



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

**Facultad de Ciencias Sociales
Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación**

**Tipos de comunicación organizacional interna en los trabajadores del Programa
Juntos Unidad Territorial Lima, Huacho 2023**

Tesis

Para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en Ciencias de la Comunicación

Autores

Luis Alberto Sabrera Espinoza

Ana Isabel Sudario Espinoza

Asesor

M(o). Walter Carlos Velásquez Córdova

Huacho - Perú

2024



Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

"Año de la consolidación de nuestra independencia y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

INFORMACIÓN DE METADATOS

DATOS DEL AUTOR (ES):		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
Sabrera Espinoza, Luis Alberto	76243565	28 de diciembre del 2023
Sudario Espinoza, Ana Isabel	77229637	28 de diciembre del 2023
DATOS DEL ASESOR:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
M(O). Velasquez Cordova, Walter Carlos	15735513	0000-0003-4192-7745
DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS – PREGRADO/POSGRADO-MAESTRÍA-DOCTORADO:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CODIGO ORCID
Dra. Kathelin Alexandra Lozano Vasquez	09637974	0000-0002-2106-4420
M(o). Miguel Angel Revilla Marreros	09741027	0000-0001-7439-8769
M(a). Juana Maria Anselmo Arrunategui	16752469	0000-0002-0605-6035

TIPOS DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA EN LOS TRABAJADORES DEL PROGRAMA JUNTOS UNIDAD TERRITORIAL LIMA, HUACHO 2023.

INFORME DE ORIGINALIDAD

20%

INDICE DE SIMILITUD

19%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

9%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

www.dspace.uce.edu.ec

Fuente de Internet

1%

2

repositorio.unsa.edu.pe

Fuente de Internet

1%

3

www.slideshare.net

Fuente de Internet

1%

4

repositorio.usmp.edu.pe

Fuente de Internet

1%

5

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

1%

6

renatiqa.sunedu.gob.pe

Fuente de Internet

1%

7

revistas.ort.edu.uy

Fuente de Internet

1%

8

www.coursehero.com

Fuente de Internet

1%

Título

**Tipos de comunicación organizacional interna en los trabajadores del
Programa Juntos Unidad Territorial Lima, Huacho 2023**

M(o). Walter Carlos Velásquez Córdova

ASESOR

Dra. Kathelin Alexandra Lozano Vásquez

PRESIDENTE

M(o). Miguel Angel Revilla Marreros

SECRETARIO

M(a). Juana María Anselmo Arrunátegui

VOCAL

DEDICATORIA

A mis padres, Mariluz y Jimmy, por su inquebrantable apoyo, amor y sacrificio a lo largo de este viaje académico. Sin su amor y respaldo incondicional, esta tesis no habría sido posible. A ustedes les dedico este trabajo con todo mi cariño y gratitud.

Sabrera Espinoza, Luis Alberto

A mi familia, por siempre apoyarme en mis proyectos y metas, su amor y consejos han sido claves en cada objetivo alcanzado.

Sudario Espinoza, Ana Isabel

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, deseamos agradecer a nuestras familias por su constante respaldo, paciencia y amor incondicional. Sin su apoyo este trabajo habría sido mucho más desafiante. Su confianza en nosotros nos motivó a esforzarnos cada día y a alcanzar nuestros objetivos académicos.

Asimismo, queremos expresar nuestro profundo agradecimiento al profesor Walter Carlos Velásquez Córdova. Su orientación, conocimientos y dedicación fueron esenciales en todas las etapas de este proyecto de investigación.

Agradecemos también a todos aquellos que, de alguna manera, contribuyeron con sus conocimientos, consejos y apoyo durante esta investigación.

ÍNDICE

DEDICATORIA	vii
AGRADECIMIENTO.....	viii
Resumen	xiv
Abstract.....	xv
INTRODUCCIÓN	16

CAPÍTULO I**PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

1.1 Descripción de la realidad problemática.....	18
1.2 Formulación del problema	19
1.2.1 Problema general	19
1.2.2 Problemas específicos	19
1.3 Objetivos de la investigación.....	20
1.3.1 Objetivo general.....	20
1.3.2 Objetivos específicos	20
1.4 Justificación de la investigación	20
1.5 Delimitaciones del estudio.....	21
1.6 Viabilidad del estudio.....	22

CAPÍTULO II**MARCO TEÓRICO**

2.1 Antecedentes de la investigación	23
2.1.1 Investigaciones internacionales	23
2.1.2 Investigaciones nacionales	25
2.2 Bases teóricas.....	27
2.3 Bases filosóficas.....	39
2.4 Definición de términos básicos	40
2.5 Hipótesis de investigación	41
2.5.1 Hipótesis general	41

2.5.2 Hipótesis específicas	42
2.6 Operacionalización de las variables	43

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico.....	44
3.1.1 Tipo de investigación	44
3.1.2 Nivel de investigación.....	44
3.1.3 Diseño de investigación	44
3.1.4 Enfoque de investigación	45
3.2 Población y muestra	45
3.2.1 Población.....	45
3.2.2 Muestra.....	45
3.3 Técnicas de recolección de datos	46
3.4 Técnicas para el procesamiento de la información	47

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados.....	48
4.2 Contrastación de hipótesis	63

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión	67
---------------------	----

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones	69
6.2 Recomendaciones.....	70
REFERENCIAS	72
7.1 Fuentes documentales.....	72

7.2 Fuentes bibliográficas.....	72
7.3 Fuentes hemerográficas	73
7.4 Fuentes electrónicas	74
ANEXOS	75
01 MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	75
02 INSTRUMENTOS PARA LA TOMA DE DATOS.....	76
03 TRABAJO ESTADÍSTICO DESARROLLADO.....	78
04 TRABAJO DE CAMPO.....	80

