

**UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS HISTÓRICO SOCIALES Y EDUCACIÓN**  
**UNIDAD DE POSGRADO**  
**DOCTORADO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**



**TESIS**

**Plan estratégico de comunicación pedagógica, para desarrollar la capacidad comprensión de mensajes en personal de salud oftalmológica de un hospital nacional.**

Tesis presentada para obtener el grado académico de Doctor en Ciencias de la Educación

**INVESTIGADOR:**

Mg. Jorge Joaquín Altamirano Delgado

**ASESOR CIENTÍFICO:**

Dr. Agustín Rodas Malca

**ASESOR METODOLÓGICO:**

Dra. Laura Isabel Altamirano Delgado

Lambayeque, 2023

# **PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN PEDAGÓGICA, PARA DESARROLLAR LA CAPACIDAD COMPREENSIÓN DE MENSAJES EN PERSONAL DE SALUD OFTALMOLÓGICA DE UN HOSPITAL NACIONAL.**

Tesis presentada para obtener el grado académico de Doctor en Ciencias de la  
Educación



---

**Dra. Yvonne de Fátima Sebastiani Elías**  
Presidente



---

**Dra. Graciela Vera Carpio**  
Secretaria



---

**Dra. Martha Ríos Rodríguez**  
Vocal



---

**Dr. Agustín Rodas Malca**  
Asesor científico



---

**Dra. Laura Isabel Altamirano Delgado**  
Asesor metodológico

# Plan Estratégico de Comunicación Pedagógica, para desarrollar la capacidad comprensión de mensajes en personal de salud oftalmológica de un hospital nacional.

## INFORME DE ORIGINALIDAD

8%

INDICE DE SIMILITUD

8%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

3%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1

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

Fuente de Internet

3%

2

[www.slideshare.net](http://www.slideshare.net)

Fuente de Internet

2%

3

[repositorio.unprg.edu.pe](http://repositorio.unprg.edu.pe)

Fuente de Internet

1%

4

[repositorio.utp.edu.pe](http://repositorio.utp.edu.pe)

Fuente de Internet

<1%

5

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

Fuente de Internet

<1%

6

"Report of the Third Meeting of CFMC/WECAFC/OSPESCA/CRFM Working Group on Spawning Aggregations, San Juan, Puerto Rico, 18–19 December 2019/Informe de la Tercera Reunión del Grupo de Trabajo CFMC/COPACO/OSPESCA/CRFM sobre Agregaciones de Desove, San Juan, Puerto

<1%

Rico, 18-19 de diciembre de 2019", Food and Agriculture Organization of the United Nations (FAO), 2021

Publicación

---

7	<b>blog.neuronup.com</b> Fuente de Internet	<1 %
8	<b>Submitted to Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo</b> Trabajo del estudiante	<1 %
9	<b>Submitted to usmp</b> Trabajo del estudiante	<1 %
10	<b>repositorio.uss.edu.pe</b> Fuente de Internet	<1 %
11	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<1 %
12	<b>cathi.uacj.mx</b> Fuente de Internet	<1 %
13	<b>Submitted to Universidad Nacional Abierta y a Distancia, UNAD,UNAD</b> Trabajo del estudiante	<1 %
14	<b>docplayer.es</b> Fuente de Internet	<1 %
15	<b>"Inter-American Yearbook on Human Rights / Anuario Interamericano de Derechos Humanos, Volume 26 (2010)", Brill, 2014</b> Publicación	<1 %

---

16 [es.slideshare.net](http://es.slideshare.net) <1 %  
Fuente de Internet

---

17 [repositorio.ug.edu.ec](http://repositorio.ug.edu.ec) <1 %  
Fuente de Internet

---

18 [repositorio.ucv.edu.pe](http://repositorio.ucv.edu.pe) <1 %  
Fuente de Internet

---

Excluir citas Activo

Excluir coincidencias < 15 words

Excluir bibliografía Activo



---

**Dr. Agustín Rodas Malca**  
Asesor científico



---

**Dra. Laura Isabel Altamirano Delgado**  
Asesor metodológico

## CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Agustín Rodas Malca y Laura Isabel Altamirano Delgado, Asesores de tesis del estudiante, JORGE JOAQUIN ALTAMIRANO DELGADO

Titulada

“Plan Estratégico de Comunicación Pedagógica, para desarrollar la capacidad comprensión de mensajes en personal de Salud Oftalmológica de un Hospital Nacional”, luego de la revisión exhaustiva del documento constatamos que la misma tiene un índice de similitud de 8% verificable en el reporte de similitud del Programa Turnitin.

Los suscritos analizaron dicho reporte y concluyeron que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A nuestro leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Lambayeque, 10 de septiembre del 2024.



Dr. Agustín Rodas Malca  
DNI 16668773  
Asesor científico



Dra. Laura Isabel Altamirano Delgado  
DNI 16689491  
Asesor metodológico



Mg. Jorge Joaquin Altamirano Delgado  
Investigador

## Acta de sustentación



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO  
FACULTAD DE CIENCIAS HISTÓRICO SOCIALES Y EDUCACIÓN  
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN



### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

**N°862-VIRTUAL**

Siendo las **09:00 horas**, del día **miércoles 08 de noviembre de 2023**; se reunieron **vía online** mediante la **plataforma virtual Google Meet**: <https://meet.google.com/znc-cipn-ybm>, los miembros del jurado designados mediante **Resolución N°2073-2022-V-D-FACHSE**, de fecha **14 de noviembre de 2022**, integrado por:

Presidente	: Dra. Yvonne de Fátima Sebastiani Elías.
Secretaria	: Dra. Graciela Vera Carpio.
Vocal	: Dra. Martha Rios Rodríguez.
Asesor Metodológico	: Dra. Laura Isabel Altamirano Delgado.
Asesor Científico	: Dr. Agustín Rodas Malca



La finalidad es evaluar la Tesis titulada: “**PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN PEDAGÓGICA, PARA DESARROLLAR LA CAPACIDAD COMPRENSIÓN DE MENSAJES EN PERSONAL DE SALUD OFTALMOLÓGICA DE UN HOSPITAL NACIONAL**”; presentado por el tesista **JORGE JOAQUIN ALTAMIRANO DELGADO**, para obtener el Grado Académico de Doctor en Ciencias de la Educación. Producido y concluido el acto de sustentación, de conformidad con el Reglamento General de Investigación (aprobado con Resolución N°184-2023-CU de fecha 24 de abril de 2023); los miembros del jurado procedieron a la evaluación respectiva, haciendo las preguntas, observaciones y recomendaciones al(os) sustentante(s), quien(es) procedió(eron) a dar respuesta a las interrogantes planteadas.

Con la **deliberación correspondiente por parte del jurado**, se procedió a la **calificación de la Tesis**, obteniendo un **calificativo de (19) (DIECINUEVE)** en la escala vigesimal, que equivale a la **mención de MUY BUENO**

Siendo las **10.09 am horas** del mismo día, se dio por concluido el acto académico online, con la **lectura del acta y la firma de los miembros del jurado**.

Dra. Yvonne de Fátima Sebastiani Elías  
PRESIDENTE

Dra. Graciela Vera Carpio  
SECRETARIA

Dra. Martha Rios Rodríguez  
VOCAL

#### OBSERVACIONES:

.....  
.....  
.....

El presente acto académico se sustenta en los artículos del 39 al 41 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo (aprobado con Resolución N° 270-2019-CU de fecha 4 de setiembre del 2019); la Resolución N° 407-2020-R de fecha 12 de mayo del 2020 que ratifica la Resolución N° 004-2020-VIRTUAL-VRINV del 07 de mayo del 2020 que aprueba la tramitación virtualizada para la presentación, aprobación de los proyectos de los trabajos de investigación y de sus informes de investigación en cada Unidad de Investigación de las Facultades y Escuela de Posgrado; la Resolución N° 0372-2020-V-D-NG-FACHSE de fecha 21 de mayo del 2020 y su modificatoria Resolución N° 0380-2020-V-D-NG-FACHSE del 27 de mayo del 2020 que aprueba el INSTRUCTIVO PARA LA SUSTENTACIÓN DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN Y TESIS VIRTUALES.

## **Dedicatoria**

Afecto profundo inspira dedicar esta indagación a:

Mi esposa e hijos, testigos pacientes de mi esfuerzo.

## **Agradecimiento**

Expreso gratitud infinita a:

A mis padres y hermana, porque sin ellos no soy nada.

## Índice General

Resultado del Informe de similitud.....	iv
Constancia de originalidad.....	vii
Acta de sustentación.....	viii
Dedicatoria.....	ix
Agradecimiento.....	x
Índice de tablas.....	xiii
Índice de figuras.....	xiv
Resumen.....	xv
Abstract.....	xvii
Introducción.....	13
<b>Capítulo I:</b> .....	18
<b>Diseño teórico</b> .....	18
<b>1.1. Estado del Arte:</b> .....	18
<b>1.2. Bases Epistemológicas:</b> .....	21
<b>1.3. Antecedentes:</b> .....	21
<b>1.4. Bases Teóricas:</b> .....	23
<b>1.4.1. Teoría de la Administración Estratégica:</b> .....	23
<b>1.4.2. Teoría de la Planificación Estratégica:</b> .....	26
<b>1.4.3. Teoría Socioformativa:</b> .....	29
<b>1.4.4. Teoría del Enfoque Comunicativo textual y comprensión de mensajes:</b> .....	31
<b>1.4.5. Teoría de las capacidades Cognitivas: Comprensión.</b> .....	33
<b>1.4.6. Comunicación Pedagógica:</b> .....	36
<b>1.5. Bases Conceptuales:</b> .....	37
<b>1.5.1. Plan Estratégico de Comunicación Pedagógica:</b> .....	37
<b>1.5.2. Capacidad de Comprensión de mensajes:</b> .....	38
<b>1.6. Modelo Teórico:</b> .....	42
<b>1.6.1. Sistemismo de la Propuesta:</b> .....	43
<b>Capítulo II:</b> .....	44
<b>Diseño Metodológico</b> .....	44
<b>2.1. Tipo de investigación:</b> .....	44

2.2.	Diseño de contrastación de hipótesis/procedimiento a seguir en la investigación: .....	44
2.3.	Población, muestra:.....	45
2.4.	Técnicas, instrumentos, equipos y materiales: .....	45
2.5.	Validez y confiabilidad de los instrumentos:.....	46
2.5.1.	Validez.....	46
2.5.2.	Confiabilidad .....	46
2.6.	Procedimientos y método de análisis estadístico de los datos: .....	47
2.7.	Aspectos éticos:.....	47
<b>Capítulo III:</b> .....		48
<b>Resultados</b> .....		48
3.1.	Resultados:.....	48
3.2.	Resultados de la aplicación del Test de Aptitud: .....	48
3.3.	Resultados del Test de Aptitud por dimensiones: .....	50
<b>Capítulo IV:</b> .....		53
<b>Discusión de Resultados</b> .....		53
<b>Capítulo V:</b> .....		56
<b>Propuesta de Intervención</b> .....		56
Propuesta: Plan Estratégico de Comunicación Pedagógica .....		56
5.1.	Diagnóstico Estratégico: .....	56
5.2.	Precisión de Problemas:.....	57
5.3.	Formulación de objetivos: .....	59
5.3.1.	Objetivo estratégico: .....	59
5.3.2.	Objetivos de mediano plazo:.....	59
5.3.3.	Objetivos de corto plazo: .....	59
5.4.	Planteamiento de estrategias: .....	59
5.4.1.	Estrategias .....	60
5.5.	Evaluación: .....	600
5.6.	Plan Curricular Anual:.....	611
<b>Conclusiones</b> .....		63
<b>Recomendaciones</b> .....		64
<b>Referencias</b> .....		65

## Índice de tablas

Tabla 1	
Operacionalización de la variable Plan estratégico de Comunicación Pedagógica	40
Tabla 2	
Operacionalización de la variable Comprensión de Mensajes	41
Tabla 3	
Técnicas e Instrumentos de Recolección	46
Tabla 4	
Resultados de la Aplicación del Test Comprensión de Mensajes	48
Tabla 5	
Cálculo de medidas estadísticas de Tendencia Central y de Dispersión correspondientes a las destrezas de comprensión de mensajes	49
Tabla 6	
Resultados de la aplicación del test: Dimensión Comprensión Inteligente	50
Tabla 7	
Resultados de la aplicación del test: Dimensión Comprensión Crítica	51
Tabla 8	
Resultados de la aplicación del test: Dimensión Comprensión Creadora	52
Tabla 9	
Análisis FODA del Proceso Comunicacional en el Servicio de Oftalmología Del HNAAA	56

## Índice de figuras

Figura 1	
Modelo Teórico	42
Figura 2	
Estructura Sistémica de la Propuesta	43
Figura 3	
Diseño de Investigación	44
Figura 4	
Diagrama Causa-Efecto	58

## Resumen

La planificación de los procesos comunicacionales a nivel de las organizaciones, es la columna vertebral de la gestión, en tiempos de revolución científico tecnológica; en este sentido la finalidad de la investigación fue, estructurar un Plan Estratégico de Comunicación Pedagógica, para desarrollar la capacidad comprensión de mensajes, en el personal que labora en el servicio de Oftalmología del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo-Chiclayo-Lambayque-2022. La perspectiva metodológica, comprende elementos; enfoque cuantitativo, tipo de investigación científica básica con alcance propositivo, diseño sistémico prospectivo, se trabajó con una población censal de 23 trabajadores del servicio de Oftalmología del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo; para la recolección de información se utilizó fundamentalmente las técnicas del cuestionario en su modalidad test de aptitud y el análisis documental en su variante estudio de textos; en materia de resultados, se resalta, que los trabajadores obtuvieron como promedio aritmético de 12,04; la mayor frecuencia absoluta 6 empleados obtuvieron un puntaje promedio de 6,36 puntos, los puntajes están centrados alrededor del promedio con una desviación del 2,06 y el valor del coeficiente de variabilidad 17,4% precisa una baja variabilidad de los puntajes y en el nivel de conclusiones se afirma, que la propuesta formulada de un Plan Estratégico de Comunicación Pedagógica, es un sistema integrado por elementos como: diagnóstico estratégico, de problemas, formulación de objetivos, planteamiento de estrategias, evaluación y plan curricular anual.

### **Palabras clave:**

Plan estratégico de Comunicación Pedagógica, Comprensión de mensajes.

## **Abstract**

The planning of communication processes at the level of organizations is the backbone of management, in times of technological scientific revolution; In this sense, the purpose of the research was to structure a Strategic Pedagogical Communication Plan, to develop the ability to understand messages, in the personnel who work in the Ophthalmology service of the Almanzor Aguinaga Asenjo-Chiclayo-Lambayque-2022 National Hospital. methodological perspective, includes elements; quantitative approach, type of basic scientific research with purposeful scope, prospective systemic design, we worked with a census population of 23 workers from the Ophthalmology service of the Almanzor Aguinaga Asenjo National Hospital; For the collection of information, the questionnaire techniques were used fundamentally in its aptitude test modality and the documentary analysis in its text study variant; in terms of results, it is highlighted that the workers obtained an arithmetic average of 12.04; the highest absolute frequency 6 employees obtained an average score of 6.36 points, the scores are centered around the average with a deviation of 2.06 and the value of the coefficient of variability 17.4% requires a low variability of the scores and in The level of conclusions is affirmed, that the proposal made for a Strategic Plan of Pedagogical Communication, is a system integrated by elements such as: strategic diagnosis, of problems, formulation of objectives, strategy approach, evaluation and annual curricular plan.

Keywords:

Strategic Plan of Pedagogical Communication, Understanding of messages.

## Introducción

Una institución para transformarse en organización necesita ser administrada y por ende debe planificar su desarrollo, en esta línea de pensamiento la planificación de la comunicación interorganizacional es la columna vertebral para diagnosticar, planificar y evaluar los logros en el tiempo de una determinada entidad. Se debe tener en cuenta, que las formas de comunicación han cambiado, considerando los clivajes de la situación actual, donde las herramientas empleadas por los docentes para crear experiencias comunicativas tienen como medio capital los recursos tecnológicos (Ibarra, et al, 2022). En el mismo sentido, es de suma importancia comprender que la comunicación pedagógica, es el intercambio de mensajes, instrucciones, conocimientos; a través, del lenguaje oral y escrito y de un conjunto de recursos psicológico-emocionales, en un contexto en el cual intervienen un conjunto de factores, que le insuflan a este proceso un carácter complejo (Granja, 2018).

En este orden de ideas se precisan algunas líneas controversiales que configuran la problemática o conjunto de problemas circundante al objeto de estudio (Real Academia Española, 2021).

