

**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**



**Tesis**

**.LA COMUNICACIÓN INTERNA EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO  
NOMBRADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ  
CARRIÓN – HUACHO, 2019.**

**Presentado por:**

Bach. SHEYLA MEDALIT MINAYA RAMIREZ

**Asesor:**

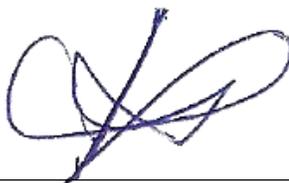
Dr. HENRY WILLIAM MARCELO CASTILLO

**Para optar el Título Profesional de Licenciado en Ciencias de la Comunicación**

**Huacho – Perú**

**2020**

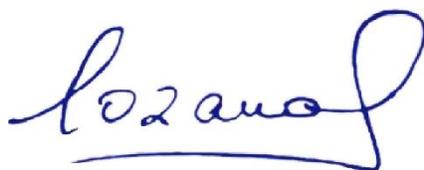
**LA COMUNICACIÓN INTERNA EN EL PERSONAL  
ADMINISTRATIVO NOMBRADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL  
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN – HUACHO, 2019.**



---

Dr. Henry William Marcelo Castillo

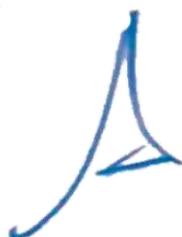
**ASESOR**



---

Dra. KATHELIN ALEXANDRA LOZANO VÁSQUEZ

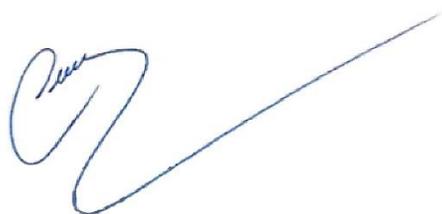
**PRESIDENTE**



---

Mg. BASILIO SUÁREZ GUZMÁN

**SECRETARIO**



---

Mg. VICTOR GERÓNIMO OVIEDO ALDAVE

**VOCAL**

## **DEDICATORIA**

A **Leandro Minaya**, mi padre, un hombre increíble que siempre me apoyó sin condiciones y a quien agradezco con todo mi corazón.

A **Silvestrina Ramirez**, mi madre, la mujer luchona e incondicional de mi vida la cual estoy eternamente agradecida por todo el amor completo que me brinda.

A **Yazmin Minaya**, mi hermana, la hermosa niña gigante que siempre está a mi lado superando todas las adversidades que nos pone la vida.

*Sheyla Medalit Minaya Ramirez*

## **AGRADECIMIENTO**

A todas las personas que, fueron parte de este proceso de investigación.

Gracias Dios, por guiarme a lo largo de esta investigación de mucho esfuerzo y dedicación, haciendo realidad este objetivo.

A mi linda familia por todo el apoyo y amor que me siguen brindando a lo largo de esta investigación.

A mi Asesor, Dr. Henry William Marcelo Castillo, por su gran apoyo, interés, aportes y sugerencias para realizar esta investigación.

Por último y no menos importante, agradezco al personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, por brindarme el acceso correspondiente y poder aplicar mi estudio para realizar mi investigación.

# ÍNDICE GENERAL

Portada .....	ii
Asesor .....	iii
Jurados .....	iv
Dedicatoria .....	v
Agradecimiento .....	vi
Resumen .....	xi
Abstract .....	xii
<b>CAPITULO I .....</b>	<b>1</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
Justificación de la Investigación.....	5
Objetivos de la investigación .....	6
Objetivo General.....	6
Objetivos Específicos.....	6
<b>CÁPITULO II .....</b>	<b>7</b>
<b>REVISION DE LITERATURA .....</b>	<b>7</b>
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....	7
2.1.1. Antecedentes Internacionales .....	7
2.1.2 Antecedentes Nacionales.....	8
2.1.3. Antecedentes Locales .....	9
2.2. BASES TEÓRICAS.....	11
2.2.1. La Comunicación .....	11
2.2.2 La Comunicación Interna .....	12
2.2.3 Funciones de la comunicación interna .....	15
2.2.4 Objetivos de la Comunicación Interna .....	16
2.2.5 Características de la Comunicación Interna .....	17
2.2.6. Tipos de Comunicación Interna .....	19

<b>CÁPITULO III</b> .....	28
<b>MATERIAL Y METODOS</b> .....	28
3.1 Tipo de Investigación.....	28
3.2 Nivel de Investigación .....	28
3.3 Diseño de Investigación .....	28
3.4 Enfoque de la Investigación .....	28
3.5 Población y Muestra.....	29
3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	31
3.7. Técnicas para el procesamiento de la información .....	31
<b>CÁPITULO IV</b> .....	32
<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b> .....	32
DISCUSIÓN.....	32
4.1 Análisis descriptivo de la variable Comunicación Interna.....	34
<b>CÁPITULO V</b> .....	54
CONCLUSIONES.....	54
<b>CÁPITULO VI</b> .....	55
RECOMENDACIONES.....	55
<b>CÁPITULO VII</b> .....	56
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	56
<b>ANEXOS</b> .....	59

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Distribución de frecuencias y porcentajes sobre la buena comunicación. ....	34
Tabla 2. Distribución de frecuencia y porcentajes sobre las instrucciones laborales.....	35
Tabla 3. Distribución de frecuencias y porcentajes sobre la toma de decisiones.....	36
Tabla 4. Distribución de frecuencias y porcentajes sobre la disconformidad o reclamos. ....	37
Tabla 5. Distribución de frecuencias y porcentajes sobre el trabajo extra y el estrés. ....	38
Tabla 6. Distribución de frecuencias y porcentajes sobre la sobrecarga de trabajo. ....	39
Tabla 7. Distribución de frecuencias y porcentajes sobre las órdenes o tareas que reciben. ....	40
Tabla 8. Distribución de frecuencias y porcentajes sobre quejas o reclamos. ....	41
Tabla 9. Distribución de frecuencias y porcentajes sobre memorandos o llamadas de atención. .....	42
Tabla 10. Distribución de frecuencias y porcentajes sobre las soluciones inmediatas.....	43
Tabla 11. Distribución de frecuencias y porcentajes sobre almuerzos o cenas de confraternidad. ....	44
Tabla 12. Distribución de frecuencias y porcentajes sobre tus tiempos libres. ....	45
Tabla 13. Distribución de frecuencias y porcentajes sobre el compañerismo y confianza. ....	46
Tabla 14. Distribución de frecuencias y porcentajes sobre el apoyo mutuo entre compañeros. .....	47
Tabla 15. Distribución de frecuencias y porcentajes sobre la confianza de tus compañeros. ...	48
Tabla 16. Distribución de frecuencias y porcentajes sobre la confianza y el buen trato. ....	49
Tabla 17. Distribución de frecuencias y porcentajes sobre conflictos con tus compañeros. ....	50
Tabla 18. Distribución de frecuencias y porcentajes sobre alguna información falsa. ....	51
Tabla 19. Distribución de frecuencias y porcentajes sobre la buena relación en el trabajo. ....	52
Tabla 20. Distribución de frecuencias y porcentajes sobre bromas a tus compañeros.....	53

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Distribución porcentual sobre la buena comunicación. ....	34
Figura 2. Figure 2. Distribución porcentual sobre las instrucciones laborales. ....	35
Figura 3. Distribución porcentual sobre la toma de decisiones. ....	36
Figura 4. Distribución porcentual sobre la disconformidad o reclamos en el trabajo. ....	37
Figura 5. Distribución porcentual sobre el trabajo extra y el estrés. ....	38
Figura 6. Distribución porcentual sobre la sobrecarga de trabajo. ....	39
Figura 7. Distribución porcentual sobre el las órdenes o tareas que reciben. ....	40
Figura 8. Distribución porcentual sobre las quejas o reclamos que realizan. ....	41
Figura 9. Distribución porcentual sobre los memorandos o llamadas de atención. ....	42
Figura 10. Distribución porcentual sobre las soluciones inmediatas. ....	43
Figura 11. Distribución porcentual sobre almuerzos o cenas de confraternidad. ....	44
Figura 12. Distribución porcentual sobre sus tiempos libres. ....	45
Figura 13. Distribución porcentual sobre el compañerismo y confianza. ....	46
Figura 14. Distribución porcentual sobre el apoyo mutuo entre compañeros. ....	47
Figura 15. Distribución porcentual sobre la confianza de tus compañeros de trabajo. ....	48
Figura 16. Distribución porcentual sobre la confianza y el buen trato. ....	49
Figura 17. Distribución porcentual sobre conflictos con tus compañeros de trabajo. ....	50
Figura 18. Distribución porcentual sobre alguna información falsa. ....	51
Figura 19. Distribución porcentual sobre la buena relación en el trabajo. ....	52
Figura 20. Distribución porcentual sobre bromas a tus compañeros. ....	53

## RESUMEN

**Objetivo:** Identificar cómo se desarrollan los tipos de comunicación interna en el personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho 2019.

**Material y métodos:** La presente investigación fue de tipo básico, nivel descriptivo, diseño no experimental y de enfoque cuantitativo. La población de análisis estuvo conformada por 281 trabajadores administrativos nombrados y la muestra seleccionada fue de 103 trabajadores. El instrumento que fue utilizado es el cuestionario conformado por 20 Ítems con cinco alternativas de respuesta en la escala de Likert.

**Resultados:** Los resultados manifiestan que el 55,3 % de los trabajadores encuestados creen que es muy importante la comunicación interna y el respeto que guardan entre ellos y sus jefes ya que es una comunicación formal y el 57,3 % realizan el tipo de comunicación informal porque tienen mucha confianza y conversan en los pasillos entre compañeros de trabajo.

### **Conclusiones:**

De acuerdo a los resultados obtenidos mostramos que las formas de comunicación interna se desarrollan de tipo formal adecuadamente a la hora de relacionarse entre compañeros y jefes de trabajo, pero sin dejar la comunicación informal de lado porque también lo aplican con la amistad y la confianza entre colaboradores.

**Palabras claves:** Comunicación interna, comunicación formal y comunicación informal.

## **ABSTRACT**

**Objective:** Identify how the types of internal communication are developed in the administrative staff appointed by the National University José Faustino Sánchez Carrión - Huacho 2019.

**Material and methods:** The present investigation had as a general population 281 administrative workers named which our sample was 103 workers, was descriptive type because it will describe and show how the types of internal communication develop in the administrative staff appointed by the University National José Faustino Sánchez Carrión - Huacho 2019, considering as dimensions: formal communication and informal communication, the instrument that was used is the questionnaire consisting of 20 items with five response alternatives on the Likert scale.

**Results:** The results show that 55.3% of the workers surveyed believe that internal communication and respect between them and their bosses is very important since it is a formal communication and 57.3% make the type of communication informal because they have a lot of confidence and talk in the halls between coworkers.

### **Conclusions:**

According to the results obtained, we show that the forms of internal communication are formally developed properly when it comes to relating between colleagues and work leaders, but without leaving informal communication aside because they also apply it with friendship and trust between collaborators

**Keywords:** Internal communication, formal communication and informal communication.

# **CAPITULO I**

## **INTRODUCCIÓN**

La siguiente investigación describe el tema de la comunicación interna en el personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión Huacho – 2019 que es un tema muy importante ya que quiero definir qué tipos de comunicación interna suelen aplicar los colaboradores en la institución.

El papel que hoy en día juega la comunicación se ha convertido en un sistema indispensable ya que en todo momento nos comunicamos e interactuamos con los demás llevando informaciones que fluyan a través de las personas destinadas. La comunicación es parte fundamental de las actividades diarias que realizamos tanto verbal y no verbal en cualquier ámbito que nos encontremos interactuando con personas y cruzando informaciones precisas ya sea en el momento adecuado para así tener un buen progreso en las actividades diarias, de igual modo se da dentro de las empresas o instituciones sin excepción alguna.

Sabemos que dentro de una entidad sea estatal o privada se establece diferentes tipos de comunicación las cuales son la comunicación formal y la comunicación informal, ambas son de mucha importancia para el desempeño laboral del personal de dicha empresa o institución ya que en lo general existe la llamada comunicación interna que se desarrollan entre las distintas oficinas, áreas y unidades que la conforman siempre manteniendo una retroalimentación en las informaciones para los colaboradores y así optimizar las relaciones entre todos los niveles de la organización, pero están basados en lo burocráticos que son siguiendo los parámetros establecidos sin ninguna restricción realizándose de manera espontánea.

Por ello en mi investigación he decidido identificar cómo se desarrollan los tipos de comunicación interna, basándome si realmente aporta en el proceso de una comunicación eficaz dentro de la institución.

De acuerdo a la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión (UNJFSC, 1959) es una Institución Pública Licenciada y su misión es formar unos profesionales comprometidos con el desarrollo del país con toda la participación de los docentes, alumnos y personal administrativo, que contribuyan con la mejora de la institución.

La universidad cuenta con varias oficinas, unidades, laboratorios, talleres, bibliotecas, auditorios entre otros enfocados a la atención de los usuarios, siendo estos los docentes, alumnos de pregrado y posgrado, y el público en general.

Hoy en día el mayor inconveniente a los cuales se enfrentan constantemente las universidades es la comunicación interna de sus trabajadores administrativos ya que se deben de sentir motivados y muy satisfechos por todo el trabajo que realizan en la organización, por eso desarrollará satisfactoriamente la calidad y productividad en la que proporcionan, un elemento fundamental como medio para así mejorar todas las relaciones que existen entre la organización y los trabajadores, es que los jefes o directores se deben preocupar por formar un buen ambiente laboral donde así todos los participantes se sienten productivos para que así trabajen más eficientemente y sean más productivos en alcanzar los objetivos y valorar el labor que desempeñan en los aspectos que rodean a su trabajo. Algunos colaboradores administrativos no se sienten motivados al realizar sus tareas eficientemente y esto se debe a una serie de factores que afecta emocionalmente su trabajo por ejemplo, que el personal administrativo no siente el reconocimiento de sus logros o esfuerzos que realizan dentro de sus oficinas al momento de

realizar sus actividades laborales; así mismo algunos colaboradores se sienten fatigados por la acumulación de trabajos y muchas responsabilidades laborales ya que no sienten algún crecimiento laboral (como son ascensos, mayores remuneraciones, etc.); por otro lado no se relacionan mucho con sus compañeros porque ven la envidia y la hipocresía que les rodean y así generan un ambiente tenso en el trabajo, de igual modo a las supervisiones constantes que realizan; otros problemas que surgen en la universidad es que no se sienten motivados al trabajar, porque no cuentan con las condiciones laborales adecuadas (como son la infraestructura, los espacios de trabajo, los materiales de trabajo, etc.), y en muchos casos no invierten como debería ser en capacitaciones para el personal administrativo.

