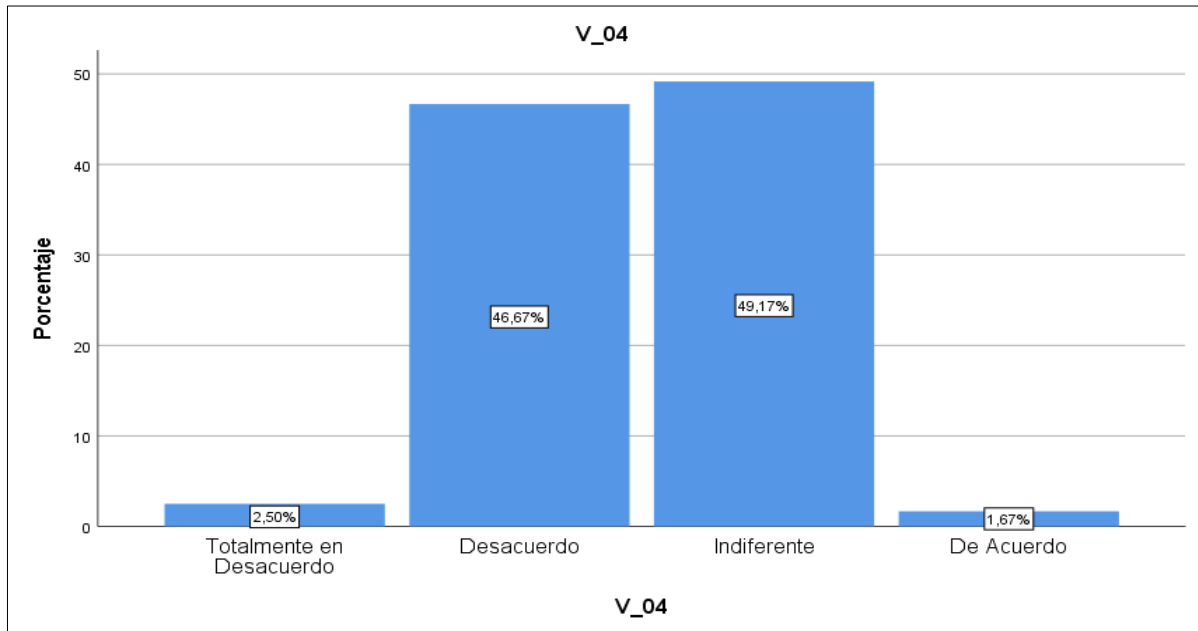
### 3. El jefe escucha atentamente sus inquietudes y dudas, para luego ser aclaradas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	4	3,3	3,3
	Desacuerdo	75	62,5	65,8
	Indiferente	39	32,5	98,3
	De Acuerdo	2	1,7	100,0
	Total	120	100,0	100,0



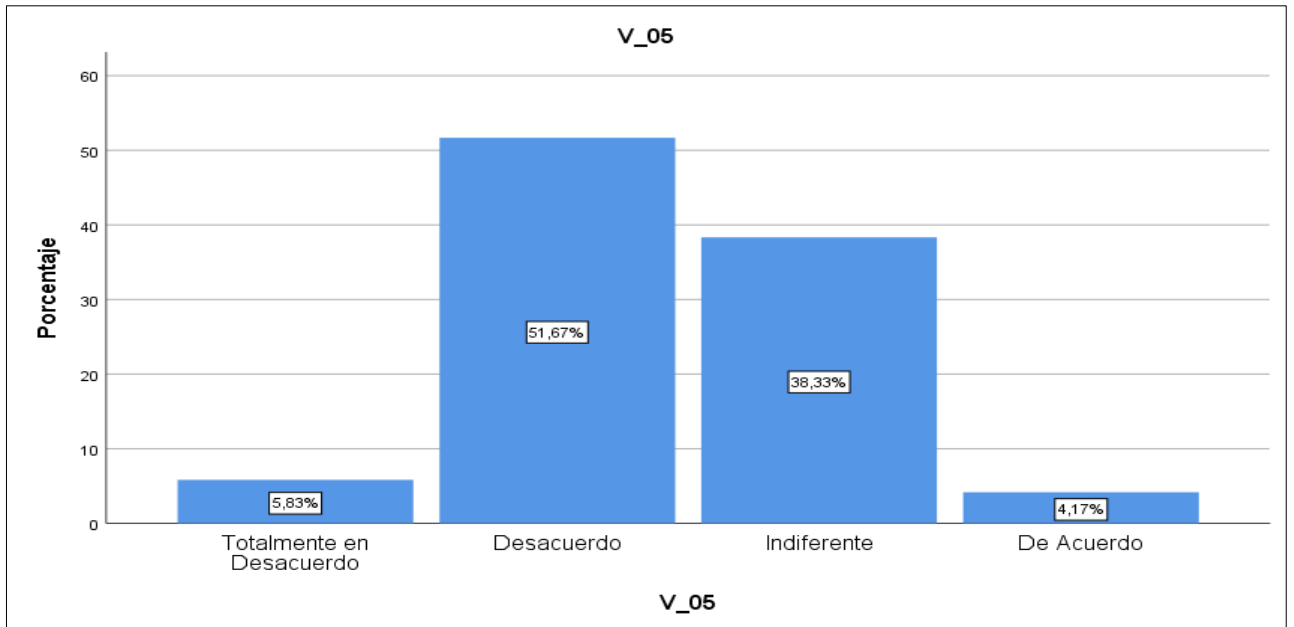
4. Existe una comunicación oral efectiva entre los compañeros del departamento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	3	2,5	2,5	2,5
	Desacuerdo	56	46,7	46,7	49,2
	Indiferente	59	49,2	49,2	98,3
	De Acuerdo	2	1,7	1,7	100,0
	Total	120	100,0	100,0	