En diversas investigaciones promovidas por entidades de prestigio internacional, por ejemplo la Universidad de Harvard, se afirma que la comunicación organizacional, de la mano con la revolución científico y tecnológica; es un proceso que tiene la finalidad de cocrear y construir relatos, asociados a metas y objetivos de las organizaciones; en este sentido la comunicación en una entidad, cualquiera sea su naturaleza, promueve el intercambio de mensajes con diferentes públicos: clientes, pacientes, medios de comunicación, asociaciones, gremios, proveedores, etc. (Pineda, 2020).

La organización mundial de la Salud, en concordancia con lo señalado supra, plantea como estrategia mundial, mejorar la salud de todos los sectores involucrados, mediante la adopción de soluciones tecnológico-digitales relacionadas a la comunicación , para proporcionar un servicio adecuado, accesible; que permita a los países y sus sistemas de salud promover la salud , bienestar y alcanzar los objetivos del desarrollo sostenible, que conduzca a una mejor calidad de vida de la población mundial, en los próximos años (OMS, 2020).

López, Campos, López y Rivas (2018), sostienen que el abordaje de la comunicación en el presente siglo, debe ser entendido como una realidad organizacional en las entidades de diferente tipo y naturaleza, siendo importante incorporar tendencias explicativas que plantean la necesidad de planificar la comunicación, para ubicarla en el plano de la gestión; sin embargo se aprecia la existencia de empresas públicas y privadas, que no asumen la comunicación como componente de un modelo de calidad sino, como simples actividades esporádicas, realizadas en buen número de casos por personal aprofesional e inexperto.

Se evidencia que al interior de ciertas empresas, se concibe la comunicación, en el marco de modelos de la era industrial, según los cuales la especialización laboral fraccionó los procesos, generando interrupción del flujo de mensajes al interior de las organizaciones; sin embargo, en la actualidad, los modelos de gestión asociados a la calidad total, permiten comprender la comunicación como una columna vertebral, que proporciona información para cualificar los procesos, orientados a la satisfacción de los clientes (Aguilera, 2019).

Los autores Quintana y Moncayo (2017), respecto a las nuevas perspectivas teóricas sobre comunicación, sostienen que se viene planteando la necesidad de articular tres componentes fundamentales: equipos de trabajo autocontrolados, democratización de la información y desarrollo del talento humano, este último como elemento crucial para estimular el desempeño y el desarrollo integral de la persona; así mismo, se enfatiza en la necesidad de mejorar el clima organizacional, como un mecanismo cualificador del crecimiento personal de los trabajadores; en cambio, en el plano de la gestión de las empresas, se aprecia que los modelos teóricos que orientan su accionar, se centran en perspectivas que concibe la información como un monopolio y que solamente debe comunicarse, lo que interesa a los gerentes y directivos, en función de sus propios intereses, descuidando la visión empresarial.

Castro y Díaz (2020), afirma que la pandemia del COVID 19, ha generado un impacto crucial en los sistemas de salud de los diferentes países, sobre todo en los relacionados a la comunicación de los factores, virus y efectos, que afectan a la salud de la población; sin embargo las entidades hospitalarias, no estuvieron preparadas en componentes como: personas, materiales, instancias, para brindar información accesible, entendible, oportuna, a

los usuarios y a la población en general, generando muchas veces confusión e interpretaciones equivocadas.

Los ejes capitales, de una buena gestión de una entidad hospitalaria son: las herramientas de comunicación, estrategias comunicacionales, registros de las comunicaciones, competencias digitales; afirmándose que la gestión de la información aporta a insuflar calidad a los servicios prestados por la entidad; no obstante, se evidencia que existen instituciones hospitalarias, que no le dan importancia a los procesos comunicacionales, siendo los usuarios concebidos como simples clientes y no como seres humanos dignos (Santellán, Palomino y Vargas, 2021).

En el campo pedagógico la clave del proceso formativo, radica en establecer un proceso que establezca una relación comunicacional interactiva- horizontal (democrática) entre docentes y aprendices, que permita mediar culturalmente, para propiciar la integración del educando en la sociedad, con una actitud crítica y reflexiva; empero, la simple transmisión de la información, a nivel de las entidades empresariales productoras de bienes y servicios, centrada en órdenes y/o directivas a cumplir, no permiten establecer un diálogo interactuante, que conduzca a comprender los mensajes y objetivos de las organizaciones (Granja, 2018).

Precisadas algunas controversias, insertas en la realidad problemática, en el plano de la concreción o hecho perceptible, se identifica como problema real, en el servicio de Oftalmología del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo de la ciudad de Chiclayo, limitaciones en el personal, en cuanto al desarrollo de la capacidad comprensión de mensajes, situación que se describe mediante manifestaciones indiciarias como: deficiencias para captar el tema central de una capacitación, obstáculos para comprender términos nuevos contenidos en los mensajes, ejecución de acciones contrarias al sentido de las instrucciones emitidas, etc.

Precisadas controversias y el problema real, es preciso plantear la interrogante, al respecto Padua (2018), precisa que se debe distinguir entre los términos problema y enunciado; pues el primero es el objeto de estudio que se identifica y forma parte del mundo real; mientras

que el segundo, es una formulación abstracta del investigador, expresado en forma interrogativa, en tal sentido se formula la pregunta:

¿Cuál es la logicidad estructural de un Plan Estratégico de Comunicación Pedagógica, para desarrollar la capacidad comprensión de mensajes, en el personal que labora en el servicio de Oftalmología del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo-Chiclayo-Lambayeque-2022?

Enfatizando la correspondencia lógica con la interrogante, se formulan los objetivos, los cuales son entendidos como finalidades o propósitos alcanzar; así mismo, se conciben como metas, tareas u operaciones a desarrollar (Otero, 2016). En esta línea de pensamiento, se consideran propósitos macro y micro.

La finalidad capital de la indagación fue, estructurar un Plan Estratégico de Comunicación Pedagógica, para desarrollar la capacidad comprensión de mensajes, en el personal que labora en el servicio de Oftalmología del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo-Chiclayo-Lambayeque-2022.

Los objetivos específicos, derivados del propósito general fueron: caracterizar el desarrollo de la capacidad comprensión de mensajes del personal que labora en el servicio de Oftalmología del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo-Chiclayo-Lambayeque-2022, mediante un test de aptitud comprensiva; organizar la argumentación teórico científica del estudio, mediante la configuración del modelo teórico sistémico interdisciplinario; diseñar el Plan Estratégico de Comunicación Pedagógica, para desarrollar la capacidad comprensión de mensajes, mediante un Proyecto Formativo de Comunicación Pedagógica; validar el instrumento de recolección y la alternativa, mediante análisis de expertos.

En correspondencia y coherencia lógica con la interrogante y los propósitos, se formula la conjetura que orienta la investigación, en tanto respuesta al problema (Espinoza, 2018); en el estudio se formula siguiendo la lógica implicativo condicional, en el enunciado lógico: Si, se estructura un Plan Estratégico de Comunicación Pedagógica, es posible desarrollar la capacidad comprensión de mensajes, en el personal que labora en el servicio de Oftalmología del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo-Chiclayo-Lambayeque-2022.

En línea complementaria a los tópicos desarrollados supra, se precisa la estructura de la investigación, en la cual se distinguen:

En el apartado I, denominado Diseño Teórico, se explicitan las perspectivas teóricas en sus elementos configuradores (objeto, sistema conceptual y principios) y el encuadre argumental conceptual. En la sección II, titulado Diseño Metodológico, se precisan tópicos como: tipo y nivel de estudio, diseño, población y muestra, técnicas e instrumentos de recogida de datos y aspectos éticos. En la parte III, denominado Resultados, en la parte IV Discusión, se presentan los hallazgos obtenidos mediante la aplicación de instrumentos y se debate resultados en relación con objetivos, teoría e hipótesis. En el capítulo IV, referido a Conclusiones, se derivan las afirmaciones capitales, en base a la organización texto discursiva y por último, en el capítulo V se plantean las sugerencias, precisa referencias y consigan anexos correspondientes.

## **Capítulo I: Diseño teórico**

En el apartado se explicitan: estado del arte, bases epistemológicas, antecedentes, perspectivas abstracto-teóricas referidas a: administración estratégica, planificación estratégica, teoría socioformativa, enfoque comunicativo textual y se definen y operacionalizan las variables de estudio.

### **1.1. Estado del Arte:**

Valdez y Pérez (2021), refieren que la competencia comunicativa como sistema de aptitudes, permite el intercambio de mensaje, en concordancia con los diferentes contextos socioculturales e institucionales, se distinguen las competencias : lingüística (adquisición y desarrollo de la lengua), paralingüística (recursos orales y escritos), quinésica (intercambios no verbales), proxémica ( distancias comunicacionales), pragmática(habilidades para convencer y persuadir), textual (relacionada con la interpretación de textos) y cognitiva ( asociada al pensamiento comprensivo)

Llorens (2023), afirma que, considerando las características del proceso formativo, visto en términos contextuales, implica que la dinámica de intercambio de mensajes, dada su importancia, se debe considerar la planificación y la actuación como procesos complementarios, el primero asociado al proyecto que orienta la formación y el segundo a la realidad educativa, en la cual destacan las interacciones entre profesor y educandos.

Ochoa, Otero y Caballero (2022), sostiene que la comunicación es un proceso crucial para el desarrollo de la persona, porque contribuye al perfeccionamiento de las funciones psicológicas superiores por ende a la cualificación de su personalidad; la interacción inherente a este proceso permite compartir y formar: experiencias, hábitos, instrucciones, recetas, etc.; ergo, es una complejidad interaccional que implica la unidad entre las dimensiones cognitiva y afectiva.

Calua, Delgado y López (2021), conciben la comunicación como un proceso de intercambio entre emisor y receptor, interacciones en las cuales se transmiten mensajes en forma bidireccional, siendo un acto vital para la vida en sociedad, en los diferentes niveles del tejido social; el lenguaje es un insumo de suma importancia porque refleja modelos educativos y de crianza; enfatizando la importancia de la dimensión cultural institucional.

Aliste (2020), asevera que la comunicación, en cuanto a sus formas y mecanismos, está cambiando y con ello las formas de intercambio y el contenido de los mensajes; del intercambio personal se está transitando gradualmente a las conexiones mediante sistemas tecnológicos, que permiten procesar mensajes en diferentes contextos, tiempos y velocidades; en este panorama es crucial el diseño e implantación de sistemas de comunicación.

Pacheco y Álvarez (2022), en la presente década la comunicación en las organizaciones, se denomina comunicación organizacional, porque incluye a las diferentes instancias de una entidad, teniendo implicancias normativas y laborales; en el sentido que en dicho proceso se imparten planificación de procesos y directrices para cumplimiento de metas trazadas; en este proceso en la actualidad la tecnología es un medio fundamental, que le insufla dinamismo y calidad.

Córdova (2022), la comunicación interna se relaciona con el compromiso organizacional de los trabajadores, expresándose en manifestaciones como: orientación al diálogo, interacción personal adecuada, relaciones empáticas, demostración de compromiso; enfatizándose que el proceso comunicacional favorece el compartir y mantener informados a los empleados de planes y actividades, programadas para el logro de las metas de la entidad.

Guerrero (2020), estudia la comunicación al interior de las organizaciones contemporáneas, analizando factores que explican este proceso como estratégico y transversal, de enorme importancia para la gestión del capital humano, que vinculado a otras variables como: transformación digital, globalización, nueva mentalidad de las generaciones, configuran un

contexto en el cual los procesos comunicacionales son claves para señalar el rumbo de las organizaciones.

Palomares (2019), explica que entre los conceptos organización y comunicación existe una conexión simbiótica, en el entendimiento que la entidad es un sistema en la cual los seres humanos juegan un rol trascendental para el logro de objetivos tanto corporativos como individuales, siendo la comunicación el proceso que permite la interacción y el intercambio de mensajes , que son el contenido de las metas, se resalta que en las entidades se practica diferentes formas de comunicación en función a la cultura organizacional, la naturaleza de la empresa y los objetivos trazados.

Segarra, Cascales y Carretón (2021), al analizar las tesis doctorales publicadas en España sobre comunicación interna , se destaca al abordaje teórico en periodos de tiempo: en los años 70 y 80, entendida como disciplina de gestión empresarial asociada al manejo de recursos humanos; en la década d ellos 90 es concebida en el marco de las teorías de la comunicación corporativa y de las relaciones públicas; a partir del año 2000 en adelante es considerado un proceso clave en el marco de la revolución científico tecnológica y de la informatización de los procesos.

Ergo, las tendencias explicitadas supra, precisan las líneas básicas del abordaje teórico investigativo asociado al objeto de estudio de la indagación, destacándose perspectivas como: el carácter sistémico de la competencia comunicativa, la planificación y actuación como vectores que mejoran el proceso comunicacional, el intercambio de mensajes y la cualificación de las funciones psicológicas superiores , la importancia de la tecnología en el cambio de los mecanismos comunicacionales y la simbiosis entre organización y comunicación.

## **1.2. Bases Epistemológicas:**

El paradigma de la ciencia que sustenta la indagación es el sociocrítico, por las razones siguientes: es una reflexión en torno a un problema para plantear una alternativa de solución, el objeto de estudio se identifica en un contexto determinado, la finalidad central estriba en diseñar una solución, utiliza métodos reflexivos, precisa una visión dialéctica del objeto de estudio, el proceso investigativo se centra en la acción-reflexión y propuesta (Loza, Mamani, Mariaca y Yanqui, 2020).

El enfoque metodológico, es conocido con el nombre: mixto, múltiple, integrativo; en términos definicionales es un proceso que implica recolección y análisis de datos de naturaleza cuantitativa y cualitativa, en un mismo proceso (Barrantes, 2019); esta perspectiva se caracteriza por: combinación e integración de datos, complementariedad metodológica, concurrencia entre problema y alternativa de solución, medición e interpretación (Campos, 2020). Entre los objetivos de la perspectiva mixta asumida se señalan: presentar una visión totalizadora del objeto de estudio, interrelacionar metodologías, combinar técnicas de recolección, presentar datos numéricos e interpretaciones, etc.

## **1.3. Antecedentes:**

Precisado el estado del arte y las bases epistemológicas, se reseñan antecedentes, al respecto los autores Orozco y Díaz (2018), afirman que constituyen una actualizada revisión bibliográfica, de resultados o hallazgos de trabajos previos, realizados en diferentes contextos y referidos al objeto de estudio y variables de investigación; en esta línea de discursiva se recensionan investigaciones concordantes en perspectiva metodológica y teórica, con la investigación realizada.

Herrera (2021), en artículo que resume una investigación titulada “Communication in the strategic plans of Spanish university libraries”, en el aspecto metodológico, se trabajó con una muestra de 47 bibliotecas de universidades españolas de titularidad pública, se identificaron los planes y se realizó análisis de contenido; en el rubro teórico se trataron

tópicos como: bibliotecas y planes estratégicos, comunicación organizacional y en el nivel de inferencias se afirma que, los planes estratégicos analizados consideran como un componente la comunicación, proceso considerado como tarea prioritaria en el proceso de posicionamiento estratégico.

Intriago, et.al (2021), en artículo que reseña investigación titulada “Impact of educational comunicación through information and communication technology in the Ecuadorian university context”; en el rubro metodológico, la finalidad fue abordar el impacto de la comunicación educativa en el contexto de las nuevas tecnologías, se trató de un estudio bibliográfico, centrado en el análisis documental ; en el aspecto teórico, se abordaron tópicos: concepciones sobre comunicación, tecnología de la educación, efecto de la comunicación educativa mediante la tecnología y en el nivel de conclusiones, se afirma que las tecnologías de la información y la comunicación facilitan la interacción de docentes, estudiantes e integrantes de la comunidad educativa , estimulando el desarrollo cognitivo, afectivo y social y por ende facilitando la comprensión de los mensajes intercambiados.

Aquino (2018), en estudio doctoral, presentada en la Universidad del País Vasco(España), titulada “Estrategias de Comunicación y Organización Institucional en la Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatea: evolución y retos en la comunicación interna y comunicación externa a través de la Oficina de Comunicación (2012-2017)” ; en el rubro metodológico, la finalidad del trabajo fue conocer la gestión , organización y estrategias comunicacionales, centrándose en los elementos que conforman las comunicación institucional, se empleó metodología exploratoria mediante entrevistas y observación directa; así como la encuesta por medio de cuestionarios ; en el nivel teórico, se desarrollaron temas como: comunicación organizacional, sistemas de comunicación interna y externa, comunicación estratégica, aproximación teórica a la definición de organización, estrategias de comunicación(dimensiones y herramientas) y en el plano de las conclusiones, se colige la afirmación que un plan de comunicación debe considerar las dimensiones interna y externa y debe centrarse en el intercambio y comprensión de mensajes.