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Recibe comunicación asertiva por parte de sus superiores.....	48
Figura 2. Se le brinda la atención requerida cuando va comunicarse con su jefe.	49
Figura 3. La comunicación que se le ofrece de sus superiores (Memorandums, Oficios, etc) es ágil y eficaz.....	50
Figura 4. Los medios de comunicación empleados por la organización son los correctos.....	51
Figura 5. La comunicación que recibe es suficiente para realizar sus labores.....	52
Figura 6. Respetar las políticas de información y confidencialidad recibida por sus superiores.....	53
Figura 7. Tiene la confianza para hablar de sus problemas personales con sus jefes...54	54
Figura 8. Las sugerencias u opiniones son respetadas por sus superiores.	55
Figura 9. Comunica oportunamente los avances de los trabajos que realiza a sus superiores.	56
Figura 10. Se le permite la retroalimentación (preguntas o sugerencias) acerca de la información recibida por sus superiores.	57
Figura 11. Existe confianza entre compañeros.	58
Figura 12. Hay integración entre compañeros para resolver conflictos y tareas.	59
Figura 13. La comunicación entre compañeros se realiza de manera abierta.....	60
Figura 14. Se oculta información entre compañeros.	61
Figura 15. El lenguaje que emplean sus compañeros es claro.	62

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Baremos	47
Tabla 2. Recibe comunicación asertiva por parte de sus superiores.	48
Tabla 3. Se le brinda la atención requerida cuando va a comunicarse con su jefe.	49
Tabla 4. La comunicación que se le ofrece de sus superiores (Memorándums, oficios, etc.) es ágil y eficaz.....	50
Tabla 5. Los medios de comunicación empleados por la organización son los correctos.....	51
Tabla 6. La comunicación que recibe es suficiente para realizar sus labores.....	52
Tabla 7. Respeta las políticas de información y confidencialidad recibida por sus superiores.....	53
Tabla 8. Tiene la confianza para hablar de sus problemas personales con sus jefes. .	54
Tabla 9. Las sugerencias u opiniones son respetadas por sus superiores.	55
Tabla 10. Comunica oportunamente los avances de los trabajos que realiza a sus superiores.....	56
Tabla 11. Se le permite la retroalimentación (preguntas o sugerencias) acerca de la información recibida por sus superiores.	57
Tabla 12. Existe confianza entre compañeros.....	58
Tabla 13. Hay integración entre compañeros para resolver conflictos y tareas.....	59
Tabla 14. La comunicación entre compañeros se realiza de manera abierta.	60
Tabla 15. Se oculta información entre compañeros.	61
Tabla 16. El lenguaje que emplean sus compañeros es claro.	62
Tabla 17. Comunicación Descendente.	63
Tabla 18. Comunicación Ascendente.....	64
Tabla 19. Comunicación Horizontal.	65
Tabla 20. Tipos de comunicación organizacional interna	66

Resumen

Objetivo: Determinar cómo son los tipos de comunicación organizacional interna en los trabajadores del Programa Juntos Unidad Territorial Lima, Huacho 2023. **Métodos:** Esta investigación es de tipo básica, el enfoque usado fue el cuantitativo. Además, el diseño fue no experimental y transversal. Se usó la técnica de la encuesta la cual fue aplicada a un total de 45 personas. **Resultados:** El 51,1 % de los encuestados indicó que la percepción que tienen sobre cómo se desarrollan los tipos de comunicación interna en la institución Programa Juntos es de nivel Promedio. **Conclusión:** El nivel que tuvo el mayor porcentaje fue el nivel promedio con 51,1 %, luego el nivel adecuado con un 48,9% y con un 0% estuvo el nivel inadecuado. Se puede concluir que los trabajadores perciben que la comunicación organizacional interna se encuentra en un nivel promedio. Esto sugiere que, si bien existe una base de comunicación dentro de la organización, hay margen para mejorarla y fortalecerla.

Palabras clave: Comunicación organizacional, Comunicación Descendente, Comunicación ascendente, Comunicación horizontal.

Abstract

Objective: To determine the types of internal organizational communication among the workers of the “Programa Juntos Unidad Territorial Lima, Huacho 2023”.

Methods: This research is of basic type, the approach used was quantitative. Furthermore, the design was non-experimental and cross-sectional. The survey technique was employed, which was applied to a total of 45 individuals. **Results:**

51.1% of the respondents indicated that the perception they have regarding how the types of internal communication develop in the Programa Juntos institution is at an Average level. **Conclusion:** The highest percentage obtained was at the average level with 51.1%, followed by the adequate level with 48.9%, and the inadequate level with 0%. It can be concluded that the workers perceive that internal organizational communication is at an average level. This suggests that, while there is a foundation of communication within the organization, there is room for improvement and strengthening it.

Keywords: Organizational communication, Downward communication, Upward communication, Horizontal communication.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación desarrolló como objetivo primordial el determinar cómo la comunicación descendente en los trabajadores de la Unidad Territorial Lima del Programa Juntos, Huacho 2023, hicieron uso de los diferentes métodos de comunicación interna en la organización. Para lograr este objetivo, hemos buscado y consultado autores que son expertos en el tema, ya sea a través de sus libros o artículos científicos. Después de esto, hemos consultado a la población interesada sobre sus percepciones sobre los tipos de comunicación interna, esto a través de una encuesta virtual que nos dio datos significativos que pudimos analizar, y luego hemos indicado nuestras conclusiones y recomendaciones.

Capítulo I.- Presentamos el tema de la investigación y discutimos sus orígenes, los objetivos y razonamientos declarados del problema de investigación, el alcance y las restricciones de su investigación, y si es posible o no realizar la investigación.