El trabajo de investigación será muy importante porque está basado en un estudio interno de la universidad en la cual se podrá saber que tanto influye la comunicación interna dentro de la misma, se les recomienda a los altos cargos de la Universidad el poner mayor atención a los jefes de la oficina de recursos humanos con la finalidad de brindarles mayor bienestar al momento de trabajar ya que con esto el personal administrativo se sentirá motivado y satisfecho y así generar un mayor rendimiento por parte de ellos ocasionando una mejor manera de funcionamiento de la universidad de tal manera nuestra investigación podrá ayudar a la identificación de algunos problemas existentes, para dar solución a dicha investigación sirva de antecedente para futuras investigaciones de algunos interesados en nuestro tema.

La siguiente investigación está estructurada en capítulos:

**En el primer capítulo;** en este capítulo se está consignando la introducción, que a la vez tiene la justificación, los objetivos generales y específicos; así mismo nos ayuda al proceso de desarrollo de nuestra investigación.

**En el segundo capítulo;** en este capítulo se ubica el cúmulo de investigación, el marco teórico comprendido por los antecedentes y seguido por las bases teóricas.

**En el tercer capítulo;** corresponde a la parte metodológica de la investigación, tratamos puntos como el diseño metodológico, población y muestra con su fórmula respectiva desarrollada, operacionalización de variables e indicadores también las técnicas e instrumentos de recolección de datos y por último las técnicas para el procesamiento de la información de la investigación.

**En el cuarto capítulo;** se ubica todo lo consignado a los resultados obtenidos de la investigación a través de tablas, figuras e interpretaciones correspondientes y también se presenta la discusión expresado en mi investigación con otras indagaciones similares las que me sirven de argumento para afirmar que mi trabajo de investigación realizado con eficacia.

**En el quinto capítulo;** se desarrolla los aportes de la investigación en conclusiones según los resultados obtenidos.

**En el sexto capítulo;** en este capítulo se ubica las recomendaciones dadas de acuerdo a nuestra investigación.

**En el séptimo capítulo;** da a entender las diferentes fuentes revisadas para el trabajo de investigación tales como bibliográficas, hemerográficas, documentales y electrónicas.

**Finalmente;** se añade los anexos cómo la matriz de consistencia, el cuadro de operacionalidad y el instrumento para la toma de datos.

## **Justificación de la Investigación:**

Está justificada porque se toma la variable de la comunicación interna, que se encuentra dentro del área de comunicación para el desarrollo que es una de las cuatro líneas de carrera de Ciencias de la Comunicación.

Esta investigación es muy necesaria y conveniente porque queremos dar a conocer cómo se desarrolla la comunicación interna en el personal administrativo nombrado de la universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en los tipos de comunicación formal y comunicación informal y ver qué tipo de comunicación demuestran los colaboradores diariamente en su centro de trabajo y de acuerdo a ello lleguen a desarrollar más sus actividades y responsabilidades para un mejor trato con los usuarios que son docentes, alumnos y público en general.

La investigación tiene el propósito de identificar la comunicación interna dentro de los colaboradores.

Los resultados de la investigación contribuirán a la institución, contando con un adecuado clima laboral en las oficinas o áreas de la universidad y así desarrollando una mejor comunicación interna y logren realizar un excelente trabajo diario, sin estrés ni presión para un buen desempeño laboral. Además, el desarrollo de este trabajo servirá como aporte para futuros trabajos de investigación.

La encuesta será realizada al personal administrativo nombrado de la Universidad ya que son nuestro público objetivo, y el beneficio será de dicha entidad y de la oficina de Recursos Humanos ya que están en contacto con el sistema del personal administrativo nombrado y lograrán mejorar las técnicas y actividades para un mejor servicio.

## **Objetivos de la investigación**

### **Objetivo General:**

Identificar cómo se desarrollan los tipos de comunicación interna en el personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho 2019.

### **Objetivos Específicos:**

Identificar cómo se desarrolla la comunicación formal en el personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho 2019.

Identificar cómo se desarrolla la comunicación informal en el personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho 2019.

## CÁPITULO II

### REVISIÓN DE LITERATURA

#### 2.1. Antecedentes de la investigación

##### 2.1.1. Antecedentes Internacionales:

Riofrio, M. (2017) en su tesis titulada *la comunicación organizacional analizando la planificación y gestión Municipal de playas que ejerce el GAD, con su público interno en el año 2016*, presentado ante la Universidad de Guayaquil cuyo objetivo es investigar si la gestión organizacional y la planificación para aplican la comunicación interna en el proceso de GAD de la Municipal del Cantón de Playas, en esa investigación la metodología empleada fue de tipo explicativo porque van más allá de la descripción y establecen contacto con la realidad y se aplicó el instrumento de la encuesta para ello se encuestó a 100 personas que conforman el público interno, los resultados obtenidos mencionan que el 52% de los encuestados manejan un excelente desempeño laboral con un 56% de un buen ambiente laboral en la municipalidad, llegando a las conclusiones siguientes: que la planificación con la gestión organizacional permiten las técnicas y métodos para una buena comunicación interna y den un buen resultado óptimo y cierto para efectuar un diagnostico institucional y se concluye que continuamente buscan un desarrollo en la sociedad tanto en las instituciones públicas como privadas para fortalecer una buena comunicación interna en la organización.

Umaña, A. (2015) en su tesis titulada *la comunicación interna y satisfacción laboral al personal del restaurante de comida gourmet*, presentado ante la Universidad Rafael Landívar cuyo objetivo es comprobar como es la relación de los trabajadores y su labor voluntario para el buen servicio, en esta tesis la metodología empleada fue de tipo descriptivo y se aplicó el

instrumento de la encuesta a 50 trabajadores, los resultados obtenidos mencionan que el 40% de los encuestados casi siempre tienen una buena comunicación fluida dentro de la organización, mientras que el 26% aseguró que sólo algunas veces son fluidas, llegando a las siguientes conclusiones: si influye la comunicación interna en la satisfacción laboral ya que se sienten importantes y de gran apoyo para el progreso del restaurante de comida Gourmet, así mismo los colaboradores tienen un trato inmediato y directo con sus jefes ante cualquier dificultad que se les presente y son resueltas inmediatamente para seguir con el desarrollo del trabajo diario.

### **2.1.2 Antecedentes Nacionales:**

Mendez, P. y Pérez, V. (2017) en su tesis titulada *la comunicación interna en el desempeño laboral influyen en los trabajadores del centro de idiomas durante el segundo semestre del año 2017, de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa*, presentado ante la Universidad Nacional de San Agustín cuyo objetivo fue ver si la comunicación interna influye en el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Idiomas de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa en el año 2017 durante el segundo semestre, en esta investigación la metodología empleada fue de tipo descriptiva para así ver la influencia de mi variable y se aplicó el instrumento de la encuesta a 80 personas los resultados obtenidos mencionan que el centro de idiomas de la UNSA el 90,0% considera que es importante que se evaluara el desempeño laboral y el 10,0 % no lo considera necesario, llegando así a las conclusiones siguientes: de acuerdo a la encuesta la comunicación interna no se encuentra definida y no son claras para las situaciones del Centro de Idiomas de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa ya que contamos con una comunicación interna ascendente para cualquier trámite documentario es inmediato ya que sigue unas líneas fijadas en una sola dirección.

Rondán, R. y Ramírez, M. (2017) en su tesis titulada *el impacto de la comunicación interna y el desempeño laboral en los colaboradores del área de infraestructura del Banco de Crédito del Perú*, presentado ante la Universidad Inca Garcilazo de la Vega cuyo objetivo fue ver de qué modo influye la buena relación de comunicación en los colaboradores de dicha entidad, en esta investigación la metodología empleada fue de tipo descriptiva porque describirá la realidad y se aplicó el instrumento de la encuesta por ello se encuestó a 132 colaboradores, los resultados obtenidos mencionan que el 63% manejan una excelente comunicación interna e influye positivamente en el desempeño laboral de los colaboradores del área de infraestructura del BCP y el 52% en relación al feedback influye positivamente al desempeño laboral de los colaboradores del área de infraestructura del BCP, llegando a las buenas conclusiones: la comunicación interna si influye positivamente en el desempeño laboral de los colaboradores del área de infraestructura del BCP ya que existe una relación directa porque si a mayor comunicación interna tienen mejor será el desempeño laboral o al contrario, pero también falta mejorar algunas comunicaciones o informaciones entre diferentes áreas para que tengan una mejor efectividad con sus jefes y compañeros y así valoran sus sugerencias e ideas.

### **2.1.3 Antecedentes Locales:**

Baca, M. y Morales, Y. (2019) en su tesis titulada *formas de la comunicación desarrollando la comunicación interna entre los trabajadores de la Municipal Distrital de Chancay 2018*, presentado ante la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión cuyo objetivo fue identificar cómo se desarrollan las formas de la comunicación interna entre los trabajadores, en esta investigación la metodología empleada fue de tipo descriptivo porque les permitió identificar cómo se desarrollan las formas de comunicación interna entre las formales e informales de los trabajadores y se aplicó el instrumento de la encuesta por ello se encuestó a

150 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chancay, los resultados obtenidos mencionan que el 58,67 % de los trabajadores considera que el compañerismo y la confianza son indispensables, pero entre ellos no dialogan mucho por los pasillos de la institución no haciendo mucho uso de la comunicación informal llegando a las siguientes conclusiones: que de acuerdo a las encuestas de la comunicación formal se percibe de manera desfavorable ya que los colaboradores siempre reciben las órdenes y tareas de su jefe por escrito sin previa coordinación y se demuestra que sólo en ocasiones se hace uso de la comunicación formal y la comunicación informal se percibe de manera desfavorable, porque los trabajadores consideran que el compañerismo y la confianza son indispensables, aunque afirman que en sus tiempos libres solo en ocasiones dialogan se puede decir que los trabajadores consideran a la comunicación informal como parte importante pero sólo en ocasiones hacen uso de ello.

Mamani, V. y Prado, G. (2017) en su tesis titulada *herramientas de comunicación interna en el Banco de Crédito del Perú BCP – filial Huacho 2016*, presentado ante la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión cuyo objetivo fue que tipos de herramientas de comunicación interna utilizan los trabajadores del BCP en esta investigación la metodología que fue empleada fue de tipo descriptivo porque se aplicó el instrumento de la encuesta por ello se encuestó a 64 trabajadores del BCP – filial Huacho, los resultados obtenidos mencionan que la comunicación interna el 50% de los colaboradores identifican claramente la importancia de las herramientas de comunicación interna que se emplean dentro del BCP, un porcentaje de 42%, también las considera importante mientras que nadie afirmó que no tengan importancia, llegando a las siguientes conclusiones: las herramientas de comunicación interna que utiliza el Banco de Crédito del Perú Filial Huacho, son el correo electrónico, las entrevistas personales, las reuniones diarias, el periódico mural, documentos formales de la organización así

como las nuevas herramientas que se están implementando como la plataforma Via BCP, la comunicación interna ascendente permite la integración y buena relación entre el personal y la gerencia cumpliendo con el trabajo del Banco, la comunicación interna descendente permite una acertada comunicación y la identificación entre colaboradores y la gerencia, llegando al punto que la comunicación interna si favorece al clima laboral porque establece buena relación con los trabajadores empresa en la cual laboran y el compromiso hacia el Banco de Crédito del Perú - Filial Huacho.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. La Comunicación:**

Martínez, A. y Nosnik, A. (1998) la comunicación es un medio en la cual procesan y contactan a las personas con otras a través de un mensaje que recibe una contestación, sugerencia u comentarios; la intención es comunicar el comportamiento de los mensajes que se reciben. (p.11)

DeFleure, M. (1993) afirma. “La comunicación se da en un organismo que emite mucha comunicación e información en forma de señales y así envían a otros para que decodifiquen las señales y responden adecuadamente la información” (p.10).

Hervas, F. (1998) afirma. “La comunicación es el proceso a través el ser humano o cualquier individuo por cualquier motivo transmiten mensajes diversos utilizando solo signos y símbolos pero que den sentido a ambas partes pero que tengan relación en la información recibida” (p.12).

Al respecto de la necesidad de la comunicación Pasquali, A. (1978) afirma. “La comunicación es un medio que aparece al instante en cualquier momento, si no hay comunicación no hay forma de comunicarse” (p.43).

Pichon, E. (2013) describe. “La comunicación es el eje de una interacción de personas que entran en una conversación de interacción ya que necesitan dos a más personas con las cuales cada persona actúa como sujeto” (p.89).

Ahora bien, que ya conocemos que es la comunicación de acuerdo a los conceptos que han mencionado los autores, la comunicación interna es una acción que se realiza en una institución ya sea privada o pública por trabajadores.

### **2.2.2. La Comunicación Interna:**

Es un conjunto de muchas acciones que son efectuadas por una institución o empresa para el trabajo diario de realizar buenas relaciones con todos sus integrantes, mediante los diversos medios de comunicación para que así tengan una comunicación fluida y conlleven a un buen ambiente laboral y obtener un buen producto dentro de su organización. El objetivo en la organización es tener una buena relación con todos los miembros para que el ambiente laboral sea bueno y agradable y llevan un proceso comunicativo activo y práctico.

Lucas, M. (1997) menciona. “La comunicación interna se realiza en el interior del sistema organizado con procesos comunicativos que componen en conseguir una estabilidad en la organización” (p.166).

La comunicación organizacional es muy importante porque facilita y ayuda mucho a las personas que trabajan en las organizaciones, porque comparten experiencias,

anécdotas y ayudan a alcanzar y lograr cosas positivas para la empresa o institución ya que permite realizar algunos cambios que puedan coordinar las necesidades de las personas con el cumplimiento de todas las responsabilidades que puedan existir en dicha empresa.

Kreps, D. (1990) menciona que “Las organizaciones tienen una interacción humana que es mediante mensajes compartidos por los integrantes de las empresas” (p.22).