Julve (2019), en el trabajo de investigación denominado “Comunicación corporativa como agente de innovación e intraemprendimiento”, presentado en la Universidad de Zaragoza-España; en el nivel metodológico, la finalidad del trabajo fue elaborar una propuesta para convertir la comunicación corporativa en medio de innovación e intraemprendimiento, se realizó entrevistas a directivos de comunicación, se practicó observación participante a través de proyectos emprendedores; en el plano teórico se abordaron tópicos como: innovación corporativa, empresas innovadoras, razones para innovar, proceso comunicacional y en el tópico inferencial se sostiene que, los departamentos de comunicación interna; así como, el personal deben renovar y cualificar el desempeño a nivel de equipos, para mejorar los procesos comunicacionales e innovadores.

Las investigaciones reseñadas supra, aportan en la argumentación del estudio con planteamientos importantes como: la comunicación organizacional es clave en todo proceso de rediseño institucional; las propuestas comunicacionales a nivel de las entidades deben estar mediadas por las tecnologías de la información y la comunicación, entendidas como medios dinamizadoras de los mensajes; los planes de comunicación deben interrelacionar los aspectos internos y externos de las organizaciones, los procesos comunicacionales deben planificarse en términos estratégicos considerando diagnóstico a nivel fortalezas y debilidades y la comunicación estratégica es un medio de innovación e intraemprendimiento en una organización.

#### **1.4. Bases Teóricas:**

##### **1.4.1. Teoría de la Administración Estratégica:**

Cuando las instituciones se administran, se transforman en organizaciones y en todo proceso de administración de carácter estratégico, es fundamental tener en consideración las mega tendencias siguientes:

El proceso comunicacional es clave en el ámbito de las iteraciones sistémicas de una entidad, genera confianza y procesos sinérgicos y empáticos; propiciando el apoyo en las actividades, estimula el saber, mejora resultados, motiva responsabilidad y

compenetración, para el logro de la misión, visión y objetivos empresariales; así como, para la implantación adecuada de planes y programas de desarrollo.

La mundialización de la economía y procesos concomitantes relacionados a la revolución científico-tecnológica plantea retos y obliga a tomar decisiones de tipo estratégico. En el sentido que se han superado las fronteras entre países, y que urge una perspectiva global, para entender que el desarrollo de una organización está asociada tanto a variables internas como externas; destacándose procesos globales como: educación online, difusión de la cultura en tiempo real, universalidad del pensamiento y la proactividad como símbolo del emprendimiento exitoso.

El desarrollo sustentable o sostenible, planteado como una necesidad imperiosa, después de los conflictos armados entre naciones, exige el conocimiento, cuidado, conservación y renovación del medio ambiente, por ser esta una dimensión estratégica para el futuro de las organizaciones y la sociedad en su conjunto.

Existe consenso en definir la administración estratégica (en adelante AE), como disciplina que permite plantear, ejecutar y evaluar decisiones interfuncionales, que permiten a las entidades alcanzar sus metas; este proceso considera necesariamente interrelacionar: administración, mercadotecnia, finanzas, contabilidad, producción, investigación y la informatización de los procesos, para lograr la evidencia de una organización (Fred, 1997).

La AE en tanto ciencia posee categorías fundamentales como:

Misión, responde a la interrogante, ¿a qué nos dedicamos?, debe ser un enunciado que describa operaciones, valores y prioridades de la empresa; es menester precisar alcance de actividades, vínculo con mercados, para tener claridad sobre la ruta a seguir.

La visión y misión empresariales, asociadas a la administración, son un componente fundamental de las organizaciones, vinculadas a una planificación sistémica, rigurosa,

que tenga como norte la rentabilidad y productividad, diseñando para ello estrategias que propugnen la atención eficiente de los clientes reales y potenciales (Osto, 2023).

Diagnóstico estratégico (FODA), fundamento para identificar problemas, diseñar estrategias, formular objetivos y estructurar planes de largo, mediano y corto plazo.

En el plano externo, es crucial identificar oportunidades y amenazas, relacionadas a factores: sociales, políticos, económicos, tecnológicos, ambientales, etc. que pueden incidir de manera positiva o negativa en el desarrollo de la organización. En este sentido las entidades, deben formular estrategias para hacer frente a factores externos y de esta manera evitar o disminuir repercusiones (Charles y Gareth, 2011).

En el nivel interno se debe identificar y abordar de manera pertinente fortalezas y debilidades, dimensiones que es posible controlar desde la gestión; las áreas en las cuales es posible identificar estos factores internos son: gerencia, mercadotecnia, contabilidad, informatización de procesos, etc. sin descuidar las ventajas competitivas de los oponentes en el mercado.

Objetivos estratégicos o de largo plazo, asociados a la visión de la entidad, establecen la ruta y permiten conjuntar esfuerzos en relación con prioridades precisadas en la planificación, se deben caracterizar por ser: mensurables y razonables.

Estrategias, entendidas como medios para lograr los objetivos, entre ellas se consideran: diversificación, expansión, penetración de mercados, desinversión, liquidación y riesgo compartido.

Objetivos de largo plazo y anuales, propósitos a lograr en el largo y corto plazo, sus rasgos distintivos deben ser: mensurables, desafiantes, realistas, jerarquizados. Se recomienda formularlos considerando la estructura de la empresa.

Políticas, orientan el logro de los objetivos, comprenden: reglas y procedimientos e inspiran decisiones, se formulan en términos de actividades relacionadas a los estamentos de la organización, irradian a toda la entidad y se asocian a funciones y actividades de los departamentos empresariales.

Ergo, la AE debe estimular y reflejar la sistematicidad procesal, en concordancia con la complejidad multidimensional del contexto, manifestada en las interacciones entre variables sociales, políticas, religiosas, medio ambientales, etc. La perspectiva precisada, explica la velocidad y constancia del cambio; así como, las interacciones complejas a nivel de organizaciones, siendo en este panorama ineludible, la presencia de una gerencia estratégica, que trabaje para crear y fortalecer ventajas competitivas, en un mercado con clientes de elevadas expectativas, que exigen de manera permanente satisfacción de requerimientos y necesidades (Osto, 2023).

Resulta entonces, que la AE es de actual aplicación a los diferentes tipos de organizaciones, porque permite planificar y gestionar, en sintonía con las exigencias de un contexto cambiante multidimensional.

#### **1.4.2. Teoría de la Planificación Estratégica:**

Al dilucidar sobre su naturaleza; se precisa que la planeación es un proceso que concierne las personas en todos los niveles, tanto en el plano personal individual como institucional organizacional, que conduce a la toma de decisiones fundadas en el manejo de escenarios y no en la simple experiencia de vida (Torres, 2014).

La planeación, es también entendida como un sistema, en el que se distinguen bloques como: misión y objetivos; estrategia política y toma de decisiones (Hamptom y Malfavón 1989); en el mismo sentido otros autores refieren partes como: toma de decisiones, planeación y administración estratégica e implantación de estrategias (Stoner, et al, 2016).

En el mismo sentido existe consenso, en afirmar que la planeación es una espacial toma de decisiones caracterizada por: anticipación, que implica preparación para decidir; es un sistema de decisiones, que implica tomar en cuenta hechos futuros con sus complejidades; proceso que anticipa escenarios futuros a partir de las condiciones actuales.

En sentido complementario la PE, es un proceso sistémico, que orienta la implementación e implantación de planes, con la finalidad de lograr los objetivos empresariales; es útil también, para la toma de decisiones, referidas a las actuaciones actuales y al camino a seguir; es entendido, en el mismo sentido, como el proceso gerencial de dirección estratégica, que permite alinear metas y recursos, en función a las exigencias del mercado.

En suma, la planeación connota una forma de pensar referida a la naturaleza de las organizaciones y su futuro, a partir de un diagnóstico estratégico, que permita identificar fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas; en escenarios reales, posibles y probables.

En este orden de ideas, la planeación es importante porque permite: prever, calcular el futuro y prepararlo; estructurando planes de acción, que marcan las pautas a seguir y medios a emplear, para el logro de los objetivos de una organización; en el contexto actual la planeación estratégica, señala la diferencia entre la improvisación y el nacimiento, desarrollo y consolidación de organizaciones exitosas; significando una función clave de la gestión tanto en empresas productoras de bienes como de servicios (Torres, 2016).

Para definirla, es necesario hacer referencia al verbo planear, que entre otras posee las siguientes acepciones: mirar el futuro para disipar la incertidumbre, anticipar la ocurrencia de escenarios, obra a la organización en el concierto de las exigencias del mercado, etc. (Torres, 2014).

En el proceso de planeación estratégica se identifican niveles como: global, por ejemplo, la de tipo ambiental; corporativa, referida a conglomerado de empresas; negocio, con implicancias en funciones de una empresa u organización; gerencial, a nivel de responsabilidad directiva; operativa, asociada a actividades y tareas de corto plazo; individual, vinculada a los proyectos de vida (Stoner, et al, 2016).

La PE, es el pilar de una organización, que permite de manera capital precisar los objetivos, elementos que orientan a la entidad, es decir la PE insufla el marco de referencia para transitar hacia el desarrollo de la organización. Los planes se categorizan según el tiempo, pudiendo ser de: corto, mediano y largo plazo, considerando un criterio complementario la naturaleza y magnitud de la empresa, que permite determinar la cantidad, profundidad y actividades a considerar (Muñiz, Tomalá y Alvarado, 2022).

Otros teóricos consideran, tipos de planificación adicional como planeación: del personal, del capital humano y de la carrera. Respecto a la primera, se recomienda ejecutarse desde el inicio de las operaciones; implica planificar puestos de trabajo, en función de un organigrama lógicamente construido y consensuado; se relaciona con la determinación de los recursos humanos necesarios, para el corto, mediano y largo plazo, se recomienda virtualizar este proceso mediante la incorporación de tecnología adecuada, que permita rapidez y eficiencia.

La planeación del capital humano implica dar respuesta a interrogantes clave como: ¿existe motivación?, ¿están bien ubicados?, ¿rendirán mejor en otra dependencia?, etc., son preguntas frecuentes, que con ayuda de medios digitales es más fácil y rápido responder, evaluando en tiempo real el desempeño de los trabajadores; así como, determinar necesidades y cuellos de botella en la empresa.

Respecto a la planeación de la carrera, se refiere a planificar el progreso de los empleados, mediante programación de formación continua o en el servicio, para desarrollar potencialidades de los empelados; es decir llevar la práctica el lema, trabajadores informados, trabajadores productivos e implicados; se recomienda emplear

ayudas tecnológicas como software, que permitan gestionar nuevos conocimientos, con un alto grado de automatización.

Es necesario precisar, que actualmente, las categorías planeación estratégica, dirección estratégica, administración estratégica y administración global, por varios especialistas, son considerados como términos sinónimos, distinguiéndose conceptos fundamentales como: diagnóstico, visión, misión, objetivos, estrategias, presupuesto, evaluación y realimentación (Hill y Jones, 2017).

En la configuración de la PE, se debe considerar elementos como: actividades, tiempo, recursos, productos, servicios, fortalezas, debilidades, oportunidades, amenazas, innovaciones tecnológicas; componentes que contribuyen al logro de la misión, elemento que encarna la razón de ser de la empresa.

Se sostiene que la función capital de la PE, es la de orientar a la organización hacia las oportunidades que se presentan en el competitivo mercado; considerando sus recursos y la experiencia acumulada, para de esta manera definir metas, diseñar estrategias y estructurar planes con pertinencia.

Es consenso señalar, que la PE, aporta ventajas a las organizaciones, relacionadas con: proporciona ambiente adecuado de trabajo, responsabilidad y disciplina, en todos los integrantes de la organización; establece estrategias para superar problemas y enfrentar oportunidades, disminuyendo riesgo e incertidumbre; permite utilización adecuada de recursos; identifica y genera ventajas competitivas; solidifica compromiso y motivación, etc. (Muñiz, Tomlá y Alvarado, 2022).

### **1.4.3. Teoría Socioformativa:**

#### **1.4.3.1. Definición y objeto:**

Tobón (2013), al definir el enfoque socioformativo, precisa que el propósito del proceso formativo es formar personas íntegras, integrales y competentes, con

potencialidades para enfrentar y resolver que plantea la sociedad contemporánea, integrando la educación con los contextos reales.

El autor de esta perspectiva teórica define formación, como un proceso integrador de las dimensiones de la personalidad humana con variables contextuales, es decir, posee complejidad o multidimensionalidad (Tobón, 2013).

Al ser la formación un proceso complejo, posee elementos interrelacionados, tal como: finalidad, totalidad del ser; entorno cambiante; modalidades educativas; articulación y secuencia; modelos pedagógicos, centrados en la formación; relación con el entorno, centrada en intercambios dialécticos; resultados, planificados y flexibles a las interacciones; intereses, políticos, filosóficos y económicos; relación entre componentes, interna y externa.

#### **1.4.3.2. Dilucidación terminológica:**

En relación con el término competencia, existen diferentes concepciones, siendo definidas como desempeños integrales que integran saberes como: convivir, ser, hacer y saber; permitiéndole a la persona enfrentar retos y resolver problemas situados, evidenciando actuaciones idóneas (Tobón, 2015).

Las propiedades que singularizan las competencias, en tanto actuaciones humanas son: integralidad, resolución contextualizada de problemas, nivel metacognitivo, idoneidad en el desempeño, manifestación ética, es decir poseen globalidad e integralidad fundada en perspectivas realistas (Tobón, 2015).

La tipología asumida distingue tres niveles de competencia: básicas, generales y específicas; las de nivel básico, son entendidas como actuaciones mínimas comunes a los integrantes de una sociedad; las de nivel general, son concebidas como actuaciones transversales a diferentes áreas o disciplinas y las de tercer nivel, se asocian a desempeños puntuales relacionados a disciplinas o profesiones (Tobón, 2015).

#### **1.4.3.3. Proyecto Formativo:**

Se define como un sistema de actividades, con la finalidad de tratar problemas contextualizados de índole familiar, ambiental, empresarial, etc., para contribuir al desarrollo del perfil, considerado en un diseño curricular (Tobón y Pimienta, 2010).

Desde una visión estructuralista, se presta atención a su configuración, definiéndose en tal sentido como un sistema pedagógico formativo, integrado por elementos: denominación, competencias, actividades, evaluación, recursos, proceso metacognitivo, etc.

Entre las principales orientaciones metodológicas , que ayudan a estructurar con pertinencia un proyecto formativo se precisan: se puede trabar en un asignatura o área o integrando más de una, así como; en forma de módulos, que para desarrollar competencias integran contenidos de varios campos disciplinares; permiten abordar más de una competencia del perfil de una determinada carrea profesional, para contribuir a una formación integral e integradora; puede desarrollarse, en relación a los diferentes niveles de dominio ; además de trabajarse como sesiones de aprendizaje, es posible panificarlos como módulos integradores, que apoyan a la gestión curricular; pueden participar en su planificación e implantación, uno o varios docentes, dependiendo de la complejidad del trabajo.

#### **1.4.4. Teoría del Enfoque Comunicativo textual y comprensión de mensajes:**

La comunicación en tanto proceso sistémico sucede en relación con situaciones pragmáticas contextuales, en las cuales se desenvuelven los interlocutores, en este sentido en enfoque subanálisis, combina factores situacionales como perspectivas pedagógicas integradoras.

El desarrollo de la competencia comunicativa interrelaciona metodologías relacionadas a las prácticas comunicativas (Maati, 2020), siendo el propósito del

enfoque en base a las necesidades de la persona, considerar estrategias, que integren comunicación y contexto, siempre respetando los códigos socioculturales.

En este sentido los discentes son autores de su aprendizaje, en el marco de vivenciar la sociabilidad de las experiencias, para generar empatía y motivación entre los actores del proceso comunicativo. Resaltado el hecho que el carácter pragmático de la comunicación permite explicar el uso del lenguaje en situaciones determinadas (Horcas, 2020).

En el enfoque comunicativo, se conjuntan diversas perspectivas teóricas como: actos del habla, relevancia, cooperación, argumentación, cortesía o imagen pública. Resaltándose los aportes siguientes:

Desde la lingüística, se explican aspectos sustanciales del carácter comunicativo de la lengua.

Disciplinas como: sociolingüística, psicolingüística, lingüística del discurso; estudian la comunicación y sus variables contextuales.

Las teorías del aprendizaje explican los mecanismos comunicacionales, relacionadas al desarrollo de potencialidades humanas.

Se deriva entonces principios como: la concepción de la lengua con relación a su uso, es decir, los significados provienen de las prácticas comunicacionales discursivas; el aprendiz como centro del proceso de aprendizaje, considerado con todas sus potencialidades y como parte de un determinado contexto.

Se incide en el hecho, que la revolución metodológica que ha existido en la época moderna se ha gestado alrededor de dos principios fundamentales: la concepción de la lengua en relación con su uso, y la nueva posición del alumno en el centro del proceso de enseñanza-aprendizaje.

En esencia, desde el enfoque comunicativo textual, se sostiene que al aprendizaje enseñanza de una lengua y por ende el desarrollo de habilidades lingüísticas, es un proceso complejo, asociado a variables: contextuales, individuales, culturales, comunicacionales, pedagógicas, idiomáticas, etc.

