

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **ADMINISTRACIÓN**

“COMUNICACIÓN EFECTIVA EN UN CENTRO DE  
URGENCIAS VETERINARIAS DE 24 HORAS EN  
EL DISTRITO DE SAN LUIS EN EL AÑO 2021”

Tesis para optar al título profesional de:

**Licenciado de Administración**

**Autores:**

Carlos Duilio Cava Nisisaka  
Camila Cristel Solorzano Martel

**Asesor:**

Mg. Rossmery Albarran Taype  
<https://orcid.org/0000-0002-5189-8522>  
Lima - Perú

2023

**JURADO EVALUADOR**

|                           |                            |                 |
|---------------------------|----------------------------|-----------------|
| Jurado 1<br>Presidente(a) | <b>JOSE SANCHEZ PORRAS</b> | <b>43420255</b> |
|                           | Nombre y Apellidos         | Nº DNI          |

|          |                           |                 |
|----------|---------------------------|-----------------|
| Jurado 2 | <b>MAGNOLIA DUSEK PAZ</b> | <b>06782959</b> |
|          | Nombre y Apellidos        | Nº DNI          |

|          |                                     |                 |
|----------|-------------------------------------|-----------------|
| Jurado 3 | <b>RANDOLF FERNANDO ÑIQUEN LEVY</b> | <b>41356371</b> |
|          | Nombre y Apellidos                  | Nº DNI          |

## “COMUNICACIÓN EFECTIVA EN UN CENTRO DE URGENCIAS VETERINARIAS DE 24 HORAS EN EL DISTRITO DE SAN LUIS EN EL AÑO 2021

### INFORME DE ORIGINALIDAD



### FUENTES PRIMARIAS

|          |   |           |
|----------|---|-----------|
| <b>1</b> | <b>repositorio.ucv.edu.pe</b><br>Fuente de Internet                         | <b>3%</b> |
| <b>2</b> | <b>hdl.handle.net</b><br>Fuente de Internet                                 | <b>2%</b> |
| <b>3</b> | <b>www.researchgate.net</b><br>Fuente de Internet                           | <b>2%</b> |
| <b>4</b> | <b>recursosbiblio.url.edu.gt</b><br>Fuente de Internet                      | <b>1%</b> |
| <b>5</b> | <b>Submitted to Universidad Privada del Norte</b><br>Trabajo del estudiante | <b>1%</b> |
| <b>6</b> | <b>dokumen.pub</b><br>Fuente de Internet                                    | <b>1%</b> |
| <b>7</b> | <b>www.mlsjournals.com</b><br>Fuente de Internet                            | <b>1%</b> |
| <b>8</b> | <b>produccioncientificaluz.org</b><br>Fuente de Internet                    | <b>1%</b> |

## DEDICATORIA

El presente trabajo principalmente se lo dedicamos a Dios por darnos la fuerza e iluminar nuestro camino para siempre seguir adelante y no rendirnos.

A nuestros padres que son las personas más importantes en nuestras vidas, quienes nos inspiran a ser mejores cada día y por ellos seguir siempre con la mentalidad positiva que nos hace cumplir todos nuestros objetivos.

A todos nuestros maestros por los conocimientos que nos brindaron,

Finalmente, a todas nuestras amistades que siempre nos brindaron apoyo cuando lo necesitamos.

## **AGRADECIMIENTO**

Este agradecimiento va dedicado a mi maestro, a mis padres, a mi compañero(a) y a  
Dios, porque han estado presentes en nuestro esfuerzo diario.

### Tabla de contenido

|   |    |
|---|----|
| Jurado calificador .....                    | 2  |
| Informe de similitud .....                  | 3  |
| Dedicatoria.....                            | 4  |
| Agradecimiento .....                        | 5  |
| Tabla de contenido .....                    | 6  |
| Índice de tablas .....                      | 7  |
| Índice de figuras .....                     | 8  |
| Resumen .....                               | 9  |
| Capítulo I: Introducción .....              | 10 |
| Capítulo II: Metodología .....              | 11 |
| Capítulo III: Resultados .....              | 30 |
| Capítulo IV: Discusión y Conclusiones ..... | 37 |
| Referencias .....                           | 45 |
| Anexos .....                                | 48 |

## Índice de tablas

|   |    |
|---|----|
| <b>Tabla 1</b> Preguntas de las dimensiones de la comunicación efectiva.....      | 27 |
| <b>Tabla 2</b> Validación de Juicio de expertos .....                             | 28 |
| <b>Tabla 3</b> Estadísticas de fiabilidad del alfa de Cronbach .....              | 29 |
| <b>Tabla 4</b> Variable de la comunicación efectiva.....                          | 30 |
| <b>Tabla 5</b> Dimensiones de la comunicación efectiva.....                       | 31 |
| <b>Tabla 6</b> Dimensión habilidades comunicativas .....                          | 32 |
| <b>Tabla 7</b> Dimensión funciones de la comunicación .....                       | 33 |
| <b>Tabla 8</b> Dimensión de barreras de la comunicación Efectiva.....             | 34 |
| <b>Tabla 9</b> Dimensión de los canales formales de la comunicación efectiva..... | 35 |

## Índice de figuras

|                      |  |    |
|----------------------|--|----|
| <b>Ilustración 1</b> | Diagrama de Ishikawa de la Comunicación Efectiva .....             | 12 |
| <b>Ilustración 2</b> | Variable de la comunicación efectiva .....                         | 30 |
| <b>Ilustración 3</b> | Dimensión habilidades comunicativas.....                           | 32 |
| <b>Ilustración 4</b> | Dimensión funciones de la comunicación .....                       | 33 |
| <b>Ilustración 5</b> | Dimensión de barreras de la comunicación efectiva.....             | 34 |
| <b>Ilustración 6</b> | Dimensión de los canales formales de la comunicación efectiva .... | 35 |

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “Comunicación Efectiva en un Centro de Urgencias Veterinarias de 24 horas en el distrito de San Luis en el año 2021” tiene como objetivo identificar como se desarrolla la comunicación efectiva en un centro de urgencias veterinarias de 24 horas en el distrito de San Luis. Se realizó una investigación básica quiere decir que tiene como finalidad la obtención y recopilación de datos para comprobar cómo se desarrolla. Se citó a Bateman y Snell como teórico principal para la variable de comunicación efectiva. Para cumplir este propósito se desarrolló un cuestionario de 30 preguntas con base en las dimensiones de la variable de estudio, que es Comunicación efectiva. La técnica seleccionada para la recolección de información fue la encuesta, el instrumento se aplicó a los 26 colaboradores de la empresa que está conformado por un número reducido de personas. Los datos fueron procesados y posteriormente analizados para dar respuesta a los objetivos específicos. Se concluye que se debe mejorar y poner en práctica la comunicación efectiva ya que es una parte esencial y representa un papel importante para el funcionamiento interno adecuado.

**PALABRAS CLAVES:** “Comunicación efectiva”, “sector veterinario”

## CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

A nivel internacional las relaciones profesionales entre personas de culturas distintas han incrementado el interés por la comunicación (Fernández, 2010). Según la información de (Y. Quero Romero, 2014) nos indican que la comunicación es fundamental, ya que es un proceso donde las personas podemos comunicarnos o el cual nos permite organizarnos en actividades propias o de intereses profesionales. Además, dentro de las organizaciones existe la comunicación interna la cual permite lograr los objetivos, creando y manteniendo las buenas relaciones entre sus trabajadores (Antón-Chávez & García-Yovera, 2019).

Los cambios de mercado, provocados por fenómenos globales afectan la organización. Para que puedan adaptarse a los cambios es mediante de la comunicación organizacional, como un proceso de interacción que tiene como objetivo crear valor en los contextos y con diferentes audiencias (Henao, 2020).

La disciplina basada en las ciencias sociales y administrativas es la comunicación organizacional. Por ello se considera que la comunicación desde una dimensión operativa garantiza la productividad y orden (Henao, 2020).

Desde el componente interno, la comunicación organizacional facilita la gestión y apropiación de la cultura organizacional, mediante la interacción de los empleados alrededor de las actuaciones de la organización (Henao, 2020).

Es fundamental el papel que juega la comunicación interna ya que gracias a ella el equipo humano, motor de la empresa, conocerá no solo la cultura organizacional sí no las

políticas puestas en marcha para alinear la actividad de cada uno de sus miembros con aquella (Márquez, 2020).

La comunicación desempeña un papel muy importante, por lo cual las organizaciones ven necesario realizar una planificación de esta. Se recomienda a las organizaciones nacionales aplicar la comunicación horizontal debido a que este tipo de comunicación permite solucionar rápido los problemas y tomar decisiones (Fermín Francisco Chaiña-Chura, 2021).

Asimismo, se realizó una investigación en Puno donde indica que la comunicación de tipo horizontal contribuye al fortalecimiento de las actividades agroalimentarias y constituyendo una buena alternativa en los procesos de comunicación para el desarrollo en contextos rurales (Fermín Francisco Chaiña-Chura, 2021).

La comunicación es un proceso en el que se interactúan diferentes personas, por lo que se pueden encontrar distintos tipos de comunicación. La comunicación es una estrategia que las organizaciones utilizan para generar confianza e influir en los clientes, y perderla cuando hay contradicciones en lo que se hace y dice, o cuando los mensajes como promesas o connotaciones se salen de contexto (Morales, 2018).

La comunicación, está integrada por factores que generan confianza y explican el comportamiento en contextos donde el intercambio se gestiona, uno de estos elementos se denomina efectividad de la comunicación (Morales, 2018).

Asimismo, a nivel internacional se había declarado la emergencia por la pandemia de covid-19, por lo que los colaboradores de todas las empresas han tenido que trabajar desde sus hogares y cambiar de una comunicación directa a una comunicación virtual es decir a través de pantallas (Chaves G, 2021).