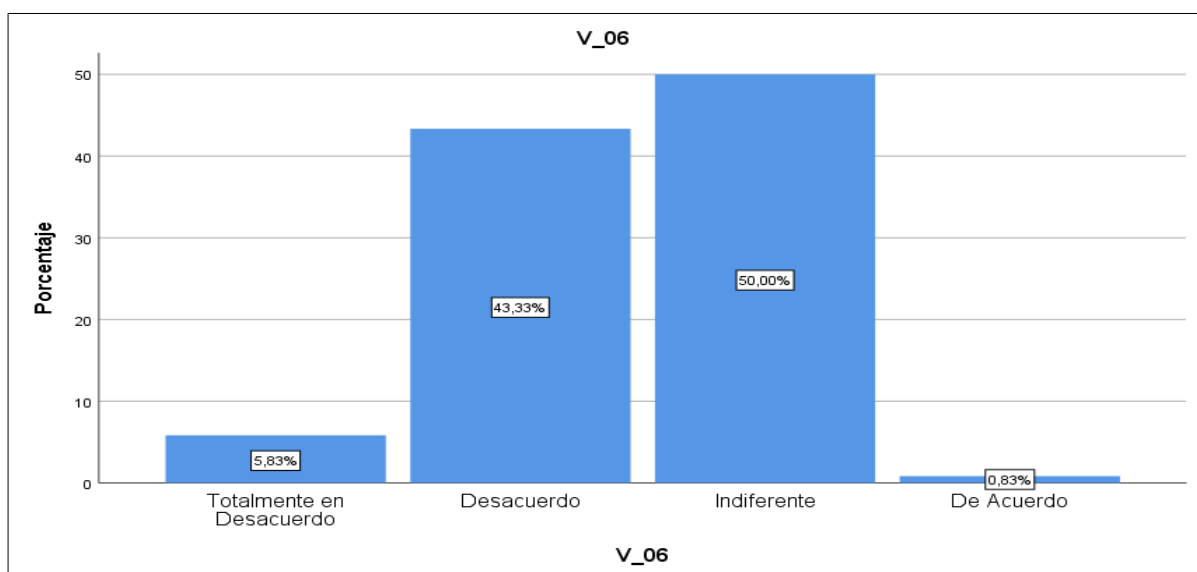
5. Existe una comunicación oral efectiva con los trabajadores de otros departamentos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	7	5,8	5,8	5,8
	Desacuerdo	62	51,7	51,7	57,5
	Indiferente	46	38,3	38,3	95,8
	De Acuerdo	5	4,2	4,2	100,0
	Total	120	100,0	100,0	



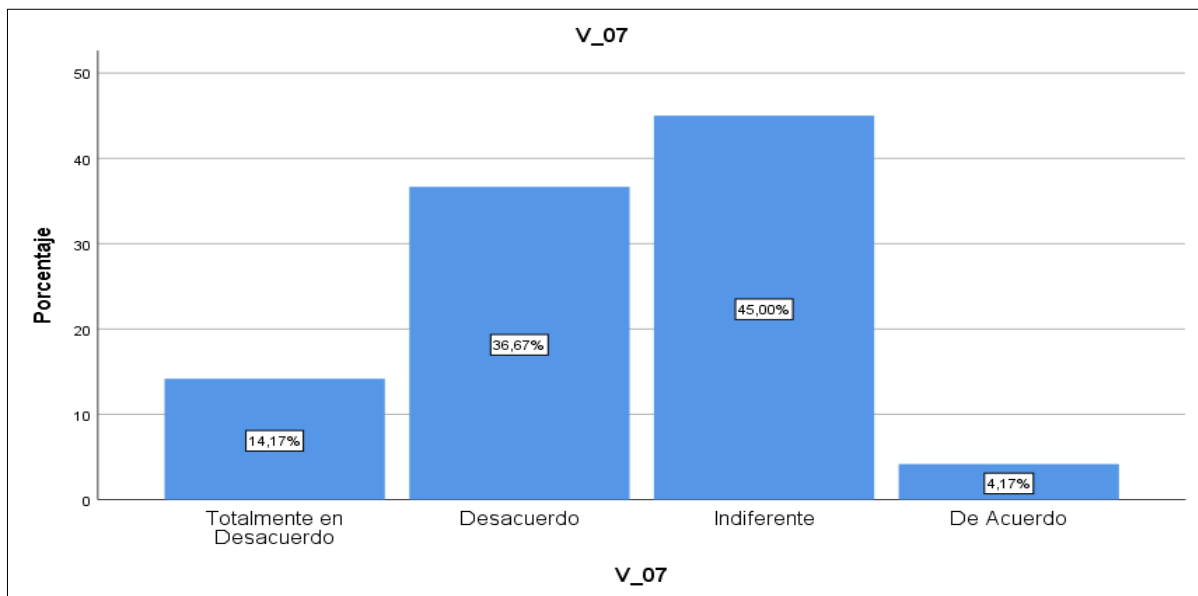
6. El mensaje transmitido de forma oral pasa por varias personas antes de llegar al destino final de manera distorsionada.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	7	5,8	5,8
	Desacuerdo	52	43,3	49,2
	Indiferente	60	50,0	99,2
	De Acuerdo	1	,8	100,0
	Total	120	100,0	100,0