Capítulo II.- Ponemos las bases para el marco teórico del estudio, detallando los contextos históricos de los planes internacionales y nacionales propuestos por los teóricos, definiendo términos clave y resumiendo nuestras hipótesis de trabajo.

Capítulo III.- Proporcionamos la metodología de la investigación, incluyendo el nivel del estudio, el diseño y metodología. También se proporciona información sobre la población a estudiar, los métodos de recopilación de datos y el análisis de los datos recopilados.

Capítulo IV.- Detalla el análisis estadístico de los datos y la interpretación de los hallazgos, seguido de una comparación de las hipótesis.

Capítulo V.- Examinamos los resultados del estudio y los examinamos a la luz de su contexto.

Capítulo VI.- Se presentan las conclusiones y sugerencias específicas de cada caso, los resultados del estudio y las ideas para solucionar el problema, junto con las citas y apéndices pertinentes.

Capítulo I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

Es obvio que la gestión eficaz de la comunicación en las empresas es esencial para alcanzar los objetivos. Aunque muchas personas entienden la importancia de esta observación, relativamente pocas empresas y organizaciones han logrado implementar políticas de comunicación eficaces.

La comunicación interna se encarga de mantener un correcto flujo de información y conexión entre colaboradores, y de esta forma se busca crear una colaboración compartida en los objetivos, valores y estatutos de la empresa. Las comunicaciones internas son fundamentales para mantener a los empleados actualizados sobre las últimas acciones de una empresa, y tener una voz de autoridad para combatir rumores y facilitar comunicaciones optimizadas entre los diferentes departamentos.

El estado de la comunicación interna en América Latina no es prometedor. Según la encuesta Health on Demand 2023 realizada por la consultora de salud y beneficios Mercer Marsh Benefits, el estrés de los empleados es un tema importante para atraer y retener talento.

La investigación interrogó a más de 4.000 trabajadores en América Latina y el Caribe acerca de los factores que son más importantes para ellos en cuanto a su salud y bienestar. Según los resultados, más de la mitad de todos los trabajadores de los países de América Latina (48%) dicen que experimentan algún nivel de estrés a diario.

Según la información obtenida de El Peruano, la investigación que se discutió en los párrafos que precedieron a este es un componente importante para comprender por qué, en la más reciente encuesta nacional de satisfacción laboral, sólo el 24% de las personas en el Perú están satisfechas con su lugar de trabajo.

Por lo tanto, la realidad del tema que este estudio intenta abordar son los tipos de comunicación organizativa interna que tienen lugar en el marco particular del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Pobres "Juntos" (Programa Juntos) de la Unidad Territorial de Lima en 2023. Mediante la prestación de incentivos financieros, el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social supervisa el programa estatal Juntos, que tiene como objetivo poner fin a la transmisión intergeneracional de la pobreza. La eficacia y la eficiencia del programa están siendo obstaculizadas por una variedad de cuestiones de comunicación interna, la principal de las cuales son las interrelaciones entre las muchas jerarquías dentro de la organización actual, a pesar de este admirable objetivo.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo son los tipos de comunicación organizacional interna en los trabajadores del Programa Juntos Unidad Territorial Lima?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cómo es la comunicación descendente en los trabajadores del Programa Juntos Unidad Territorial Lima?

¿Cómo es la comunicación ascendente en los trabajadores del Programa Juntos Unidad Territorial Lima?

¿Cómo es la comunicación horizontal en los trabajadores del Programa Juntos Unidad Territorial Lima?

Determinar cómo son los tipos de comunicación organizacional interna en los trabajadores del Programa Juntos Unidad Territorial Lima.

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar cómo son los tipos de comunicación organizacional interna en los trabajadores del Programa Juntos Unidad Territorial Lima.

1.3.2 Objetivos específicos

Determinar cómo es la comunicación descendente en los trabajadores del Programa Juntos Unidad Territorial Lima.

Determinar cómo es la comunicación ascendente en los trabajadores del Programa Juntos Unidad Territorial Lima.

Determinar cómo es la comunicación horizontal en los trabajadores del Programa Juntos Unidad Territorial Lima.

1.4 Justificación de la investigación

Justificación Teórica:

La justificación teórica de la investigación proviene de la necesidad de concentrarse en las formas particulares de comunicación interna organizativa que son más prevalentes en el Programa Nacional Juntos de la Unidad Territorial de Lima. Porque es posible maximizar el intercambio de información, la cooperación y la transmisión de mensajes, especialmente con respecto a la eficiencia y el logro de los objetivos de la entidad, mediante el reconocimiento y el análisis de estas formas de comunicación.

La eficacia del programa y su efecto en la comunidad dependen en gran medida de las mejores prácticas en la gestión interna, la adopción de decisiones y la ejecución de la estrategia, todo lo cual puede resultar de este estudio.

Justificación Práctica:

En el marco del Programa Juntos, es necesario investigar las dificultades particulares en la gestión de la comunicación interna. Esta explicación se basa en el hecho de que la comunicación eficiente está directamente relacionada con la realización de tareas, el desarrollo de un equipo cohesivo y la mejora de la prestación de servicios.

Cuando se trata de prestar ayuda y apoyo a las comunidades que están particularmente en riesgo debido a los recursos financieros limitados, el Programa Juntos es indispensable. La comunicación interna entre los funcionarios en este contexto afecta tanto a la eficiencia operacional como a la calidad de los servicios que se ofrecen a los beneficiarios. Es crucial hacer frente a las dificultades únicas que enfrenta una organización comprendiendo primero las muchas formas de comunicación interna y cómo surgen dentro de la institución.

1.5 Delimitaciones del estudio

Delimitación Espacial:

El Programa Juntos la Unidad Territorial Lima en Huacho en 2023 fue el espacio particular de este estudio.