Dentro de la comunicación podemos encontrar la comunicación efectiva, en el país de Colombia en una organización se ha detectado que es necesario fomentar este tipo de comunicación ya que favorece a los miembros de una organización mejorando los procesos y disminuyendo los conflictos (Barros Ospino, 2020).

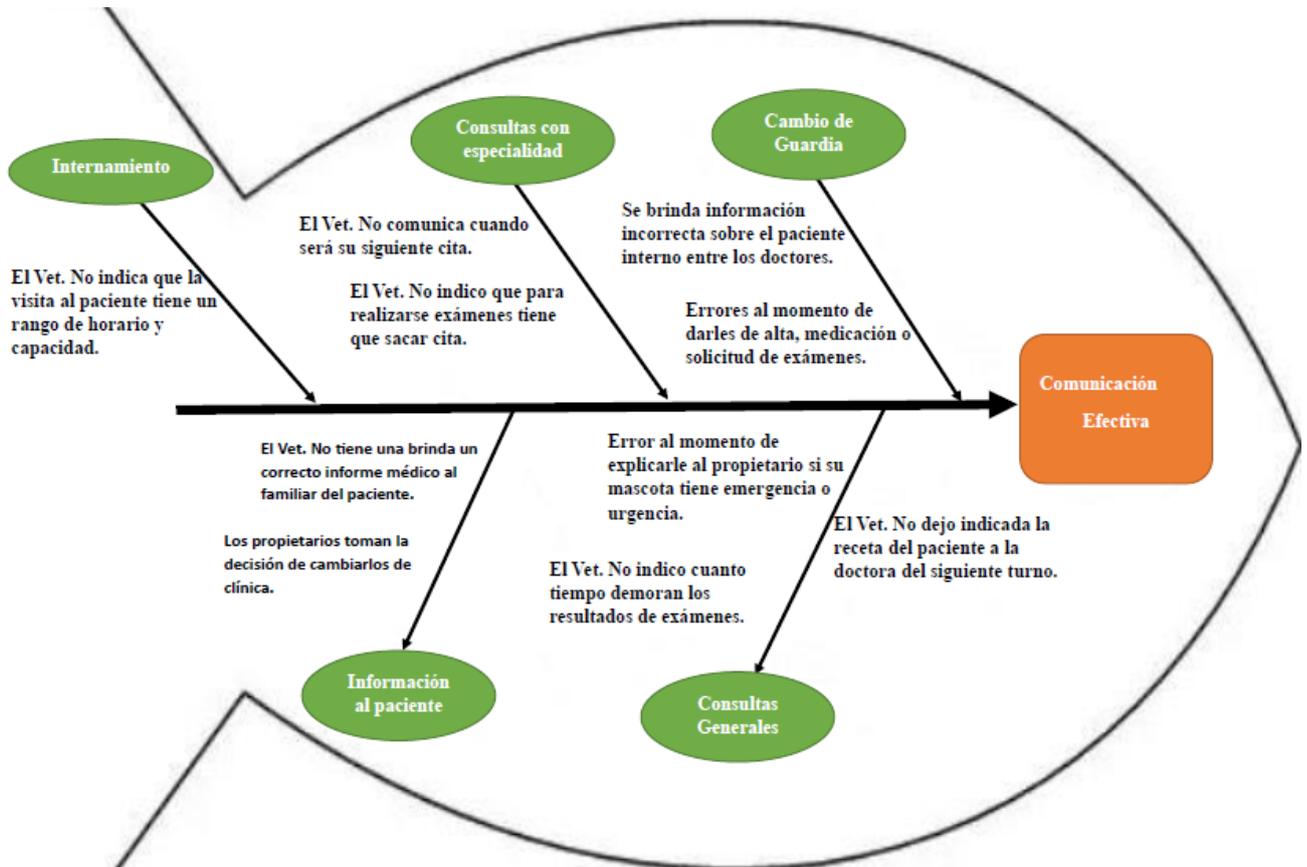
La comunicación efectiva en una organización puede mejorar el clima laboral, asimismo nos indica que la comunicación es aquello que une el entorno, así como sus partes internas (López Villagómez, 2020).

Con respecto a las instituciones del estado peruano se investigó que se aplica la comunicación efectiva el cual es un beneficio que demuestra la transparencia de estas instituciones, asimismo nos indica que esta comunicación desarrolla lazos fuertes en quienes o hacia quienes se aplican (Gallo Infantes, 2023).

Por último, un estudio realizado en Perú nos indica que se debe generar una comunicación efectiva con las personas que se tiene alrededor a fin de poder mantener una adecuada relación que genere un desarrollo positivo entre las partes implicadas (Diana Vargas, 2023)

El objetivo de la presente investigación es identificar como se desarrolla la comunicación efectiva en un centro de urgencias veterinarias en el distrito de San Luis en el año 2021, la cual está presentando problemas entre las áreas, para ello se ha desarrollado un diagrama de Ishikawa para identificar la problemática constante entre las áreas (Figura 01), de donde se observa que existen inconvenientes con la comunicación interna dentro del centro de urgencias veterinarias.

**Ilustración** 1  
*Diagrama de Ishikawa de la Comunicación Efectiva*



*Fuente: Elaboración propia.*

A partir de lo identificado, se plantea analizar cómo se desarrolla actualmente la problemática existente para establecer estrategias y líneas de acción que serán recomendadas a la gerencia de la empresa.

Esta investigación tiene como unidad de estudio a un centro de urgencias veterinarias de 24 horas en el distrito de San Luis, que ofrece el servicio de internamiento, consulta generales y especialidades (cardiología, neurología, acupuntura, oftalmología, entre otras).

Con respecto a los antecedentes a nivel internacional podemos apreciar que la autora Amuska K. Véliz Intriago con su artículo científico de título “Comunicación efectiva para la optimización del clima organizacional”, tiene como objetivo analizar la comunicación

efectiva en una cooperativa de servicio de transporte. En cuanto a la metodología utilizada se realizó el cuestionario, asimismo se aplicó una sección a la recopilación de datos y analizarlos mediante la estadística descriptiva. La muestra estuvo conformada por 35 colaboradores de la cooperativa en Ecuador. Como resultado de la encuesta que se realizó se obtuvo lo siguiente: Con respecto a la comunicación descendente el colaborador reconoce cuáles son sus funciones, además aclara las actividades que debe realizar y se identifican los logros de cada uno de ellos; con respecto a la comunicación ascendente, en la organización se debe establecer este tipo de comunicación, ya que los jefes deben tener conocimiento sobre todos los procesos para que el colaborador se sienta tomado en cuenta dentro de la organización; con respecto a la comunicación horizontal, lo utilizan los colaboradores, sin embargo gerencia no aplica este tipo de comunicación por lo que no es propicio para el correcto manejo de la organización. En conclusión, el tipo de comunicación más utilizada es el horizontal, de igual importancia entre jefes y colaboradores no se genera una buena comunicación por lo cual podemos indicar que la comunicación efectiva promueve un adecuado clima organizacional (Véliz-Intriago, 2017).

Así mismo, según los autores Silvina Lucia López Villagómez, Claudio Rafael Vásquez Martínez y Liliana Valdez Jiménez con su artículo científico titulado “Estudio socioeducativo de caso mejora del clima laboral en guarderías mediante la comunicación efectiva al utilizar técnicas de programación neurolingüística” el objetivo es mejorar el clima laboral a través de la comunicación efectiva utilizando la programación neurolingüística. La metodología que se llevó a cabo fue a un diseño cuasiexperimental de un grupo de colaboradores, donde se evaluó el clima laboral y se aplicaron talleres de neurolingüística. La muestra fueron 87 colaboradores, con respecto a los resultados: un mayor porcentaje nos indica que la comunicación en la guardería es moderada a óptima, asimismo con respecto a

el clima organizacional un mayor porcentaje de colaboradores indica que es óptimo. Se concluye que al utilizar la programación neurolingüística se puede mejorar la comunicación efectiva (López Villagómez, 2020).

En base a la información de Luz Denis Barros Ospino y Yomaira Díaz Pinto con su artículo científico titulado “La comunicación efectiva como fundamento en la resolución de conflictos organizacionales”, tiene como objetivo analizar la comunicación efectiva como base de resolución de conflictos. Con respecto a la metodología fue descriptiva documental, sustentándose en la teoría de 07 autores diferentes, por lo cual no cuenta con una muestra. Sus resultados nos indican que una de las estrategias gerenciales para resolver conflictos es manteniendo una postura activa, sin ignorar los conflictos. Asimismo, se deberá establecer normas para continuar con el propósito de solucionar estas situaciones. Se puede concluir que la mayoría de conflictos se relaciona con la comunicación dentro de la organización, por lo tanto, la comunicación efectiva es ideal para la solución de esto (Barros Ospino, 2020).

Con respecto a la satisfacción de los clientes en las organizaciones, los autores Patricia Karina Hernández Tello, Jorge Lugo García y Hugo Javier Ordóñez Valencia con su artículo científico de título “Calidad de servicio, expectativas del usuario y comunicación efectiva fuentes de satisfacción del usuario”, su objetivo es relacionar las variables de investigación para una propuesta de mejora. Su metodología es cuantitativa, exploratorio, descriptivo y correlacional, en la cual su muestra está conformada por 130 personas. Con respecto a los resultados de la calidad del servicio, las expectativas del usuario y la comunicación efectiva están correlacionadas con la satisfacción del usuario. La conclusión se tiene la certeza que con estadística confiable de orientar estrategias de mejora continua y agregar valor sobre la calidad del servicio, expectativas del usuario y comunicación efectiva para optimizar notablemente la satisfacción del usuario (Carrión Espinosa, 2022).