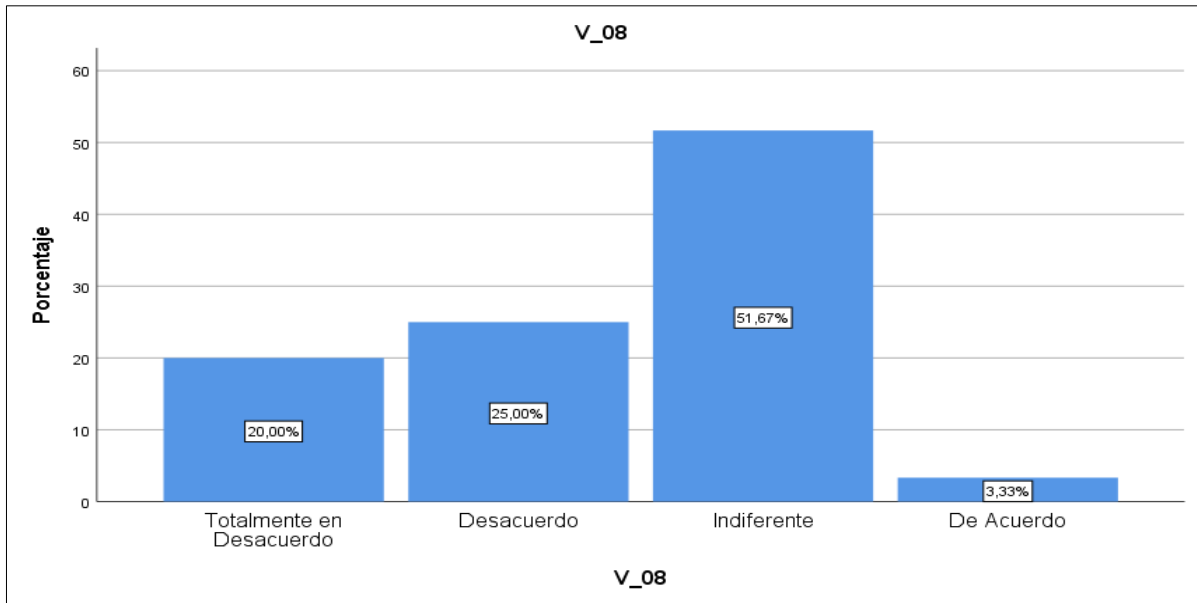
7. Los mensajes transmitidos por escrito contienen información clara y precisa, al punto de no requerir aclaratorias

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	17	14,2	14,2	14,2
	Desacuerdo	44	36,7	36,7	50,8
	Indiferente	54	45,0	45,0	95,8
	De Acuerdo	5	4,2	4,2	100,0
	Total	120	100,0	100,0	



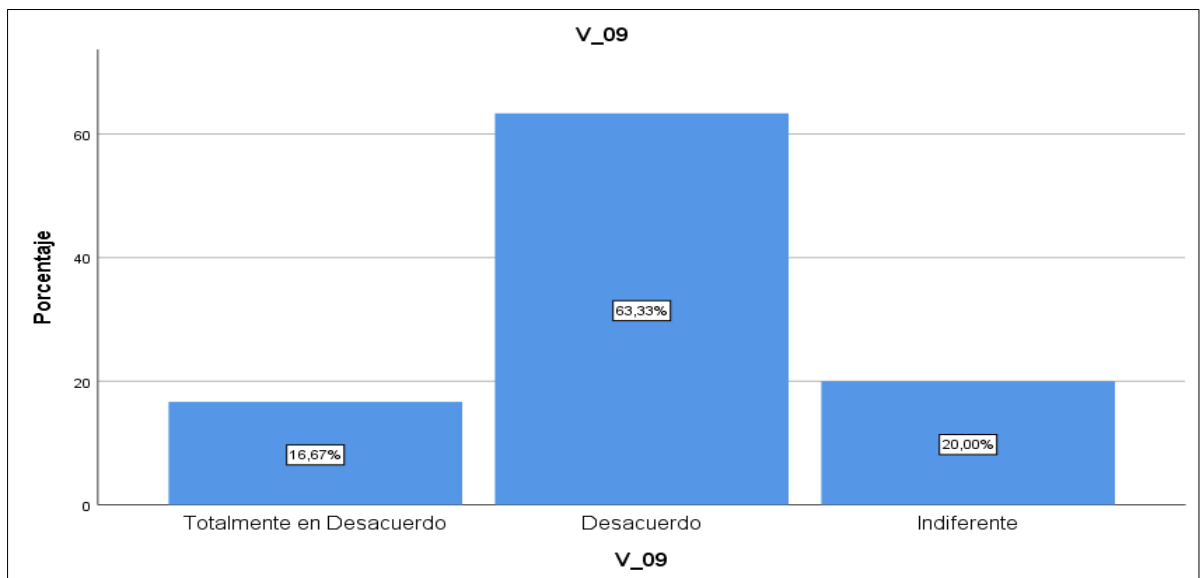
8. La comunicación escrita cuenta con un medio incorporado para la retroalimentación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	24	20,0	20,0	20,0
	Desacuerdo	30	25,0	25,0	45,0
	Indiferente	62	51,7	51,7	96,7
	De Acuerdo	4	3,3	3,3	100,0
	Total	120	100,0	100,0	