Delimitación Temporal:

En 2023, se llevó a cabo y completó la presente investigación, específicamente durante los meses de septiembre, octubre y agosto.

Delimitación Social:

Se limitó socialmente a los trabajadores del Programa Nacional Juntos de la Unidad Territorial Lima en la ciudad de Huacho durante el presente año 2023.

1.6 Viabilidad del estudio

Viabilidad Teórica:

Esta investigación contiene un gran número de antecedentes y una robusta base teórica. Para ello se contó con un conglomerado de investigaciones nacionales, internacionales, libros, artículos y redacciones para complementar nuestra investigación.

Viabilidad Humana:

Esta investigación fue realizable y alcanzable pues, contó con la predisposición de los investigadores y así mismo, existió disponibilidad y compromiso de parte de la entidad para la recopilación de información.

Viabilidad temporal:

Esta investigación fue viable y se realizó de acuerdo al cronograma previamente coordinado, ya que se ejecutó dentro en un horario preestablecido por los investigadores de la mano del Programa Juntos Unidad Territorial Lima.

Capítulo II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

En un anterior estudio desarrollado por Camino (2019) en su tesis titulada *Estrategia para la mejora de la comunicación organizacional en una empresa de producción de Tungurahua*, el cual realizó para optar por el título profesional de Psicóloga Organizacional en la Pontificia Universidad Católica de Ecuador.

La autora tuvo como objetivo general el validar una estrategia que mejoró la comunicación organizacional en una empresa de producción de Tungurahua.

Empleando una metodología de alcance descriptivo, no experimental de corte transversal la cual consistió en la recopilación bibliográfica acerca de la comunicación organizacional como variable de estudio. Adicional, se empleó un enfoque cuantitativo, donde se usó la técnica de la encuesta a través de un cuestionario como instrumento de medición.

Concluyendo en que la comunicación ascendente es adecuada, por lo tanto, se encontró en un estado favorable para la organización; de igual forma la comunicación descendente es adecuada, es decir la información que envían los jefes a supervisados es apropiada; la dimensión de comunicación horizontal es promedio, por ello la tesista consideró que se deben de mejorar los siguientes aspectos en la organización.

En este mismo sentido, la investigadora Mullo (2022) desarrolló su trabajo titulado *La comunicación organizacional y clima laboral en la empresa*

Sunflower de la ciudad de Quito, consiguiendo así el título de Psicóloga Industrial, en la Universidad Central de Ecuador.

La investigación sostuvo como principal objetivo determinar si la comunicación organizacional incide en el clima laboral, para este propósito la autora determinó que su estudio tendría una metodología de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, transversal y correlacional. La población analizada fue la totalidad de trabajadores de la empresa que consta de 28 personas. Con el propósito de recolección de datos se hizo uso del Cuestionario de Comunicación Organizacional de Portugal, el cual consistió de 15 ítems y evalúa 3 niveles (Ascendente, Descendente y Horizontal) y el Cuestionario de Clima Laboral, aquel tuvo un total de 50 preguntas y evaluó 5 factores (Autorrealización, Involucramiento laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones laborales).

La investigadora llegó a las siguientes conclusiones: la comunicación ascendente es inadecuada, la comunicación descendente es promedio y la comunicación horizontal es promedio, por tanto, este resultado indica que la comunicación organizacional en la empresa Sunflower no permite fijar objetivos, concretarlos y trabajar en equipo, sumado a ello la comunicación impide que los subordinados se sientan parte importante en la toma de decisiones de la empresa y sienten que sus opiniones no son tomadas en cuenta.

Esta misma metodología fue tomada en cuenta por Espinosa (2019) en su tesis titulada *Plan de comunicación interna para la empresa Ciudad del Auto en Ambato*, correspondiente a la Pontificia Universidad Católica de Ecuador, para optar por el título profesional de Psicóloga Organizacional.

La autora planteó como objetivo general aprobar un plan de comunicación interna para la empresa Ciudad del auto en Ambato, con un diseño metodológico de enfoque transversal y no experimental. También empleó un enfoque cuantitativo y se utilizó la técnica de la encuesta para el recojo de datos. Estos elementos permitieron que la autora concluyera que existe una inadecuada comunicación organizacional.

2.1.2 Investigaciones nacionales

Inicialmente, el autor Polo (2020) postula su tesis *Comunicación laboral interna en colaboradores del Colegio Deportivo ADEU* con el cual consiguió el Título Profesional de Licenciada en Psicología en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Él construyó como principal objetivo de estudio describir la comunicación laboral interna en trabajadores del Colegio Deportivo Adeu. Para el cual puso en práctica una metodología de tipo transversal, cuantitativo y básico, con un diseño no experimental descriptivo simple. La encuesta fue la técnica aplicada y empleó un cuestionario que fue creado por la tesista para encuestar a 21 colaboradores del Colegio Deportivo Adeu, incluyendo docentes, administrativos y directivos, resultando así en un muestreo censal.

Gracias a su investigación la tesista llegó a la conclusión de que la comunicación descendente y ascendente necesitan mejorar en algunos de sus indicadores, y que los hombres presentan niveles más altos de comunicación laboral interna y comunicación descendente en comparación a las mujeres.

Siguiendo esta tendencia, Salas y Salas (2019) titularon a su tesis *Percepción de la comunicación interna en trabajadores de la empresa prestadora de servicios*

Aguas de Lima Norte, 2019 llevada a cabo para conseguir el Título Profesional en Ciencias de la Comunicación en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

Establecieron como objetivo general detallar la percepción que se tiene sobre la comunicación interna los colaboradores de la Empresa Prestadora de Servicios Aguas de Lima Norte, 2019. Para ello utilizaron como metodología una investigación de tipo básica, aplicando un estudio de nivel descriptivo, con un diseño no experimental y de enfoque cuantitativo. Para el progreso de su tesis aplicaron la encuesta como técnica y usaron como herramienta el cuestionario, el cual fue realizado a una muestra de 132 colaboradores de la empresa sujeta a investigación.