El autor (Quaranta, 2019) en su artículo científico de título “La comunicación efectiva: un factor crítico del éxito en el trabajo en equipo”, su objetivo es verificar el cumplimiento empírico de la comunicación efectiva como factor crítico de éxito de los grupos de trabajo académicos. Su metodología fue una investigación cualitativa descriptiva, su muestra estuvo conformada por dos grupos del primer cuatrimestre de la asignatura Taller Integrador Interdisciplinario del año 2007, perteneciente a la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional del Nordeste. Sus resultados permitieron contrastar la teoría con referencia a los hechos observados. Se concluye que la comunicación efectiva es un factor para el éxito.

Con respecto a los antecedentes a nivel nacional, uno de los componentes dentro de las organizaciones más importantes es la comunicación, asimismo para llegar a los clientes los colaboradores deben de disponer una comunicación efectiva los autores Magdalena Mut Camacho y Susana Miquel Segarra con su artículo científico titulado "La narrativa transmedia aplicada a la comunicación corporativa", tiene como objetivo descubrir cuáles son los elementos claves y las características diferenciales de la narrativa transmedia. Con respecto a la metodología, se realizaron revisiones de casos estudiados con anterioridad y publicados en revistas científicas de ámbito internacional en los últimos años para extraer las aportaciones y resultados de sus objetivos, por lo cual la muestra sería los autores elegidos. Sus resultados el autor realiza tablas donde compara las condiciones, características, formatos y audiencia por lo que se concluye que en la corporación se debe asegurar una comunicación efectiva, escogiendo el canal adecuado, y estructurando los mensajes (Mut Camacho, 2019).

Asimismo, en Perú Antón Chávez, Alina del Pilar García y Yovera Sally Lourdes con su artículo científico titulado "Comunicación interna en organizaciones agrarias administradoras de agua, Perú", tiene como objetivo diagnosticar la comunicación interna formal y descendente en una organización asociativa agraria relacionada con la gestión integrada de los recursos hídricos. Con respecto a su metodología es mixta, y se aplicó una encuesta a 169 usuarios y realizó un grupo focal con 4 usuarios. En sus resultados el promedio es de 52 años para las mujeres y 54 para los hombres. Los usuarios adultos los cuales tienen mayor porcentaje, ancianos el cual tiene un porcentaje intermedio y con respecto a los jóvenes una proporción menor. Por lo cual el trabajo en el campo y tecnológicos en el manejo del cultivo y la comunicación cuentan con la proporción menor es decir los jóvenes. Se concluye la falta de comunicación descendente y formal, se recomienda poner en práctica los siguientes enfoques: el andragógico, ya que la población es de edad avanzada; el género, para integrar más jóvenes mujeres; y la interculturalidad, para que la comunicación, ideas y acciones entre los colaboradores mayores no impidan que jóvenes asuman roles que favorezcan el logro de los fines institucionales (Antón-Chávez & García-Yovera, 2019).

Sin embargo, dentro de una organización hay obstáculos que no permiten que la comunicación fluya de manera efectiva, ya que está implica realizar un trabajo en equipo dentro de las distintas áreas de la organización Gallo Infantes, F. A., Arambarri Basañez, J., Cadillo López, C., & Lloret Romero, N. con su artículo científico titulado "Modelo de la comunicación efectiva para la difusión de los programas y proyectos de inversión pública en el departamento de Loreto (Perú)", tiene como objetivo determinar un modelo de

comunicación efectiva para la difusión de los Programas y Proyectos de Inversión Pública (PIP) del Departamento de Loreto. Con respecto a su metodología se basó en un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo, con un diseño de campo, no experimental, transversal, que se apoyó en encuestas aplicadas a los tenientes gobernadores de los poblados ubicados en las fronteras con Colombia y Brasil (Gallo Infantes, 2023).

Para que exista una correcta comunicación se debe generar un ambiente de sinceridad y circulación de información, está tiene que ser planificada y dinámica. Los autores Mario Luis García Tejada y Emilio Flores Mamani con su artículo científico de título “Consecuencias de la cultura corporativa y rol de la comunicación interpersonal en el compromiso organizacional del personal de la municipalidad provincial de Arequipa, Perú”, el objetivo es saber las consecuencias de la cultura corporativa y el rol de la comunicación interpersonal en el compromiso organizacional del personal de la municipalidad provincial de Arequipa. La metodología es una investigación explicativa, no experimental, cuantitativa, su muestra fueron 195 trabajadores de la municipalidad. Sus resultados indican que las dos variables de cultura y comunicación contribuyen en el compromiso del personal. Se concluye que en la municipalidad provincial hay poca comunicación interpersonal ya que no sociabilizan entre ellos (GARCÍA TEJADA & FLORES MAMANI, 2017).

En esta parte de la investigación desarrollaremos las bases teóricas, iniciaremos definiendo la comunicación y luego la comunicación efectiva.

Según (José Gómez, 2016) señala que un tema antiguo e importante es la comunicación. Muchos problemas y conflictos se solucionarían mientras se escuche

respetuosamente a la otra persona, que le permitiera expresarse de manera honesta y clara de los intereses y sentimientos mutuos.

Cabe señalar que la comunicación es un proceso inherente a las relaciones interpersonales. Por lo que es un tema que se ha hablado mucho en los últimos años, muy trivial. Sin embargo, a pesar que ha sido un tema trabajado y que nadie duda de su importancia, pocos se comunican en su vida diaria de manera democrática y humana. La comunicación se divide en dos:

La Comunicación vertical, esta se caracteriza por garantizar el equilibrio y la supervivencia de una organización (Peña, 2009).

La Comunicación Horizontal, es la que se establece entre miembros que tienen niveles de jerarquía similares. Se caracteriza por transmitir la información con mayor rapidez, coordinar actividades, solucionar problemas o tomar decisiones específicas (Petroni, 2021). De igual manera la comunicación horizontal tiene como finalidad lograr que haya una coordinación entre las diferentes áreas de la organización, por lo cual en el Perú este tipo de comunicación ayuda a que las actividades de una organización se puedan volver más sólidas es por ello que la comunicación debe ser planificada (Fermín Francisco Chaiña-Chura, 2021).

Con respecto a la comunicación efectiva, es un elemento importante para los seres humanos, permite interactuar a través del envío y recepción de mensajes. En las empresas sirve como una estrategia para el correcto funcionamiento ya que la información que se comparte es fundamental para la efectividad en los procesos. De igual importancia esta favorece y desarrolla lazos entre los colaboradores que la apliquen (Gallo Infantes, 2023)

Asimismo, la comunicación efectiva es un componente fundamental de la efectividad administrativa y un correcto desempeño en el trabajo. Es el medio principal por el cual los administradores tomar decisiones de grupo, compartir una visión, coordinar individuos y grupos de trabajo dentro de la estructura de la organización, contratar y motivar empleados, y dirigir equipos. deben ser capaces de compartir ideas de manera clara y convincente, y deben escuchar a otros efectivamente (Bateman & Snell, 2009).

Por ello que comunicación efectiva es un factor crítico fundamental en las organizaciones con ella se puede generar un buen clima laboral y desempeño laboral en ella podemos lograr grandes cambios.

Ahora se definirán las dimensiones de la variable comunicación efectiva:

- **Habilidades comunicativas:** es un conjunto de procesos lingüísticos que hacen a un colaborador más atractivo y lo distingue de los demás ya que demuestra la capacidad y destreza de comunicarse efectivamente. Esta habilidad de comunicación se puede mejorar tanto en la función del emisor como en la de receptor (Bateman & Snell, 2009).
- **Funciones de la comunicación:** Dentro de estas funciones se encuentran las tomas de decisiones grupales, compartir información, visión y motivar al empleado (Bateman & Snell, 2009).
- **Canales formales de la comunicación:** Son aquellos que sustentan la estructura de una empresa, las comunicaciones se envían a través de canales orales, escritos y electrónicos. Todos tienen ventajas y desventajas importantes que deberían considerarse antes de escoger cuál usar. Estos canales fluyen dentro

de la cadena de mando o dentro de las responsabilidades de las tareas definidas por la organización (Bateman & Snell, 2009).

- Barreras de la comunicación: Son interferencias que existen en el mensaje que transmite el emisor al receptor. Las fallas pueden presentarse en todo el proceso comunicativo. Estos errores pueden producirse en la decodificación de la información, inserción de palabras ambiguas, en tras papeleo de documentos, pronunciación de tonos ambiguos, entre otros (Bateman & Snell, 2009).

Ahora se definirán los indicadores de la variable comunicación efectiva:

En esta parte se definirán los indicadores de acuerdo a cada una de las dimensiones:

Indicadores de dimensión habilidades comunicativas:

- Comunicación oral, es la transmisión de información a través del habla entre personas, en la cual es posible que la información no se entienda de manera correcta o se mal entienda, es por ello que mediante este indicador se puede llegar a integrar a los colaboradores (Petrone, 2021).
- Comunicación no verbal, es el intercambio de información, en la cual no se necesita el uso de palabras, dentro de la comunicación oral tenemos tres tipos la kinésica, proxémica y paralingüística (Petrone, 2021).
- Comunicación escrita, esta se caracteriza ya que las personas se comunican mediante mensajes escritos, por lo cual brinda un amparo para la organización (Petrone, 2021)

- Escucha activa, la cual es una estrategia que consiste en la habilidad de escuchar, con el objetivo de entender lo que están diciendo.

Indicadores de la dimensión habilidades comunicativas:

- Control, es una de las etapas que forman el proceso administrativo, en la cual se puede tener una información más precisa de lo que sucede. Asimismo, dirige las actividades de los individuos hacia el logro de las metas organizacionales (Bateman & Snell, 2009).
- Motivación, es la fuerza que vigoriza, dirige y mantiene los esfuerzos de una persona (Bateman & Snell, 2009). Una correcta comunicación favorece a un buen rendimiento, lo cual motiva al colaborador (Véliz-Intriago, 2017).
- Expresión emocional, consiste en las expresiones faciales de las emociones, al escuchar no siempre se debe estar de acuerdo, debe ser comprendido lo que intenta expresar el emisor, de manera intelectual y emocional. En otras palabras, la expresión emocional impacta los procesos comerciales y es la responsable de generar vínculos emocionales con los públicos que surgen a partir de la interacción, y la construcción conjunta de otras narraciones corporativas (Henao, 2020).