9. La comunicación escrita pasa por varias personas antes de ser recibida, ocasionando distorsión en el mensaje

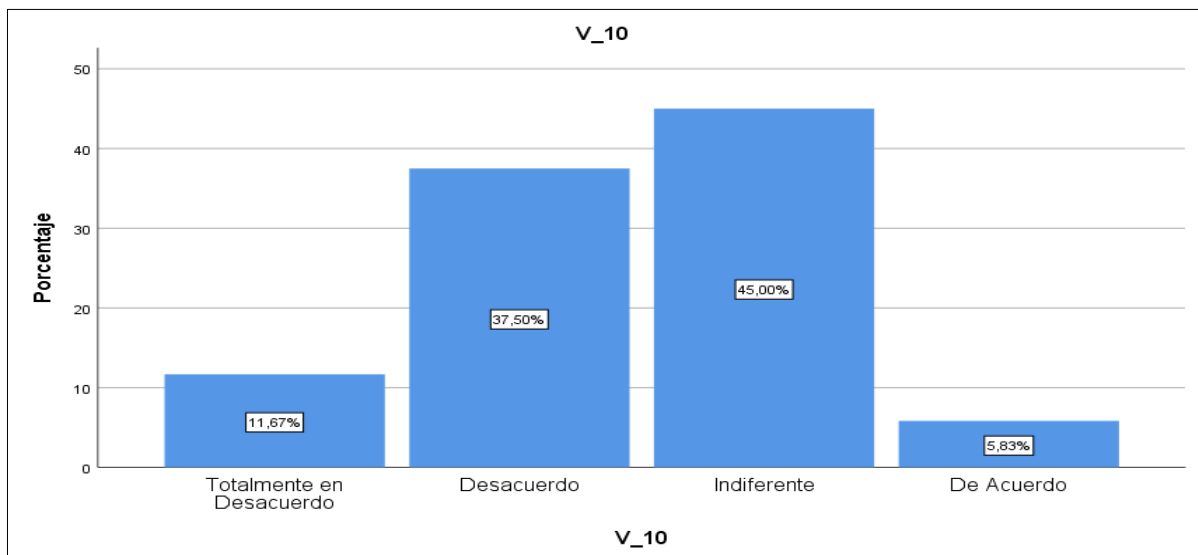
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en Desacuerdo	20	16,7	16,7	16,7
Válido Desacuerdo	76	63,3	63,3	80,0
Indiferente	24	20,0	20,0	100,0
Total	120	100,0	100,0	



## 2.2. Dimensión D2. Comunicación Institucional

10. En la institución las redes formales permiten a todos los integrantes del grupo comunicarse unos con otros.

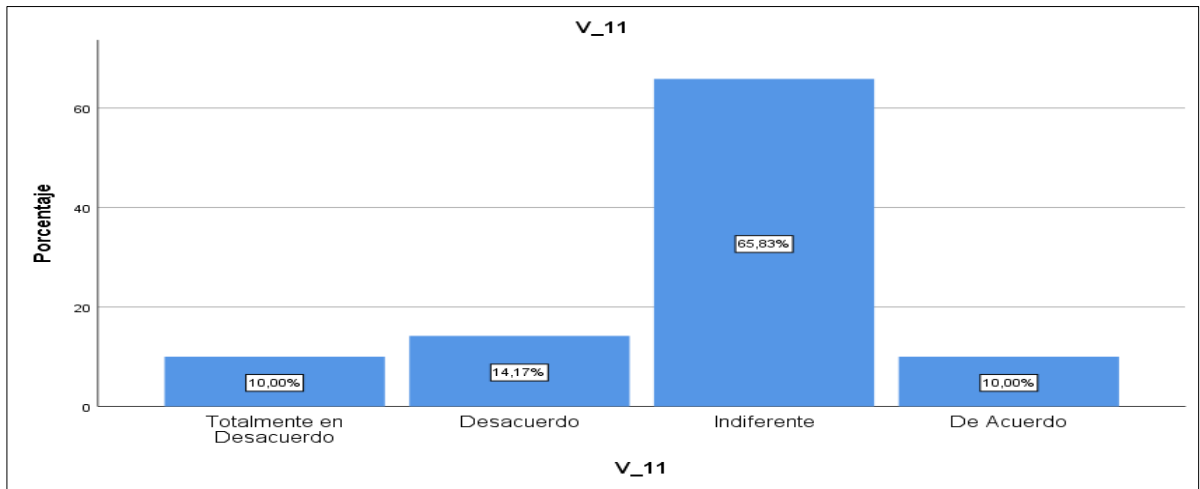
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	14	11,7	11,7	11,7
	Desacuerdo	45	37,5	37,5	49,2
	Indiferente	54	45,0	45,0	94,2
	De Acuerdo	7	5,8	5,8	100,0
	Total	120	100,0	100,0	