Andrade, H. (2002) La organización es un conjunto de actividades que realizar para efectuar el mantenimiento y una buena relación entre las personas que lo conforman y así mantengan una buena información y puedan contribuir a todos los trabajos que realicen diariamente. (p.12)

Morales, F. (2001) La comunicación interna aporta todos los mecanismos de una empresa desde lo más alto de la jerarquía hasta los directivos y empleados, la organización trata de aumentar la motivación y productividad para alcanzar el éxito para la empresa y colaboradores. (p.219)

La comunicación interna comienza a finales del año 70 y a comienzos de 80, ya que se comienza a asignar como una disciplina de una gestión empresarial y llega a ser considerado como una herramienta imprescindible para una buena productividad para cualquier organización para generar buenas actividades en su desarrollo laboral

De acuerdo a la definición de Guzmán, V. (2012) Son actividades que realizan en cualquier empresa, para poder crear buenas relaciones con los compañeros dentro de una organización a través de diversos medios de comunicación verbal y no verbal para que se mantengan informados y contribuyan a la institución.

Por otro lado, Morales, F. (2001) considera que, la comunicación interna corresponde a todos por igual desde de la jefatura pasando por los jefes y terminando en los colaboradores.

Si los colaboradores tienen una buena comunicación interna tendrán un mejor desarrollo laboral en sus respectivas actividades que realicen. Así mejorar la perfección en las empresa e instituciones, elaborando los trabajos con más responsabilidad.

(Benito, 2011). Lo que una empresa debe realizar es motivar y tener la interacción de sus colaboradores en sus respectivas empresas ya que de eso consiste la comunicación interna.

Tener un buen clima laboral en tu trabajo, es tener una buena comunicación interna que te facilita la entrada de nuevos ejemplos de gestión en los colaboradores con buenos objetivos, la razón de comunicar internamente, ya que la información que transmiten deben de ser un aporte para la organización. Si no le dan importancia se pueden enfrentan a diversos problemas con los participantes de la institución ya que no se sienten comprometidos ni identificados con dicha entidad.

El personal administrativo debe adoptar siempre una posición comunicativa, positiva y muy abierta al cambio que pueda suceder y donde puedan interactuar con los demás colaboradores ya que es un factor que todos deben aceptar.

Este tema está dirigido al cliente interno, ósea a los colaborados de la institución que se relacionan directamente.

(Capriotti, 1998). La comunicación interna son intercambios de mucha información entre todas las jerarquías de una organización. Hay conceptos teóricos como prácticos que pasa la empresa y son los colaboradores que se involucran en el tema de la comunicación.

González, M. (2014) La comunicación interna va directamente dirigida y puesta al cliente central de dicha empresa ya que son los trabajadores que contribuyen a fomentar mucha creatividad y liderazgo absoluto para poder intercambiar conocimiento e ideas y llegar a los buenos resultados. (p. 127)

Por tanto, concluimos que la comunicación debe ser precisa y directa entre todos los colaboradores de la organización, es importante la colaboración de todos los colaboradores que la conforman, es decir, los colaboradores deben sentirse comprometidas. Esto permitirá que la organización sea más dinámica convirtiéndose en una Organización Comunicante.

### **2.2.3. Funciones de la comunicación interna**

Tienen diferentes funciones que tienen como objetivo organizar a los colaboradores en equipos de interés internos de dicha entidad.

Thomas, 2002 menciona que la comunicación interna posee tres funciones fundamentales:

- ✓ La buena discrepancia con el personal.
- ✓ La modificación de diferentes formas.
- ✓ Una buena productividad.

(Morales, 2001). El personal tiene que ser motivado logrando objetivos estratégicos de la organización y posee un bajo sentido de pertenencia existe una falta de

motivación y disminuye el profesionalismo del empleado. Por tanto, la organización no funciona ya que existe desinterés.

#### **2.2.4. Objetivos de la Comunicación Interna:**

Rondan, R., & Ramirez, M. (2017). El impacto de los trabajadores de cada área de infraestructura del BCP de acuerdo a la comunicación interna y el desempeño laboral (tesis pregrado). Universidad Inca Garcilaso de la Vega

(Horns Quiroga, 1991) La comunicación dentro de la empresa pretende:

- a) Los colaboradores integran a las decisiones de la empresa.
- b) Estar orgullosa de pertenecer a dicha institución.
- c) Formar un buen clima laboral positivo entre la empresa y el trabajador.
- d) La empresa dispone un clima favorable para el trabajador y su familia.
- e) Promover la participación del colaborador en todas las actividades que realice la empresa.
- f) Tener mucha empatía con los compañeros de trabajo y apoyar a los que recién se integran.
- g) Abatir todas las relaciones del personal.
- h) Tener buena comunicación entre jefes y empleados para cualquier tipo de información positiva y negativa para la empresa.
- i) Promover las nuevas actividades culturales, sociales, religiosas y deportivas que se realicen en diversas instituciones.

j) Mejorar la alta cultura de los colaboradores.

k) Motivar al colaborador para que incrementen la productividad para la empresa.

l) Defender mucho la imagen que tiene la empresa.

### **2.2.5. Características de la Comunicación Interna:**

A continuación, se establece algunas características que debe tener la comunicación empresarial interna para ser más eficaz (Deleón, 2012).

Meléndez, I, & Vargas, S. (2019). La relación de la comunicación interna en el agrado dentro de la organización consultora (tesis pregrado). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC).

1. Se debe saber cuál es el mensaje que se tiene que publicar.
2. Saber en qué medio se debe emitir cualquier tipo de información.
3. Se debe tener la comunicación inmediata para que el mensaje lo puedan entender.
4. Estar atento a todas las necesidades que el personal administrativo necesita.
5. La comunicación debe ser positiva con contenidos motivacionales.
6. En la organización deben de participar todos los miembros de dicha empresa.
7. Deben conocer las ventajas y desventajas de la organización.
8. La comunicación debe tener un constante uso de las nuevas tecnologías.

Los procesos de comunicación interna conducen a diversas actividades de organización dirigidas, no sólo a corporaciones sino también a la evolución y bienestar en su entorno para todos los colaboradores comprometidos con el progreso de la entidad.

(Kreps, G. 1990) manifiesta los cargos de la comunicación interna. (p.22-23)

1. Las reglas deben ser claras y concisas para las regulaciones de dicha organización.
2. Debe haber una coordinación con todos los colaboradores de diferentes organizaciones que cumplan diferentes tareas.
3. Tener una buena información entre las personas de la empresa en las actividades que se realicen en la organización.
4. Socializar a los colaboradores de la organización con sus jefes.

El autor Jorge García Martín (1994) establece las principales y únicas funciones de la comunicación interna. (p.38)

1. Desarrollar la adhesión a los objetivos generales de la organización.
2. Desarrollar una solidaridad interna.
3. Favorecer una cultura de empresa.
4. Fomentar la participación.
5. Desarrollar el sentimiento de pertenencia.
6. Motivar al personal.
7. Movilizar al personal en situaciones precisas.

Estas funciones serán eficaces cuando el colaborador se sienta satisfecho y motivado en sus necesidades comunicativas a través de un intercambio bidireccional de información transparente, veraz y efectivo.

(Morales, F. 2016) establece que las funciones de la comunicación interna se dividen en 3 segmentos. (p. 223)

### **2.2.5.1. Información:**

Cuando una persona está bien informada y se siente motivada para realizar su trabajo de buena forma correcta y eficaz para el desarrollo de su organización.

### **2.2.5.2. Explicación:**

Si el mecanismo de la organización conoce y comprende las razones de las ordenes que reciben, será más fácil e incluso serán propios de los colaboradores.

### **2.2.5.3. Interrogación:**

Permite intercambio de diversas expectativas y abrir diálogos con los diferentes colaboradores de la organización que se está promoviendo la comunicación interna en los distintos niveles.

## **2.2.6. Tipos de Comunicación Interna:**

Según Lucas, A. (1997) afirma. “Es una organización desde dos perspectivas tenemos la comunicación formal y la comunicación informal y dentro de ello la comunicación ascendente, horizontal, descendente y también la diagonal” (p.166).

Kreps, D. (1990) define que es una herramienta que tiene la función del desarrollo, la coordinación y el desempeño es realizado paulatinamente dentro de una empresa, teniendo en cuenta múltiples factores, que puedan transmitir mensajes a sus colaboradores cumpliendo estándares de solución.

(Guzmán, 2012). La comunicación interna tiene la formal y informal en su trabajo diario, esta es una realidad que se genera la comunicación interna los diversos

canales directamente de comunicación FORMALES e INFORMALES, que debemos de conocer para el trabajo de investigación.

#### **2.2.6.1 Comunicación Formal:**

Es una forma de información que expresan toda organización, mediante algunas reglas, ordenanzas, protocolos, que utilizan y genera todo un sistema de inicio a fin dirigido por todos los integrantes de la organización. Define el comportamiento de cada colaborador como debe de comportarse con sus compañeros y como llevar la información que circula en su entorno que tiene que ser clara y precisa.

(Kreps, 1990). La comunicación formal debe de transmitir los mensajes de una forma muy explícita para las diferentes organizaciones.

Carretón, C. (2007) Manifiesta que la comunicación formal debe ser reconocido de una forma correcta en las empresas, ya que hay un organigrama de líneas de la empresa que permiten conocer las causas de información que se planea para la organización. (p.38)

Guzmán, P. (2012) sostiene que los aspectos netamente laborales que se utiliza es la escritura en lo habitual, cómo en cualquier organización tienen procedimientos burocráticos la velocidad es lenta.

Lucas, M. (1997) define que la información de la organización está afinadamente definida y muy clara, incluso diseñada, ya que es la que sigue las líneas de la estructura de la empresa según el organigrama.

La comunicación formal es el cambio de informaciones públicas de la organización. Está basada según los reglamentos de cada entidad y se lleva por diversos canales capacitados.

Las instituciones están compuestas por dos aspectos muy importantes: una es la organización funcional y la otra es la organización jerárquica.

La organización funcional se basa en la necesidad que existe entre la empresa o cualquier organización ya sea moderna o antigua para poder analizarlo por separado con las diferentes tareas o situaciones que se puedan realizar, con el fin de poder conseguir algo recomendable.

La línea dentro de una organización está ligada a factores jerárquicos, esta estructurado de manera eficaz en una organización formal con las tareas de un colaborador dentro de una organización.

La expresión de la comunicación formal es el organigrama.

Boland, W. (2007) Se define que en un momento determinado se estructura una organización formal para la representación gráfica de un organigrama.

Un organigrama en la organización permite obtener las siguientes ventajas:

- a. Los símbolos deben ser simplificados.
- b. Existe una herramienta eficaz de comunicación.
- c. Permite nivelar incoherencias y errores que existen en la organización del trabajo.
- d. Define la comparación que existe entre trabajador y empresa.
- e. Se actualiza fácilmente.

f. Es fácil de interpretar.

La estructura de la empresa permite que los colaboradores entiendan el rol que cumplen dentro de la organización, como el de terceras personas, de fuera y dentro. Además, indica la posibilidad de carrera que un empleado puede tener, lo que se simplifica en expectativas de futuro.

Lucas Marín, (1997). Menciona que existen tipos de comunicación:

#### **2.2.6.1.1. La comunicación descendente:**

Se transmite la información de forma natural o espontánea para el carácter extraordinario de las organizaciones.

Smith, A. (1972) Refiere que son dimensiones de canales muy formales estudiada repetidamente, ya que son medios de interacción entre la alta gerencia y el vínculo con la empresa hacia los colaboradores de forma vertical hacia los niveles menores.

Son cambios de niveles muy superiores que llegan a transmitir una información de niveles inferiores, con el más alto nivel jerárquico referencian a la empresa al logro de actividades y procesos de mejora continua, a su vez debemos de tener en cuenta a los empleados con distintos de una institución.

Ongallo, C. (2007) manifiesta que la comunicación descendente con finalidad primordial y principal, transmitir los niveles menores de la organización y dar instrucciones, datos, o sugerencias con la índole que afectan los trabajos.

Martínez, A. y Nosnik, A. (2003) menciona. “El propósito más común es poder proporcionar muchas instrucciones suficientes y muy específicas de trabajo que sirven para enviar algún mensaje a todos los jefes o superiores de las empresas. (p.23)

Martínez, A. y Nosnik, A. (2003) menciona las dimensiones de la Comunicación Descendente lo dividimos en las siguientes:

- ✓ Órdenes.
- ✓ Documentos Oficiales (informes, memorándum, etc.).
- ✓ Empoderamiento.
- ✓ Liderazgo.
- ✓ Instrucciones Laborales.

#### **2.2.6.1.2. La comunicación ascendente:**

Es una manifestación como diálogos que influyen a los colaboradores hacia el jefe o superior para formular o proporcionar el feedback y realizar algunas sugerencias o pregunta de acuerdo al puesto que tenga en el trabajo.

La organización tiene los niveles inferiores a los superiores. Entre los canales de percepción ascendente lo más comunes están las cajas de sugerencias, juntas de grupo, y el medio de alguna queja que puedan tener en la entidad.

En la empresa o institución existe los niveles bajos que recurren justo en la parte descendente de los trabajadores hacia la alta dirección de la empresa o institución.

Goldhaber (1984) define. “Es aquella que ven los niveles bajos que puedan emitir los mensajes de los niveles superiores con múltiples salidas de solución” (p.41).

Katz y Kahn (1978) menciona la comunicación ascendente se trata de reducir el desempeño y los problemas que se pueden ocasionar; acerca de otras personas y sus dificultades, en las prácticas organizacionales; acerca de lo que se necesita realizar y cómo llevarlo a cabo. (p.446)

La comunicación Ascendente es un medio donde la persona encargada tanto el jefe o un superior conoce los diversos problemas que existen entre los empleados, también ayuda a que los trabajadores puedan participar en la toma de disposiciones para la empresa.

Las Dimensiones de la Comunicación Ascendente lo dividimos en las siguientes:

- ✓ Sugerencia.
- ✓ Permiso.
- ✓ Reclamo.

#### **2.2.6.1.3. La comunicación horizontal:**

Es cuando los colaboradores se encuentran en un mismo nivel jerárquico, ya que intercambian mensajes y son de la plana jerárquica que relaciona dentro de una organización, como sus compañeros o amigos del trabajo.

Aumenta el trabajo en equipo y así crean un ambiente muy positivo con mensajes que emiten una buena coordinación.

(Ivancevich, Konopaske, y Matteson, 2012). Es aquella que se da de manera relativa en la interacción de empleado con empleador de manera jerárquico.

(García, J. 1998). Se da en un mismo nivel, pero en diferentes áreas de trabajo, ya que hace referencia a la complejidad de diversas funciones que realizan en las tareas de la organización.