Indicadores de dimensión de canales formales:

- Información, es un conjunto organizado de datos procesados que constituyen un mensaje que cambia el estado de conocimiento del sujeto o sistema que recibe dicho mensaje, la cual se puede recibir por diversas maneras, con una finalidad (Petroni, 2021).

- Comunicación descendente, esto permite que la comunicación sea desde gerentes, jefes hacia los empleados.
- Comunicación ascendente, la cual permite que la comunicación sea de empleados a los más altos puestos. Adicional se encuentra el indicador horizontal, el cual permite que la comunicación entre los colaboradores de puestos similares sea más rápida (Petrone, 2021)

Indicadores de la dimensión de barreras de la comunicación.

- La percepción selectiva, es mantenerse enfocado en la comunicación con una sola persona.
- El lenguaje, permite expresar o comunicar información a las demás personas, nos permite desarrollarnos (José Gómez, 2016).
- Las emociones, son el conjunto de reacciones psicofisiológicas que tenemos como respuesta a estímulos externos. Es importante intentar que las emociones negativas no influyan en la comunicación (Bateman & Snell, 2009).

Una herramienta indispensable e importante la cual realiza un rápido trabajo y desempeño dentro de toda organización es la comunicación efectiva (Bateman & Snell, 2009). Podemos complementar que toda la jerarquía de una organización tiene que utilizar una comunicación efectiva para fortalecer los objetivos que tienen dentro de ellas. Asimismo, la comunicación efectiva puede convertirse en un hábito entre empleados de distintos cargos, los cuales se pueden encargar de fomentar este tipo de comunicación dentro de la organización (Véliz-Intriago, 2017).

## **1.2. Formulación del problema**

Problema general:

¿Cómo se desarrolla la comunicación efectiva en un Centro de Urgencias Veterinarias de 24 horas en el distrito de San Luis en el año 2021?

Problemas específicos:

¿Cómo se desarrollan las habilidades comunicativas en un centro de urgencias veterinarias de 24 horas en el distrito de San Luis en el año 2021?

¿Cómo se desarrollan las funciones de la comunicación en un centro de urgencias veterinarias de 24 horas en el distrito de San Luis en el año 2021?

¿Cómo se manejan las barreras de la comunicación en un centro de urgencias veterinarias de 24 horas en el distrito de San Luis en el año 2021?

¿Cuáles se emplean los canales formales de la comunicación efectiva en un centro de urgencias veterinarias de 24 horas en el distrito de San Luis en el año 2021?

## **1.3. Objetivos**

Objetivo General

Identificar como se desarrollar la comunicación efectiva en un Centro de Urgencias Veterinarias de 24 horas en el distrito de San Luis en el año 2021

Objetivos específicos:

Identificar como se desarrollan las habilidades comunicativas en un centro de urgencias veterinarias de 24 horas en el distrito de San Luis en el año 2021.

Identificar como se desarrollan las funciones de la comunicación en un centro de urgencias veterinarias de 24 horas en el distrito de San Luis en el año 2021.

Identificar como se manejan las barreras de la comunicación en un centro de urgencias veterinarias de 24 horas en el distrito de San Luis en el año 2021.

Identificar como se emplean los canales formales de la comunicación efectiva en un centro de urgencias veterinarias de 24 horas en el distrito de San Luis en el año 2021.

## CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

El enfoque de estudio del presente trabajo de investigación es cuantitativo dado que según los autores Hernández, Fernández y Baptista (2014), indican que este capítulo responde las preguntas de investigación, asimismo se prueba la hipótesis indicada, con una medición ya sea cualitativa o cuantitativa para evaluar los resultados.

La población y muestra se refiere a una cantidad determinada de individuos o cosas que sirven para realizar las pruebas. Es decir, es el ambiente en donde se desarrolla la investigación.

Con respecto a población según Hernández, Fernández, Baptista (2014) una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones (Roberto Hernández Sampieri, 2014).

De la misma manera Carrasco (2006), manifestó que la población es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación.

La población con la que se realizó el presente trabajo de investigación está conformada por 26 trabajadores de un centro de urgencias veterinarias en el distrito de San Luis 2021. Para poder identificar como se desarrolla la comunicación efectiva.

Con respecto a la muestra en vista de que la población es pequeña se tomó toda para el estudio y esta se denomina muestreo censal, es aquella porción que representa toda la población (Aranciaga, 2014). Por ello para este trabajo se ha tomado a los 26 colaboradores del Centro de Urgencias Veterinarias.

Las técnicas e instrumentos de recolección de información, es decir, se analizarán datos recolectados a través de encuestas para responder a los objetivos de la investigación.

La técnica aplicada fue la encuesta, según (Palella, 2012), tiene como finalidad la obtención de datos de varias personas cuyas opiniones interesan al investigador.

El instrumento aplicado fue un cuestionario el cual fue estructurado de una manera ordenada según las dimensiones de nuestra variable. Este cuestionario consta de 30 preguntas las cuales se encuentran divididas según sus indicadores de cada dimensión los cuales están relaciones con el objetivo de esta investigación. El cuestionario este trabajado con una escala del liker que está distribuido con las siguientes alternativas: Siempre (S), casi siempre (CS), a veces (AV), casi nunca (CS) y nunca (N). El cuestionario se aplicó a todos los colaboradores de un centro de urgencias veterinarias en el distrito de San Luis en el año 2021.

**Tabla**  
*Preguntas de las dimensiones de la comunicación efectiva*

1

| DIMENSIONES                             | PREGUNTAS |       |
|---|-----------|-------|
|   | DE        | HASTA |
| D1: Habilidades Comunicativas           | 1         | 10    |
| D2: Funciones de la Comunicación        | 11        | 16    |
| D3: Canales formales de la Comunicación | 17        | 24    |
| D4: Barreras de la Comunicación         | 18        | 30    |

Fuente: Elaboración propia.

#### Validez y confiabilidad del instrumento

Para realizar la validez se hizo la validación de juicio de expertos y para la confiabilidad se utilizó el alfa de Cronbach.

Validación de juicio de expertos, se procedió a enviar por correo electrónico a 3 expertos en el tema para recibir su visto bueno, quienes nos dieron la validez del documento.

**Tabla**

2

*Validación de Juicio de expertos*

| <b>EXPERTO</b>              | <b>INSTITUTO</b>              |
|-----------------------------|-------------------------------|
| Mg. José Sánchez Porras     | Universidad Privada del Norte |
| Mg. Magnolia Dusek Paz      | Universidad Privada del Norte |
| Mg. Cristian Martínez Agama | Universidad Privada del Norte |

Fuente: Elaboración Propia

Resultados de la validación del alfa de Cronbach, según Hogan (2004), esta validación tiene un rango de confiabilidad el cual se considera de las siguientes maneras alta, confiable, inferior e inaceptablemente baja.

Se indica que el alfa de Cronbach da como resultado 0.974% el cual está dentro de un nivel elevado de confiabilidad.

**Recolección y Procesamiento de datos**

La recolección y procesamiento de datos, en la presente investigación con respecto a la recolección de datos se estructuró un instrumento que fue desarrollado en Google forms a partir de esto los colaboradores de la empresa desarrollaron las preguntas planteadas y se obtuvo una base de datos en Excel. Para el procesamiento de datos esta información fue vertida en un Excel y se trabajó con el estadístico SPSS versión 26 de donde se pasó a establecer los análisis estadísticos, las frecuencias y los gráficos para el establecimiento de los resultados y análisis de los gráficos.

**Tabla**  
*Estadísticas de fiabilidad del alfa de Cronbach*

3

**Fiabilidad**

Escala: ALL VARIABLES

**Resumen de procesamiento de casos**

|                       | N  | %     |
|-----------------------|----|-------|
| Casos Válido          | 26 | 100.0 |
| Excluido <sup>a</sup> | 0  | .0    |
| Total                 | 26 | 100.0 |

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

**Estadísticas de fiabilidad**

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| .974             | 30             |

Fuente: Elaboración propia.

Los aspectos éticos del presente estudio se tomará dos factores principales que proveerán un buen marco para el desarrollo ético de la presente investigación.

- Consentimiento informado: Los sujetos son informados sobre la investigación antes de participar en la misma, por lo que su consentimiento se obtiene libremente.
- Respeto por los participantes humanos: se debe preservar la privacidad de los participantes en la investigación, por lo que si gusta se probable abandonar la investigación y no responder el cuestionario.

### CAPÍTULO III: RESULTADOS

En el presente capítulo, se presentan los resultados obtenidos después de haber aplicado el cuestionario a los colaboradores de una clínica veterinaria de 24 horas de la ciudad de Lima, Perú en el año 2021. La muestra de estuvo conformada por 26 colaboradores

#### OBJETIVOS GENERAL:

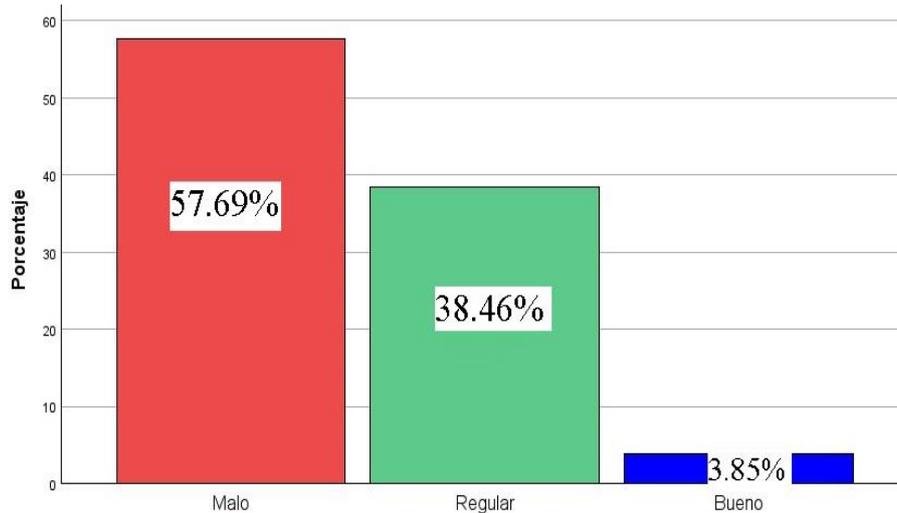
Identificar como se desarrolla la comunicación efectiva en un Centro de Urgencias Veterinarias en el distrito de San Luis en el año 2021.