Los investigadores llegaron a las siguientes conclusiones: los empleados de la Empresa Prestadora de Servicios Aguas Lima Norte perciben negativamente la comunicación interna ascendente, los trabajadores de la Empresa Prestadora de Servicios Aguas Lima Norte percibían negativamente las comunicaciones internas descendentes, y los empleados de la Empresa Prestadora de Servicios Aguas Lima Norte percibieron negativamente una comunicación interna horizontal.

Finalmente, las tesis Asencio y Palhua (2022) titularon a su investigación Percepción de la comunicación empresarial en los trabajadores administrativos de La Empresa Prestadora De Servicios Emapa Huaral, 2022 consiguiendo así Título Profesional en Ciencias de la Comunicación en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

Ambas autoras sostuvieron como principal objetivo determinar la percepción de la comunicación empresarial en trabajadores administrativos de Empresa Prestadora

de Servicios Emapa Huaral, 2022. Desarrollaron una metodología de tipo básica, cuyo nivel fue descriptivo de enfoque cuantitativo, finalmente fueron 200 trabajadores de la empresa los que sirvieron como población.

Después del análisis de los datos resultantes de la encuesta, las tesisistas concluyeron que la percepción de la comunicación empresarial en los empleados administrativos de la empresa de Emapa es inadecuada, la empresa no estima que la comunicación sea un factor importante, en consecuencia, los trabajadores no alcanzan los objetivos y metas propuestas.

2.2 Bases teóricas

- La Comunicación

Para definir qué es comunicación debemos revisar su etimología.

La palabra proviene del latín “comunicare”, que, traducido al castellano, significa compartir, participar en algo, poner en común. Esta palabra proviene a su vez de “comunis”, raíz de la cual encontramos en castellano la palabra comunidad y también su significado es la participación o la relación que se da entre individuos. (Rivera, 2005, p. 33).

Definimos entonces que la comunicación es el proceso en la cual se le otorga un sentido o significado a la realidad, así como la participación y relación de las mismas. Teniendo un carácter integrador. Ya que fueron digeridos e interpretados desde la percepción.

Para empezar, la comunicación es un proceso de intercambio, y como cualquier otro proceso, sólo se completa o perfecciona después de que todos los pasos involucrados en ella hayan sido completados. Como es el caso de muchos otros procesos, el proceso de comunicación se puede detener en cualquiera de sus

etapas o poner en pausa completamente dependiendo de la combinación de una serie de condiciones que causan una cierta respuesta. En este tipo de circunstancias, es posible que se decida que la comunicación no será considerada terminada hasta que el proceso que había sido interrumpido antes sea devuelto en línea o un nuevo proceso que reemplace al antiguo tendrá su ejecución devuelta en línea (Ongallo, 2007).

Un emisor es una persona o cosa que emite una señal. Un mensaje es cualquiera de los diversos signos que pueden ser transmitidos por palabras, gestos, sonidos, textos, etc. Un receptor es la entidad o individuo que recibe el mensaje; un canal es lo que une al emisor y al receptor; puede ser un canal de comunicación escrito, una conversación, etc.; Cuando el receptor responde al remitente, se proporciona la retroalimentación. La comunicación puede no haber llegado a su destino si el destinatario no responde; todo lo que interfiere con la comunicación, o impide que la información llegue a la audiencia prevista, se llama ruido. Es una interferencia, también conocida como una distorsión (Silva, 2011).

Una vez que se ha comprendido la comunicación y su proceso, se puede poner una base firme para analizar las comunicaciones en el contexto empresarial. A medida que realizamos nuestro estudio, obtendremos información sobre los procedimientos de comunicación interna de la empresa.

- **La Comunicación Organizacional**

El método por el cual las organizaciones organizan y ejecutan el flujo de información y comunicaciones dentro de su marco es conocido como comunicación organizacional. Sus principales objetivos son apoyar la comunicación, la cooperación y la adopción de decisiones dentro de la empresa y

mantener relaciones de trabajo positivas con todos sus interesados, incluyendo proveedores, clientes y trabajadores. Como la comunicación es una disciplina continua, debe crear y adherirse a un plan que apoye el objetivo general del negocio. Aspectos cubiertos por un número de autores que han definido el término y añadido a él, definiendo organizativo como las maneras en que las empresas comunican, relacionan y llevan a cabo sus objetivos estratégicos a través de departamentos o áreas, influyendo en sus diversos públicos mientras que al mismo tiempo desarrollando planes para mantener la información fluyendo (Fajardo y Nivia, 2016).

La comunicación organizacional es asegurarse de que las comunicaciones sean claras, coherentes y en consonancia con los principios de la empresa. Esto ayuda a la organización a alcanzar sus objetivos.

A través de entrevistas y visitas a las diversas áreas de trabajo, la comunicación organizacional es una herramienta de trabajo que facilita el flujo de información dentro de las organizaciones para relacionar las necesidades e intereses de la organización con los de su personal y con la sociedad. También nos ayuda a comprender los recursos humanos y evaluar su rendimiento y productividad (Ramos, Paredes, Teran y Lema, 2017).

Basándose en esta premisa, podemos ver que la comunicación organizacional se convierte en una condición inherente a la entidad u organización. Cuando los objetivos están involucrados, las políticas empresariales están relacionadas de una manera que es coherente con la realidad del contexto actual.

