



# Universidad Femenina del Sagrado Corazón

Facultad de Traducción, Interpretación y Ciencias de la  
Comunicación

Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación

## PROPUESTA DE UN PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA EL CENTRO DENTAL DOCENTE DE UNA UNIVERSIDAD DE LIMA

Tesis presentada por:

**JOCELYN MELISSA BARCENA PINO**

Para obtener el Título Profesional de  
LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Línea de investigación:  
Proyectos y estrategias comunicacionales

Asesor(a):  
Mtra. Carmen Veronica Vidaurre Güiza  
Cód. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7519-7886>

Lima – Perú  
2023

Los miembros del jurado han aprobado el estilo y el contenido de la tesis sustentada por:

JOCELYN MELISSA BARCENA PINO

---

Asesor: Mtro. Carmen Veronica Vidaurre Güiza

---

Presidente de Jurado: Rossana María Soriano Vergara

---

Miembro de Jurado 1: Walter Edgar Zapata Márquez

---

Miembro de Jurado 2: Maritza Rosario Buendía Narciso



A handwritten signature in black ink, which appears to read 'Rossana Soriano Vergara', is written over the seal.

---

Mag. Rossana Soriano Vergara  
Decana de la Facultad de Traducción,  
Interpretación y Ciencias de la Comunicación

## Declaratoria de Originalidad del Asesor

<b>Facultad o Escuela de Posgrado:</b>	Facultad de Traducción, Interpretación y Ciencias de la Comunicación								
<b>Escuela Profesional o Programa Académico:</b>	Ciencias de la Comunicación								
<b>Dependencia a la que pertenece el docente asesor:</b>	Departamento de Idiomas y Ciencias de la Comunicación								
<b>Docente asesor que verifica la originalidad:</b>	Mtro. Carmen Veronica Vidaurre Güiza								
<b>ORCID:</b>	<a href="https://orcid.org/0000-0002-7519-7886">https://orcid.org/0000-0002-7519-7886</a>								
<b>Título del documento:</b>	Propuesta de un plan de comunicación interna para el Centro Dental Docente de una universidad de Lima								
<b>Autora(s) del documento:</b>	Bachiller Jocelyn Melissa Barcena Pino								
<b>Mecanismo utilizado para detección de originalidad:</b>	Software Turnitin								
<b>N° de trabajo en Turnitin: (10 dígitos)</b>	2218540269								
<b>Porcentaje de <u>similitud</u> detectado:</b>	13%								
<b>Fuentes originales de las similitudes detectadas:</b>	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 60%;">Fuentes de internet =</td> <td style="text-align: right;">12%</td> </tr> <tr> <td>Publicaciones =</td> <td style="text-align: right;">1%</td> </tr> <tr> <td>Trabajos del estudiante =</td> <td style="text-align: right;">4%</td> </tr> </table>	Fuentes de internet =	12%	Publicaciones =	1%	Trabajos del estudiante =	4%		
Fuentes de internet =	12%								
Publicaciones =	1%								
Trabajos del estudiante =	4%								
(imagen del % similitud y fuentes detectadas)									
<p style="text-align: center;">v2 comunicación interna</p> <hr/> <p style="text-align: center; color: red; font-size: small;">INFORME DE ORIGINALIDAD</p> <hr/> <table style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="font-size: 2em; color: red; font-weight: bold;">13%</td> <td style="font-size: 2em; color: red; font-weight: bold;">12%</td> <td style="font-size: 2em; color: red; font-weight: bold;">1%</td> <td style="font-size: 2em; color: red; font-weight: bold;">4%</td> </tr> <tr> <td style="font-size: small;">INDICE DE SIMILITUD</td> <td style="font-size: small;">FUENTES DE INTERNET</td> <td style="font-size: small;">PUBLICACIONES</td> <td style="font-size: small;">TRABAJOS DEL ESTUDIANTE</td> </tr> </table> <hr/> <p style="text-align: center; color: red; font-size: small;">FUENTES PRIMARIAS</p>		13%	12%	1%	4%	INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
13%	12%	1%	4%						
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE						
El docente asesor declara ha revisado el informe de similitud y expresa que el porcentaje señalado cumple con las “Normas Internas de Investigación e Innovación” establecidas por la Universidad Femenina del Sagrado Corazón.									
<b>Fecha de aplicación en Turnitin: 28/11/2023</b>									

## RESUMEN

La presente investigación propone un plan de comunicación interna para el Centro Dental Docente de una universidad de Lima. Para ello, se desarrolló un diagnóstico de comunicación interna con el fin de conocer el grado y tipo de comunicación que existe en la institución. En cuanto a la metodología fue de enfoque cualitativo, diseño tipo fenomenológico y nivel descriptivo, es decir, para el estudio se eligió a un grupo específico de colaboradores según las necesidades del trabajo. Asimismo, se utilizó un cuestionario de 34 preguntas validado por cuatro expertos en el área de comunicación corporativa que sirvió para conocer los problemas comunicacionales existente. Entre los resultados significativos se encontró que los trabajadores no conocen las herramientas de la comunicación interna y el centro hace un uso inadecuado de los canales de comunicación. La investigación concluyó que es importante que centros de salud cuenten con un plan de comunicación interna y que la propuesta de un plan para el Centro Dental Docente permitirá que esta institución cuente con sus profesionales alineados a las metas establecidas.

**Palabras claves:** comunicación organizacional, plan de comunicación interna, estrategias de comunicación, metas comunicacionales.

## ABSTRACT

This research proposes an internal communication plan for the Teaching Dental Center. For this, an internal communication diagnosis was developed in order to know the degree and type of communication that exists in the institution. Regarding the methodology, it was of a qualitative approach, phenomenological type design and explanatory level, that is, for the research a specific group of collaborators was chosen according to the needs of the study. Likewise, a 34-question questionnaire validated by four experts in the area of corporate communication was used. Among the significant results, it was found that workers do not know the tools of internal communication and the center makes inappropriate use of communication channels. The investigation concluded that it is important that health centers have an internal communication plan and that the proposal of a plan for the Teaching Dental Center will allow this institution to have its professionals aligned to the established goals.

**Keyword:** organizational communication, internal communication plan, communication strategies, communication goals