De acuerdo Orgallo, C. (2007) manifiesta que tiene como fines:

- ✓ Tener una buena integración con las diferentes oficinas.
- ✓ Estar en coordinación con los departamentos operativos.
- ✓ Apoyar a los trabajadores de la empresa.

De todo lo anterior mencionado, se concluye que la comunicación formal tiene como fin prevalecer la información en el momento actual respetando de esta manera la jerarquía organizacional de la empresa.

La comunicación horizontal relaciona a las personas entre sí, con el fin de:

- a). Integrar los departamentos principales.
- b). Evitar las repeticiones, fomentar la cooperación y coordinar las acciones.
- c). Apoyar a los colaboradores con los trabajos en dicha organización.

Martinez y Nosnik (2003) manifiesta. “Es donde los colaboradores se comunican directamente de un mismo nivel jerárquico y está desarrollada en grupos de organizaciones eso se llama comunicación horizontal”. (p.56)

(Flore de Gortari, 1973). La interacción entre colaboradores que se sientan bien motivados e identificados con su equipo de trabajo de la organización, también ayuda mucho a la coordinación en el centro de trabajo teniendo en cuenta objetivos en común.

Las Dimensiones de la Comunicación Horizontal lo dividimos en las siguientes:

- ✓ Coordinación de tareas.
- ✓ Resolución de distintos problemas.
- ✓ Compromiso con el equipo.
- ✓ Resolución de problemas.

#### **2.2.6.2. Comunicación Informal:**

Define a los aspectos laborales, que utilizan diversos canales no oficiales como las reuniones fuera del lugar cómo en los pasillos, los comentarios mal intencionados o las pausas del desayuno o almuerzo.

(Newstrom, J. 2011). Conocida como comunicación indirecta que deriva a una comunicación no tan eficaz ya que puede ser rápida y muy flexible y eso obstaculiza que la administración o dirección pueda impedir los rumores indeseables.

Martinez y Nosnik (2003) Dice que la comunicación informal es el intercambio de información en una empresa en diferentes puestos que ocupen, sin tener los canales establecidos en el trabajo. (p.58)

Goldhaber (1984) afirma. “Son informales los mensajes que no fluyen siguiendo las líneas o funciones clasificados” (p.141).

Carretón, C. (2007) manifiesta. La comunicación informal realiza cambios que se producen a los miembros de la empresa que realmente conocen, para entender el funcionamiento de la organización y dirigir sus propias tareas. (p.39)

(Martínez, Nicolini y Parodi 2015). La comunicación tiene efectos positivos entre ellos se encuentran lo siguiente:

- ✓ La organización tiene que satisfacer las necesidades de los trabajadores.
- ✓ Mejorar la comunicación formal.
- ✓ Sustituye comunicación formal.
- ✓ Permite emociones que no se dan en la red formal.

La comunicación informal no se emite de forma oficial surgen muchas relaciones sociales entre los miembros de dicha organización que se desarrollan.

Está basada en relaciones amicales de un mismo interés entre compañeros ya que no circula en un canal autorizado en una empresa.

Es la comunicación más rápida que puede existir y la comunicación no eficaz porque te conlleva a tener un conflicto por un carácter que se pueda producir.

### **Comunicación Diagonal:**

Se realiza de una forma o nivel que no están en jerarquía con sus colaboradores e influyen en todas las direcciones al mismo tiempo y lugar.

## **CÁPITULO III**

### **MATERIAL Y MÉTODOS**

#### **3.1 Tipo de Investigación:**

Es de tipo básica, porque será la primera investigación a realizarse que nos permitirá identificar cómo se desarrollan los tipos de comunicación interna que son las formales e informales que se dan entre el personal administrativo nombrado de la Universidad.

Hernández, Fernández y Baptista (2006) mencionan que la metodología de la básica es la que realiza conocimientos y teorías. (p.23)

#### **3.2 Nivel de Investigación:**

Por la naturaleza de nuestra investigación fue de tipo descriptivo.

Hernández, Fernández y Baptista (2006) mencionan que el nivel de investigación descriptiva es un estudio que usualmente describe situaciones y eventos ya sea de un conglomerado de individuos en un espacio determinado de un estudio. (p.60)

#### **3.3 Diseño de Investigación:**

La investigación realizada es de diseño No experimental.

Hernández, Fernández y Baptista (2006) mencionan que el diseño no experimental es la que se realiza sin manipular ninguna variable. (p.48)

#### **3.4 Enfoque de la Investigación:**

Es cuantitativo porque incluye los datos estadísticos y las demostraciones que nos llevaron a los resultados finales de la investigación.

Gómez, M (2006) menciona que el enfoque cuantitativo se utiliza para recolectar datos, análisis o preguntas para la investigación. (p.60)

### **3.5 Población y Muestra**

#### **Población:**

Está conformada por 281 personal administrativos nombrados de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

Para saber el cálculo de la muestra se usa la fórmula estadística de poblaciones finita

#### **Muestra:**

De acuerdo a nuestra fórmula estadística nuestra muestra fue de 103 personal administrativos nombrados de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

1) Fórmula para el tamaño de la muestra

$$n^{\circ} = \frac{Z^2 \times (p.q) N}{E^2 (N-1) + Z^2 (p.q)}$$

Calculadora para "N" finita

Donde:

N = Tamaño de la muestra 281

Z = Nivel de confianza 1.960

P = Probabilidad de éxito 0.5

q = Probabilidad de no éxito 0.5

E = Error sistemático 0.05

n = Muestra 103

(E) = error Muestral 5%

Tamaño muestra

$$n^{\circ} = 163$$

Tamaño muestral ajustado

$$n = \frac{n^{\circ}}{1 + \frac{(n^{\circ})}{N}}$$

$$n = \frac{163}{1 + \frac{(163)}{281}}$$

$$n = \frac{163}{1 + 0.580}$$

$$n = \frac{163}{1.58}$$

$$n = 103 \text{ Administrativos Nombrados.}$$

## **3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **3.6.1 Técnicas a emplear:**

- La Encuesta

Cuyo instrumento a utilizar será la encuesta con diferentes preguntas empleadas.

Las encuestas como manera eficaz resolución e una interrogante se describen y es eficaz para identificar a priori las preguntas a realizar. Trespalacios, Vázquez y Bello (2005).

### **3.6.2. Descripción de los instrumentos:**

Se aplicará la encuesta, el cuál contienen un bloque de preguntas que serán contestadas por escrito a fin de obtener la información adecuada, el instrumento se aplicará al personal administrativo nombrado para identificar los tipos de comunicación interna como se desarrollan en la institución con la validez y confiabilidad del instrumento.

## **3.7. Técnicas para el procesamiento de la información**

Se empleará el programa informático SPSS versión 23, para el procesamiento y tabulación de los datos y gráficos para poder interpretar los resultados dados de cada pregunta.

## **CÁPITULO IV**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

#### **DISCUSIÓN**

El objetivo principal de la investigación es cómo se desarrollan los tipos de comunicación interna en el personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho 2019.

Luego de presentar el resultado obtenidos con sus respectivas tablas, figuras e interpretaciones por medio de la aplicación del instrumento procesado respectivamente de la información recolectada para la variable, y con el propósito de contrastar el presente estudio con otras, realizo la siguiente discusión de resultados.

Los resultados arrojaron que, los tipos de comunicación interna es muy importante para el desarrollo del trabajo en sus oficinas y utilizan la comunicación formal e informal, por ello un 57,3 % de los trabajadores considera que la confianza y el apoyo mutuo son indispensables y es así que entre ellos no tienen ningún tipo de conflictos ya que el 45,6 % lo demuestra en la institución haciendo mucho uso de la comunicación informal, sin embargo de manera general se consideran como importante, resultado que se comparte con la teoría de Baca, M. y Morales, Y. (2019) realizo su trabajo de investigación: formas de la comunicación desarrollando la comunicación interna entre los trabajadores de la Municipal Distrital de Chancay 2018, en la que llegaron a concluir de que la comunicación interna en la Municipalidad Distrital de Chancay el 58,67 % de los trabajadores considera que el compañerismo y la confianza son indispensables, pero entre ellos no dialogan mucho por los pasillos de la institución no haciendo mucho uso de la comunicación informal.

En la investigación realizada por Mamani, V. y Prado, G. (2017) en su tesis titulada herramientas de comunicación interna en el Banco de Crédito del Perú BCP – filial Huacho 2016, menciona que la comunicación interna el 50% de los colaboradores identifican claramente la importancia de las herramientas de comunicación interna que se emplean dentro del BCP, un porcentaje de 42%, también las considera importante, mientras que nadie afirmó que no tengan importancia, estos datos se encuentran en los antecedentes de mi investigación.

## 4.1 Análisis descriptivo de la variable Comunicación Interna.

1. ¿Usted tiene una buena comunicación con sus compañeros de trabajo?

Tabla 1. *Distribución de frecuencias y porcentajes sobre la buena comunicación.*

	<b>Frecuencia (fi)</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Nunca	1	1,0
A veces	10	9,7
Casi siempre	35	34,0
Siempre	57	55,3
<b>Total</b>	<b>103</b>	<b>100,0</b>

Nota: *Datos obtenidos a partir del cuestionario de la comunicación interna en el personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.*

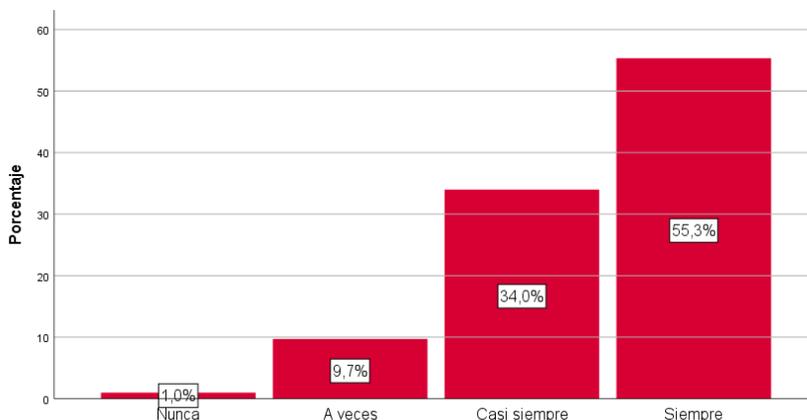


Figura 1. Distribución porcentual sobre la buena comunicación.

### **Interpretación:**

De los resultados obtenidos se observa que la gran mayoría, el 55,3 % de los trabajadores encuestados manifestaron que siempre tienen una buena comunicación con sus compañeros de trabajo, mientras que sólo un 1,0 % manifestaron que nunca tienen una buena comunicación con sus compañeros.

Este resultado indica que los trabajadores administrativos nombrados de esta Universidad no tienen dificultad en comunicarse entre ellos.

2. ¿Su jefe le da instrucciones laborales inmediatas, mediante un documento para que se puedan cumplir las disposiciones de la alta dirección?

Tabla 2. *Distribución de frecuencia y porcentajes sobre las instrucciones laborales.*

	<b>Frecuencia (fi)</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Casi nunca	1	1,0
A veces	20	19,4
Casi siempre	43	41,7
Siempre	39	37,9
<b>Total</b>	103	100,0

Nota: *Datos obtenidos a partir del cuestionario de la comunicación interna en el personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.*

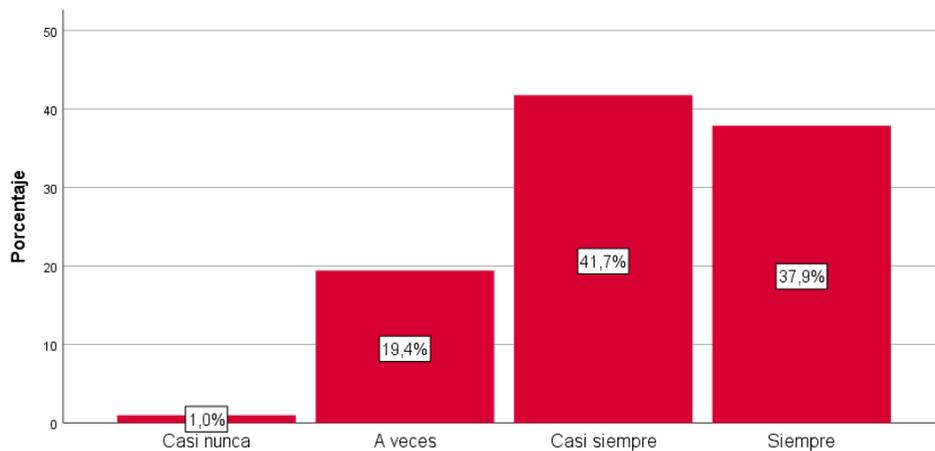


Figura 2. Figure 2. *Distribución porcentual sobre las instrucciones laborales.*

### **Interpretación:**

De los resultados obtenidos se observa que el 41,7 % de los trabajadores encuestados manifestaron que casi siempre sus jefes les dan instrucciones laborales inmediatas, mediante un documento, mientras que sólo un 1,0 % manifestaron que casi nunca lo realizan.

Este resultado indica que los trabajadores administrativos nombrados de esta Universidad realizan sus labores inmediatas mediante documentos.

3. Cuando se debe tomar una decisión importante para la oficina, ¿se toma en cuenta sus opiniones en las reuniones expuestas a diario?

Tabla 3. *Distribución de frecuencias y porcentajes sobre la toma de decisiones.*

	<b>Frecuencia (fi)</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
A veces	21	20,4
Casi siempre	43	41,7
Siempre	39	37,9
<b>Total</b>	<b>103</b>	<b>100,0</b>

Nota: *Datos obtenidos a partir del cuestionario de la comunicación interna en el personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.*

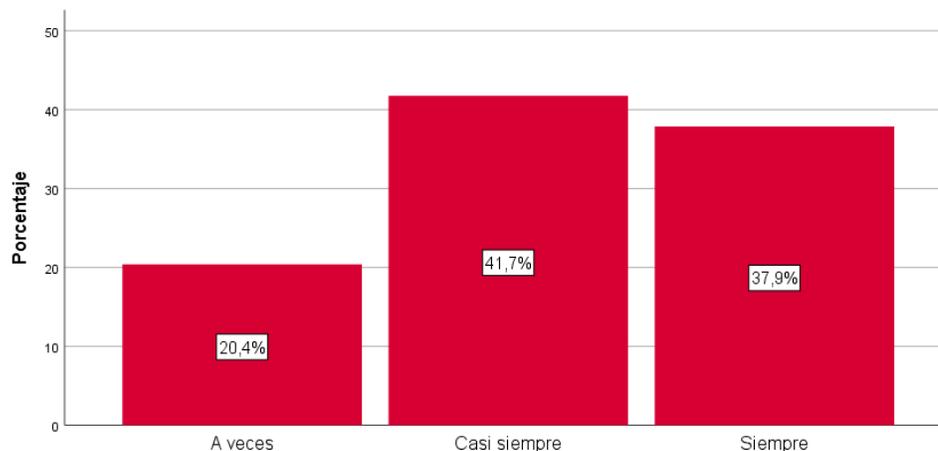


Figura 3. *Distribución porcentual sobre la toma de decisiones.*

### **Interpretación:**

De los resultados obtenidos se observa que el 41,7 % de los trabajadores encuestados manifestaron que casi siempre le toman en cuenta en las decisiones que manifiesta en la oficina, mientras que el 20,4 % manifestaron que a veces toman en cuenta sus opiniones expresadas a diario.