11. En la institución existe una figura central que actúa como un conducto para la comunicación interdepartamental

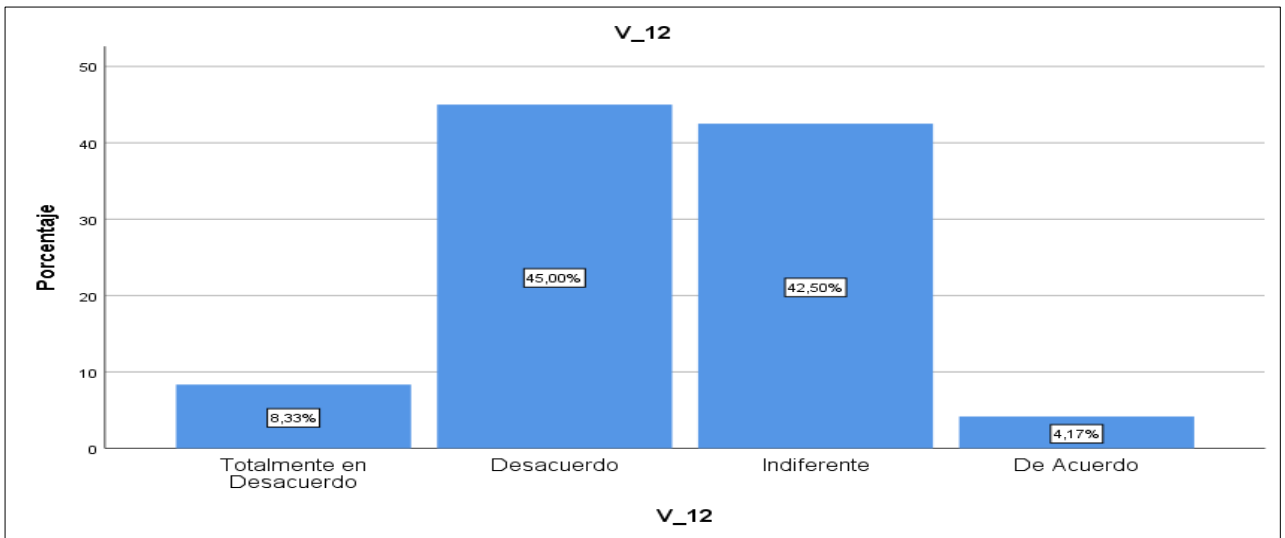
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	12	10,0	10,0	10,0
	Desacuerdo	17	14,2	14,2	24,2
	Indiferente	79	65,8	65,8	90,0
	De Acuerdo	12	10,0	10,0	100,0

Total	120	100,0	100,0
-------	-----	-------	-------



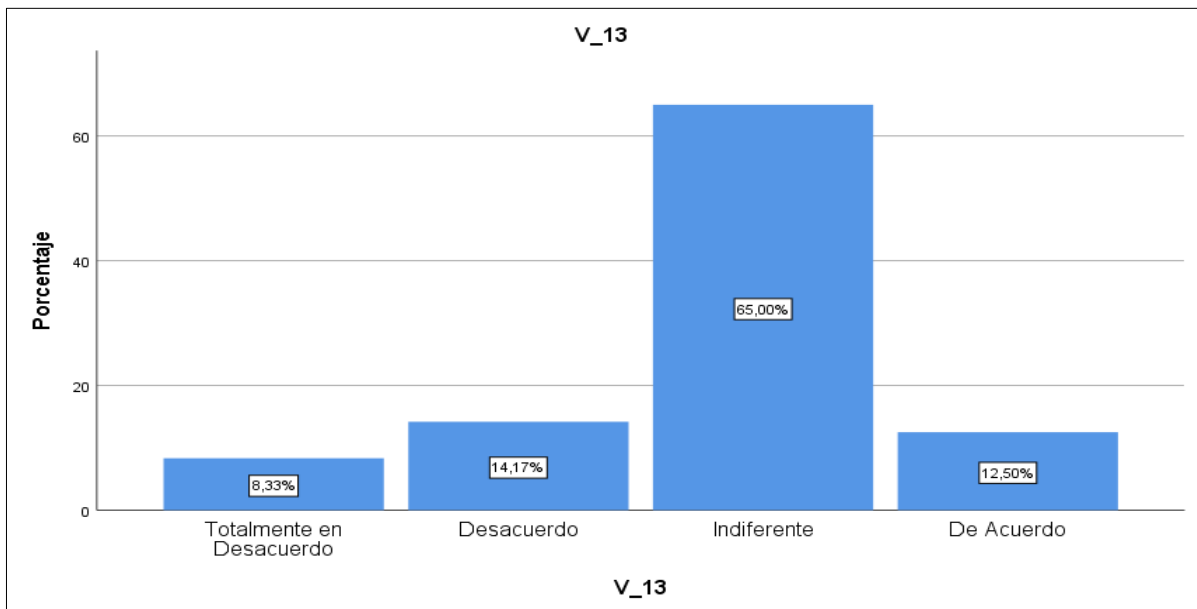
12. La institución emplea de manera adecuada los medios de comunicación para alinear los objetivos personales con los objetivos organizacionales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	10	8,3	8,3
	Desacuerdo	54	45,0	53,3
	Indiferente	51	42,5	95,8
	De Acuerdo	5	4,2	100,0
	Total	120	100,0	100,0