#### **1.4.5. Teoría de las capacidades Cognitivas: Comprensión.**

Las capacidades cognitivas, nos remiten al campo de las aptitudes, implica por tanto adentrarnos al estudio de los procesos cognoscitivos como sistemas complejos, que se inician con las sensaciones relacionadas a los estímulos, la toma de conciencia o percepción del mundo, el almacenamiento de información en el corto, mediano y largo plazo, hasta la resolución de problemas contextuales en forma creativa; en este ítem el lenguaje y la comunicación, desempeñan un rol trascendente, porque son procesos que permiten materializar el pensamiento en ideas y mensajes.

Con relación a las capacidades cognitivas se plantean definiciones sintéticas y analíticas: desde la perspectiva sintética, se definen las capacidades como: sistema de operaciones procedimentales que le permiten a la persona adquirir, retener, recuperar mensajes, para estar en condiciones de representar, seleccionar, aplicar y resolver situaciones contextualizadas (Rivière, Sarriá y Nuñez, 2017).

Desde la perspectiva analítica, se formulan precisiones en torno a capacidades cognitivas y metacognitivas; las capacidades cognitivas son definidas como conjunto de potencialidades que operan directamente sobre diversa información, distinguiéndose las habilidades de recoger, analizar, comprender, procesar, retener; para luego poder aplicarla, en situaciones contextuales específicas (Ferré, Veliz, Sarco y Campoverde, 2022); en forma pormenorizada se precisa:

Atención, relacionada: explorar, fragmentar, seleccionar, concentrar, etc.; comprensión, asociada a: captar ideas, relacionar, interrelacionar, traducir, resumir y organizar (gráficos, esquemas, redes y mapas); mediante el lenguaje oral y escrito; elaboración, relacionada a: preguntar, organizar, apuntar, realizar analogías;

memorización y / recuperación, que implica: codificar, generara respuestas, leer, recitar, revisar.

Las capacidades cognitivas, se asocian la predisposición para hacer algo, pueden ser numerosas y de variada utilidad, su funcionamiento está asociado a un conjunto de factores relacionados a: la materia, tareas, actitudes y aspectos contextuales.

Por su parte, las capacidades metacognitivas, se definen como el sistema de potencialidades que facilitan la cantidad y calidad de información; así como, su control, dirección y aplicación en la resolución de situaciones contextualizadas.

Las CC denominadas también habilidades cognitivas, son concebidas como un sistema de: aptitudes, actitudes, proceso y facultades del cerebro humano; tiene como funciones. Percibir, atender, procesar, seleccionar, interpretar, analizar y dar respuesta a los estímulos del entorno y de esta manera asimilar y a acomodar estructuras intelectuales a las demandas del entorno.

Las CC, en tanto funciones cerebrales, se configuran en la interrelación con el ambiente; se receptiona los estímulos mediante los órganos receptores o sentidos; el sistema somatosensorial, proporciona información asociada a: dolor, temperatura, posición del cuerpo, etc. El funcionamiento de las CC se relaciona con el procesamiento de información, que implica seleccionar estímulos relevantes, para comprender el medio y generar respuestas adecuadas a las situaciones vivenciales.

La importancia de las CC se identifica en nuestra relación con el medio y el tipo de respuestas que generamos; en este sentido son trascendentes porque: permiten interactuar con el medio, generando huellas en el Sistema Nervioso Central; cualifican la relación con el mundo generando respuestas y adaptación cognitiva a las exigencias del contexto, siendo esta una manifestación de la plasticidad cerebral.

Existe consenso en afirmar que las CC más importantes son: memoria, atención, percepción, lenguaje, funciones ejecutivas, orientación, razonamiento, motivación, etc. La memoria, posee procesos internos como: fijación, recordación, evocación y localización; permite recordar información, hechos, secuencias, siendo aspectos cruciales para el desenvolvimiento de la persona. La atención, permite centrar el interés en los estímulos o información que resulta importante para nosotros. La percepción, es la toma de conciencia de la existencia de los estímulos. El lenguaje, nos diferencia de otras especies animales, permite: traducir sentimientos y pensamientos; explicar acciones, secuencias; contar recuerdos; expresar necesidades; leer instrucciones; comprender mensajes; se expresa en dos planos oral y escrito (Ballesteros, 2019).

Las funciones ejecutivas, son un conjunto de habilidades que permiten: planificar tareas, tomar decisiones, construir planes, evaluar objetivos y metas, flexibilizar objetivos, impulsar iniciativas, etc. La orientación, permite integrarnos en las dimensiones espacio temporales, que implican: ubicación espacial, precisar fechas y estaciones, prestar atención a información contextual, etc. El razonamiento, es una facultad que permite, analizar y extraer conclusiones de diversas situaciones, generalmente se realiza en cuatro operaciones: inducir, deducir, analizar y sintetizar. La motivación, es la orientación hacia determinado estímulo, que estimula a actuar y lograr objetivos o metas.

El funcionamiento de las CC se caracteriza por ser complejo multidimensional, destacándose aspectos como: interrelación (funcionamiento simultáneo de diferentes habilidades), concurrencia de conductas (evocación acompañada de conductas motoras), omnipresencia (presentes en todo nuestro quehacer cotidiano).

#### **1.4.6. Comunicación Pedagógica:**

Sánchez (2019), precisa que, en torno a la comunicación, existe diversidad de perspectivas o posturas; no obstante, no se ha determinado con claridad su objeto de estudio, existiendo una multiplicidad de teorías, agrupadas en de diferentes maneras, que plantean principios ontológicos y epistemológicos dispares.

Se identifica controversias en torno a su estatus científico, sin embargo, desde la perspectiva empírica, se han identificado fenómenos comunicativos que permiten describir la estructura de ciertos actos comunicacionales.

Se aprecia consenso, en concebir la comunicación como un fenómeno social, que demanda un abordaje epistemológico, que permita dilucidar en torno a su naturaleza, científica, ética, ideológica, económica, educativa, etc.

Desde la teorización, con carácter sistémico, se debe tener en cuenta, las variables asociadas al proceso comunicacional: valores, intereses, condiciones políticas, etc.

El enfoque epistemológico del proceso comunicacional debe ir ligado al análisis social de la comunicación; perspectiva en la cual las teorías vienen a ser sistemas, que explican y predicen fenómenos observables, en ese sentido se sostiene que la comunicación pertenece al campo de las ciencias sociales y es por tanto una disciplina, en relación con la cual es menester definir su objeto de estudio y estructura teórica (Ulloa, 2021).

En esta línea de pensamiento, Prieto y Loo (2021), refieren que la comunicación es una categoría general y específica, porque se refiere a la comunicación humana y a una especie de ella la comunicación pedagógica.

Para precisar el objeto de la comunicación pedagógica, es menester referir, que la pedagogía es una ciencia factico social, que tiene por materia de estudio el proceso formativo de la persona; sucesión de desarrollo que se evidencia en el plano formal e

informal, es decir ocurre en la cotidianeidad y en las instituciones educativas de diferentes niveles (inicial, primaria, secundaria, superior).

La comunicación pedagógica, relacionada al proceso aprendizaje enseñanza, es posible de denominarse comunicación pedagógica formal, permite el intercambio de mensajes, entre docentes y estudiantes, cumpliendo con el propósito de estimular el desarrollo de potencialidades humanas, en tanto variante de la comunicación interpersonal.

Es posible afirmar, que la comunicación pedagógica, es un proceso permanente, que se evidencia también a nivel de diferentes instituciones, llámese entidades prestadoras del servicio de salud, en el entendimiento que se comparte mensajes, entre profesionales y pacientes, que deben conducir a la comprensión de estos, para de esta manera contribuir, a la prevención, mejora y curación de afectaciones a la salud humana.

## **1.5. Bases Conceptuales:**

### **1.5.1. Plan Estratégico de Comunicación Pedagógica:**

En entendimiento que planear es eliminar la improvisación, el Plan Estratégico de comunicación, es un sistema que, partiendo de la situación comunicativa actual, se proyecta al futuro en forma ordenada, comprende etapas como: diagnóstico estratégico, identificación de problemas, formulación de objetivos, planteamiento de estrategias y precisión de criterios e indicadores para evaluar lo planificado (Baena, 2015).

La dimensión diagnóstico estratégico, se centra en el análisis de fortalezas, oportunidades y amenazas, para el logro de dicho propósito es necesario mostrar evidencias relacionadas con: identificación y precisión de fortalezas del proceso comunicacional que se aprecian en la entidad, caracterizar debilidades del proceso de comunicación, identificar oportunidades contextuales a ser consideradas en la

planeación, señalar amenazas o peligros que se presentan en el contexto y que pueden afectar la planificación.

La dimensión denominada precisión de problemas; se enfoca en la jerarquización de problemas relacionados al proceso comunicacional en la entidad; para cumplir este propósito es menester evidenciarlos mediante indicios como: precisar el problema capital de la gestión comunicacional, identificar causas o factores que generan el problema, precisar efectos o consecuencias que genera el problema y catalogar los problemas secundarios.

La dimensión nombrada formulación de objetivos; implica fundamentalmente precisión de finalidades estratégicas y operacionales, para tal efecto se necesita evidenciar este tópico mediante indicios como: formular objetivo estratégico en concordancia con el problema capital, formular objetivos a ser logrados en el mediano plazo asociados a problemas secundarios y plantear objetivos de corto plazo en relación con problemas específicos.

La dimensión titulada planteamiento de estrategias, se centra en la formulación de estrategias de diversa tipología; en este sentido se debe precisar aspectos cruciales como: considerar estrategias pedagógicas operacionales, organizacionales y publicitarias, las cuales deben estar relacionadas con la fundamentación teórica de la indagación.

La dimensión evaluación de la propuesta, implica la precisión de criterios e indicadores, para evaluar el planteamiento alternativo, relacionados a sus dimensiones estructurales.

### **1.5.2. Capacidad de Comprensión de mensajes:**

Es el proceso de reconstrucción de significados por parte del receptor que, mediante procesos mentales relacionados a las funciones cerebrales, interpreta y ejecuta mensajes; las capacidades comprensivas dinámicas e interactuantes son de tres tipos

inteligente, crítica y creadora, las mismas que se desarrollan en forma simultánea, configurado el sistemismo comprensivo (Fonseca, et al, 2019). La capacidad comprensión de mensajes, en términos estructurales en la indagación, es concebida en una perspira tridimensional, considerándose:

La dimensión comprensión inteligente, centrada en la captación literal de los mensajes y en la expresión de significados mediante palabras; la primera subdimensión se evidencia en indicios como: elaboración de listado de categorías escuchadas, búsqueda de pistas, palabras expresiones, repetición de mensajes escuchados y recordar ideas y hechos asociados a los mensajes; la segunda subdimensión, se evidencia en manifestaciones como: expresión oral de significados, atribución de significados a partir de la experiencia, transmisión de mensajes a compañeros de trabajo y usuarios y redacción de mensajes atizando términos pertinentes.

La dimensión comprensión crítica, se asocia a la utilización de argumentos y al expresión de puntos de vista; la primera subdimensión se manifiesta mediante indicios como: análisis de mensajes, relacionar mensajes con experiencia de trabajo, justificación argumentada de argumentos, comunica mensajes de acuerdo a contextos específicos; la segunda subdimensión, se evidencia a través de indicios como: formulación de opiniones y juicios valorativos, formulación de comentarios referidos a mensajes.

La dimensión comprensión creadora, se asocia a la planificación de lo comprendido y a la formulación de ejemplos; esta manifestación de la comprensión de mensajes se evidencia mediate indicios como: utilización creativa de mensajes, creación de mensajes originales, toma de decisiones respecto al contenido de los mensajes, creación de mensajes de acuerdo con las necesidades de los usuarios.

**Tabla 1.**

Operacionalización de la variable Plan Estratégico de Comunicación Pedagógica

Variable	Dimensiones	Indicadores	ítems	Técnicas e Instrumentos	Fuente de Verificación.
Plan Estratégico de Comunicación Pedagógica: sistema que, partiendo de la situación comunicativa actual, se proyecta al futuro en forma ordenada, comprende etapas como: diagnóstico estratégico, identificación de problemas, formulación de objetivos, planteamiento de estrategias y precisión de criterios e indicadores para evaluar lo planificado	I. Diagnóstico Estratégico	1.1. Presenta análisis FODA	Precisa fortalezas del proceso comunicacional en servicio de Oftalmología del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo.	Planificación:  Formato de Plan.  Juicio de expertos:  Guía de Análisis	El plan y su contenido.  Expertos en planificación.
			Consigna debilidades del proceso comunicacional del servicio de Oftalmología del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo.		
			Identifica oportunidades para el proceso comunicacional del servicio de Oftalmología del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo.		
			Señala amenazas al proceso comunicacional del servicio de Oftalmología del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo.		
	II. Precisión de Problemas	2.1. Jerarquiza problemas	Identifica causas a que generan los problemas.		
			Precisa problema principal.		
			Precisa efectos que genera el problema.		
			Enumera problemas secundarios.		
	III. Formulación de objetivos	3.1. Objetivos estratégicos y operacionales.	Formula objetivo estratégico en relación con el problema principal.		
			Redacta objetivos según elementos estructurales.		
			Plantea objetivos de mediano plazo en coherencia con problemas secundarios.		
			Formula objetivos de corto plazo en relación con problemas específicos.		
	IV. Planteamiento de estrategias	4.1. Plantea estrategias de diferentes tipos	Precisa estrategias pedagógicas funcionales.		
			Consigna estrategias pedagógicas operacionales.		
			Plantea estrategias pedagógicas organizacionales.		
			Formula estrategias pedagógicas publicitarias.		
	V. Evaluación	5.1. Criterios e indicadores	Precisa criterios para evaluar dimensiones del plan.		
			Precisa indicadores para evaluar dimensiones del plan.		

**Tabla 2**

Operacionalización de la variable Capacidad de Comprensión de mensajes.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas e instrumentos	Fuente de verificación
<b>Capacidad de comprensión de mensajes:</b> proceso de reconstrucción de significados por parte del receptor que, mediante procesos mentales relacionados a las funciones cerebrales, interpreta y ejecuta mensajes	I. Comprensión inteligente	1.1. Capta el significado literal de los mensajes.	El receptor elabora listados de las categorías escuchadas o leídas.	Cuestionario:  Test de Aptitud     Juicio de expertos:  Formulario de Análisis	Trabajadores del servicio de Oftalmología del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo             Expertos en metodología de la Investigación.
			El receptor busca pistas, palabras o expresiones significativas.		
			El receptor repite y/o trasmite mensajes escuchados o leídos.		
			El receptor recuerda ideas y hechos de los mensajes escuchados o leídos.		
		1.2. Expresa con sus palabras el significado de mensaje.	El receptor atribuye significado a los mensajes a partir de su experiencia.		
			El receptor transmite a sus compañeros de trabajo los mensajes recepcionados.		
			El receptor transmite a los usuarios o pacientes del servicio los mensajes recepcionados.		
			El receptor redacta en términos propios mensajes a los usuarios del servicio.		
	II. Comprensión crítica	2.1. Utiliza argumentos en forma adecuada.	Analiza mensajes por partes y en su totalidad.		
			Relaciona los mensajes con otros de su experiencia laboral.		
			Justifica los mensajes empleando argumentos experienciales.		
			Comunica mensajes a los usuarios del servicio, de acuerdo a las circunstancias.		
		2.2. Expresa su punto de vista sobre determinados mensajes.	Se distancia del mensaje original, emite opiniones, enjuicia, valora, toma partido.		
			Comenta y valora los mensajes recepcionados.		
	III. Comprensión creadora	3.1. Aplica lo comprendido, ejemplifica o extrapola.	El receptor utiliza en forma creativa los nuevos significados.		
El receptor crea sus propios mensajes.					
El receptor toma decisiones respecto al contenido de los mensajes.					
El receptor crea mensaje de acuerdo con las necesidades de los usuarios del servicio.					

1.6. Modelo Teórico:

Figura 1  
Modelo Teórico



Nota: Se representa la interrelación sistémica entre componentes del Modelo teórico.

1.6.1. Sistemismo de la Propuesta:

Figura 2  
Estructura Sistémica de la Propuesta



Nota: se representa el sistemismo de la propuesta.

## Capítulo II: Diseño Metodológico

El apartado contiene la precisión de: tipología y alcance de la indagación, diseño, población y muestra, técnicas de recogida de datos, confiabilidad y validez de instrumentos y consideraciones éticas.