Este resultado indica que los trabajadores administrativos nombrados de esta Universidad, la mayoría de sus jefes siempre le toman en cuenta en las reuniones expuestas a diario.

4. ¿Sus compañeros son muy prepotentes y le reclaman por cualquier disconformidad en el trabajo?

Tabla 4. *Distribución de frecuencias y porcentajes sobre la disconformidad o reclamos.*

	<b>Frecuencia (fi)</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Casi nunca	36	35,0
A veces	32	31,1
Casi siempre	2	1,9
Siempre	1	1,0
<b>Total</b>	<b>103</b>	<b>100,0</b>

Nota: *Datos obtenidos a partir del cuestionario de la comunicación interna en el personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.*

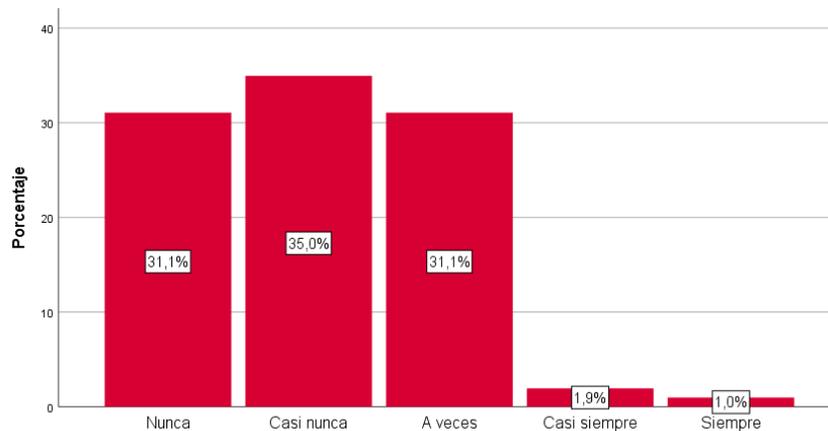


Figura 4. *Distribución porcentual sobre la disconformidad o reclamos en el trabajo.*

### **Interpretación:**

De los resultados obtenidos se observa que el 35,0 % de los trabajadores encuestados manifestaron que casi nunca sus compañeros le reclaman por alguna disconformidad en el trabajo, mientras que el 1,0 % manifestaron que siempre son prepotentes sus compañeros.

Este resultado indica que los trabajadores administrativos nombrados de esta Universidad son tolerantes y tienen mucha empatía entre sus compañeros y se apoyan en el trabajo.

5. ¿Usted trabaja horas extras y se estresa mucho?

Tabla 5. *Distribución de frecuencias y porcentajes sobre el trabajo extra y el estrés.*

	<b>Frecuenci (fi)</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Nunca	23	22,3
Casi nunca	32	31,1
A veces	40	38,8
Casi siempre	8	7,8
<b>Total</b>	<b>103</b>	<b>100,0</b>

Nota: *Datos obtenidos a partir del cuestionario de la comunicación interna en el personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.*

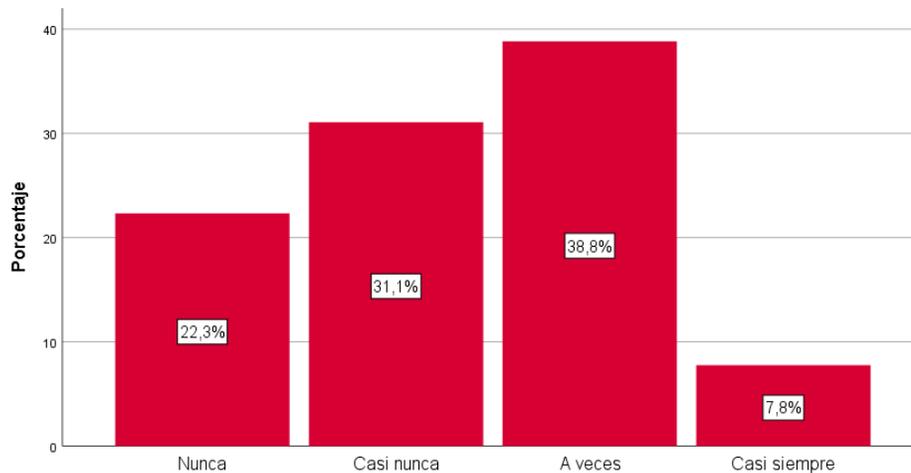


Figura 5. Distribución porcentual sobre el trabajo extra y el estrés.

**Interpretación:**

De los resultados obtenidos se observa que el 38,8 % de los trabajadores encuestados manifestaron que a veces se estresan y trabajan horas extras, mientras que el 7,8 % manifestaron que casi siempre se sobrecargan de trabajos.

Este resultado indica que los trabajadores administrativos nombrados de esta Universidad trabajan horas extras en sus respectivos centros de labores.

6. ¿Su jefe le sobrecarga de trabajo diariamente?

Tabla 6. *Distribución de frecuencias y porcentajes sobre la sobrecarga de trabajo.*

	<b>Frecuencia (fi)</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Nunca	27	26,2
Casi nunca	27	26,2
A veces	42	40,8
Casi siempre	7	6,8
<b>Total</b>	<b>103</b>	<b>100,0</b>

Nota: *Datos obtenidos a partir del cuestionario de la comunicación interna en el personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.*

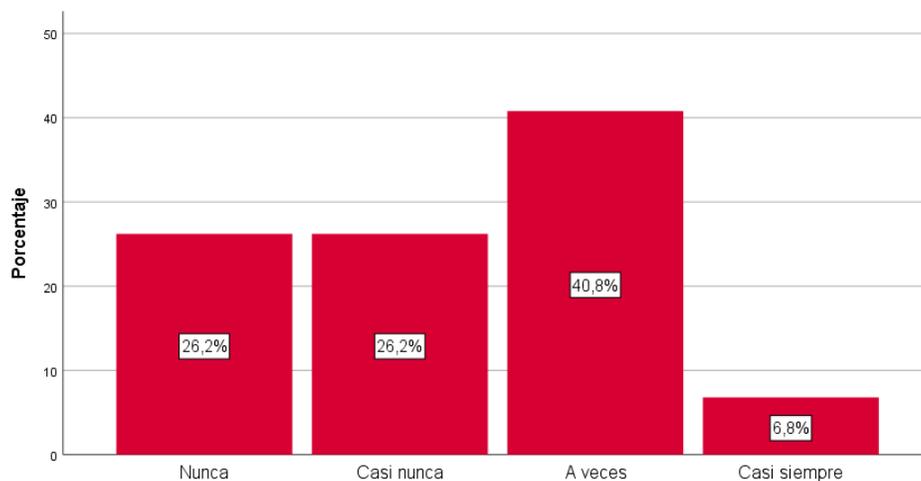


Figura 6. *Distribución porcentual sobre la sobrecarga de trabajo.*

**Interpretación:**

De los resultados obtenidos se observa que el 40,8 % de los trabajadores encuestados manifestaron que a veces le sobrecargan de trabajos diariamente mientras que el 6,8 % manifestaron que casi siempre trabajan más de lo debido.

Este resultado indica que los trabajadores administrativos nombrados de esta Universidad tienen mucho trabajo diariamente.

7. Las órdenes o tareas por escrito recibidas por su jefe ¿son programadas?

Tabla 7. *Distribución de frecuencias y porcentajes sobre las órdenes o tareas que reciben.*

	<b>Frecuencia (fi)</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Nunca	20	19,4
Casi nunca	7	6,8
A veces	38	36,9
Casi siempre	23	22,3
Siempre	15	14,6
<b>Total</b>	<b>103</b>	<b>100,0</b>

Nota: *Datos obtenidos a partir del cuestionario de la comunicación interna en el personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.*

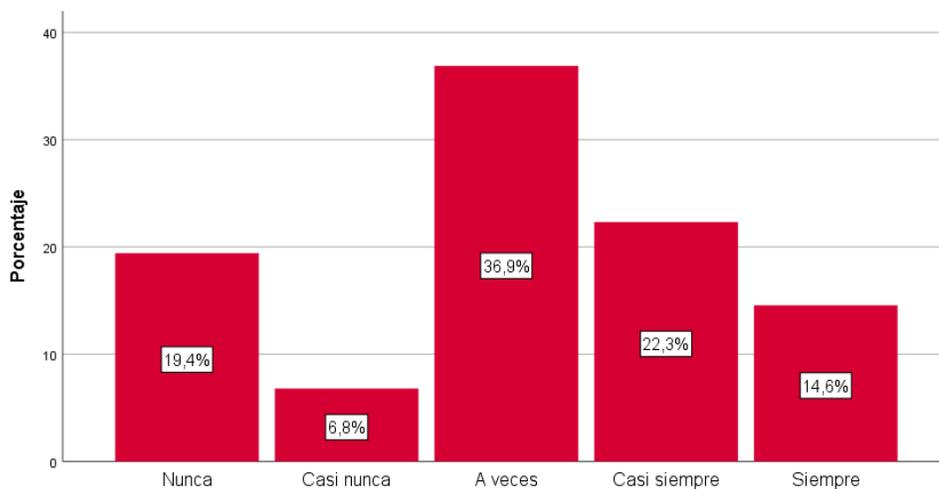


Figura 7. *Distribución porcentual sobre el las órdenes o tareas que reciben.*

**Interpretación:**

De los resultados obtenidos se observa que el 36,9 % de los trabajadores encuestados manifestaron que a veces son programadas las tareas que realiza por su jefe, mientras que el 6,8 % manifestaron que casi nunca son los programan y son inmediatos.

Este resultado indica que los trabajadores administrativos nombrados de esta Universidad todos los trabajos que realizan diariamente por su jefe son programadas.

8. Si va a realizar alguna queja o reclamo, ¿lo realiza mediante un documento?

Tabla 8. Distribución de frecuencias y porcentajes sobre quejas o reclamos.

	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Nunca	6	5,8
Casi nunca	14	13,6
A veces	30	29,1
Casi siempre	24	23,3
Siempre	29	28,2
<b>Total</b>	103	100,0

Nota: Datos obtenidos a partir del cuestionario de la comunicación interna en el personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

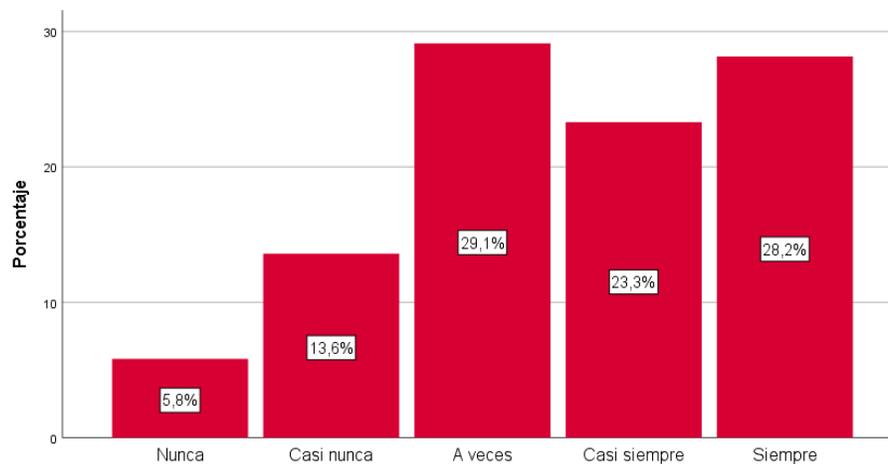


Figura 8. Distribución porcentual sobre las quejas o reclamos que realizan.

### Interpretación:

De los resultados obtenidos se observa que el 29,1 % de los trabajadores encuestados manifestaron que a veces para cualquier reclamo lo realizan mediante un documento, mientras que el 5,8 % manifestaron que nunca lo realizan.

Este resultado indica que los trabajadores administrativos nombrados de esta Universidad cualquier problema que les suceda lo realizan mediante documento detallando el hecho.

9. ¿Recibes memorandos de llamada de atención por tu jefe o algún superior?

Tabla 9. *Distribución de frecuencias y porcentajes sobre memorandos o llamadas de atención.*

	<b>Frecuencia (fi)</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Nunca	69	67,0
Casi nunca	29	28,2
A veces	5	4,9
<b>Total</b>	<b>103</b>	<b>100,0</b>

Nota: *Datos obtenidos a partir del cuestionario de la comunicación interna en el personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.*

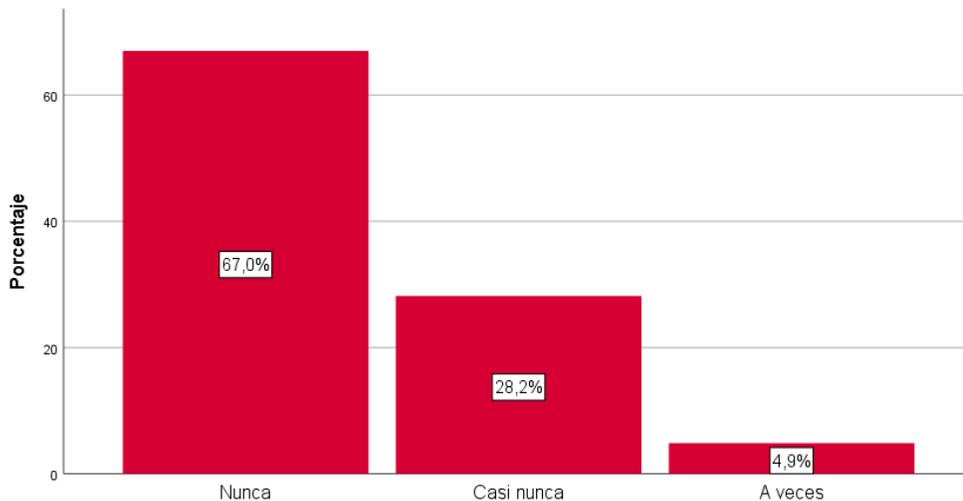


Figura 9. *Distribución porcentual sobre los memorandos o llamadas de atención.*

**Interpretación:**

De los resultados obtenidos se observa que el 67,0 % de los trabajadores encuestados manifestaron que nunca han recibido memorandos o llamadas de atención por algún jefe o superior, mientras que el 4,9 % manifestaron que a veces han recibido algún reclamo.