**Tabla 4**  
*Variable de la comunicación efectiva*

|        |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Malo    | 15         | 57.7       | 57.7              | 57.7                 |
|        | Regular | 10         | 38.5       | 38.5              | 96.2                 |
|        | Bueno   | 1          | 3.8        | 3.8               | 100.0                |
|        | Total   | 26         | 100.0      | 100.0             |                      |

Fuente: Elaboración propia

**Figura 2**  
*Variable de la comunicación efectiva*



Nota: De un total de 26 colaboradores encuestados se aprecian los resultados del desarrollo de la comunicación efectiva dentro de la empresa los cuales están divididos en bueno, regular y malo.

Interpretación: De un total de 26 trabajadores encuestados, podemos apreciar que el 57.7% indica que la comunicación efectiva se desarrolla de manera inadecuada, mientras que el 38.46% indica que se gestiona de manera regular y por último un 3.85% indica que la comunicación efectiva en el centro veterinario es buena.

En adelante pasaremos a analizar cada una de las dimensiones de las cuales de manera general se obtuvieron los siguientes resultados:

**Tabla 05**

**Tabla**  
*Dimensiones de la comunicación efectiva*

5

Fuente: Elaboración propia

| Dimensión Habilidades Comunicativas | Dimensión Funciones de la Comunicación | Dimensión Barreras de la Comunicativas | Dimensión Canales Formales de la Comunicación |
|-------------------------------------|--|--|---|
| 65.38%                              | 46.15%                                 | 61.54%                                 | 46.15%  |
| Mala                                | Mala                                   | Mala                                   | Mala  |

**Dimensión: Habilidades Comunicativas**

Objetivo 1: Identificar como se desarrolla las habilidades comunicativas en un Centro de Urgencias Veterinarias en el distrito de San Luis en el año 2021.

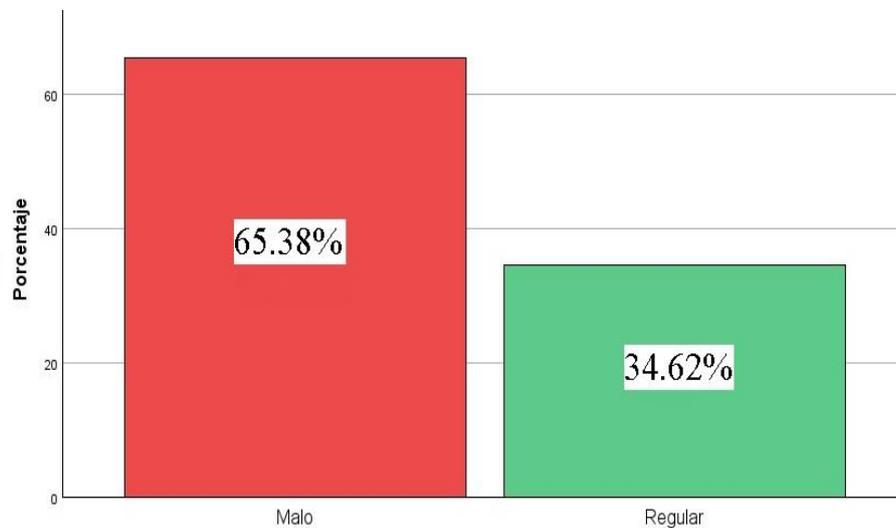
**Tabla**  
*Dimensión habilidades comunicativas*

6

|        |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Malo    | 17         | 65.4       | 65.4              | 65.4                 |
|        | Regular | 9          | 34.6       | 34.6              | 100.0                |
|        | Total   | 26         | 100.0      | 100.0             |                      |

**Ilustración**  
*Dimensión habilidades comunicativas*

3



Fuente: Elaboración propia.

Nota: En esta figura, de un total de 26 colaboradores encuestados se aprecian los resultados del desarrollo de la comunicación efectiva dentro de la empresa los cuales están divididos en malo y regular.

Interpretación: De un total de 26 encuestados podemos apreciar que el 65.38% del personal indica que el desarrollo de las habilidades comunicativas es inadecuado, mientras que el 34.62% menciona que el desarrollo se encuentra en una etapa regular.

Dimensión: Funciones de la comunicación efectiva

Objetivo 2: Identificar como se desarrolla las funciones en la comunicación efectiva en un Centro de Urgencias Veterinarias en el distrito de San Luis en el año 2021.

**Tabla**

7

*Dimensión funciones de la comunicación*

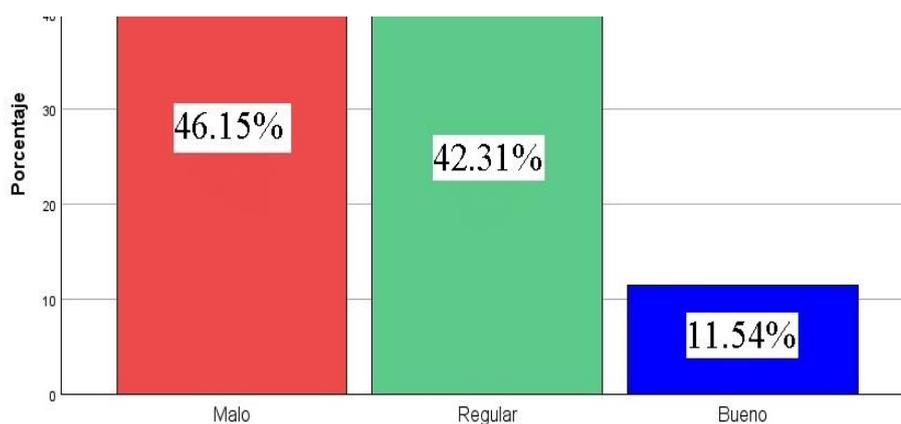
|        |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Malo    | 12         | 46.2       | 46.2              | 46.2                 |
|        | Regular | 11         | 42.3       | 42.3              | 88.5                 |
|        | Bueno   | 3          | 11.5       | 11.5              | 100.0                |
|        | Total   | 26         | 100.0      | 100.0             |                      |

Fuente: Elaboración propia.

**Ilustración**

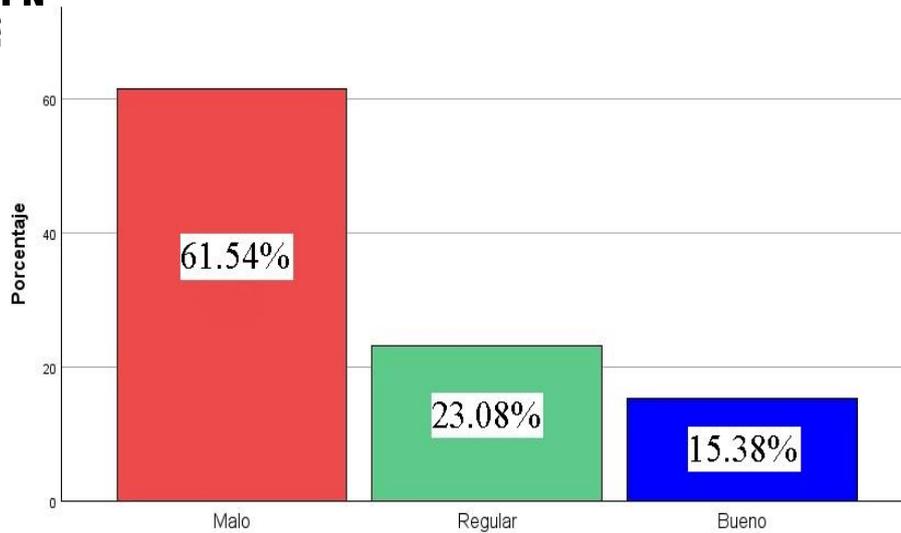
4

*Dimensión funciones de la comunicación*



Nota: De un total de 26 colaboradores encuestados se aprecian los resultados del desarrollo de la comunicación efectiva dentro de la empresa los cuales están divididos en bueno, regular y malo.

Interpretación: De un total de 26 trabajadores encuestados, podemos apreciar que el 46.15% nos indica que dentro de la empresa las funciones de la comunicación efectiva son malas, mientras que el 42.31% nos indica que las funciones de comunicación se manejan de manera regular, y por último el 11.54% de los colaboradores nos indica que la gestión es buena.



Dimensión: Barreras de la comunicación efectiva.

Objetivo 3: Identificar como se manejan las barreras de la comunicación efectiva en un Centro de Urgencias Veterinarias en el distrito de San Luis en el año 2021.

**Tabla 8**  
*Dimensión de barreras de la comunicación Efectiva*

|        |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Malo    | 16         | 61.5       | 61.5              | 61.5                 |
|        | Regular | 6          | 23.1       | 23.1              | 84.6                 |
|        | Bueno   | 4          | 15.4       | 15.4              | 100.0                |
|        | Total   | 26         | 100.0      | 100.0             |                      |

Fuente: Elaboración propia.

**Ilustración 5**  
*Dimensión de barreras de la comunicación efectiva*

Nota: De un total de 26 colaboradores encuestados se aprecian los resultados del desarrollo de la comunicación efectiva dentro de la empresa los cuales están divididos en bueno, regular y malo.