### 2.1. Tipo de investigación:

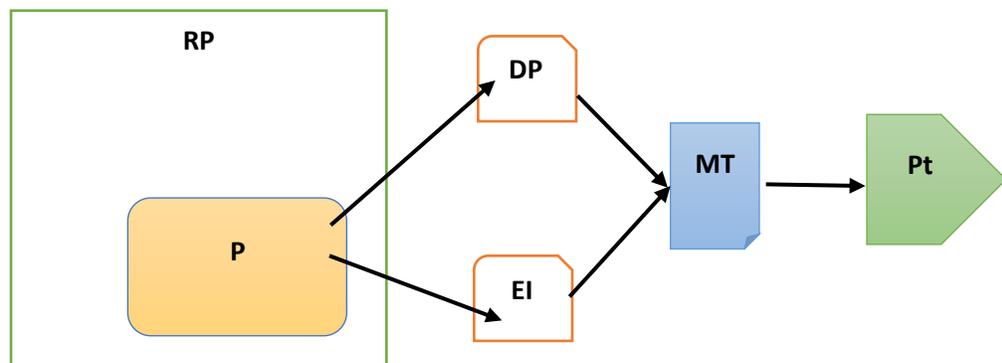
De acuerdo con la finalidad, las investigaciones se clasifican en científicas básicas y aplicadas, en el presente caso la indagación se cataloga como científica básica, con nivel o alcance propositivo, porque cumple con la finalidad teórica de la ciencia y se formula una alternativa o propuesta de solución al problema identificado (Tantalean, 2021).

### 2.2. Diseño de contrastación de hipótesis/procedimiento a seguir en la investigación:

La lógica de las operaciones de investigación, relacionadas con los objetivos y la hipótesis, corresponden a un diseño propositivo, se presenta en la figura 1.

Figura 3

Diseño de Investigación



Nota: se presenta la secuencialidad de operaciones realizadas en la investigación.

Leyenda:

RP	: Realidad Problemática
P	: Limitaciones en el desarrollo de la capacidad comprensión de mensajes
DP	: Diagnóstico y descripción del problema
EI	: Explicación interpretativa del problema
MT	: Estructuración del Modelo Teórico
Pt	: Propuesta, Plan Estratégico de Comunicación Pedagógica

### **2.3. Población, muestra:**

La muestra es considerada como una parte de la población, la misma que posee las características del universo; en tal sentido, dada la naturaleza y cantidad de la población, se trabajó con el concepto de población muestral o censal, en el entendimiento que se trata de población y muestra a la vez; en consecuencia, se trabaja con los 23 trabajadores del servicio de Oftalmología del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo; tratándose de: 11 médicos, 06 enfermeras y 06 trabajadores técnicos.

### **2.4. Técnicas, instrumentos, equipos y materiales:**

La recolección de información, como parte del proceso de investigación, es fundamental, permite identificar, organizar y sistematizar el sustento de una indagación, con esta intencionalidad se deben emplear medios pertinentes con la naturaleza teórico-metodológica (Hernández, Fernández y Baptista, 2014) véase al respecto la tabla 3.

Tabla 3

*Técnicas e Instrumentos de recolección de información.*

Técnica	Modalidad	Instrumento	Informantes o fuentes	¿Para qué?
Cuestionario	Test de Aptitud	Formulario de un test	Trabajadores del Servicio de Oftalmología del HNAAA.	Recoger información referida al problema materia de estudio.
Análisis documental	Análisis de textos	Formulario de análisis	Perspectivas de autores	Recolectar y procesar planteamientos teóricos.
Juicio de expertos	Análisis de Instrumento y propuesta.	Guía de Análisis	Expertos en metodología	Corroborar el test de Aptitud y propuesta.
Planificación	Plan Estratégico	Formato de Plan	Trabajadores del Servicio de Oftalmología del HNAAA.	Configurar alternativa.

Nota: se describe técnicas e instrumentos de recolección.

**2.5. Validez y confiabilidad de los instrumentos:**

**2.5.1. Validez**

El formato de instrumento y de propuesta, se validó, a través de juicio de expertos, concluyendo los analistas que ambos medios, poseen coherencia con los elementos lógicos del estudio.

**2.5.2. Confiabilidad**

Se utilizó para tal efecto el coeficiente Alfa de Cronbach, que permito precisar el nivel de confiabilidad, siendo su fórmula:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left( \frac{\sum_{i=1}^K \sigma_{Y_i}^2}{\sigma_X^2} \right)$$

## **2.6. Procedimientos y método de análisis estadístico de los datos:**

En la indagación, previamente se solicitó a la dirección de la entidad, el permiso respectivo para administrar el instrumento; se elaboró el formulario mediante Google Forms, administrado mediante los correos electrónicos de los sujetos integrantes de la muestra. Para el tratamiento de la información, se empleó el software estadístico SPSS, versión en español.

## **2.7. Aspectos éticos:**

En la actualidad es de exigencia sustancial, considera y aplicar principios como: integridad, consentimiento informado, respeto de la propiedad intelectual, para de esta manera garantizar la calidad y originalidad del trabajo científico (Espinoza y Alger, 2020).

## **Capítulo III: Resultados**

### **3.1. Resultados:**

En el presente capítulo, se presentan los resultados obtenidos de la aplicación del Test de Comprensión de Mensajes, organizados en una tabla estadística de frecuencias y en otra de cálculo de estadígrafos de tendencia central y de dispersión.

### **3.2. Resultados de la aplicación del Test de Aptitud:**

Se presenta la información procesada e interpretada, mediante tablas estadísticas.

Tabla 4

*Resultados de la aplicación del Test de Comprensión de Mensajes*

Clases	Xi	fi	Fi	hi	Hi	pi	Pi
[ 4,80; 07,92)	06,36	06	06	0,26	0,26	26,00	26,00
[ 07,92; 11,04)	09,48	05	11	0,22	0,48	22,00	48,00
[ 11,04; 14,16)	12,60	03	14	0,13	0,61	13,00	61,00
[ 14,16; 17,28)	15,72	05	19	0,22	0,83	22,00	83,00
[ 17,28; 20,40]	18,84	04	23	0,17	1,00	17,00	100,00
Total		23		1,00		100,00	

*Nota: resultados de la prueba de aptitud. Fecha: mayo -junio de 2023.*

La información presentada en la tabla se interpreta en los términos siguientes:

La mayor frecuencia absoluta  $f_i=06$ , indica que existen seis trabajadores del servicio de Oftalmología del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, que, en materia de comprensión de mensajes, obtuvieron un promedio de 06,36 puntos. La menor frecuencia absoluta  $f_i =03$ , muestra que existen tres trabajadores del servicio de Oftalmología del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo que, en materia de comprensión de mensajes, obtuvieron un promedio de 12,60 puntos.

Le frecuencia acumulada  $F_{i4} = 19$  indica que existen 19 trabajadores que representan el 83%, cuyos puntajes en test de comprensión mensajes, oscilan entre 4,80 y 17,28.

Tabla 5

*Cálculo de medidas estadísticas de Tendencia Central y de Dispersión, correspondientes a las destrezas de Comprensión de Mensajes.*

Clases	$X_i$	$f_i$	$F_i$	$X_i \cdot f_i$	$F_i (X_i - \bar{x})^2$	Estadígrafos
[ 4,80; 07,92)	06,36	06	06	38,16	16,29	
[ 07,92; 11,04)	09,48	05	11	47,40	02,76	$\bar{x} = 12,04$
[ 11,04; 14,16)	12,60	03	14	37,80	00,00	$Me = 7,92$
[ 14,16; 17,28)	15,72	05	19	78,60	14,13	$M_0 = 06$
[ 17,28; 20,40]	18,84	04	23	75,36	13,47	$s = 2,06$
Total		23		276,92	46,65	$cv = 17,11\%$

**Nota: resultados de la prueba de aptitud. Fecha: mayo-junio de 2023**

La información organizada en la tabla se interpreta de la manera siguiente:

El promedio aritmético, obtenido por los trabajadores, en la prueba referida a comprensión de mensajes fue de 12,04, cifra que ubica al grupo evaluado en el nivel comprensión crítica, mostrando habilidades para: utilizar argumentos en forma adecuada y expresar su punto de vista sobre determinados mensajes.

El valor de la mediana equivalente a 7,92 muestra que el 50% de los trabajadores evaluados obtuvieron puntajes inferiores o iguales y el otro 50 % puntajes superiores o iguales.

La moda indica que, el puntaje con mayor frecuencia, obtenido por los trabajadores, en la evaluación sobre comprensión de mensajes fue de 06.

La desviación estándar de los puntajes obtenidos por los trabajadores del servicio de Oftalmología del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, con respecto a su promedio fue de 2,06 en promedio.

El valor del Coeficiente de variabilidad de 17,11%, indica que los puntajes obtenidos por los trabajadores del servicio de Oftalmología del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo presentan una baja variabilidad.

### 3.3. Resultados del Test de Aptitud por dimensiones:

Tabla 6

*Resultados de la aplicación del Test, dimensión comprensión inteligente.*

Clases	fi	Fi	hi	Hi	pi	Pi
4,80	03	03	0,50	0,50	50	50
6,68	03	06	0,50	1,00	50	100
Total	06		1,00		100,00	

*Nota: resultados de la prueba de aptitud. Fecha: mayo -junio de 2023.*

La información procesada se interpreta en la forma siguiente:

Existe un equilibrio en materia de frecuencia absoluta 03 trabajadores del servicio de Oftalmología del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo que, en

materia de comprensión de mensajes, obtuvieron un puntaje de 4, 80 y 6,68 respectivamente que los ubica en el nivel comprensión inteligente.

Le frecuencia acumulada  $Fi_2 = 06$  indica que existen 06 trabajadores el 100 %, cuyos puntajes en test de comprensión mensajes, oscilan entre 4,80 y 6,68

Tabla 7

*Resultados de la aplicación del Test, dimensión comprensión crítica.*

Clases	fi	Fi	hi	Hi	pi	Pi
8,35	03	03	0,38	0,38	38	38
10,02	02	05	0,25	0,63	25	63
11,69	02	07	0,25	0,88	25	88
13,36	01	08	0,13	1,01	13	101
Total	08		1,01			

*Nota: resultados de la prueba de aptitud. Fecha: mayo -junio de 2023.*

La información que se evidencia procesada en la tabla estadística se interpreta:

La mayor frecuencia absoluta  $fi=03$ , indica que existen tres trabajadores del servicio de Oftalmología del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, que, en materia de comprensión de mensajes, obtuvieron un puntaje de 08,35 puntos.

La menor frecuencia absoluta  $fi =01$ , muestra que existe un trabajador del servicio de Oftalmología del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo que, en materia de comprensión de mensajes, obtuvo un puntaje de 13,36 puntos.

Le frecuencia acumulada  $Fi_3 = 07$  indica que existen 07 trabajadores que representan el 88%, cuyos puntajes en test de comprensión mensajes, oscilan entre 8,35 y 11,69

Tabla 8

*Resultados de la aplicación del Test, dimensión comprensión creadora.*

Clases	fi	Fi	hi	Hi	pi	Pi
15,03	04	04	0,44	0,44	44	44
16,70	02	06	0,22	0,66	22	66
18,37	02	08	0,22	0,88	22	88
20,04	01	09	0,11	0,99	11	99
Total	09		0,99			

*Nota: resultados de la prueba de aptitud. Fecha: mayo -junio de 2023.*

Se interpreta la información en los términos siguientes:

La mayor frecuencia absoluta  $f_i=04$ , indica que existen cuatro trabajadores del servicio de Oftalmología del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, que, en materia de comprensión de mensajes, obtuvieron un puntaje de 15,03 puntos.

La menor frecuencia absoluta  $f_i =01$ , muestra que existe un trabajador del servicio de Oftalmología del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo que, en materia de comprensión de mensajes, obtuvo un puntaje de 20,04 puntos.

Le frecuencia acumulada  $F_{i3} = 08$  indica que existen 08 trabajadores que representan el 88%, cuyos puntajes en test de comprensión mensajes, oscilan entre 15,03 y 20, 04.

## **Capítulo IV: Discusión de Resultados**

En la indagación se realiza la discusión de resultados interrelacionado aportes teóricos, resultados y antecedentes, en relación los objetivos planteados en la investigación.

En relación con el primer objetivo específico; caracterizar el desarrollo de la capacidad comprensión de mensajes del personal que labora en el servicio de Oftalmología del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo-Chiclayo-Lambayque-2022, mediante una prueba de aptitud comprensiva; desde las perspectivas teóricas asumidas, se explica que la capacidad subanálisis posee un componente aptitudinal cognitivo, constituyente de la competencia cognitiva y catalogada en el plano pedagógico como una potencialidad general, inherente la formación integral de la persona; la vinculación de los antecedentes a la caracterización de la potencialidad estudiada, permite aseverar que su estimulación y desarrollo es un proceso clave del posicionamiento estratégico de una organización (Ochoa, Otero y Caballero, 2022); así como se precisa que la interacción de integrantes estimula el desarrollo de las dimensiones cognitiva, afectiva y social, asociadas a la comprensión de mensajes y en materia de resultados fundamentalmente el promedio aritmético obtenido por la muestra de estudio de 12,04 sitúa al grupo en el nivel comprensión crítica, mostrando habilidades para: utilizar argumentos en forma adecuada y expresar su punto de vista sobre determinados mensajes.

Con respecto al segundo objetivo específico, organizar la argumentación teórico-científica del estudio, mediante la configuración del modelo teórico sistémico interdisciplinario; desde las perspectivas teóricas asumidas se configuró un modelo teórico, entendido como un sistema interdisciplinario, que tiene como elementos básicos a: objeto real o problema de estudio; objeto modelado o pregunta de investigación y las teorías que constituyen el sustento teórico del trabajo, destacándose ideas eje como: formación integral e integradora, la sistematicidad de la planeación estratégica, estructura de la competencia comunicativa de esencia

cultural; desde los antecedentes se asume el carácter bidimensional estratégico de los planes de comunicación (Guerrero, 2020); la comunicación como componente crucial de la planificación; las dimensiones interna y externa inherentes a todo plan de comunicación; la organización comunicacional interna de una entidad como medio para renovar y cualificar desempeños; en cuanto a resultados la precisión de los niveles de comprensión de mensajes ayuda a interpretar los resultados estadísticos.

Respecto al tercer objetivo específico; diseñar el Plan Estratégico de Comunicación Pedagógica, para desarrollar la capacidad comprensión de mensajes, mediante un Proyecto Formativo de Comunicación Pedagógica; las perspectivas teóricas asumidas, permitieron fundamentar la lógica estructural consistente en: diagnóstico estratégico, precisión de problemas, formulación de objetivos, planteamiento de estrategias, evaluación y plan curricular anual; desde los antecedentes se asumen ideas eje como: la importancia estratégica de un plan de comunicación, la trascendencia de la comunicación en el desarrollo de la dimensión cognitivo social de los trabajadores, la propiedad multidimensional de la planificación que considera el análisis del contexto en aspectos como fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (Aquino, 2018) y en cuanto a resultados se resalta la elaboración de la propuesta considerando sus componentes estructurales.

En cuanto al cuarto objetivo específico, validar el instrumento de recolección y la alternativa, mediante análisis de expertos, los metodólogos que realizaron el análisis coincidieron en afirmar de manera expresa que ambos instrumentos son coherentes con los objetivos del estudio y con el sustento teórico científico asumido.

Respecto al objetivo general; estructurar un Plan Estratégico de Comunicación Pedagógica, para desarrollar la capacidad comprensión de mensajes, en el personal que labora en el servicio de Oftalmología del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo-Chiclayo-Lambayque-2022; las perspectivas teóricas proporcionaron elementos categoriales como: admiración, proceso de administración (planificar, organizar, dirigir y controlar), definición de capacidad comunicativa, disquisiciones sobre comunicación pedagógica ; desde los antecedentes se resalta la importancia de

las alternativas de solución a problemas comunicacionales como los planes estratégicos de comunicación y en cuento a resultados se presenta el Plan Estratégico de Comunicación debidamente estructurado, configurando un sistema.

## Capítulo V: Propuesta de Intervención

### Propuesta: Plan Estratégico de Comunicación Pedagógica

#### 5.1. Diagnóstico Estratégico:

Comprende el análisis de la comunicación interna y externa, mediante la precisión de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, tal como se aprecia en la tabla 1.