- **La comunicación interna y externa en las organizaciones**

El sistema de comunicación interna de una organización es esencial para su funcionamiento exitoso continuo. Facilita la colaboración de los trabajadores, lo que aumenta la productividad y crea un lugar de trabajo más feliz. Además, da a los miembros el conocimiento que necesitan para tomar decisiones sabias y los une detrás de la misión y los valores básicos de la empresa, fortaleciendo la identidad corporativa. Sin embargo, la comunicación externa es crucial para la reputación y la imagen de la organización. Al mantener conexiones exitosas con el mundo exterior y presentar una imagen favorable, ayuda a atraer clientes, inversores y socios estratégicos.

- **La comunicación interna en las organizaciones:**

La comunicación interna dentro de una organización describe el intercambio de mensajes entre sus divisiones y empleados. La mejora de la cooperación, la comprensión y la cohesión dentro de la organización es su objetivo principal. Esto se consigue mediante la comunicación efectiva de la información de la empresa, las normas, los objetivos y los valores a los miembros del personal, lo que promueve un entorno de trabajo más positivo y productivo. La coordinación de las tareas, la adopción de decisiones y el desempeño de la empresa en su conjunto dependen de una comunicación interna eficaz. La comunicación interna es lo que entendemos cuando discutimos los procedimientos de comunicación que ocurren dentro de la empresa. Es decir, uno que, entre otras cosas, tiene por objeto alcanzar los objetivos de la organización mediante el flujo eficaz de las comunicaciones dentro, el cumplimiento de las relaciones entre sus miembros, y un ambiente de trabajo agradable. Por lo tanto, a través de la comunicación, los subsistemas, también llamados trabajadores, independientemente de su posición, se sienten reconocidos e inspirados para llevar a cabo sus tareas y proporcionar

los resultados que el sistema, que se define como la empresa en su conjunto, necesita (Ramos et al.,2017).

Indiscutiblemente el factor comunicación juega un rol crítico en nuestra vida, así mismo, dentro de las empresas y distintas organizaciones. Entendemos también que la mala práctica de la comunicación acarrea dificultades productivas y hasta emocionales que repercuten en la vida de los colaboradores, mermando cada vez más el buen funcionamiento de una compañía. No solo debemos abordar la comunicación interna organizacional a groso modo, a profundidad veremos también que tiene niveles, funciones y hasta un propósito.

Propósitos de la comunicación interna: El control es la capacidad de comprender y influir en el comportamiento de los miembros de una organización. Motivación: que instruye a los empleados sobre lo que hay que hacer y cómo hacer lo mejor posible. En este sentido, la retroalimentación es vista como una herramienta para apoyar el logro de los objetivos de la organización. Expresión emocional: permitiendo a los empleados compartir sus pensamientos, sentimientos, objetivos y otras expresiones. La información: es un recurso vital para tomar decisiones y llevar a cabo las actividades correctamente (Silva, 2011).

- **Tipos de comunicación interna:**

La comunicación dentro de una organización ha estado presente desde el comienzo de la propia empresa, ya que es un componente esencial de lo que significa ser una organización. Por un lado, facilita la construcción de relaciones entre los miembros de la fuerza de trabajo, y por otro, asegura la difusión de la información esencial para el crecimiento de la empresa.

Es la colección de acciones que cualquier organización hace para construir y preservar conexiones positivas con y entre sus miembros a través del uso de

diversos medios, manteniéndolos actualizados, conectados e inspirados a utilizar su trabajo para apoyar el logro de los objetivos de la organización (Silva, 2011).

El estudio de la comunicación interna como estrategia de gestión que involucra a la totalidad de la fuerza de trabajo de una organización es algo que surgió entre las décadas de 1970 y principios de 1980 y continúa ahora.

La comunicación interna puede definirse como el intercambio de mensajes entre los miembros de una organización con el objetivo de asegurar que sus trabajadores sean conscientes y cumplan con las reglas y procedimientos de la empresa. Sus dos principales propósitos son: reducción de las disputas laborales, aumentar la eficiencia operacional y la productividad de la empresa (Silva, 2011).

a. Comunicación Descendente:

La comunicación descendente en las organizaciones se refiere a la difusión de información y directrices desde niveles superiores de la jerarquía hacia niveles inferiores. Dicha comunicación es esencial para que los líderes comuniquen políticas, metas y expectativas a los empleados. Debe ser puntual y digerible para todos los elementos de la organización y debe fomentar un ambiente de comunicación abierta y bidireccional. Cuando se realiza de manera efectiva, la comunicación descendente puede motivar a los empleados y alinear a la organización con sus objetivos estratégicos. Las comunicaciones entre la dirección y el personal suelen tener lugar a nivel corporativo. Es imperativo que estos mensajes sean inequívocos y que la corporación utilice todos sus recursos para comunicar eficazmente la cuestión socializada (Ladino, 2017).

Es el más rápido y uno que todo el mundo quiere. Pero es también la prioridad ya que hace que todo el mundo se sienta involucrado en la empresa, la oficina, o los

problemas del departamento y las condiciones de otra información con su actividad. Disemina comunicaciones de arriba a abajo, según la jerarquía, para garantizar una comprensión clara de los objetivos, la organización y las operaciones de la empresa (Ongallo, 2007).

La comunicación interna es crucial para una organización. Su función principal es proporcionar instrucciones y directrices basadas en las tareas y objetivos del personal para alcanzar los objetivos de la empresa. Esta comunicación transmite información, dirige el comportamiento y define los estándares de la organización. También promueve un sentido de pertenencia y alinea a los empleados con el objetivo y la visión de la empresa.

La comunicación interna es vital para definir las jerarquías de la organización. Crea un marco organizativo coherente y rutas de comunicación eficientes en toda la empresa. También reduce los rumores causados por la falta de información de los empleados, creando un lugar de trabajo más transparente y creíble.