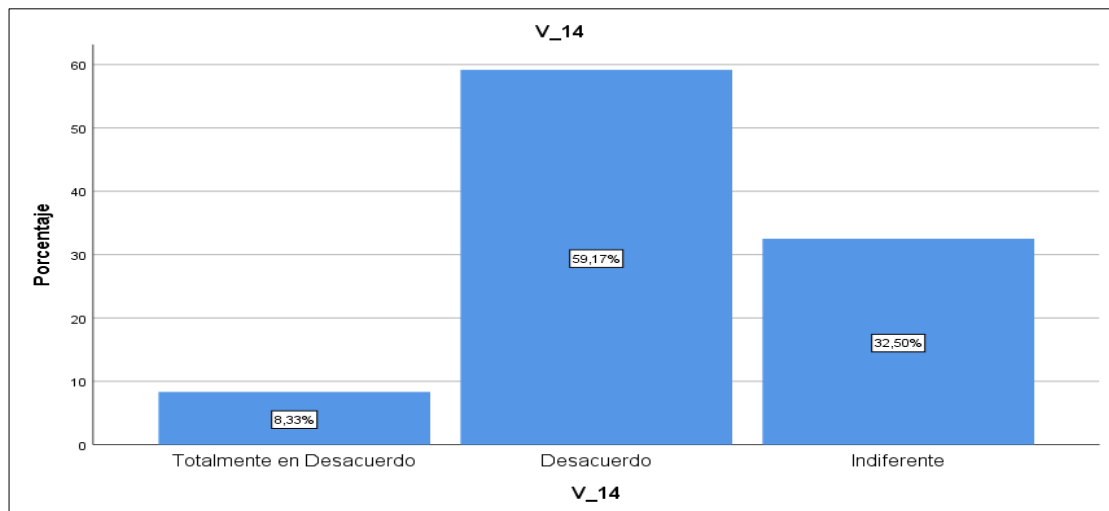
13. La institución elige el canal de comunicación acorde al tipo de mensaje que se va a transmitir.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	10	8,3	8,3	8,3
	Desacuerdo	17	14,2	14,2	22,5
	Indiferente	78	65,0	65,0	87,5
	De Acuerdo	15	12,5	12,5	100,0
	Total	120	100,0	100,0	



14. En la institución se han implementado tecnologías de información y comunicación para enriquecer y fortalecer la comunicación.

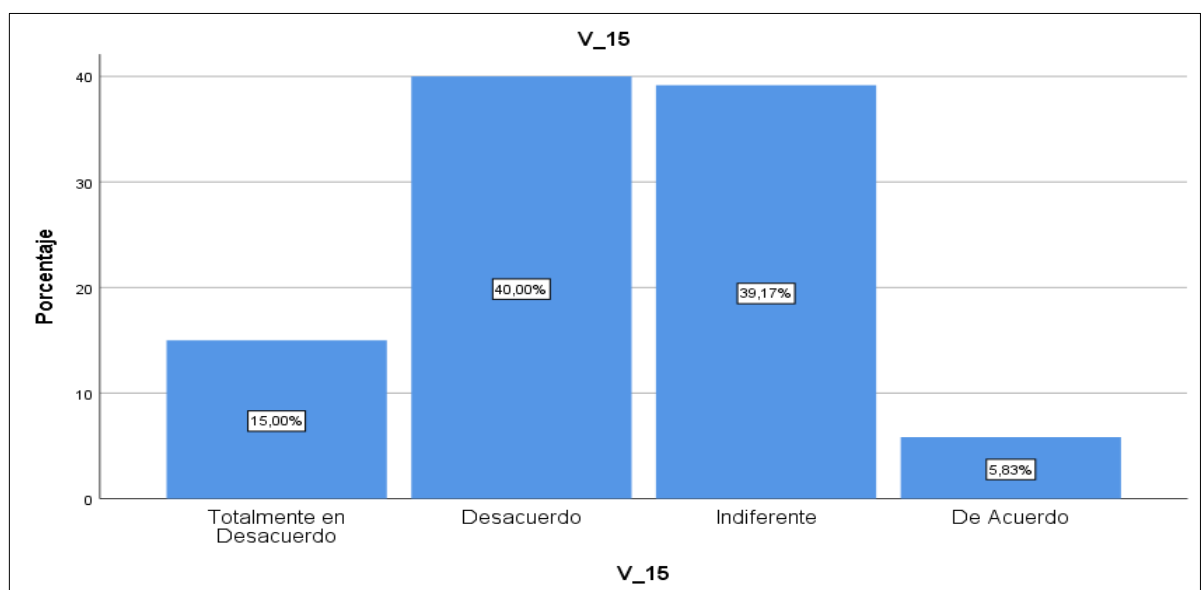
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	10	8,3	8,3	8,3
	Desacuerdo	71	59,2	59,2	67,5
	Indiferente	39	32,5	32,5	100,0
	Total	120	100,0	100,0	