Este resultado indica que los trabajadores administrativos nombrados de esta Universidad son trabajadores y responsables con su trabajo ya que no reciben ninguna queja por su superior.

10. ¿Soluciona su problema con sus compañeros inmediatamente?

Tabla 10. *Distribución de frecuencias y porcentajes sobre las soluciones inmediatas.*

	<b>Frecuencia (fi)</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
A veces	35	34,0
Casi siempre	22	21,4
Siempre	46	44,7
<b>Total</b>	<b>103</b>	<b>100,0</b>

Nota: *Datos obtenidos a partir del cuestionario de la comunicación interna en el personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.*

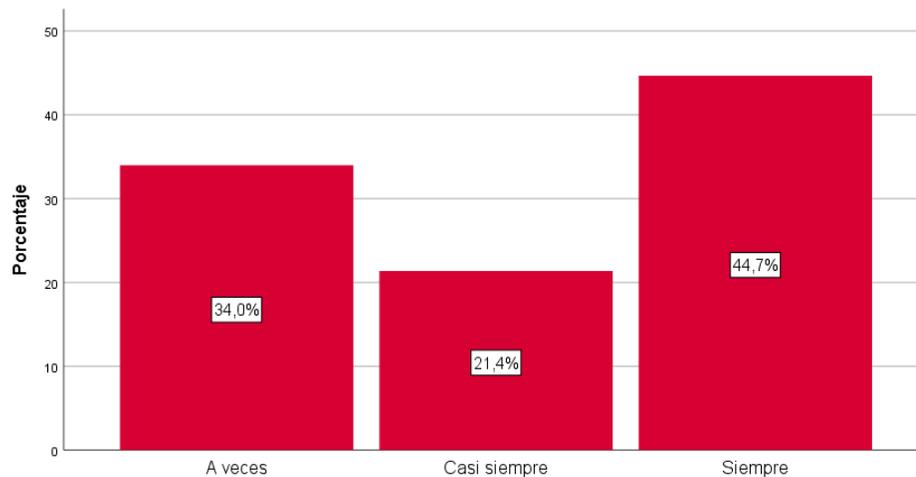


Figura 10. *Distribución porcentual sobre las soluciones inmediatas.*

**Interpretación:**

De los resultados obtenidos se observa que el 44,7 % de los trabajadores encuestados manifestaron que siempre solucionan los problemas con sus compañeros inmediatamente, mientras que el 21,4 % manifestaron que casi siempre buscan la manera de arreglar las cosas.

Este resultado indica que los trabajadores administrativos nombrados de esta Universidad cualquier acto de error que tengan lo solucionan hablando en el momento para así tener una mejor comunicación y un buen trato.

11. ¿Realizan almuerzos o cenas de confraternidad en su trabajo?

Tabla 11. *Distribución de frecuencias y porcentajes sobre almuerzos o cenas de confraternidad.*

	<b>Frecuencia (fi)</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
A veces	5	4,9
Casi siempre	51	49,5
Siempre	47	45,6
<b>Total</b>	<b>103</b>	<b>100,0</b>

*Nota: Datos obtenidos a partir del cuestionario de la comunicación interna en el personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.*

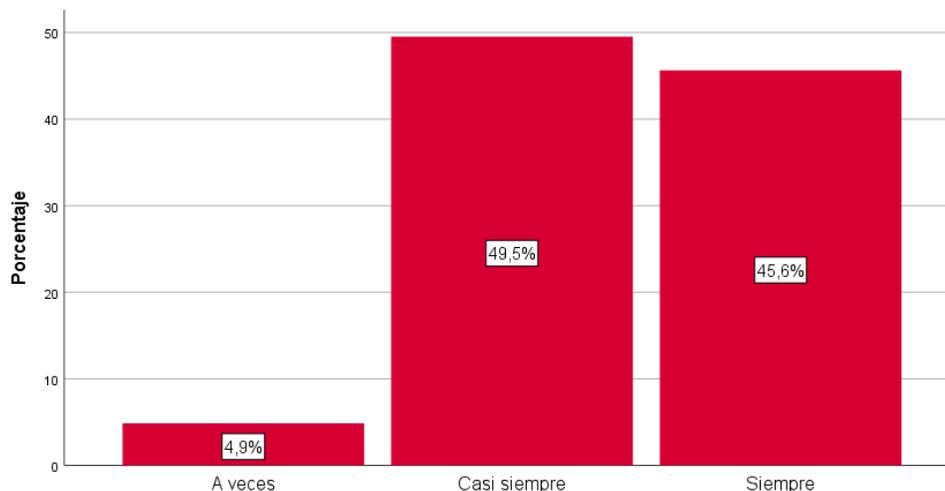


Figura 11. Distribución porcentual sobre almuerzos o cenas de confraternidad.

**Interpretación:**

De los resultados obtenidos se observa que el 49,5 % de los trabajadores encuestados manifestaron que casi siempre realizan almuerzos y cenas de confraternidad en su trabajo, mientras que el 4,9 % manifestaron que sólo a veces lo realizan.

Este resultado indica que los trabajadores administrativos nombrados de esta Universidad tienen una buena relación con sus compañeros ya que realizan las actividades para confraternizar en el trabajo con sus compañeros.

12. En sus tiempos libres ¿conversas por los pasillos con tus compañeros en tu centro de trabajo?

Tabla 12. *Distribución de frecuencias y porcentajes sobre tus tiempos libres.*

	<b>Frecuencia (fi)</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Casi nunca	10	9,7
A veces	60	58,3
Casi siempre	30	29,1
Siempre	3	2,9
<b>Total</b>	<b>103</b>	<b>100,0</b>

Nota: *Datos obtenidos a partir del cuestionario de la comunicación interna en el personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.*

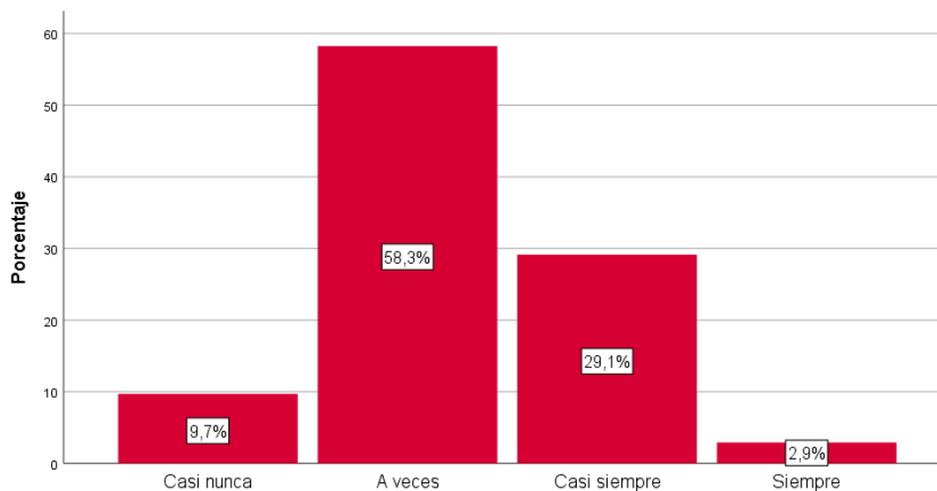


Figura 12. *Distribución porcentual sobre sus tiempos libres.*

**Interpretación:**

De los resultados obtenidos se observa que el 58,3 % de los trabajadores encuestados manifestaron que a veces en sus tiempos libres conversan por los pasillos de su trabajo, mientras que el 2,9 % manifestaron que siempre tienen esa comunicación con sus compañeros.

Este resultado indica que los trabajadores administrativos nombrados de esta Universidad en sus tiempos libres conversan con sus compañeros de trabajo.

13. ¿Considera que el compañerismo y la confianza son indispensables dentro de tu trabajo?

Tabla 13. *Distribución de frecuencias y porcentajes sobre el compañerismo y confianza.*

	<b>Frecuencia (fi)</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Casi siempre	42	40,8
Siempre	61	59,2
<b>Total</b>	<b>103</b>	<b>100,0</b>

*Nota: Datos obtenidos a partir del cuestionario de la comunicación interna en el personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.*

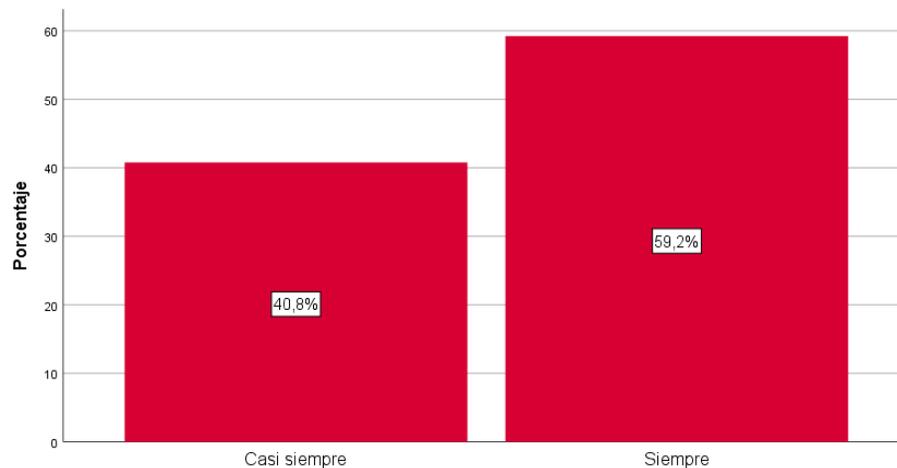


Figura 13. Distribución porcentual sobre el compañerismo y confianza.

### **Interpretación:**

De los resultados obtenidos se observa que el 59,2 % de los trabajadores encuestados manifestaron que siempre hay ese compañerismo y confianza ya que es indispensable dentro de un trabajo, mientras que el 40,8 % manifestaron que casi siempre tienen esa confianza con sus compañeros.

Este resultado indica que los trabajadores administrativos nombrados de esta Universidad consideran el compañerismo y la confianza lo más importante.

14. ¿Existe apoyo mutuo con tus compañeros de trabajo?

Tabla 14. *Distribución de frecuencias y porcentajes sobre el apoyo mutuo entre compañeros.*

	<b>Frecuencia (fi)</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Casi nunca	3	2,9
A veces	22	21,4
Casi siempre	39	37,9
Siempre	39	37,9
<b>Total</b>	<b>103</b>	<b>100,0</b>

Nota: *Datos obtenidos a partir del cuestionario de la comunicación interna en el personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.*

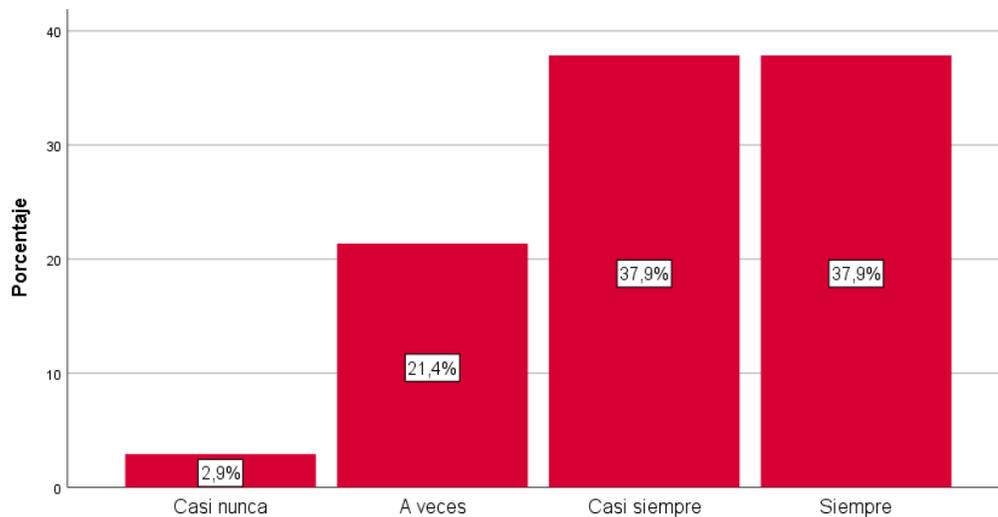


Figura 14. *Distribución porcentual sobre el apoyo mutuo entre compañeros.*

**Interpretación:**

De los resultados obtenidos se observa que hay un empate con 37,9 % de trabajadores encuestados manifestaron que casi siempre y siempre existe el apoyo mutuo entre compañeros, mientras que el 2,9 % manifestaron que no se apoyan mucho.

Este resultado indica que los trabajadores administrativos nombrados de esta Universidad tienen una buena relación y se apoyan mutuamente.

15. ¿Tus compañeros confían en el trabajo que realizas?