Interpretación: De un total de 26 trabajadores encuestados, podemos apreciar que el 61.54% nos indica que hay una inadecuada gestión de las barreras de la comunicación, mientras que el 23.06% nos indica que la gestión de las barreras de comunicación son regular, y por último el 15.38% de la gestión es buena.

Dimensión: Canales formales de la comunicación efectiva

Objetivo 4: Identificar como se emplean los canales formales de la comunicación efectiva en un Centro de Urgencias Veterinarias en el distrito de San Luis en el año 2021.

**Tabla**

9

*Dimensión de los canales formales de la comunicación efectiva*

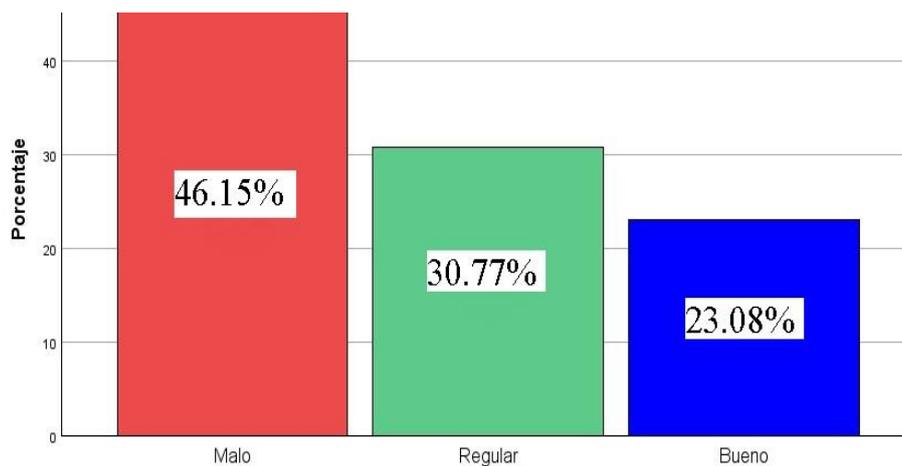
|        |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Malo    | 12         | 46.2       | 46.2              | 46.2                 |
|        | Regular | 8          | 30.8       | 30.8              | 76.9                 |
|        | Bueno   | 6          | 23.1       | 23.1              | 100.0                |
|        | Total   | 26         | 100.0      | 100.0             |                      |

Fuente: Elaboración propia.

**Ilustración**

6

*Dimensión de los canales formales de la comunicación efectiva*



Nota: De un total de 26 colaboradores encuestados se aprecian los resultados del desarrollo de la comunicación efectiva dentro de la empresa los cuales están divididos en bueno, regular y malo.

Interpretación: De un total de 26 trabajadores encuestados, podemos apreciar que el 46.15% de los colaboradores indican que no se está empleando de manera correcta los canales formales de la comunicación; el 30.77% señala que es los canales de comunicación se emplean de manera regular, mientras que el 23.08% señala el uso de los canales de comunicación es correcto.

## CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

En esta investigación como objetivo general se planteó identificar como se desarrolla la comunicación efectiva, estudio que se realizó con colaboradores de diferentes áreas de una empresa dedicada al rubro veterinario, se utilizó un cuestionario de la cual se obtuvieron los resultados, de ellos podemos interpretar lo siguiente: (Véliz-Intriago, 2017) en su artículo científico según la investigación que realizó en una cooperativa de transporte aguatur, con los resultados de su cuestionario se llegó a la conclusión que los colaboradores de distintos puestos de la empresa no tienen una buena comunicación, lo cual implica que no existe una buena comunicación efectiva, lo cual impacta en el clima organizacional de la empresa. Los resultados obtenidos coinciden con la investigación en el centro de urgencias veterinarias debido a que a través de la encuesta hemos identificado que existe una inadecuada comunicación efectiva y esto se observa porque entre las diferentes áreas no hay una adecuada comunicación efectiva acerca de la gestión con los clientes, se debe a que no se han comunicado los canales formales de comunicación, no hay una política interna sobre, adicional a ello debería haber un reporte donde exista información acerca de cómo se están gestionando cada una de las áreas en relación a la atención al público. Al igual que lo indica la autora Veliz Intriago, podemos concluir que la comunicación efectiva es fundamental en la realización de tareas puesto que permite una interacción entre colaboradores, con la que se evita posibles problemáticas en las labores, asimismo la comunicación efectiva brindaría un adecuado clima organizacional, ya que esto beneficia a la organización.

Primer objetivo:

En esta investigación el primer objetivo específico se planteó para identificar como se desarrolla las habilidades comunicativas, se determinó que en el centro de urgencias veterinarias existe una inadecuado gestión de las habilidades comunicativas, una de ellas es la comunicación no verbal es decir tienen posturas inadecuadas, no tienen un contacto visual con el cliente, es por ello que hay un incremento de quejas en el libro de reclamaciones en relación al trato doctor-cliente o recepción-cliente. Otra problemática que se ha identificado, es que no se entiende la redacción de los doctores y no se hace una correcta indicación de las recetas médicas a los clientes y al personal de atención lo cual complica la gestión de atención al cliente. Frente a esta problemática Bateman y Esnell (2009) indican que se deberían aplicar programas de capacitación a los colaboradores para desarrollar habilidades comunicativas para administrar un área laboral diversa. Adicional a ello (Zoppi & Epstein, 2001), indica que se debe trabajar los principios comunes como: escucha activa, el cual permite que el cliente o dueño de la mascota participe más en la comunicación, asimismo se debe de poner en práctica que el medico evita interrumpir al cliente cuando está expresándose debido a que esto corta la ilación de los sucesos con respecto al paciente.

#### Segundo Objetivo:

En esta investigación el segundo objetivo específico que es identificar como se desarrolla las funciones de la comunicación efectiva, se determinó que estas funciones se están de manera inadecuada principalmente porque los jefes o supervisores no han puesto límites a la relación con sus colaboradores, por la cual frecuentemente se aprecia una falta de respeto o un lenguaje vulgar entre ellos al momento de las tomas de decisiones grupales, de ellos podemos interpretar lo siguiente: (Bateman & Snell, 2009) consideraron que una comunicación será efectiva si “se sabe tomar decisiones en grupo, compartir la visión, coordinar trabajos...motivar al empleado, saber controlar y dirigir equipos y compartir

Urgencias Veterinarias de 24 horas en el distrito de San Luis en el año 2021” información o ideas clara y convincentes”. Adicional a ello el autor (Mieles, 2016) recomienda preparar a los colaboradores más antiguos estrategias que potencien las habilidades comunicativas, de los nuevos colaboradores, ya sea verbal, no verbal y paralingüística.

### Tercer objetivo:

En esta investigación el tercer objetivo específico se planteó para identificar como se manejan las barreras de la comunicación efectiva, en relación a ello los colaboradores del centro de urgencias veterinarias indicaron la gestión de las barreras de la comunicación es inadecuada, esto se debe que, los colaboradores no manejan bien las barreras, no hay políticas de como comunicarse correctamente ya sea entre ellos o directamente con los clientes. Asimismo, existe el retraso de comunicación entre los cambios de guardia el mensaje que emite el emisor no llega de la manera correcta al receptor, con respecto a los canales orales, los colaboradores al intentarse comunicarse con el cliente no tienen un ambiente cómodo para hablar, por lo que el canal se interrumpe con el sonido de los animales, por otro lado con respecto al canal escrito, algunos colaboradores no están agregados a los grupos de trabajos telefónicos por lo que no se enteran de las actualizaciones o modificaciones dentro de la empresa, asimismo con respecto a los clientes se les debe enviar los resultados ya sea por correo electrónico o mensaje telefónico, los cuales no llegan al receptor ya que el correo o teléfono están mal registrados en el sistema, por lo que los clientes se acercan incomodos a la veterinaria a reclamar sus resultados pasando el tiempo de entrega. Según el autor (Bateman & Snell, 2009) nos indica que se deben identificar de forma clara las barreras que dificultan el éxito, dentro de ellas pueden ser la poca comunicación efectiva, falta de claridad en los mensajes, falta de claridad en las funciones, asimismo nos indica que se debe poner en práctica la ausencia de límites ya que esto ayuda

a que no existan barreras para que fluya la comunicación en la cual se permite ideas de todos los colaboradores para solucionar estas barreras. Adicional a ello (Arellano, 2006) los médicos deberían el uso de la retroalimentación después de la explicación sobre el estado del paciente, o la receta médica, además la organización debe realizar programa para los médicos de reflexión sobre las barreras de comunicación y como prevenirlos asimismo impulsar proyectos para la convivencia dentro de la organización, la participación, entre otros.

#### Cuarto objetivo:

En esta investigación el cuarto objetivo específico se planteó para identificar como se emplean los canales formales de la comunicación, en relación a ello se identificó que el empleo de los canales formales es inadecuado, debido a que en la empresa los colaboradores no reciben información adecuada, clara y precisa de sus funciones ya sea por el canal oral o escrito, asimismo uno de los aspectos positivos de la empresa es que los socios se preocupan por el aprendizaje de los colaboradores esto se da por el canal oral, ya que son capacitaciones presenciales y así se brinda un mejor trato al paciente y familiares. Según el autor (Bateman & Snell, 2009) nos indica que los canales formales de la comunicación (oral o escrita) también se deben incluir los canales electrónicos debido a que el mensaje dirigido hacia el colaborador es con rapidez, ya sea exámenes de rendimientos, formatos de capacitaciones, comunicaciones importantes, entre otros. Adicional a ello, el autor (Freijeiro, 2006) nos indica que se recomienda crear canales donde exista la participación de todos los colaboradores de la organización incluido los jefes o gerentes, asimismo coincide con

bateman y snell nos indican que el email es una de los canales imprescindibles que debería crearse en la organización.