### 2.3. Dimensión D3. Barreras Comunicacionales

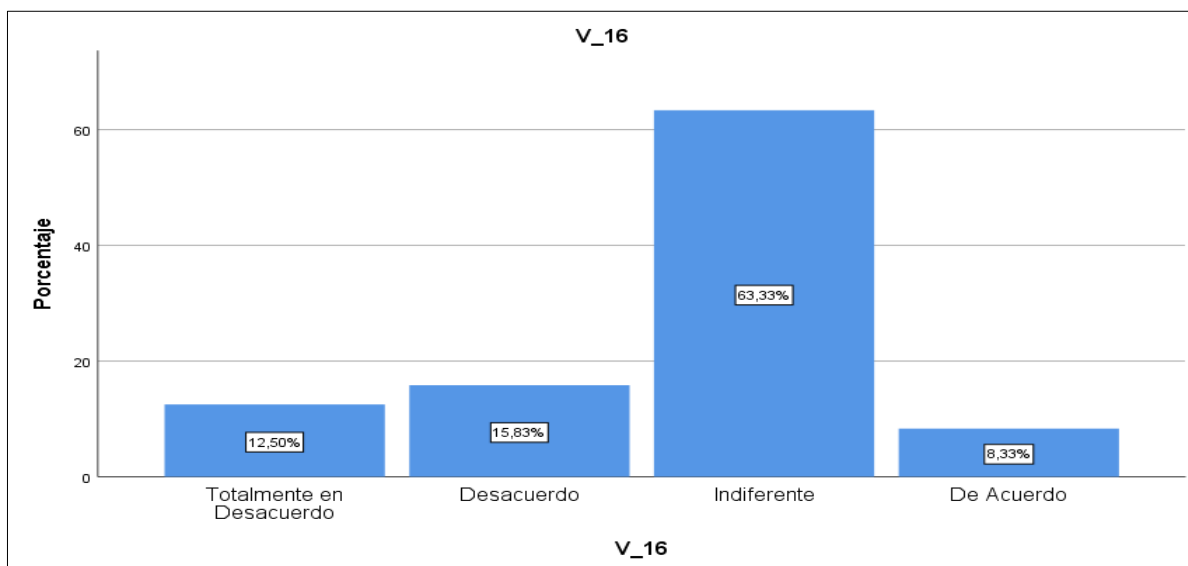
15. Los niveles de jerarquía en la estructura de la institución ocasionan manipulación de la información por parte del emisor

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	18	15,0	15,0
	Desacuerdo	48	40,0	55,0
	Indiferente	47	39,2	94,2
	De Acuerdo	7	5,8	100,0
	Total	120	100,0	100,0



16. El emisor del mensaje manipula deliberadamente la información transmitida.

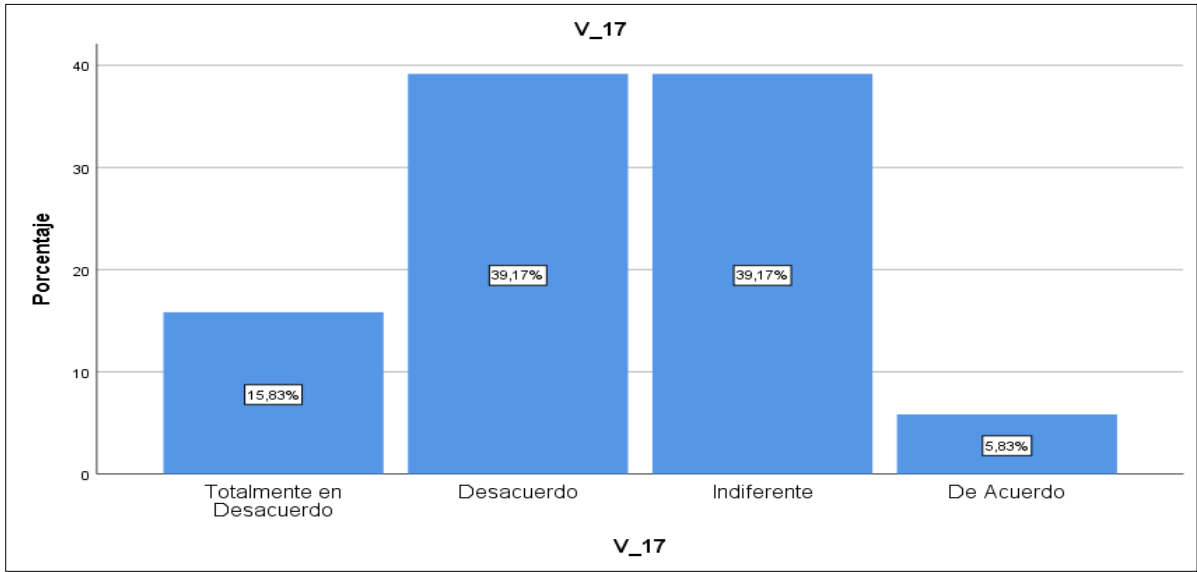
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	15	12,5	12,5	12,5
	Desacuerdo	19	15,8	15,8	28,3
	Indiferente	76	63,3	63,3	91,7
	De Acuerdo	10	8,3	8,3	100,0
	Total	120	100,0	100,0	