Tabla 9

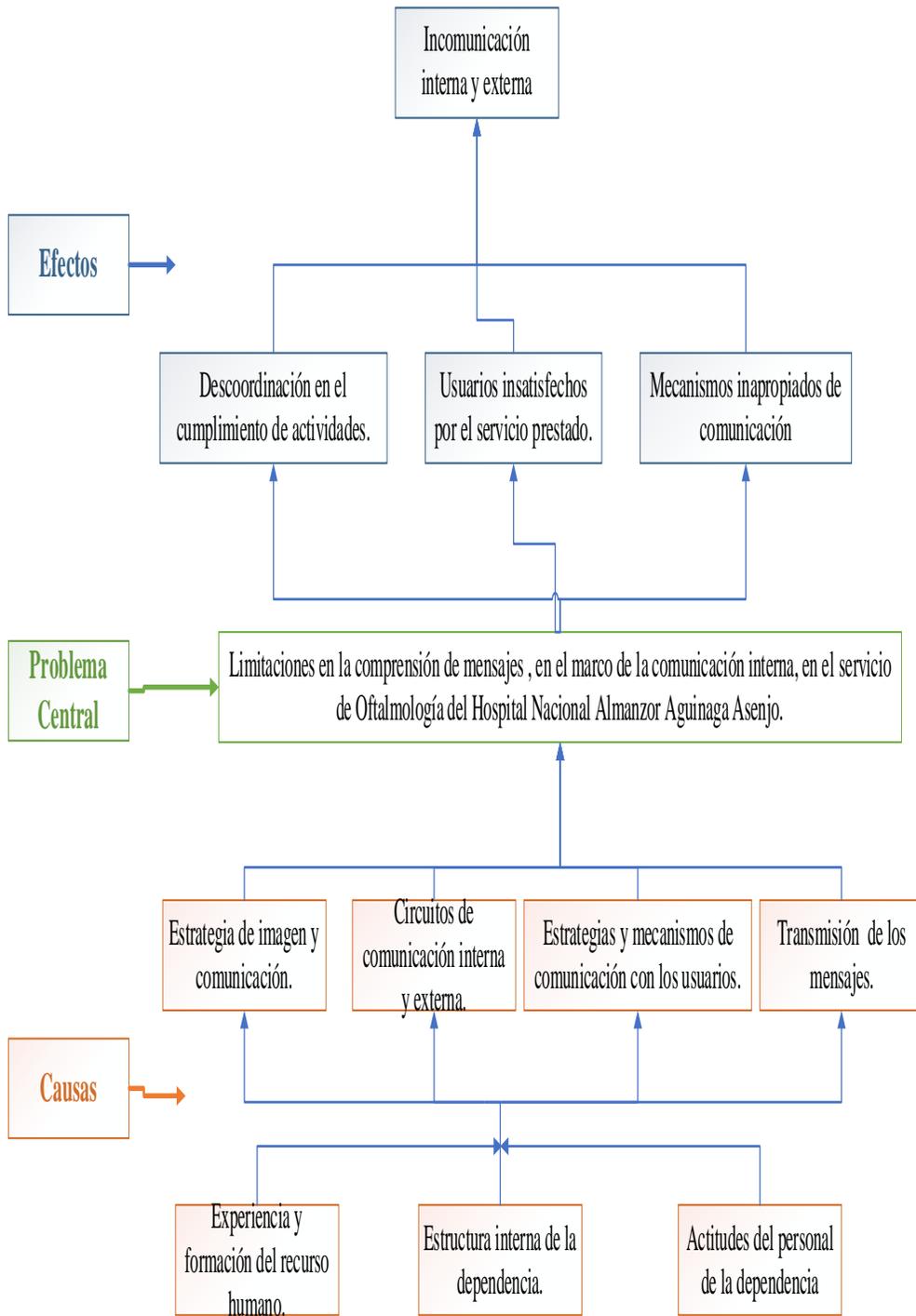
*Análisis FODA del proceso comunicacional en el servicio de Oftalmología del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo.*

Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe personal de diferentes profesiones, con experiencia en sus especialidades.</li> <li>• La dependencia cuenta con una organización administrativa definida por reglamento.</li> <li>• La dependencia tiene más de diez años prestando servicios.</li> <li>• La dependencia forma parte de la estructura general del Hospital.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existencia de nuevas tecnologías, que facilitan los procesos comunicacionales.</li> <li>• La población usuaria en su mayoría utiliza medios tecnológicos para comunicarse.</li> <li>• Existencia de empresas que brindan servicios para mejorar procesos comunicacionales.</li> <li>• Experiencias nacionales y extranjeras de dependencias similares, que han cualificado sus procesos comunicacionales.</li> </ul>
Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deficiente estrategia de imagen y comunicación en la dependencia.</li> <li>• Limitados circuitos de comunicación interna y externa.</li> <li>• Deficientes estrategias y mecanismos de comunicación con los usuarios.</li> <li>• Incomprensión de mensajes al interior de la dependencia y en su relación con los usuarios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existencia de servicios de oftalmología con estrategias comunicacionales bien diseñadas.</li> <li>• Tendencia hacia la informatización, en la comunicación para la prestación de servicios de oftalmología.</li> <li>• Clima interno negativo que dificulta la comunicación.</li> <li>• Limitaciones del personal para comprender los mensajes inherentes al funcionamiento de la dependencia.</li> </ul>

## **5.2. Precisión de Problemas:**

Con relación al diagnóstico FODA (trabajado supra), se precisa mediante un diagrama lógico, la relación causa, problemas y efectos, con la finalidad de jerarquizar los problemas principales de la dependencia, conforme se aprecia en el diagrama 1.

Figura 4  
*Diagrama causa efecto.*



### **5.3. Formulación de objetivos:**

#### **5.3.1. Objetivo estratégico:**

Desarrollar la capacidad de comprensión de mensajes del personal que labora en el servicio de Oftalmología del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, mediante un Plan Estratégico de Comunicación Pedagógica.

#### **5.3.2. Objetivos de mediano plazo:**

- 1.1.1. Desarrollar la destreza de comprensión inteligente de mensajes, orientando la captación y expresión de significados.
- 1.1.2. Desarrollar la destreza de comprensión crítica de mensajes, mediando en la utilización y expresión de argumentos.
- 1.1.3. Desarrollar la destreza de comprensión creadora de mensajes, mediando en la ejemplificación y extrapolación de contenidos.

#### **5.3.3. Objetivos de corto plazo:**

- 1.1.4. Estructurar un plan curricular anual para la comunicación pedagógica, mediante la precisión de problemas contextuales, redacción de competencias, precisión de criterios y evidencias.

### **5.4. Planteamiento de estrategias:**

Se formulan en relación con los objetivos, planteándose estrategias relacionadas al objetivo estratégico, a los de mediano plazo y a los de corto plazo; considerando además su tipología, es decir funcionales, operacionales, organizacionales y publicitarias.

### 5.4.1. Estrategias:

- Diseñar un Plan Estratégico de Comunicación Pedagógica, mediante un Proyecto Formativo, para desarrollar la capacidad de comprensión de mensajes del personal que labora en el servicio de Oftalmología del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo.
- Estructurar una planificación curricular anual, que relacione problemas, redacción de competencias, criterios y evidencias, para desarrollar las destrezas de comprensión, inteligente, crítica y creadora de mensajes.

### 5.5. Evaluación:

Se precisa una rúbrica analítica que interrelaciona criterios, niveles e indicadores, que permiten evaluar la propuesta de Plan Estratégico de Comunicación:

Niveles Criterios	Deficiente (0)	Insuficiente (2)	Bueno (3)	Muy Bueno (4)
Diagnóstico estratégico	No formula diagnóstico estrategico	Formula de manera vaga e imprecisa el diagnóstico estratégico	Formula diagnóstico estratégico, en términos aceptables.	Formula con suficiencia el diagnóstico estratégico.
Problemas: relación causa efecto.	No precisa problemas en forma lógica.	Precisa de manera vaga e imprecisa los problemas.	Precisa problemas en términos aceptables.	Precisa con suficiencia los problemas.
Objetivos en diferentes niveles	No precisa objetivos estratégicos, de mediano y corto plazo.	Precisa de manera vaga e imprecisa objetivos estratégicos, de mediano y corto plazo.	Precisa objetivos estratégicos, de mediano y corto plazo, en términos aceptables.	Precisa con suficiencia objetivos estratégicos, de mediano y corto plazo, en términos aceptables.

Estrategias varias	No formula estrategias, de mediano y croto plazo.	Formula de manera vaga e imprecisa, estrategias, de mediano y croto plazo.	Formula estrategias, de mediano y croto plazo, en términos aceptables.	Formula con suficiencia estrategias, de mediano y croto plazo.
Mecanismos de evaluación	No plantea niveles, criterios e indicadores de evaluación.	Plantea de manera vaga e imprecisa niveles, criterios e indicadores de evaluación.	Plantea en términos aceptables, niveles, criterios e indicadores de evaluación.	Plantea con suficiencia, niveles, criterios e indicadores de evaluación.

## 5.6. Plan Curricular Anual:

Interrelaciona los componentes pedagógico-curriculares: problemas, competencias, criterios y evidencias.

Problemas	Competencias	Capacidades	Criterios	Evidencias
Se aprecia limitaciones en el desarrollo de la destreza comprensión de mensajes, en personal que labora en el servicio de Oftalmología del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo.	Comprende mensajes de tipo laboral profesional, comunicando contenidos en forma oral y escrita, para facilitar la relación entre trabajadores y usuarios, en situaciones de tratamiento de salud, demostrado responsabilidad y respeto.	Analiza y comunica mensajes de tipo laboral profesional, en forma literal y parafraseada, en situaciones de atención a los usuarios, demostrando respeto por la persona.	Expresa mensajes sobre diagnósticos clínicos, en situaciones de relación profesional paciente.  Expresa mensajes sobre tratamiento de situaciones de salud ocular, en situaciones de relación profesional paciente.	Registra los diagnósticos clínicos, en forma documentada y ordenada.  Informa los tratamientos realizados, en forma oral y escrita según protocolos.  Socializa diagnósticos y tratamientos, en reuniones del personal del servicio de oftalmología.
Se evidencia deficiencias en el desarrollo de la destreza de comprensión crítica de mensajes, en personal que labora en el servicio de Oftalmología del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo.		Analiza y comunica mensajes de tipo laboral profesional, en forma argumentada, en situaciones de atención a los usuarios, demostrando respeto por la perspectiva del usuario.	Expresa mensajes sobre control del tratamiento médico ocular, en situaciones de relación profesional paciente.	

<p>Se observa limitaciones en el desarrollo de la destreza comprensión creadora de mensajes, en personal que labora en el servicio de Oftalmología del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo.</p>		<p>Analiza y comunica mensajes de tipo laboral profesional, en forma pragmática según casos específicos, en situaciones de atención a los usuarios, demostrando respeto por las formas de comunicación del usuario.</p>		
--	--	---	--	--

## Conclusiones

De la organización textual discursiva de la indagación, se coligen las afirmaciones siguientes:

La capacidad comprensión de mensajes en promedio se sitúa en el nivel comprensión crítica conforme lo precisa el valor de la media aritmética 12,04; cifra que términos descriptivos indica que los trabajados del Servicio de Oftalmología del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, poseen habilidades para utilizar argumentos en forma adecuada y expresar su punto de vista sobre determinados mensajes; la situación identificada, es posible superarla mediante la planificación del proceso de comunicación interna de la entidad.

Como columna vertebral del estudio se configuró un Modelo Teórico Sistémico, configurado por componentes como: objeto real o problema de estudio, planteado en el nivel facto perceptible ; objeto modelado o pregunta de investigación, que interrelaciona el problema en su dimensión positiva con la propuesta ideada por el investigador y la fundamentación estructurada por la dialogicidad entre planteamientos como: planeación estratégica, formación integradora, carácter complejo multidimensional de la comunicación pedagógica, el modelo propuesto se espera sea superado, luego de su validación en la gestión institucional.

El Plan Estratégico de Comunicación Pedagógica, para desarrollar la capacidad comprensión de mensajes, es un sistema teórico pedagógico estratégico, estructurado por elementos como: diagnóstico estratégico, precisión de problemas, formulación de objetivos, planteamiento de estrategias, evaluación y plan curricular anual; precisándose su carácter inacabado y sujeto a mejoras luego de su validación.

Los medios o instrumentos empleados para, recolectar la información y la estructura de la propuesta, merecieron de parte de los expertos en metodología, que realizaron el análisis, la afirmación de ser coherentes con la lógica interna de

la investigación y de cumplir por tanto con el criterio de validez; para efectos de mostrar evidencia de validez, es posible realizar una prueba piloto.

## **Recomendaciones**

En ejercicio pleno del derecho a la libertad de ideas, consagrado en el Art. N° 02 de la Constitución Política, se formula las recomendaciones siguientes:

En el plano metodológico, al ser la indagación un trabajo propositivo, se sugiere a los estudiantes de pre y posgrado, de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo y a los interesados en la temática, validar la propuesta diseñada, por poseer consistencia teórica y metodológica; por ser además la comprensión de mensajes un tema crucial, en los procesos comunicacionales de las organizaciones.

En el nivel académico, se hace un llamado a las autoridades universitarias, de los diferentes niveles organizacionales: departamentos académicos, escuelas profesionales consejo de facultad, Consejo Universitario y Asamblea Universitaria de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo ; así como a los estudiantes de pre y posgrado; a seguir investigando sobre el tema, en el marco de las relaciones interinstitucionales, para que desde la universidad se estudien problemas de otras entidades, se diseñen y validen soluciones.

Se recomienda a las autoridades del Servicio de Oftalmología del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, asumir el Plan Estratégico de Comunicación Pedagógica, como medio para desarrollar capacidades en sus trabajadores y de esta manera contribuir a brindar un servicio de calidad.

Se recomienda las autoridades en materia de investigación de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, reglamenta el proceso de validación de instrumentos, mediante juicio de expertos, con la finalidad de insuflar a este proceso de rigor y seriedad.

## Referencias

- Aguilera, J. (2019). *Gerencia Integral de Comunicaciones*. Gestipolis. Conocimientos en Negocios.
- Aliste, C. (2020). *Modelo de Comunicación, para la enseñanza a distancia en Internet*. Universidad Autónoma de Barcelona, Barcelona. Obtenido de <https://www.tdx.cat/>
- Aquino, G. (2018). *Estrategias de Comunicación y Organización Institucional en la Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatea: evolución y retos en la comunicación interna y comunicación externa a través de la Oficina de Comunicación (2012-2017)[Tesis Doctoral]*. Bilbao. Obtenido de <https://addi.ehu.es/>
- Baena, G. (2015). *Planeación Prospectiva estratégica. Teorías, metodologías y buenas prácticas en América Latina*. Metadata.
- Ballesteros, S. (2019). *Habilidades cognitivas básicas formación y deterioro*. UNED ediciones.
- Barrantes, R. (2019). *Investigación un camino al conocimiento, un Enfoque Cualitativo, Cuantitativo y Mixto*. EUNED.
- Calua, Delgado y López (2021). Comunicación asertiva en el Contexto Educativo: Revisión Sistemática. *REDIPE*, 315-334. Obtenido de <https://revista.redipe.org/>
- Campos, J. (2020). *Integración de datos en investigación de métodos mixtos; desafío y oportunidad para la enfermería*. Grao.
- Castro, A. y Díaz, P.(2020). Management of internal and external communication in private hospitals in Spain during the COVID-19 crisis. *Revsita de Comunicación y Salud*, 525-547.

- Charles W. L. H. y Gareth, R. (2011). *Administración Estratégica. Un enfoque integral*. CENCAGE Learning.
- Córdova, A. (2022). *La comunicación interna y el compromiso organizacional de los empleados de la Cortes Superior de Justicia de Ica años 2019-2020 [Tesis Doctoral]*. Universidad Nacional San Luis Gonzaga, Ica. Obtenido de <https://repositorio.unica.edu.pe/>
- Espinoza, E. (2018). La hipótesis en la investigación. *MENDIVE*, 122-139.
- Espinoza, E. y Alger, J. (2020). Ética y conducta responsable en investigación: Una mirada a través de la Revista Médica Hondureña. *Revista Médica Hondureña.*, 33-37.
- Ferré, J. V. Vélez, J.P., Sarco, E.M. y Campoverde, K.J. (2022). La percepción, la cognición y la interactividad. *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*, 151-159.
- Fonseca, L. Migliardo, G. Simian, M. Olomos, R. y León, J.A. (2019). Estrategias para Mejorar la Comprensión Lectora: Impacto de un Programa de Intervención en Español. *Psicología Educativa*, 91-99.
- Fred, R. (1997). *Conceptos de Administración Estratégica*. Editorial Prentice Hall.
- Granja, C. (2018). Caracterización de la comunicación en la interacción docente-alumno. *Investigación en Enfermería: Imagen y Desarrollo.*, 65-93.
- Granja, C. (2018). Caracterización de la comunicación pedagógica en la interacción docente-alumno. *Investigación en Enfermería: Imagen y Desarrollo. Investigación en Enfermería. Imagen y Desarrollo.*, 65-93.
- Guerrero, M. (2020). *La comunicación interna: una herramienta estratégica para la gestión del trabajo de las personas en la nueva organización [Tesis Doctoral]*. Universidad Complutense de Madrid, Madrid. Obtenido de <https://docta.ucm.es>
- Hamptom, D.R. y Malfavón, M.A. (1989). *Administración*. McGraw-Hill.