#### Implicancia:

##### Teórica:

El presente estudio, en el aspecto teórico, hace uso de fuentes confiables para aplicar los conceptos básicos de la comunicación interna y sus dimensiones e indicadores, ello será de gran utilidad tanto para la empresa de estudio, como también, para posteriores investigaciones, ya que servirá de guía las acepciones y/o estrategias que emplean los autores principales y secundarios. Asimismo, las implicancias teóricas se dan con el propósito de contribuir como una fuente de consulta de la variable de estudio, con el fin de buscar el crecimiento de la empresa. En base a la definición del autor principal Bateman y Snell (2013) detalla que: "La comunicación efectiva es una herramienta fundamental e importante para realizar un rápido trabajo y desempeño dentro de toda organización". Esto permitió conocer como en la empresa se ha aplicado en su total o parcial dimensión la ejecución.

##### Practico:

En el aspecto práctico, la presente investigación, tiene como finalidad buscar solucionar problemas y/o deficiencias encontradas en la organización. Es así, que se plantean estrategias, recomendaciones y propuestas de mejora, con la finalidad que sean implementadas a corto, mediano y largo plazo.

##### Metodológica:

En el aspecto metodológico, el presente estudio hace empleo de la técnica encuesta y el instrumento cuestionario para medir la comunicación interna, con lo cual se pretende averiguar la situación actual de la empresa en referencia a dicha variable, analizando sus fortalezas y debilidades de cada dimensión desarrollada en la organización.

#### Limitaciones:

En la investigación, se presentaron las siguientes limitaciones:

- Al momento de realizar el cuestionario al área médica de la empresa hubo demora, ya que se encontraban en horario de labores.

- Al momento de buscar información con respecto a la comunicación efectiva en veterinarias, no se encontraba mucha información actual.

Las conclusiones del estudio están relacionadas con la demostración del cumplimiento de los objetivos propuestos para la investigación, con base en ello se enuncian las principales conclusiones:

- Con base en el objetivo general del estudio, que es identificar como se desarrolla la comunicación efectiva en un Centro de Urgencias Veterinarias en el distrito de San Luis en el año 2021, se puede determinar que la comunicación efectiva es una parte esencial, ya que representa un papel importante para el funcionamiento interno adecuado. En el ámbito operativo, se recomienda llevar a cabo el proceso de transformación, cambiar la estructura organizativa a un organigrama, para mejorar la comunicación con los niveles jerárquicos, y también se recomienda considerar talleres y

dinámicas de integración para fortalecer las relaciones interpersonales y coordinación para los objetivos propuestos.

- El objetivo específico del estudio, que es identificar como se desarrollan las habilidades comunicativas, se puede identificar que se desarrollan de manera incorrecta por lo que, a la empresa, se sugiere utilizar consejos de coaching para mejorar las características de comunicación de los empleados, como la escucha, la empatía y la retroalimentación fortaleciendo el aspecto comunicativo. Sea claro, directo y capaz de comunicar lo que ha aprendido.
- Identificar como se manejan las barreras de la comunicación, se logró identificar que estas barreras dentro de la empresa afectan profundamente la comunicación, por lo tanto, se debe trabajar profundamente para mejorar la comunicación. Se sugiere a la empresa, identificar las barreras que están afectando la comunicación evitando que sea efectiva para mejorarla con ayuda de los colaboradores, donde todos participen.
- Identificar como se desarrollan las funciones de la comunicación efectiva, se pudo identificar como la empresa está tratando de motivar a los empleados a participar en actividades que mejoran de alguna manera la comunicación, saber controlar y dirigir. Se alienta a las empresas a eliminar todas las barreras que impiden la libre comunicación con sus empleados, como términos complejos, temas jerárquicos. Prejuicio y suposiciones, actitud defensiva u ofensiva, dar y pedir feedback sobre un mensaje transmitido, comprobar si se entendió un mensaje, elegir el espacio adecuado para la comunicación, entre otras herramientas. Esta información puede difundirse a través de

“Comunicación efectiva en un Centro de Urgencias Veterinarias de 24 horas en el distrito de San Luis en el año 2021” capacitaciones para los empleados de la empresa y seminarios de desarrollo profesional.

- Sobre la base del objetivo específico de la investigación, el cual es identificar como se emplean canales formales de la comunicación efectiva, se pudo determinar que la empresa busca prepararse de alguna manera cooperando dentro de ella para que puedan transmitir información de manera confiable y eficiente. Asimismo, se recomienda incluir los canales electrónicos debido a que el mensaje dirigido hacia el colaborador es con rapidez, ya sea exámenes de rendimientos, formatos de capacitaciones, comunicaciones importantes, entre otros.

## Referencias

- Antón-Chávez, A. d., & García-Yovera, S. L. (2019). Internal communication in water management agrarian organizations, Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*.
- Aranciaga, E. R. (2014). Redes sociales y rendimiento académico de los estudiantes de la especialidad de psicología de la Universidad Femenina del Sagrado Corazón (UNIFE) 2014. *Revista de Investigación Multidisciplinaria*.
- Barros Ospino, L. &. (2020). La comunicación efectiva como fundamento en la resolución de conflictos organizacionales. *CONSENSUS*, 3(3), 102.
- Bateman, T. S., & Snell, S. A. (2009). ADMINISTRACIÓN. LIDERAZGO Y COLABORACIÓN EN UN MUNDO COMPETITIVO. *The McGraw-Hill Companies, Inc.*
- Carrión Espinosa, A. E. (2022). Calidad del servicio, expectativas del usuario y comunicación efectiva fuentes de satisfacción del usuario. *Ciencia Digital*.
- Chaves G, J. I. (2021). El contacto y la comunicación en la pandemia. *Análisis. Revista Colombiana de Humanidades*, vol. 53, núm. 98, <https://www.redalyc.org/journal/5155/515568676005/515568676005.pdf>.
- Diana Vargas, F. Y. (2023). *La comunicación efectiva y su importancia en el desarrollo de competencias lingüísticas del inglés en estudiantes andinos*. PUNO: Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C.
- Fermín Francisco Chaiña-Chura, D. S.-A.-G.-M.-B. (2021). Comunicación Horizontal: Identificación de la Demanda Social de Tecnología Agropecuaria en el Altiplano

Peruano, Puno. *Programa de Doctorado en Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente, Escuela de Posgrado, Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú.*

Fernández, I. S. (2010). LA COMUNICACIÓN PROFESIONAL EN LA GESTIÓN MIGRATORIA. *Razón y Palabra, núm. 73.*

Gallo Infantes, F. A. (2023). Modelo de comunicación efectiva para la difusión de los programas y proyectos de inversión pública del departamento de Loreto (Perú). *MLS-Educational Research, 7(1).*

GARCÍA TEJADA, M. L., & FLORES MAMANI, E. (2017). CONSECUENCIAS DE LA CULTURA CORPORATIVA Y ROL DE LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL EN EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AREQUIPA - PERÚ. *Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo, vol. 8, núm.*

Henao, A. E. (2020). La comunicación organizacional en la gestión empresarial: reto y oportunidades en el escenario digital. *Revista GEON Vol 7.*

José Gómez, F. S. (2016). La Comunicación. *Salus, vol. 20, núm. 3,* [https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=375949531002.](https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=375949531002)

López Villagómez, S. L. (2020). Estudio socioeducativo de caso mejora del clima laboral en guarderías mediante la comunicación efectiva al utilizar técnicas de programación neurolingüística. *IDE Revista Iberoamericana Para La Investigación Y El Desarrollo Educativo, 11(21).*

Márquez, M. d. (2020). Importancia de la comunicación interna en la gestión del conflicto: empresa y mujer. *Revista Internacional de Investigación en Comunicación*

*aDResearch ESIC. N° 22 Vol 22, file:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet-ImportanciaDeLaComunicacionInternaEnLaGestionDelCo-7302731%20(2).pdf.*

Morales, L. S. (2018). La comunicación como estrategia generadora de confianza en los emprendimientos. *INNOVA Research Journal 2018, Vol 3, No. 1, 104-116.*

Mut Camacho, M. y. (2019). La narrativa transmedia aplicada a la comunicación corporativa. *Revista de Comunicación.*

Palella, S. &. (2012). Metodología de la investigación cuantitativa. *Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador.*

Peña, F. A. (2009). La comunicación vertical: un acercamiento a su problemática en las organizaciones. *Revista Internacional de Organizaciones .*

Petrone, P. (2021). Principios de la comunicación efectiva en una organización de salud. *Revista Colombiana de Cirugía,*  
[https://www.revistacirugia.org/index.php/cirugia/article/view/878/625.](https://www.revistacirugia.org/index.php/cirugia/article/view/878/625)

Quaranta, N. (2019). La comunicación efectiva: un factor crítico del éxito en el trabajo en equipo. *Enfoques Vol. XXXI – N.º 1 – 2019.*

Roberto Hernández Sampieri, C. F. (2014). *Metodología de la investigación.* Mexico:  
[https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf.](https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf)

Véliz-Intriago, A. K. (2017). Comunicación efectiva para la optimización del clima organizacional. *POCAIP.*

Y. Quero Romero, F. M. (2014). COMUNICACIÓN EFECTIVA Y DESEMPEÑO. *Revista Científica Electrónica de Ciencias Gerenciales.*