Tabla 15. *Distribución de frecuencias y porcentajes sobre la confianza de tus compañeros.*

	<b>Frecuencia (fi)</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
A veces	28	27,2
Casi siempre	37	35,9
Siempre	38	36,9
<b>Total</b>	<b>103</b>	<b>100,0</b>

Nota: *Datos obtenidos a partir del cuestionario de la comunicación interna en el personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.*

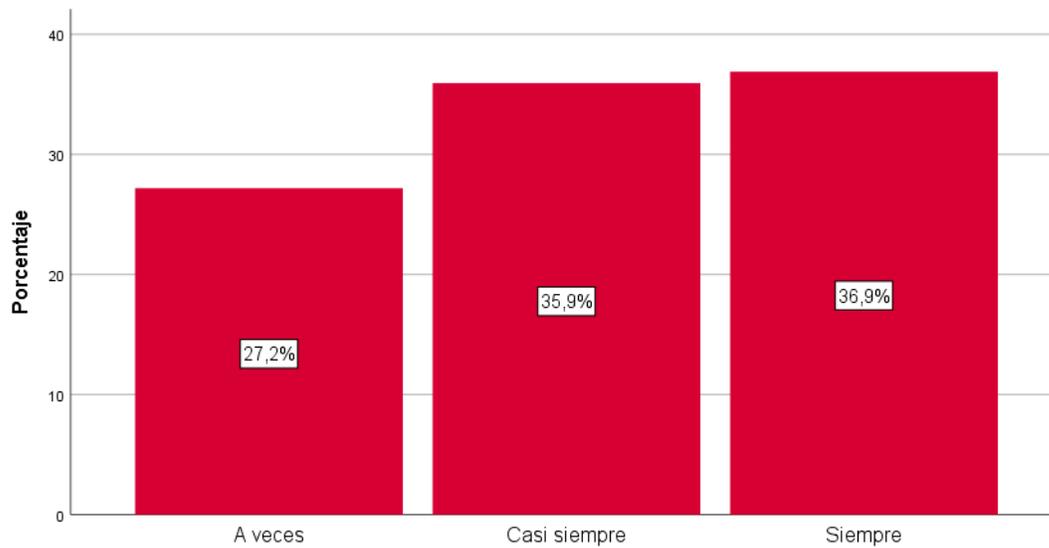


Figura 15. *Distribución porcentual sobre la confianza de tus compañeros de trabajo.*

**Interpretación:**

De los resultados obtenidos se observa que el 36,9 % de los trabajadores encuestados manifestaron que siempre sus compañeros de trabajo confían en el desempeño que realiza, mientras que el 27,2 % manifestaron que a veces confían en su persona.

Este resultado indica que los trabajadores administrativos nombrados de esta Universidad si confían en el trabajo que realizan día a día.

16. ¿Tienes un buen trato y confianza con tus compañeros de trabajo?

Tabla 16. *Distribución de frecuencias y porcentajes sobre la confianza y el buen trato.*

	<b>Frecuencia (fi)</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
A veces	2	1,9
Casi siempre	42	40,8
Siempre	59	57,3
<b>Total</b>	<b>103</b>	<b>100,0</b>

Nota: *Datos obtenidos a partir del cuestionario de la comunicación interna en el personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.*

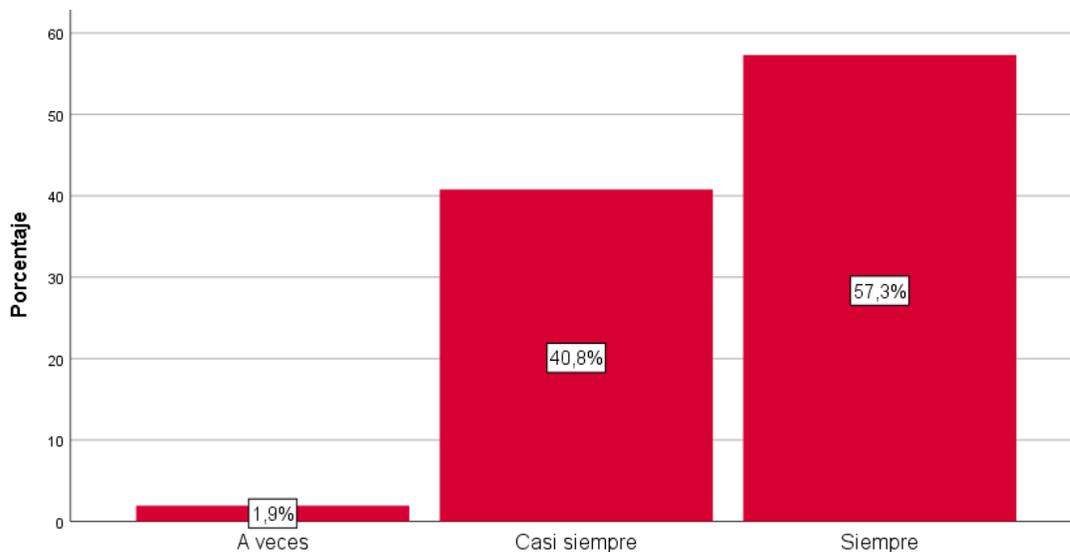


Figura 16. *Distribución porcentual sobre la confianza y el buen trato.*

**Interpretación:**

De los resultados obtenidos se observa que el 57,3 % de los trabajadores encuestados manifestaron que siempre tienen un buen trato con sus compañeros de trabajo, mientras que el 1,9 % manifestaron que a veces.

Este resultado indica que los trabajadores administrativos nombrados de esta Universidad si se tienen confianza y reafirma el buen trato que realizan diariamente en su centro de trabajo.

17. ¿Has tenido conflictos con tus compañeros de trabajo por un rumor?

Tabla 17. *Distribución de frecuencias y porcentajes sobre conflictos con tus compañeros.*

	<b>Frecuencia (fi)</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Nunca	32	31,1
Casi nunca	47	45,6
A veces	23	22,3
Casi siempre	1	1,0
<b>Total</b>	<b>103</b>	<b>100,0</b>

Nota: *Datos obtenidos a partir del cuestionario de la comunicación interna en el personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.*

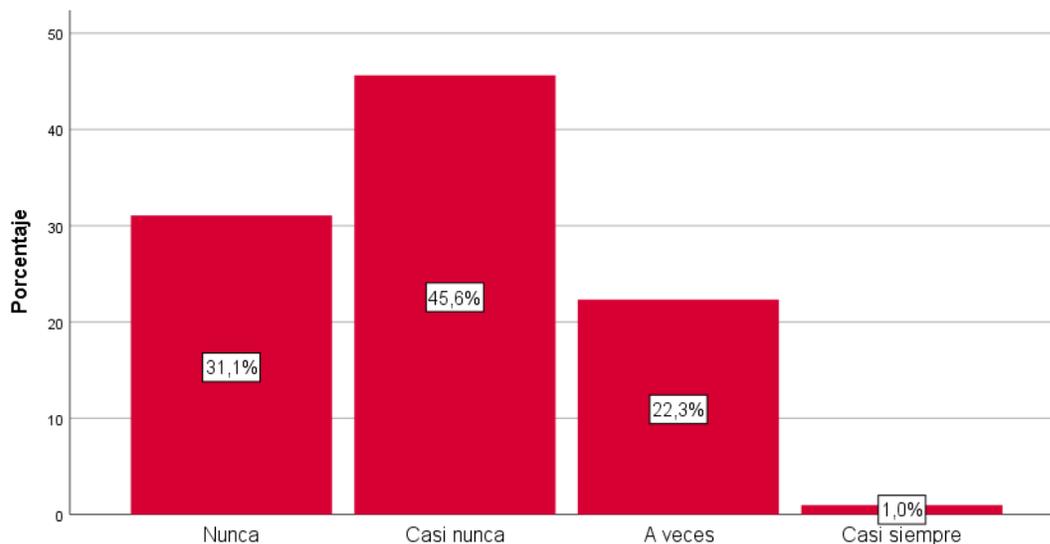


Figura 17. *Distribución porcentual sobre conflictos con tus compañeros de trabajo.*

**Interpretación:**

De los resultados obtenidos se observa que el 45,6 % de los trabajadores encuestados manifestaron que casi nunca han tenido algún conflicto que pueda afectar su trabajo, mientras que el 1,0 % manifestaron que casi siempre hay algún conflicto.

Este resultado indica que los trabajadores administrativos nombrados en esta Universidad que no tienen ningún conflicto con algún compañero se llevan bien en su trabajo.

18. ¿Has tenido alguna información falsa que pudo afectar tu trabajo?

Tabla 18. *Distribución de frecuencias y porcentajes sobre alguna información falsa.*

	<b>Frecuencia (fi)</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Nunca	50	48,5
Casi nunca	29	28,2
A veces	13	12,6
Casi siempre	11	10,7
<b>Total</b>	<b>103</b>	<b>100,0</b>

Nota: *Datos obtenidos a partir del cuestionario de la comunicación interna en el personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.*

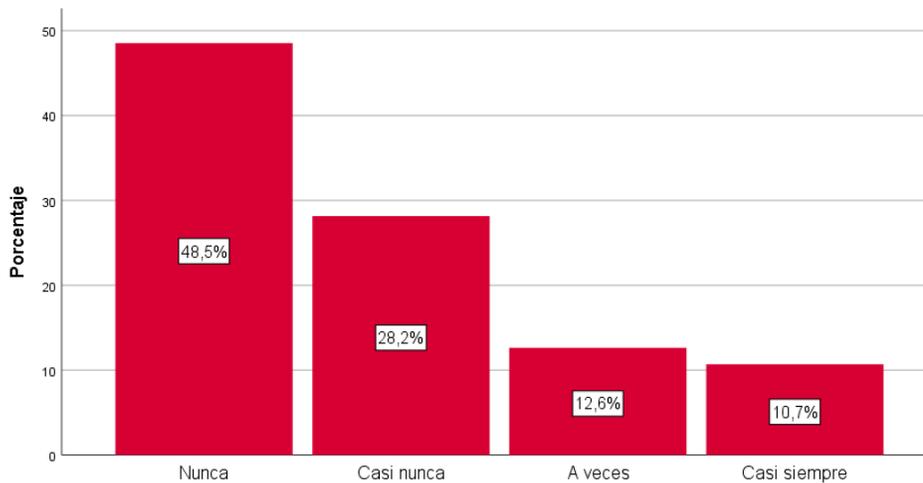


Figura 18. *Distribución porcentual sobre alguna información falsa.*

**Interpretación:**

De los resultados obtenidos se observa que el 48,5 % de los trabajadores encuestados manifestaron que nunca han tenido una información falsa que puedan afectar su trabajo, mientras que el 10,7 % manifestaron que casi siempre existe alguna información incorrecta.

Este resultado indica que los trabajadores administrativos nombrados de esta Universidad no tienen acceso a alguna información falsa que afecte el trabajo de un colaborador.

19. ¿Tienes buena relación con tus compañeros de trabajo?

Tabla 19. *Distribución de frecuencias y porcentajes sobre la buena relación en el trabajo.*

	<b>Frecuencia (fi)</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Nunca	20	19,4
A veces	2	1,9
Casi siempre	35	34,0
Siempre	46	44,7
<b>Total</b>	<b>103</b>	<b>100,0</b>

Nota: *Datos obtenidos a partir del cuestionario de la comunicación interna en el personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.*

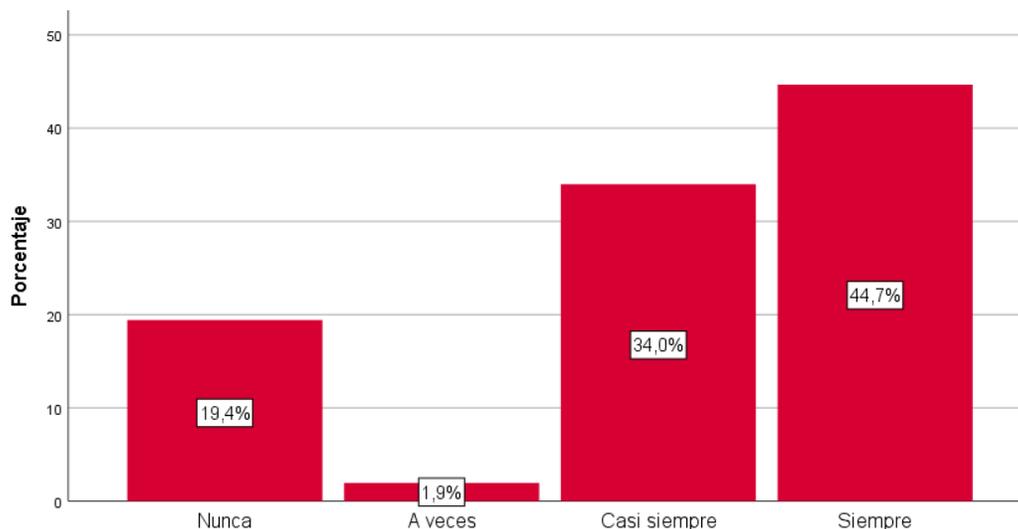


Figura 19. Distribución porcentual sobre la buena relación en el trabajo.

**Interpretación:** De los resultados obtenidos se observa que el 44,7 % de los trabajadores encuestados manifestaron que siempre tienen una muy buena relación con sus compañeros de trabajo, mientras que el 1,9 % manifestaron a veces tienen buena relación.

Este resultado indica que los trabajadores administrativos nombrados de esta Universidad manejan una buena relación con todos sus compañeros de trabajo.

20. ¿Realizas bromas a tus compañeros de trabajo?

Tabla 20. *Distribución de frecuencias y porcentajes sobre bromas a tus compañeros.*

	<b>Frecuencia (fi)</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Nunca	34	33,0
Casi nunca	43	41,7
A veces	26	25,2
<b>Total</b>	<b>103</b>	<b>100,0</b>

Nota: *Datos obtenidos a partir del cuestionario de la comunicación interna en el personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.*

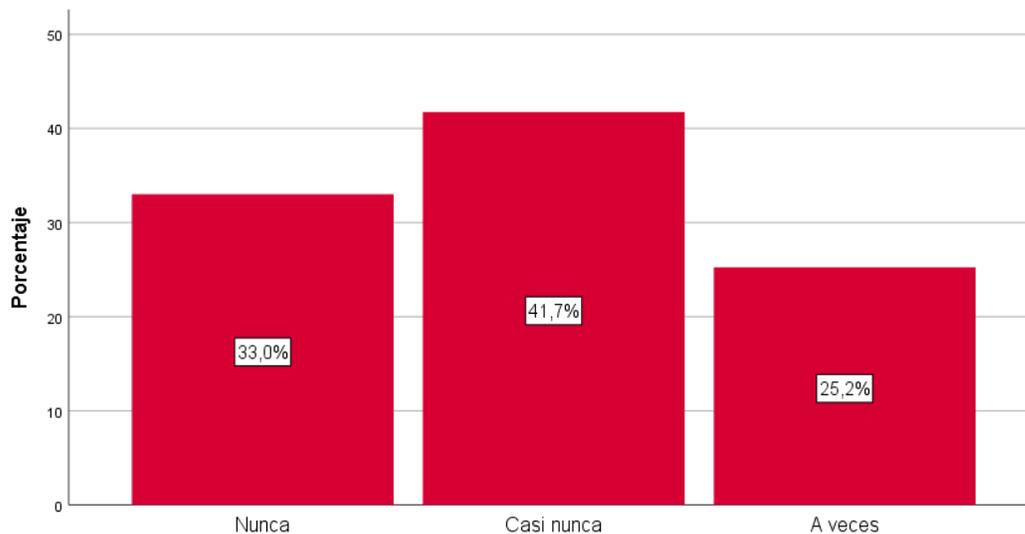


Figura 20. Distribución porcentual sobre bromas a tus compañeros.