17. El receptor del mensaje selecciona la parte de la información que desea escuchar y ver

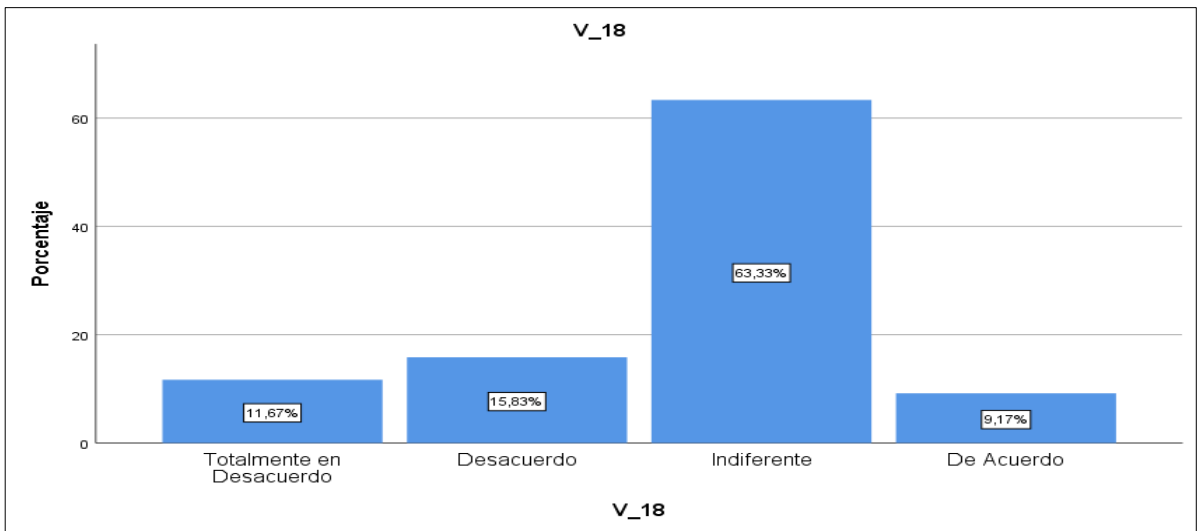
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	19	15,8	15,8	15,8
	Desacuerdo	47	39,2	39,2	55,0
	Indiferente	47	39,2	39,2	94,2
	De Acuerdo	7	5,8	5,8	100,0

Total	120	100,0	100,0
-------	-----	-------	-------



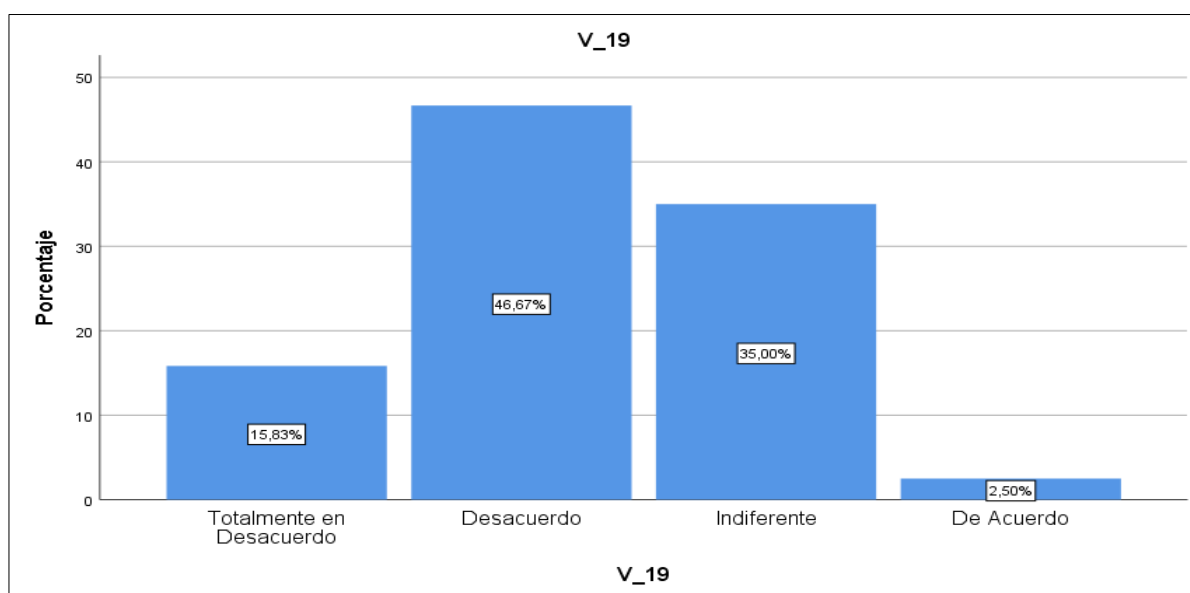
18. Se recibe del jefe inmediato más información de la que se necesitar para realizar el trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en Desacuerdo	14	11,7	11,7	11,7
Desacuerdo	19	15,8	15,8	27,5
Indiferente	76	63,3	63,3	90,8
De Acuerdo	11	9,2	9,2	100,0
Total	120	100,0	100,0	



19. Cuando recibe demasiada información, descarta una parte por no considerarla útil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	19	15,8	15,8	15,8
	Desacuerdo	56	46,7	46,7	62,5
	Indiferente	42	35,0	35,0	97,5
	De Acuerdo	3	2,5	2,5	100,0
	Total	120	100,0	100,0	



20. El estado de ánimo del receptor del mensaje influye en la forma de entenderlo u interpretarlo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	10	8,3	8,3	8,3
	Desacuerdo	80	66,7	66,7	75,0
	Indiferente	30	25,0	25,0	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