La comunicación interna puede verse obstaculizada por muchos factores. La desinformación, la confusión y las direcciones contradictorias son algunas de las cuestiones clave. La terminología técnica o ambigua y el abuso de poder en la prestación de directrices también pueden obstaculizar la comunicación. La falta de seguridad de que el mensaje fue oído y comprendido también podría ser un obstáculo.

Se utilizan diferentes rutas de comunicación para superar estos obstáculos y mejorar la comunicación interna. Los diarios, periódicos, boletines y manuales que detallan las operaciones y reglas de la organización son ejemplos. Los memos, los

titulares y los flashes informativos, tanto físicos como electrónicos, pueden transmitir información importante.

Se promueven mensajes clave, capacitación e inducción a través de folletos y campañas publicitarias internas para instruir y ayudar al personal. Los altavoces, las noticias y los programas internos de radio y televisión alcanzan a más personas. Las intranets y los blogs gestionados por la administración son útiles para la comunicación y la participación empresarial.

La comunicación interna transmite instrucciones, establece patrones de comportamiento y promueve la cohesión y la eficiencia de la empresa. Superar los obstáculos y utilizar una variedad de medios y canales de comunicación aceptables es esencial para su éxito.

b. Comunicación Ascendente:

En el contexto de las empresas y otras organizaciones, el proceso de comunicar información, comentarios y opiniones de los niveles inferiores de una jerarquía a los niveles superiores se denomina comunicación hacia arriba. Es esencial que los empleados utilicen este modo de comunicación para transmitir sus pensamientos, problemas y recomendaciones a la alta dirección. Permite a las empresas mantener su adaptabilidad, tomar decisiones basadas en información precisa y aumentar la moral de los empleados dándoles la impresión de que sus contribuciones son reconocidas y escuchadas. La comunicación que fluye hacia arriba fomenta un clima de trabajo que es más democrático y colaborativo, lo que puede contribuir al rendimiento general de la organización y la capacidad de innovar.

Mediante el uso de la comunicación ascendente, los gerentes de diferentes niveles son capaces de mantener un contacto cercano con los empleados de los niveles

inferiores. Debido a esto, se garantiza que las acciones y los resultados de los colaboradores serán conocidos. Esta forma de comunicación es fundamental para garantizar que las acciones y resultados de los colaboradores sean conocidos, y aporta una serie de beneficios significativos tanto para los empleados como para la organización en su conjunto. (Ongallo, 2007)

La comunicación ascendente también es una vía eficaz para evaluar el desempeño y los logros de los empleados. Los gerentes pueden recibir retroalimentación directa de sus subordinados, lo que les permite comprender mejor cómo se están llevando a cabo las tareas, identificar áreas de mejora y reconocer los éxitos individuales y colectivos. Esta información es esencial para la toma de decisiones informadas y para la planificación estratégica de la organización.

La corporación depende de la comunicación ascendente para muchas actividades.

Su objetivo principal es mejorar las políticas y procedimientos corporativos.

Permitir que los trabajadores compartan sus pensamientos y preocupaciones ayuda a la dirección a tomar mejores decisiones. La comunicación ascendente alienta la aportación abierta y participativa de los empleados. Los empleados escuchados y respetados son más comprometidos y leales a la organización. Disolver más eficazmente las dudas y tensiones mejora el ambiente de la organización y promueve la armonía. Este tipo de comunicación alienta la participación del personal y la dedicación a los objetivos de la empresa. Dar a las personas la palabra promueve la cohesión empresarial a medida que se esfuerzan por alcanzar objetivos similares. La comunicación hacia arriba también ayuda a evaluar la comunicación hacia abajo y resaltar las áreas para mejorar. (Fajardo y Nivia, 2016)

A pesar de sus ventajas, la comunicación hacia arriba puede ser difícil. La comunicación eficaz requiere superar la fuga de información, la desconfianza, la mala receptividad de los empleadores a las recomendaciones de los trabajadores y el control excesivo de la gestión.

Se emplean múltiples canales para aumentar la comunicación. Esto incluye reuniones personalizadas o de grupo, entrevistas individuales, grupos de discusión clave, encuestas para recoger opiniones y comentarios, y rutas particulares para recibir cuestiones y propuestas. La creación de iniciativas con inundaciones de ideas, controles, evaluaciones y comentarios también aumenta el compromiso de los empleados; las tecnologías modernas como la intranet y el blog del personal simplifican esta comunicación. (Fajardo y Nivia, 2016)

En conclusión, la comunicación de la organización mejora la ejecución de políticas y procedimientos, el feedback de los empleados, los conflictos y el compromiso y compromiso. Aunque tiene desventajas, su aplicación a través de muchos canales es necesaria para una buena gestión y un lugar de trabajo saludable.

c. Comunicación Horizontal:

La comunicación horizontal se forma entre pares o trabajadores que comparten el mismo rango. La comunicación horizontal no siempre se genera por escrito; en algunos casos, las interacciones son verbales. La comunicación horizontal se centra en necesidades urgentes o deberes relacionados con las operaciones cotidianas (Ladino, 2017).

La comunicación horizontal también se enfoca en establecer conexiones entre departamentos y personas dentro de una organización con varios objetivos en mente. En primer lugar, busca mejorar la integración de los departamentos funcionales, promoviendo una mayor cohesión y colaboración entre ellos. Además,

se esfuerza por coordinar las acciones de los diferentes departamentos operativos, evitando redundancias y fomentando la cooperación para lograr una mayor eficiencia en la organización.