### Anexos

#### ANEXO N° 1. Comunicación efectiva en un centro de urgencias veterinarias de 24 horas en el distrito de San Luis en el año 2021

| “Comunicación Efectiva en un Centro de Urgencias Veterinarias de 24 horas en el distrito de San Luis en el año 2021”   |  |                       |             |   |  |
|--|--|-----------------------|-------------|---|--|
| PROBLEMA GENERAL   | OBJETIVO GENERAL   | VARIABLE              | DIMENSIONES | INDICADORES   | TIPO DE INVESTIGACIÓN  |
| ¿Cómo se desarrolla la comunicación efectiva en un centro de urgencias veterinarias de 24 horas en el distrito de San Luis en el año 2021?   | Identificar cómo se desarrolla la comunicación efectiva en un centro de urgencias veterinarias de 24 horas en el distrito de San Luis en el año 2021   |                       |             | D1: Comunicación oral<br>Comunicación no verbal<br>Comunicación Escrita   | La investigación es de tipo cuantitativa   |
| PROBLEMAS ESPECIFICOS  | OBJETIVOS ESPECIFICOS  |                       |             | D1: Habilidades comunicativas<br>D2: Funciones de la comunicación efectiva<br>D3: Canales formales de la comunicación<br>D4: Barreras de la comunicación  | POBLACION Y MUESTRA  |
| P1: ¿Cómo se desarrollan las habilidades comunicativas en un Centro de Urgencias Veterinarias de 24 horas en el distrito de San Luis en el año 2021?<br>P2: ¿Cómo se desarrollan las funciones en la comunicación efectiva en un Centro de Urgencias Veterinarias de 24 horas en el distrito de San Luis en el año 2021?<br>P3: ¿Cómo se manejan las barreras de la comunicación efectiva en un Centro de Urgencias Veterinarias de 24 horas en el distrito de San Luis en el año 2021?<br>P4: ¿Cómo se emplean los canales formales de la comunicación efectiva en un Centro de Urgencias Veterinarias de 24 horas en el distrito de San Luis en el año 2021? | <u>Obj. 1:</u> Identificar cómo se desarrolla las habilidades comunicativas en un Centro de Urgencias Veterinarias de 24 horas en el distrito de San Luis en el año 2021.<br><u>Obj. 2:</u> Identificar cómo se desarrolla las funciones en la comunicación efectiva en un Centro de Urgencias Veterinarias de 24 horas en el distrito de San Luis en el año 2021.<br><u>Obj. 3:</u> Identificar cómo se manejan las barreras de la comunicación efectiva en un Centro de Urgencias Veterinarias de 24 horas en el distrito de San Luis en el año 2021.<br><u>Obj. 4:</u> Identificar cómo se emplean los canales formales de la comunicación efectiva en un Centro de Urgencias Veterinarias de 24 horas en el distrito de San Luis en el año 2021. | Comunicación efectiva |             | Escucha Activa<br>Retroalimentación Constructiva<br>D2: Control Motivación Expresión Emocional<br>D3: Información Descendiente Ascendente Horizontal<br>D4: Percepción Selectiva Lenguaje Emociones | Para la investigación se tomó como referencia a clientes y 26 trabajadores de un centro de urgencias veterinarias en el distrito de San Luis 2021. |

#### ANEXO N° 2. Matriz de operacionalización de la variable de la comunicación efectiva.

| Variable              | Definición conceptual   | Definición operacional  | Dimensiones                          | Indicadores  | Escala de medición  | Tipo de escala |
|-----------------------|---|---|--------------------------------------|--|---|----------------|
| Comunicación Efectiva | Según Bateman y Senell (2013) sostiene que la comunicación es una herramienta fundamental e importante para realizar un rápido trabajo y de desempeño dentro de toda la organización. | La comunicación efectiva es la habilidad que se tiene para lograr una buena comunicación entre el empleador y sus colaboradores y así mismo lograr un buen desempeño laboral. | Habilidades Comunicativas            | Comunicación oral<br>Comunicación no verbal<br>Comunicación Escrita                              | (1) Nunca<br>(2) Casi nunca<br>(3) A veces<br>(4) Casi siempre<br>(5) Siempre | Ordinal        |
|                       |   |   | Funciones de la comunicación         | Escucha activa<br>Retroalimentación constructiva<br>Control<br>Motivación<br>Expresión emocional |   |                |
|                       |   |   | Canales formales de la comunicación  | Información Descendiente Ascendente Horizontal   |   |                |
|                       |   |   | Barreras de la comunicación efectiva | Percepción selectiva<br>Lenguaje Emociones   |   |                |

ANEXO N° 3. Cuestionario de la variable

En este cuestionario se desea conocer su opinión en relación a la variable según las siguientes opciones: 1 (totalmente en desacuerdo), 2 (En desacuerdo), 3 (En parte de acuerdo, en parte en desacuerdo), 4 (De acuerdo) y 5 (totalmente de acuerdo).

CUESTIONARIO:

S: Siempre (5)

CS: Casi siempre (4)

AV: A veces (3)

CN: Casi Nunca (2)

N: Nunca (1)

| Nro  | Preguntas  | S | CS | AV | CN | N |
|--|--|---|----|----|----|---|
| <b>DIMENSIÓN HABILIDADES COMUNICATIVAS</b> |  |   |    |    |    |   |
| <b>Indicador: Comunicación Oral</b>        |  |   |    |    |    |   |
| 1  | Los mensajes que se transmite de forma verbal son claros y precisos.                         | S | CS | AV | CN | N |
| 2  | Los jefes de área tienen coherencia en lo que dicen.   | S | CS | AV | CN | N |
| <b>Indicador: Comunicación No Verbal</b>   |  |   |    |    |    |   |
| 3  | Observa usted que sus compañeros siempre utilizan gestos coherentes al transmitir un mensaje | S | CS | AV | CN | N |
| 4  | Sus compañeros de área utilizan la comunicación no verbal de manera adecuada.                | S | CS | AV | CN | N |
| <b>Indicador: Comunicación Escrita</b>     |  |   |    |    |    |   |
| 5  | Los mensajes escritos que realiza la empresa son claros y coherentes.                        | S | CS | AV | CN | N |

|   |   |   |    |    |    |   |
|---|---|---|----|----|----|---|
| 6   | Cree que la comunicación escrita del supervisor es clara y entendible.                                | S | CS | AV | CN | N |
| Indicador: Escucha Activa                 |   |   |    |    |    |   |
| 7   | Cree que entiende el mensaje de la empresa de manera adecuada.  | S | CS | AV | CN | N |
| 8   | Considera que el mensaje que escucha al recibir una información tiene coherencia con sus actividades. | S | CS | AV | CN | N |
| Indicador: Retroalimentación Constructiva |   |   |    |    |    |   |
| 9   | Considera que se les da recomendaciones a los colaboradores de manera correcta.                       | S | CS | AV | CN | N |
| 10  | Considera que la empresa escucha las sugerencias constructivas de sus colaboradores.                  | S | CS | AV | CN | N |
| Funciones de la Comunicación              |   |   |    |    |    |   |
| Indicador: Control                        |   |   |    |    |    |   |
| 11  | Las normas que tiene la empresa son adecuadas para el personal.                                       | S | CS | AV | CN | N |
| 12  | La empresa controla la comunicación que existe entre sus colaboradores.                               | S | CS | AV | CN | N |
| Indicador: Motivación                     |   |   |    |    |    |   |
| 13  | La empresa emite mensajes y comunicados felicitando su buen desempeño laboral.                        | S | CS | AV | CN | N |
| 14  | El ambiente laboral es el más propicio para realizar funciones.                                       | S | CS | AV | CN | N |
| Indicador: Expresión Emocional            |   |   |    |    |    |   |
| 15  | La empresa permite que los colaboradores puedan expresar sus sentimientos.                            | S | CS | AV | CN | N |

|                                      |  |   |    |    |    |   |
|--------------------------------------|--|---|----|----|----|---|
| 16                                   | La empresa le importa los sentimientos de sus trabajadores.  | S | CS | AV | CN | N |
| Canales Formales de la Comunicación  |  |   |    |    |    |   |
| Indicador: Información               |  |   |    |    |    |   |
| 17                                   | El colaborador recibe información adecuada.  | S | CS | AV | CN | N |
| 18                                   | Recibe información clara y precisa de sus funciones a realizar en el momento adecuado.                 | S | CS | AV | CN | N |
| Indicador: Comunicación Descendiente |  |   |    |    |    |   |
| 19                                   | El gerente se preocupa por el rendimiento de sus trabajadores.   | S | CS | AV | CN | N |
| 20                                   | Su jefe trata de manera adecuada a sus colaboradores.  | S | CS | AV | CN | N |
| Indicador: Comunicación Ascendente   |  |   |    |    |    |   |
| 21                                   | Su jefe toma en cuenta las opiniones de sus colaboradores.   | S | CS | AV | CN | N |
| 22                                   | El gerente permite que sus colaboradores realicen cambios de mejora a la empresa.                      | S | CS | AV | CN | N |
| Indicador: Comunicación Horizontal   |  |   |    |    |    |   |
| 23                                   | El área de recursos humanos realiza actividades para mejorar la comunicación entre los colaboradores   | S | CS | AV | CN | N |
| 24                                   | Se puede entablar una comunicación con fluidez entre los colaborados de las diferentes áreas.          | S | CS | AV | CN | N |
| Barreras de la Comunicación Efectiva |  |   |    |    |    |   |
| Indicador: Percepción Selectiva      |  |   |    |    |    |   |
| 25                                   | Existe un respeto en cuanto a las opiniones y sugerencias que dan aun que el resto no esté de acuerdo. | S | CS | AV | CN | N |
| 26                                   | Las opiniones, ideas de los colaboradores ayudan a que realice un buen desempeño laboral.              | S | CS | AV | CN | N |
| Indicador: Lenguaje                  |  |   |    |    |    |   |

|                      |   |   |    |    |    |   |
|----------------------|---|---|----|----|----|---|
| 27                   | Existe una buena comunicación mediante correos corporativos, llamada telefónica o informes, entre todos los miembros de la empresa. | S | CS | AV | CN | N |
| 28                   | Se maneja un buen lenguaje adecuado para el área.   |   | S  | V  | N  |   |
| Indicador: Emociones |   |   |    |    |    |   |
| 29                   | Su jefe mide sus emociones al momento de expresarse.  | S | CS | AV | CN | N |
| 30                   | Se respeta las emociones del personal adecuadamente   | S | CS | AV | CN | N |

ANEXO N°4: Validación de juicio de expertos

ANEXO N°5: Resultados del cuestionario