- Hernández, R., Fernández, C. y. Baptista, L.(2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Herrera, J. (2021). Communication in the strategic plans of Spanish university libraries. *Palabra Clave*, 1-13.
- Hill, C.W.L. y (2017). *Administración Estratégica. Un enfoque Integral*. Cengage Learning.
- Horcas, J. (29 de Agosto de 2020). *La Pragmática de la Cortesía*. Obtenido de eumed.net.: [www.eumed.net/rev/cccss/04/jmhv3.htm](http://www.eumed.net/rev/cccss/04/jmhv3.htm)
- Ibarra, M. et.al (2022). Las nuevas formas de comunicación en la educación actual en los entornos virtuales. *Horizontes*, 545-551.
- Intriago, M.E.,Velez, M.E., Zambrano, N.L. y Santana, G.E. (2021). Impact of educational communication through information and communication technology in the Ecuadorian university context. *South Florida Journal of Development*, 3393-3404 .
- Julve, J. (2019). *Comunicación corporativa como agente de innovación e intraemprendimiento.[Tesis Doctoral,Universidad de Zaragoza]*. Zaragoza. Obtenido de <https://zaguan.unizar.es/>
- Llorens, F. (05 de Junio de 2023). *Pedagogía universitaria y e-learning*. Obtenido de <https://rua.ua.es/dspace>
- López, M. C. (2018). *la Comunicación en la Nueva Sociedad Digital*. Centro de Publicaciones Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Loza. R.M., Mamani, J.L.,Mariarca, J.S. y Yanqui, F.E. (2020). Paradigma sociocrítico en investigación. *Psique Mag:Revista Científica Digital de Psicología Vol.9*, 30-38.
- Maati, H. (29 de Agosto de 2020). *El enfoque comunicativo , un amjor guía para la práctica docente*. Obtenido de cervantes.es: <https://www.cvc.cervantes.es/>

- Muñiz, L.P., Tomalá, R.A. y Alvarado, J.Y.(2022). La Planificación Estratégica y su Aporte al Desarrollo Empresarial de las Mipymes en Manabí. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 372-383.
- Ochoa, A.E, Otero, Y. y Caballero, E. (2022). La comunicación pedagógica en la actividad de dirección escolar . *Luz. Vol. 21. (3)*, 123-134. Obtenido de <https://luz.uho.edu.cu>
- OMS. (12 de Enero de 2020). *Proyecto de Estratgeia Mundial sobre Salud Digital 2020-2025*. Obtenido de <https://www.who.int/>
- Orozco, J.C. y Díaz, A.A. (2018). How to write the background of a qualitative research? . *Revista Electrónica de Conocimientos, Saberes y Prácticas* , 66-82.
- Osto, R. (2023). La administración estratégica en las empresas consultoras venezolanas. una aproximación multidimensional apoyada en los clásicos gerenciales. *Revista Estudios Gerenciales y de las Organizaciones.*, 93-116.
- Otero, A. (2016). Formulación de los Objetivos de Investigación. *Universidad del Atlántico*, 1-19.
- Pacheco, M.G y Álvarez,E.A. (2022). La evolución de la comunicación organizacional y su impacto en las nuevasestructuras empresariales. *ORIGINALRevista de investigación INNOVA, vol. 7, No.3.2, 51-71*. Obtenido de <https://doi.org/10.33890/innova.v7.n3.2.2022.2149>
- Padua, J. (2018). *Técnicas de Investigación Aplicadas a las Ciencias Sociales*. Fondo de Cultura Económica.
- Palomares, I. (2019). *Utilización de las Nuevas Tecnologías en Comunicación Interna, análisis dle uso de los social media en la comunicación interna de las empresas españolas [Tesis Doctoral]*. Universidad de Valladolid, Valaldolid-España. Obtenido de <https://uvadoc.uva.es/>
- Pineda, A. (2020). La comunicación organizacional en la gestión empresarial:retos y oportunidades en el escenario digital. *GEON*, 9-25.

- Prieto, Y. y Loo, B.A. (2021). Fundamentos teóricos de la comunicación educativa acerca de la concepción metodológica en la Universidad Tecnológica ECOTEC. *Digital Publisher*, 563-579 .
- Quintana, M.D y Moncayo, M.G. (2017). Nuevas perspectivas teóricas de comunicación en el clima organizacional de Instituciones de Educación Superior . *Gestión Joven* , 104-117.
- Real Academia Española. (2021). *Diccionario de la Lengua Española*. Espasa.
- Rivière, A., Sarriá, E. y (2017). *El desarrollo de las capacidades personales y la teoría de la mente*. Síntesis.
- Sánchez, L. (2019). La Teoría de la comunicación: diversidad teórica y fundamentación epistemológica. *La comunicación: diálogos*, 1-12.
- Santellán, K. G. (2021). Gestión de la información y comunicación en hospitales públicos: una revisión de literatura. *Sapienza*, 283-297.
- Segarra, J. C. (2021). Análisis bibliométrico de las tesis doctorales españolas sobre “comunicación interna” (1986/2019). *Revista Internacional de Relaciones Públicas*, 69-96.
- Stoner, J. . (2016). *Administración*. Pearson.
- Tantalean, R. (2021). Tipología de las Investigaciones sociales y jurídicas. *Derecho y Cambio Social*, 1-37.
- Tobón, S. (2010). *Proyectos formativos: metodología para el desarrollo y evaluación de las competencias*. México: Book Mart S.A.
- Tobón, S. (2013). *Formación Integral y Competencias. Pensamiento Complejo, Currículo, Didáctica y Evaluación*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Tobón, S. (2015). *Metodología de Gestión Curricular. Una perspectiva socioformativa*. México: Trillas.

- Tobón, S. y Pimienta, J. (2010). *Secuencias Didácticas y Evaluación de Competencias*. México: Pearson.
- Torres, Z. (2014). *Administración Estratégica*. Grupo Editorial Patria.
- Torres, Z. (2016). *Teoría General de la Administración*. Grupo Editorial Patria.
- Ulloa, G. (2021). Teorías y modelos de la interacción y la comunicación para espacios educativos a distancia. *Escuela de Ciencias Sociales y Humanidades* , 197-227.
- Valdez, W. y Pérez, M.A. (2021). Las competencias comunicativas como factor fundamental para el desarrollo social. *Plo de Cpmocimineto Vol. 6 N° 3*, 433-456. Obtenido de <http://polodelconocimineto.com>

# ANEXOS

Anexo N° 01

## TEST DE APTITUD:

### CAPACIDAD COMPRENSIÓN DE MENSAJES

#### I. Datos generales:

1.1. Entidad:

1.2. Fecha:

#### II. Objetivo:

El propósito de la administración del test es identificar el nivel de desarrollo de la capacidad comprensión de mensajes, de los trabajadores del servicio de Oftalmología del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, para efectos de fundamentar una investigación.

#### Texto:

##### Pruebas y exámenes oculares

Todas las personas necesitan un chequeo de su visión para ver si hay problemas de ojos o de visión. Los niños generalmente tienen un examen de la vista durante un chequeo en la escuela, los adultos también pueden recibir exámenes de la vista durante sus chequeos. Pero muchos adultos necesitan más que un examen de la visión, requieren un examen completo del ojo dilatado.

Obtener exámenes de ojos dilatados es especialmente importante porque algunas enfermedades pueden no dar señales de advertencia. Estos exámenes son la única manera de detectar estas enfermedades en sus etapas iniciales, cuando son más fáciles de tratar. El examen incluye varias pruebas:

- ✓ Una prueba de campo visual para medir su visión lateral (periférica). La pérdida de visión periférica puede ser un signo de glaucoma.
- ✓ Una prueba de agudeza visual, en la que lee una tabla optométrica a unos 20 pies de distancia para comprobar qué tan bien ve a distintas distancias.

- ✓ Tonometría, que mide la presión interior de su ojo; ayuda a detectar el glaucoma.
- ✓ Dilatación, que consiste en aplicar gotas para los ojos que dilatan (ensanchan) sus pupilas. Así más luz entra en el ojo. Su oftalmólogo examina sus ojos con un lente de aumento especial. Esto proporciona una clara visión de los tejidos importantes en la parte posterior del ojo, incluyendo la retina, la mácula y el nervio óptico.

Si tiene un error de refracción y va a necesitar anteojos o lentes de contacto, también tendrá un examen de refracción. Cuando usted tiene esta prueba, mira a través de un dispositivo que tiene lentes de diferentes potencias para ayudar a su profesional del cuidado de los ojos a encontrar qué lentes le darán la visión más clara.

La edad a la que debe comenzar a someterse a estos exámenes y su frecuencia depende de muchos factores, incluyendo su edad, raza y salud en general. Por ejemplo, si usted es afroamericano, está en mayor riesgo de glaucoma y necesita someterse a los exámenes antes. Si tiene diabetes, debe hacerse un examen anual.

Fuente: <https://medlineplus.gov/>

### III. **Cuerpo del Instrumento:**

#### 3.1. *Apartado I: Comprensión Inteligente*

3.1.1. Capta el significado literal de los mensajes.

1. Los términos importantes que ayudan a comprender el texto son:
  - a) Ojos/ problemas/ ceguera/ distancia/objetos
  - b) Agudeza visual/ campo mecánico/ agudeza de ideas/medida/ lentes
  - c) Tonometría/medición/ lentes de contacto/ distancia/ceguera
  - d) Visión/campo visual/agudeza visual/tonometría/refracción.
  
2. Una expresión significativa del texto es:
  - a) “Dilatación, que consiste en aplicar gotas para los ojos...”
  - b) “...exámenes son la única manera de detectar estas enfermedades en sus etapas iniciales...”
  - c) “...algunas enfermedades, pueden no dar señales de advertencia”
  - d) “La oftalmología es una ciencia médica”

3. La expresión que contiene el mensaje del texto es:
  - a) Realice exámenes de sus ojos dilatados.
  - b) Los exámenes frecuentes, previenen enfermedades de la visión.
  - c) Debe usar lentes oscuros, para evitar los rayos solares.
  - d) Por error de refracción, se debe usar lentes de contacto.
  
4. El examen de la visión incluye una prueba importante como:
  - a) Estudio del campo visual.
  - b) Estudio del nivel de colesterol en la sangre.
  - c) Análisis del tipo y calidad de lentes.
  - d) Tonometría, para determinar la calidad del tacto.

3.1.2. Expresa con sus palabras el significado de un mensaje.

5. Según su experiencia el examen de dilatación está relacionado con:
  - a) Aplicar estímulos visuales, para diferenciar colores.
  - b) Observar objetos a determinada distancia.
  - c) Aplicar gotas, para humedecer las vistas.
  - d) Aplicar gotas para los ojos que dilaten sus pupilas.
  
6. Se le solicita que comunique a sus compañeros de trabajo, un mensaje sobre el cuidado de la visión, ¿cuál expresión utilizaría?:
  - a) Apliquen gotas, para evitar el lagrimeo de los ojos.
  - b) Realicen exámenes, para programar intervenciones quirúrgicas.
  - c) Realicen exámenes permanentes, para prevenir y tratar enfermedades de la visión.
  - d) Realicen medida permanente de la vista, para cambiar de lentes.
  
7. Se le solicita transmitir un mensaje a los pacientes sobre el cuidado de la visión, ¿qué expresión utilizaría?:
  - a) Visiten al médico, para les den un recete adecuada.
  - b) Deben realizarse exámenes frecuentes, para detectar enfermedades.
  - c) Acudan a sus citas, para no perder la oportunidad de tratarse.
  - d) Utilicen gotas, todos los días, para no enfermarse de las vistas.

### 3.2. *Apartado II: Comprensión crítica*

#### 3.2.1. Utiliza argumentos en forma adecuada.

8. Lo importante en la prueba del campo visual es:
  - a) Medir la visión lateral.
  - b) Medir la dilatación de las vistas.
  - c) Medir la profundidad de la mirada.
  - d) Medir la presión interior de la vista.
  
9. Según su experiencia laboral, es recomendable para los usuarios del servicio de oftalmología:
  - a) Visitar al médico cada vez que tiene cita.
  - b) Acudir a la consulta una vez al año, para realizarse chequeos.
  - c) Practicarse exámenes frecuentes, para detectar enfermedades.
  - d) Separar su cita con anticipación.
  
10. Si tienes la oportunidad de comunicar a un paciente del servicio de oftalmología, el resultado de un diagnóstico, no muy halagador, que expresión utilizarías:
  - a) Su visión esta muy deteriorada, ya no hay solución para su caso.
  - b) Los resultados indican, que usted, tiene que cuidarse y cumplir con las prescripciones médicas.
  - c) Los resultados son drásticos, si usted no cumple con las indicaciones, su salud empeora.
  - d) No tiene por qué preocuparse, otras personas en condiciones iguales han perdido la visión.

#### 3.2.2. Expresa su punto de vista sobre determinados mensajes.

11. ¿Con relación al mensaje del texto, usted que piensa?
  - a) Inadecuado, porque recomienda lo de siempre.
  - b) Adecuado, porque transmite un mensaje de prevención.
  - c) Incorrecto, porque los exámenes son muy costosos.
  - d) Correcto, porque es bueno medir las vistas parra usar lentes.

### 3.3. Aparatado III: Comprensión creadora

3.3.1. Aplica lo comprendido, ejemplifica o extrapola.

12. El mensaje que transmite usted a los pacientes del servicio de oftalmología es:

- a) Concierten su cita con anticipación y acudan en la fecha indicada.
- b) No es necesario practicarse exámenes, si tiene alguna dificultad compre medicinas en la farmacia.
- c) Debe realizarse exámenes frecuentes de las vistas, para detectar posibles enfermedades.
- d) Practíquese exámenes frecuentes, aunque estos sean muy costosos.

#### BAREMACIÓN DEL TEST

- Puntaje mínimo para obtener es de cero puntos.
- Puntaje máximo para obtener es de 20 puntos.
- La valoración positiva de cada situación planteada es de 1,67 puntos.
- Los intervalos, niveles y descripción se muestran en la tabla.

Intervalos	Niveles	Descripción
[00,00; 06, 67)	Comprensión inteligente	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Capta el significado literal de los mensajes.</li><li>✓ Expresa con sus palabras el significado de mensaje.</li></ul>
[06,67; 13,34)	Comprensión crítica	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Utiliza argumentos en forma adecuada.</li><li>✓ Expresa su punto de vista sobre determinados mensajes.</li></ul>
[13,34 ; 20,01)	Comprensión creadora	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Aplica lo comprendido, ejemplifica o extrapola.</li></ul>

**Valoración por expertos del  
Test de Aptitud**

**TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO  
UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO  
FACULTAD DE CIENCIAS HISTÓRICO-SOCIALES Y EDUCACIÓN  
UNIDAD DE POSTGRADO**

**I. INFORMACIÓN DEL EXPERTO:**

- 1.1. Nombre y Apellido : Dr. Richard Eduardo Castillo Rivera
- 1.2. Profesión : Docente
- 1.3. Grados Académicos : Doctor en Ciencias de la Educación
- 1.4. Título Profesional : Licenciado en Educación
- 1.5. Institución donde trabaja : UGEL-Lambayeque
- 1.6. Cargo que desempeña : Especialista en Educación
- 1.7. Teléfono : 979536247
- 1.8. Correo electrónico : apcastillorivera@gmail.com
- 1.9. Nombre del investigador : Mg. Jorge Altamirano Delgado

**II. VALORACIÓN DE LA PROPUESTA:**

**2.1. Pertinencia de la estructura de la prueba, con relación a los objetivos de la investigación.**

<b>Instrumento</b>	<b>Suficiente (3)</b>	<b>Medianamente suficiente (2)</b>	<b>Insuficiente (1)</b>	<b>Observaciones</b>
<b>Instrumento:</b>  Test de Aptitud Capacidad de Comprensión de Mensajes	<b>X</b>			

**2.2. Pertinencia de los apartados de la prueba, en relación con la perspectiva teórica.**

<b>Instrumento</b>	<b>Suficiente (3)</b>	<b>Medianamente suficiente (2)</b>	<b>Insuficiente (1)</b>	<b>Observaciones</b>
<b>Instrumento:</b> Test de Aptitud Capacidad de Comprensión de Mensajes	<b>X</b>			

**2.3. Pertinencia de los apartados de la prueba, con relación a la operacionalización de la variable.**

<b>Instrumento</b>	<b>Suficiente (3)</b>	<b>Medianamente suficiente (2)</b>	<b>Insuficiente (1)</b>	<b>Observaciones</b>
<b>Instrumento:</b> Test de Aptitud Capacidad de Comprensión de Mensajes	<b>X</b>			

**2.4. Pertinencia del contenido de cada apartado de la prueba, con relación a las dimensiones de la variable.**

<b>Instrumento</b>	<b>Suficiente (3)</b>	<b>Medianamente suficiente (2)</b>	<b>Insuficiente (1)</b>	<b>Observaciones</b>
<b>Instrumento:</b> Test de Aptitud Capacidad de Comprensión de Mensajes	<b>X</b>			

**2.5. Construcción lógico-sintáctica de ítems de la prueba.**

<b>Instrumento</b>	<b>Suficiente (3)</b>	<b>Medianamente suficiente (2)</b>	<b>Insuficiente (1)</b>	<b>Observaciones</b>
<b>Instrumento:</b>  Test de Aptitud Capacidad de Comprensión de Mensajes	<b>X</b>			

### **III. CONCLUSIONES:**

El Test de Aptitud, Capacidad de Comprensión de Mensajes, evaluado es coherente con los elementos lógicos internos de la indagación.