**Interpretación:**

De los resultados obtenidos se observa que el 41,7 % de los trabajadores encuestados manifestaron que casi nunca realizan bromas pesadas a sus compañeros, mientras que el 25,2 % manifestaron a veces lo realizan.

Este resultado indica que los trabajadores administrativos nombrados en esta Universidad no realizan bromas a sus compañeros.

## CÁPITULO V

### CONCLUSIONES

Mediante el proceso de la tesis se logró desarrollar el objetivo principal que es conocer el tipo de comunicación interna en el personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho 2019.

- El personal administrativo nombrado, desarrollan los tipos de comunicación formal como la comunicación informal para así poder complementar ambas comunicaciones para un buen rendimiento y apoyo laboral entre compañeros.
- La comunicación formal que utiliza el personal administrativo nombrado, son las instrucciones laborales, las tomas de decisiones, los mandatos, las ordenes que tienen con sus jefes o superiores, las tareas que se dan por escrito o regular y mencionan que sólo en ocasiones hacen uso de la comunicación formal.
- La comunicación informal que utiliza el personal administrativo nombrado, es el compañerismo, la empatía y la confianza, ya que son acciones claves que aportan al trabajo diario y así logran obtener un buen desempeño laboral y ante cualquier problema que ocurra lo solucionan inmediatamente, por lo cual se demuestra que utilizan más el uso de la comunicación informal.

## **CÁPITULO VI**

### **RECOMENDACIONES**

El personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho 2019, continúe fortalecimiento la comunicación interna, entre la comunicación formal y la comunicación informal con las técnicas de comunicación cómo tener empatía, saber entender, comprender y solucionar los problemas ya que deben ser breves, concisos y directos porque está relacionado a la comunicación de dos o más individuos en un lugar determinado ya sea en una organización y/o empresa donde laboren, ya que cada empleado tiene un rol muy importante dentro de ella para cumplir objetivos en común de la organización con un buen ambiente laboral para un mejor desempeño dentro del trabajo.

Fortalecer la comunicación formal dentro de la Universidad, estableciendo mejores estrategias de recepción en las opiniones y sugerencias que puedan acotar el personal administrativo mediante reuniones o actividades, también capacitarlos en un determinado tiempo con sus respectivos certificados y constancias y así poder lograr mayor aprendizaje en los programas y sistemas establecidos por la universidad y puedan brindar un mejor servicio a los usuarios.

Fortalecer la comunicación informal dentro de la Universidad, por lo cual se recomienda incentivar al personal administrativo nombrado con premios al mejor trabajador del mes y a su vez con almuerzos o cenas de confraternidad y en la cual permitan tener un mejor desempeño laboral y puedan evitar el estrés, exceso de trabajo y la rutina cotidiana, pero sin dejar de lado sus labores administrativas.

## CÁPITULO VII

### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

#### 2.3. Fuentes Bibliográficas

Andrade, H. (2005). *Comunicación organizacional interna: proceso, disciplina y técnica*. Barcelona, España: Netbiblo, S. L.

DeFleure, M. (1993). *Teorías de la comunicación de masas*. Barcelona, España: Editorial Paidós.

Morales, S. F. (1990). *Comunicación Interna*. Ciudad de México, México: Karos.

Goldhaber, G. (1984). *Comunicación Organizacional*. Madrid, España: Editorial Diana.

Guzmán, V. (2012) *Comunicación Organizacional*. Estado de México. México: Red Tercer Milenio.

Hernández, Roberto, Fernández - Collado y Baptista. (2006). *Metodología de la investigación*. Ciudad de México, México: Cuarta edición. McGraw-Hill Interamericana.

Katz, D. y Kahn, R. L. (1966). *La psicología social de organizaciones*. Nueva York, USA: John Wiley and Sons, Cía.

Katz, D. y Kahn, R. L (1990). *Psicología Social de las Organizaciones*. Ciudad de México, México: Trillas.

Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: D.F México McGraw-Hill.

Pichon, E. (2013). *El proceso grupal en la comunicación*. Buenos Aires, Argentina: Nueva Visión.

Konopaske, R. Michael, T. Matteson, J. y Ivancevich, M. (2012). *Comportamiento organizacional*. 7ed: Mac Graw Hill.

Rochelle, P. (2000). *Enfoques de la comunicación humana*. Nueva Jersey, USA: Hayden Books.

Smith, R. Richetto, G. y Zima, J. (1972). *Comportamiento organizacional: un enfoque de la comunicación humana*. Buenos Aires, Argentina: Mac fraw.

Lucas, M. (1997). *La comunicación en la empresa y en las organizaciones*. España

#### **2.4. Fuentes Hemerográficas**

Antezana M. (2013). Revista de la comunicación interna: más allá del boletín. *Conexione san. Madrid, 10-15*.

Apuntes Gestión (2000). *Concepto de comunicación*.

Facultad de Ingeniería (2010). *Gestión de la comunicación interna en las organizaciones*. Argentina UNLZ.

Fernández de Motta (2013). *Revista Efdportes Concepto de comunicación y componentes del proceso comunicativo*. España.

Formanchuk A. (2007). *Basta de revistas internas*. Área RH.com. Formanchuk & Asociados.

Hernández, A. (1998). *La comunicación en el contexto deportivo*. Mendo Universidad de Málaga Oscar Garay Plaza IVEF-Universidad del País Vasco.

Jorge García Martín (1994) *La revista interna: Análisis de las comunicaciones en las organizaciones*.

La Rosa M. (2008). *La nueva era de las revistas de comunicación interna*. El caso ikea. Revista comunicación N°05.

## **2.5. Fuentes Documentales**

Ariza, F, Ariza, J. (2015) *Comunicación y atención al cliente*. Madrid.

Nal3 Comunicación. Zaragosa M. (2016). *Comunicación interna y externa: claves en tu empresa*. España.

Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho (1956) *Visión y misión de la universidad*. Huacho – Perú

## **2.6. Fuentes Electrónicas**

Andrade, H. (2005). *Comunicación organizacional interna: proceso, disciplina y técnica*.

<https://books.google.com.pe/books?id=bwelcBnPNuoC&pg=PA24&h>

Javier, C. (29 de diciembre 2015). El boletín interno como herramienta esencial para las comunicaciones. <http://comunicacionestrategicaperu.over-blog.com>.

Montes C. (2017). *Periódico de la comunicación interna, una palanca para el impulso de la gestión del cambio*. Talento. <http://www.periodicodeltalento.com>

# **ANEXOS**

**Matriz de Consistencia:**

LA COMUNICACIÓN INTERNA EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO NOMBRADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN – HUACHO, 2019.					
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONE SUB DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGIA
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b> ¿Cómo se desarrollan los tipos de comunicación interna en el personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho 2019?</p> <p><b>PROBLEMA ESPECÍFICOS</b> ¿Cómo se desarrolla la comunicación formal en el personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho 2019?</p> <p>¿Cómo se desarrolla la comunicación informal en el personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho 2019?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b> Identificar cómo se desarrollan los tipos de comunicación interna en el personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho 2019.</p> <p><b>OBJETIVO ESPECÍFICOS</b> Identificar cómo se desarrolla la comunicación formal en el personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho 2019.</p> <p>Identificar cómo se desarrolla la comunicación informal en el personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho 2019.</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b> La tesis presentada es de nivel descriptivo y posee una sola variable, por lo tanto, no es necesaria la hipótesis.</p> <p>(kerlinger, 1981) La hipótesis es una expresión conjetural que son suposiciones de la relación que existe entre dos o más variables de la investigación realizada, que además debe de ser verificable a través de la experiencia y datos investigados.</p>	<p><b>COMUNICACIÓN INTERNA</b></p>	<p><b>LA COMUNICACIÓN FORMAL</b> <b>Comunicación Descendente:</b> - Órdenes. - Documentos Oficiales (informes, memorándum, etc.). - Empoderamiento. - Liderazgo. - Instrucciones Laborales.</p> <p><b>Comunicación Ascendente:</b> - Sugerencia. - Permiso. - Reclamo.</p> <p><b>Comunicación Horizontal:</b> - Coordinación de tareas. - Resolución de problemas. - Trabajo en equipo. - Resolución de problemas.</p> <p><b>LA COMUNICACIÓN INFORMAL</b> <b>Comunicación Diagonal</b> - Interacción. - Empatía. - Confianza. - Rumor. - Amistad. - Bromas.</p>	<p><b>Tipo de Investigación:</b> - Básica.</p> <p><b>Nivel de Investigación:</b> - Descriptiva.</p> <p><b>Diseño:</b> - No Experimental.</p> <p><b>Enfoque:</b> - Cuantitativo.</p> <p><b>Población:</b> - 281.</p> <p><b>Muestra:</b> - 103.</p> <p><b>Técnica de Recolección de Datos:</b> - Encuesta.</p> <p><b>Técnicas para el Procesamiento de la Información:</b> - Estadístico SPSS.</p>

**Matriz Operacional:**

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE CALIFICACIÓN ORDINAL
<p><b>LA COMUNICACIÓN INTERNA</b></p> <p>La comunicación interna son procesos comunicativos realizados en el interior del sistema organizativos que constituyen en conseguir una estabilidad en la organización. (Lucas Marin, 1997, p.166)</p>	<b>COMUNICACIÓN FORMAL</b>	Empoderamiento	¿Usted tiene una buena comunicación con sus compañeros de trabajo? ¿Su jefe le da instrucciones laborales inmediatas, mediante un documento para que se puedan cumplir las disposiciones de la alta dirección?	<p>5 = Siempre 4 = Casi siempre 3 = A veces 2 = Casi nunca 1 = Nunca</p>
		Liderazgo	Cuándo se debe tomar una decisión importante para la oficina, ¿se toma en cuenta sus opiniones en las reuniones expuestas a diario?	
		Reclamo	¿Sus compañeros son muy prepotentes y le reclaman por cualquier disconformidad en el trabajo? ¿Usted trabaja horas extras y se estresa mucho?	
		Ordenes	¿Su jefe le sobrecarga de trabajo diariamente? Las órdenes o tareas por escrito recibidas por su jefe, ¿son programadas?	
	<b>COMUNICACIÓN INFORMAL</b>	Documentos oficiales	Si va a realizar alguna queja o reclamo, ¿lo realiza mediante un documento? ¿Recibes memorandos de llamada de atención por tu jefe o algún superior?	
		Resolución de problemas	¿Soluciona su problema con sus compañeros inmediatamente? ¿Realizan almuerzos de confraternidad en su trabajo?	
		Interacción	En sus tiempos libres ¿conversas por los pasillos con tus compañeros en tu centro de trabajo?	
		Empatía	¿Considera que el compañerismo y la confianza son indispensables dentro de tu trabajo? ¿Existe apoyo mutuo con tus compañeros de trabajo?	
		Confianza	¿Tus compañeros confían en el trabajo diario que realizas? ¿Tienes un buen trato y confianza con tus compañeros de trabajo?	
		Rumor	¿Has tenido conflictos con tus compañeros por un rumor? ¿Has tenido alguna información falsa que pudo afectar tu trabajo?	
		Amistad	¿Tienes buena relación con tus compañeros de trabajo?	
		Bromas	¿Realizas bromas a tus compañeros de trabajo?	

**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**

**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

**TEMA: LA COMUNICACIÓN INTERNA EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO  
NOMBRADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ  
CARRIÓN – HUACHO, 2019.**

El presente cuestionario forma parte de una investigación sobre la comunicación interna en el personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho, 2019. Lea detenidamente cada pregunta sobre la comunicación interna en el personal administrativo nombrado y las actividades desarrolladas en ella. Gracias por su colaboración.

**RECOMENDACIÓN:**

Lea los enunciados detenidamente y marque con una equis (X) en casillero por pregunta

Cada número equivale a:

5 = Siempre

4 = Casi siempre

3 = A veces

2 = Casi nunca

1 = Nunca

**COMUNICACIÓN FORMAL**

N°		Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
<b>EMPODERAMIENTO</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
1	¿Usted tiene una buena comunicación con sus compañeros de trabajo?					
2	¿Su jefe le da instrucciones laborales inmediatas, mediante un documento para que se puedan cumplir las disposiciones de la alta dirección?					
<b>LIDERAZGO</b>						
3	Cuándo se debe tomar una decisión importante para la oficina, ¿se toma en cuenta sus opiniones en las reuniones expuestas a diario?					

<b>RECLAMO</b>						
4	¿Sus compañeros son muy prepotentes y le reclaman por cualquier disconformidad en el trabajo?					
5	¿Usted trabaja horas extras y se estresa mucho?					
<b>ORDENES</b>						
6	¿Su jefe le sobrecarga de trabajo diariamente?					
7	Las órdenes o tareas por escrito recibidas por su jefe, ¿son programadas?					
<b>DOCUMENTOS OFICIALES</b>						
8	Si va a realizar alguna queja o reclamo, ¿lo realiza mediante un documento?					
9	¿Recibes memorandos de llamada de atención por tu jefe o algún superior?					
<b>RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS</b>						
10	¿Soluciona su problema con sus compañeros inmediatamente?					
11	¿Realizan almuerzos de confraternidad en su trabajo?					

### COMUNICACIÓN INFORMAL

N°		Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
<b>INTERACCIÓN</b>		5	4	3	2	1
12	En sus tiempos libres ¿conversas por los pasillos con tus compañeros en tu centro de trabajo?					
<b>EMPATÍA</b>						
13	¿Considera que el compañerismo y la confianza son indispensables dentro de tu trabajo?					
14	¿Existe apoyo mutuo con tus compañeros de trabajo?					
<b>CONFIANZA</b>						
15	¿Tus compañeros confían en el trabajo diario que realizas?					

<b>16</b>	¿Tienes un buen trato y confianza con tus compañeros de trabajo?					
<b>RUMOR</b>						
<b>17</b>	¿Has tenido conflictos con tus compañeros de trabajo por un rumor?					
<b>18</b>	¿Has tenido alguna información falsa que pudo afectar tu trabajo?					
<b>AMISTAD</b>						
<b>19</b>	¿Tienes buena relación con tus compañeros de trabajo?					
<b>BROMAS</b>						
<b>20</b>	¿Realizas bromas a tus compañeros de trabajo?					