### **IV. SUGERENCIAS:**

Realizar una prueba piloto, para verificar confiabilidad.

Lambayeque, diciembre de 2022

---

Dr. Richard Eduardo Castillo Rivera  
DNI N° 17588803

# TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO

FACULTAD DE CIENCIAS HISTÓRICO-SOCIALES Y EDUCACIÓN

UNIDAD DE POSTGRADO

## I. INFORMACIÓN DEL EXPERTO:

- 1.1.Nombre y Apellido : Julia Esther Santa Cruz Mio  
1.2.Profesión : Docente  
1.3.Grados Académicos : Doctora en Ciencias de la Educación  
1.4.Título Profesional : Licenciada en Educación  
1.5.Institución donde trabaja : UNPRG-FACHSE  
1.6.Cargo que desempeña : Docente Universitaria  
1.7.Teléfono : 990 021 855  
1.8.Correo electrónico : jsantacruz@unprg.edu.pe  
1.9.Nombre del investigador : Mg. Jorge Altamirano Delgado

## II. VALORACIÓN DE LA PROPUESTA:

### 2.1. Pertinencia de la estructura de la prueba, en relación a los objetivos de la investigación.

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
<b>Instrumento:</b>  Test de Aptitud Capacidad de Comprensión de Mensajes	<b>X</b>			

**2.2. Pertinencia de los apartados de la prueba, en relación con la perspectiva teórica.**

<b>Instrumento</b>	<b>Suficiente (3)</b>	<b>Medianamente suficiente (2)</b>	<b>Insuficiente (1)</b>	<b>Observaciones</b>
<b>Instrumento:</b> Test de Aptitud Capacidad de Comprensión de Mensajes	<b>X</b>			

**2.3. Pertinencia de los apartados de la prueba, en relación con la operacionalización de la variable.**

<b>Instrumento</b>	<b>Suficiente (3)</b>	<b>Medianamente suficiente (2)</b>	<b>Insuficiente (1)</b>	<b>Observaciones</b>
<b>Instrumento:</b> Test de Aptitud Capacidad de Comprensión de Mensajes	<b>X</b>			

**2.4. Pertinencia del contenido de cada apartado de la prueba, en relación con las dimensiones de la variable.**

<b>Instrumento</b>	<b>Suficiente (3)</b>	<b>Medianamente suficiente (2)</b>	<b>Insuficiente (1)</b>	<b>Observaciones</b>
<b>Instrumento:</b> Test de Aptitud Capacidad de Comprensión de Mensajes	<b>X</b>			

## 2.5. Construcción lógico-sintáctica de los ítems de la prueba.

<b>Instrumento</b>	<b>Suficiente (3)</b>	<b>Medianamente suficiente (2)</b>	<b>Insuficiente (1)</b>	<b>Observaciones</b>
<b>Instrumento:</b>  Test de Aptitud Capacidad de Comprensión de Mensajes	<b>X</b>			

### III. CONCLUSIONES:

El instrumento analizado, es coherente con el sustento teórico y operacional del trabajo.

### IV. SUGERENCIAS:

Se recomienda una aplicación previa, para verificar confiabilidad.

Lambayeque, diciembre de 2022



---

Dra. Julia Esther Santa Cruz Mio  
DNI N° 16658406

# TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO

FACULTAD DE CIENCIAS HISTÓRICO-SOCIALES Y EDUCACIÓN

UNIDAD DE POSTGRADO

## I. INFORMACIÓN DEL EXPERTO:

- 1.1. Nombre y Apellido : Jorge Luis Meoño Ballena
- 1.2. Profesión : Docente
- 1.3. Grados Académicos : Doctor en Ciencias de la Educación
- 1.4. Título Profesional : Licenciado en Educación
- 1.5. Institución donde trabaja : Universidad San Ignacio de Loyola
- 1.6. Cargo que desempeña : Docente
- 1.7. Teléfono : 962 862 271
- 1.8. Correo electrónico : jomeba9@gmail.com
- 1.9. Nombre del investigador : Mg. Jorge Altamirano Delgado

## II. VALORACIÓN DE LA PROPUESTA:

- 2.1. **Pertinencia de la estructura de la prueba, con relación a los objetivos de la investigación.**

<b>Instrumento</b>	<b>Suficiente (3)</b>	<b>Medianamente suficiente (2)</b>	<b>Insuficiente (1)</b>	<b>Observaciones</b>
<b>Instrumento:</b>  Test de Aptitud Capacidad de Comprensión de Mensajes	<b>X</b>			

**2.2. Pertinencia de los apartados de la prueba, en relación con la perspectiva teórica.**

<b>Instrumento</b>	<b>Suficiente (3)</b>	<b>Medianamente suficiente (2)</b>	<b>Insuficiente (1)</b>	<b>Observaciones</b>
<b>Instrumento:</b> Test de Aptitud Capacidad de Comprensión de Mensajes	<b>X</b>			

**2.3. Pertinencia de los apartados de la prueba, en relación con la operacionalización de la variable.**

<b>Instrumento</b>	<b>Suficiente (3)</b>	<b>Medianamente suficiente (2)</b>	<b>Insuficiente (1)</b>	<b>Observaciones</b>
<b>Instrumento:</b> Test de Aptitud Capacidad de Comprensión de Mensajes	<b>X</b>			

**2.4. Pertinencia del contenido de la prueba, con cada apartado con las dimensiones de la variable.**

<b>Instrumento</b>	<b>Suficiente (3)</b>	<b>Medianamente suficiente (2)</b>	<b>Insuficiente (1)</b>	<b>Observaciones</b>
<b>Instrumento:</b> Test de Aptitud Capacidad de Comprensión de Mensajes	<b>X</b>			

## 2.5. Construcción lógico-sintáctica de los ítems de la prueba.

<b>Instrumento</b>	<b>Suficiente (3)</b>	<b>Medianamente suficiente (2)</b>	<b>Insuficiente (1)</b>	<b>Observaciones</b>
<b>Instrumento:</b>  Plan Estratégico de Comunicación Pedagógica	<b>X</b>			

### III. CONCLUSIONES:

El instrumento de recolección evaluado se aprecia bien construido, en relación con los planteamientos teóricos y metodológicos de la indagación.

### IV. SUGERENCIAS:

Se sugiere realizar una prueba piloto, para evidenciar su confiabilidad.

Lambayeque, diciembre de 2022



---

Dr. Jorge Luis Meoño Ballena  
DNI N° 16403588

**Valoración por expertos de la Propuesta**  
**Plan Estratégico de Comunicación Pedagógica**

**TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO**

**UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO**

**FACULTAD DE CIENCIAS HISTÓRICO-SOCIALES Y EDUCACIÓN**

**UNIDAD DE POSTGRADO**

**I. INFORMACIÓN DEL EXPERTO:**

- 1.1. Nombre y Apellido : Dr. Richard Eduardo Castillo Rivera
- 1.2. Profesión : Docente
- 1.3. Grados Académicos : Doctor en Ciencias de la Educación
- 1.4. Título Profesional : Licenciado en Educación
- 1.5. Institución donde trabaja : UGEL-Lambayeque
- 1.6. Cargo que desempeña : Especialista en Educación
- 1.7. Teléfono : 979536247
- 1.8. Correo electrónico : apcastillorivera@gmail.com
- 1.9. Nombre del investigador : Mg. Jorge Altamirano Delgado

**2. VALORACIÓN DE LA PROPUESTA:**

- 2.1. Pertinencia de la estructura, con relación a los objetivos de la investigación.**

<b>Instrumento</b>	<b>Suficiente (3)</b>	<b>Medianamente suficiente (2)</b>	<b>Insuficiente (1)</b>	<b>Observaciones</b>
<b>Instrumento:</b>  Plan Estratégico de Comunicación Pedagógica	<b>X</b>			

**2.2. Pertinencia de los apartados en relación con la perspectiva teórica.**

<b>Instrumento</b>	<b>Suficiente (3)</b>	<b>Medianamente suficiente (2)</b>	<b>Insuficiente (1)</b>	<b>Observaciones</b>
<b>Instrumento:</b>  Plan Estratégico de Comunicación Pedagógica	<b>X</b>			

**2.3. Pertinencia de los apartados con la operacionalización de la variable.**

<b>Instrumento</b>	<b>Suficiente (3)</b>	<b>Medianamente suficiente (2)</b>	<b>Insuficiente (1)</b>	<b>Observaciones</b>
<b>Instrumento:</b>  Plan Estratégico de Comunicación Pedagógica	<b>X</b>			

**2.4. Pertinencia del contenido de cada apartado con las dimensiones de la variable.**

<b>Instrumento</b>	<b>Suficiente (3)</b>	<b>Medianamente suficiente (2)</b>	<b>Insuficiente (1)</b>	<b>Observaciones</b>
<b>Instrumento:</b>  Plan Estratégico de Comunicación Pedagógica	<b>X</b>			

**2.5. Construcción lógico-sintáctica de la propuesta.**

<b>Instrumento</b>	<b>Suficiente (3)</b>	<b>Medianamente suficiente (2)</b>	<b>Insuficiente (1)</b>	<b>Observaciones</b>
<b>Instrumento:</b>				

Plan Estratégico de Comunicación Pedagógica	X			
---	---	--	--	--

### III. CONCLUSIONES:

El Plan Estratégico de Comunicación Pedagógica, analizado se aprecia coherente con objetivos, fundamentos teóricos, operacionalización de la variable y además se evidencia una corrección idiomática.

### IV.SUGERENCIAS:

Todo trabajo intelectual, es imperfecto, se recomienda practicar una mejora continua.

Lambayeque, diciembre de 2022



---

Dr. Richard Eduardo Castillo Rivera  
DNI N° 17588803

# TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO

FACULTAD DE CIENCIAS HISTÓRICO-SOCIALES Y EDUCACIÓN

UNIDAD DE POSTGRADO

## I. INFORMACIÓN DEL EXPERTO:

- 1.1. Nombre y Apellido : Julia Esther Sata Cruz Mio  
1.2. Profesión : Docente  
1.3. Grados Académicos : Doctora en Ciencias de la Educación  
1.4. Título Profesional : Licenciada en Educación  
1.5. Institución donde trabaja : UNPRG-FACHSE  
1.6. Cargo que desempeña : Docente Universitaria  
1.7. Teléfono : 990 021 855  
1.8. Correo electrónico : jsantacruz@unprg.edu.pe  
1.9. Nombre del investigador : Mg. Jorge Altamirano Delgado

## II. VALORACIÓN DE LA PROPUESTA:

- 2.1. **Pertinencia de la estructura, en relación a los objetivos de la investigación.**

<b>Instrumento</b>	<b>Suficiente (3)</b>	<b>Medianamente suficiente (2)</b>	<b>Insuficiente (1)</b>	<b>Observaciones</b>
<b>Instrumento:</b>  Plan Estratégico de Comunicación Pedagógica	<b>X</b>			

- 2.2. **Pertinencia de los apartados en relación con la perspectiva teórica.**

<b>Instrumento</b>	<b>Suficiente (3)</b>	<b>Medianamente suficiente (2)</b>	<b>Insuficiente (1)</b>	<b>Observaciones</b>
<b>Instrumento:</b> Plan Estratégico de Comunicación Pedagógica	<b>X</b>			

**2.3. Pertinencia de los apartados con la operacionalización de la variable.**

<b>Instrumento</b>	<b>Suficiente (3)</b>	<b>Medianamente suficiente (2)</b>	<b>Insuficiente (1)</b>	<b>Observaciones</b>
<b>Instrumento:</b> Plan Estratégico de Comunicación Pedagógica	<b>X</b>			

**2.4. Pertinencia del contenido de cada apartado con las dimensiones de la variable.**

<b>Instrumento</b>	<b>Suficiente (3)</b>	<b>Medianamente suficiente (2)</b>	<b>Insuficiente (1)</b>	<b>Observaciones</b>
<b>Instrumento:</b> Plan Estratégico de Comunicación Pedagógica	<b>X</b>			

**2.5. Construcción lógico-sintáctica de la propuesta.**

<b>Instrumento</b>	<b>Suficiente (3)</b>	<b>Medianamente suficiente (2)</b>	<b>Insuficiente (1)</b>	<b>Observaciones</b>
<b>Instrumento:</b>	<b>X</b>			

Plan Estratégico de Comunicación Pedagógica				
---	--	--	--	--

### **III. CONCLUSIONES:**

La propuesta analizada, se estima posee coherencia con los planteamientos capitales de la investigación, no obstante, se sugiere revisarlo, para ir introduciendo algunas mejoras posteriores.

### **IV. SUGERENCIAS:**

Lambayeque, diciembre de 2022



---

Dra. Julia Esther Santa Cruz Mio  
DNI N° 16658406

# TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO

FACULTAD DE CIENCIAS HISTÓRICO-SOCIALES Y EDUCACIÓN

UNIDAD DE POSTGRADO

## I. INFORMACIÓN DEL EXPERTO:

- 1.1. Nombre y Apellido : Jorge Luis Meoño Ballena  
1.2. Profesión : Docente  
1.3. Grados Académicos : Doctor en Ciencias de la Educación  
1.4. Título Profesional : Licenciada en Educación  
1.5. Institución donde trabaja : Universidad San Ignacio de Loyola  
1.6. Cargo que desempeña : Docente  
1.7. Teléfono : 962 862 271  
1.8. Correo electrónico : jomeba9@gmail.com  
1.9. Nombre del investigador : Mg. Jorge Altamirano Delgado

## 2. VALORACIÓN DE LA PROPUESTA:

### 2.1. Pertinencia de la estructura, con relación a los objetivos de la investigación.

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
<b>Instrumento:</b> Plan Estratégico de Comunicación Pedagógica	X			

### 2.2. Pertinencia de los apartados en relación con la perspectiva teórica.

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
<b>Instrumento:</b>	X			

Plan Estratégico de Comunicación Pedagógica				
---	--	--	--	--

**2.3. Pertinencia de los apartados con la operacionalización de la variable.**

<b>Instrumento</b>	<b>Suficiente (3)</b>	<b>Medianamente suficiente (2)</b>	<b>Insuficiente (1)</b>	<b>Observaciones</b>
<b>Instrumento:</b> Plan Estratégico de Comunicación Pedagógica	<b>X</b>			

**2.4. Pertinencia del contenido de cada apartado con las dimensiones de la variable.**

<b>Instrumento</b>	<b>Suficiente (3)</b>	<b>Medianamente suficiente (2)</b>	<b>Insuficiente (1)</b>	<b>Observaciones</b>
<b>Instrumento:</b> Plan Estratégico de Comunicación Pedagógica	<b>X</b>			

**2.5. Construcción lógico-sintáctica de la propuesta.**

<b>Instrumento</b>	<b>Suficiente (3)</b>	<b>Medianamente suficiente (2)</b>	<b>Insuficiente (1)</b>	<b>Observaciones</b>
<b>Instrumento:</b> Plan Estratégico de Comunicación Pedagógica	<b>X</b>			

**III. CONCLUSIONES:**

El trabajo analizado, evidencia coherencia con los componentes lógicos de la investigación.

#### **IV. SUGERENCIAS:**

Lambayeque, diciembre de 2022



---

Dr. Jorge Luis Meoño Ballena  
DNI N° 16403588



## Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Jorge Joaquin Altamirano Delgado  
Título del ejercicio: Quick Submit  
Título de la entrega: Plan Estratégico de Comunicación Pedagógica, para desarro...  
Nombre del archivo: INFORME\_FINAL\_DE\_TESIS\_JORGE\_JOAQUIN\_ALTAMIRANO\_D...  
Tamaño del archivo: 796.72K  
Total páginas: 95  
Total de palabras: 17,657  
Total de caracteres: 112,461  
Fecha de entrega: 14-oct.-2023 11:13 p. m. (UTC-0500)  
Identificador de la entre... 2195888659

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO  
FACULTAD DE CIENCIAS HISTÓRICO SOCIALES Y EDUCACIÓN  
UNIDAD DE POSGRADO  
DOCTORADO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN



TESIS

Plan Estratégico de Comunicación Pedagógica, para desarrollar la capacidad  
comprensión de mensajes en personal de salud oftalmológica de un hospital  
nacional.

Tesis presentada para obtener el grado académico de Doctor en Ciencias de la  
Educación

INVESTIGADOR:

Mg. Jorge Altamirano Delgado

ASESOR CIENTÍFICO:

Dr. Agustín Rodas Malca

ASESOR METODOLÓGICO:

**Dr. Agustín Rodas Malca**  
Asesor científico

**Dra. Laura Isabel Altamirano Delgado**  
Asesor metodológico