Otro propósito importante de la comunicación horizontal es ayudar a cada individuo a comprender cómo su trabajo se relaciona con el trabajo de los demás y con los objetivos generales de la organización. Esto no solo promueve una visión más amplia de la contribución de cada empleado, sino que también facilita una mayor alineación con los objetivos y metas de la empresa en su conjunto. En resumen, la comunicación horizontal desempeña un papel esencial en la mejora de la coordinación, la integración y la eficiencia en una organización (Ongallo, 2007). La comunicación horizontal sirve varias necesidades de la organización. En primer lugar, optimiza la comunicación en toda la organización al permitir el intercambio de información entre pares. La comprensión de los empleados y el trabajo en equipo mejoran.

La comunicación horizontal es también fundamental para las iniciativas de colaboración y participación. Ayuda a la toma de decisiones y el éxito del proyecto al eliminar los silencios de las necesidades y las exigencias de los empleados. Promueve la unidad y una mejor gestión dentro de la empresa.

Las barreras pueden impedir la comunicación horizontal. La rivalidad de los empleados, la desconfianza y la predisposición a comunicarse fuera de la norma pueden ser problemas graves. Los obstáculos incluyen lagunas en el conocimiento y la experiencia, la reticencia a cambiar, la confianza en saber todo, la escucha deficiente y la evaluación temprana.

Diferentes canales se emplean para la comunicación horizontal. Las reuniones de grupo fomentan la interacción directa de los empleados, los informes, manuales y tutoriales proporcionan información detallada, la capacitación mejora las habilidades de comunicación y colaboración, los memorandos transmiten información importante, y los proyectos que involucran la lluvia de ideas, control, evaluación y retroalimentación alientan la participación activa del empleado. La intranet es también un nuevo instrumento para la comunicación horizontal.

En conclusión, la comunicación horizontal facilita el intercambio de información, el crecimiento de proyectos a través de la cooperación, la participación y la cohesión interna. A pesar de los retos, su utilización a través de numerosos canales es crucial para una buena gestión y un lugar de trabajo colaborativo.

- **La comunicación externa en las organizaciones:**

La comunicación organizativa que se centra en las relaciones y las interacciones de la empresa con su entorno externo, como sus clientes, proveedores, los medios de comunicación y otros interesados, se denomina comunicación externa. El establecimiento y mantenimiento de una imagen favorable de la empresa en el mercado es fundamental para su éxito, ya que aumenta la probabilidad de atraer a consumidores, inversores y socios estratégicos. Además, es imposible mantener relaciones productivas con los medios de comunicación y otros interesados sin una buena comunicación externa. Esto es necesario para asegurar que una representación precisa y favorable de la firma se presenta al mundo exterior. El término "comunicación externa" se refiere a cualquier y todas las formas de comunicación que están destinadas a los públicos externos de una organización. El propósito de esa comunicación es mantener o mejorar las relaciones públicas y,

como resultado, proyectar mejor la imagen corporativa de la organización (Fajardo y Nivia, 2016).

- **Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres “Juntos”**

Una iniciativa gubernamental vinculada al Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, el programa Juntos tiene como objetivo poner fin a la transmisión generacional de la pobreza.

Con su participación y compromiso voluntario, apoyan el acceso de las mujeres embarazadas, niñas, niños y/o adolescentes de las familias más pobres a programas preventivos de salud materna-infantil y educación no desertiva.

Reciben una recompensa financiera mensual de S/ 100 soles con entrega bimestral por llevar a cabo sus responsabilidades conjuntas.

Mediante la aplicación de pagos directos para ayudar a los hogares en situación de pobreza o pobreza severa, de conformidad con el Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH), y dando gradualmente prioridad a su intervención a nivel nacional, se estableció el Programa Conjunto mediante el Decreto Supremo No. 032-2005-PCM.

Hasta que terminen la secundaria o cumplen diecinueve años, cualquiera que sea el primero, los hogares con madres embarazadas, niñas, niños y/o adolescentes que viven en la pobreza son el objetivo demográfico del Programa Juntos. Los hogares se comprometen a cumplir los requisitos del programa.

2.3 Bases filosóficas

Nuestra tesis de investigación hace uso de la metodología de enfoque cuantitativo. la cual se inspira en el positivismo.

El positivismo rechaza cualquier proposición que no coincida con los hechos, rechazando los juicios de valor. El conocimiento válido proviene de la observación cuidadosa de hechos delicados. Las humanidades deben utilizar los métodos de las ciencias naturales, especialmente la física, para ser científicas. Desde este punto de vista, se deben evitar afirmaciones pre-científicas como las creencias, la percepción subjetiva, los prejuicios y los valores que denaturan el conocimiento científico. Esta técnica requiere neutralidad de valor, por lo que el observador debe ser libre de subjetividad (Monje, 2011).

Como investigadores, una de nuestras finalidades prioritarias es poder llegar a aportar con un nuevo conocimiento, y para ello nos basaremos en sistemas que han demostrado eficacia, por eso usamos el enfoque cuantitativo, el cual precisa la medición a través de diferentes técnicas la percepción, la opinión y estado emocional de nuestra población objetiva y con ello podremos validar o invalidar nuestra hipótesis y así discutir los resultados obtenidos.

2.4 Definición de términos básicos

- **Comunicación:**

La información se envía de un remitente a un receptor, que debe ser capaz de comprender lo que se les está comunicando. Esta es la definición de la comunicación (Koontz & Weihrich, 1998).

- **Comunicación Ascendente:**

Se produce, ya que los gerentes son capaces de identificar el clima organizativo que la institución exhibe en un nivel general, se establece desde el personal a la gestión o gestión (Ladino, 2017).

- **Comunicación descendente:**

Esto es comunicado al personal por el director; a menudo, estas comunicaciones son a nivel corporativo e incluyen temas como políticas, nuevas reglas, recomendaciones,

leyes, etc. Es esencial que estos mensajes sean inequívocos y que la corporación utilice todos sus recursos para comunicar eficazmente el problema socializado (Ladino, 2017).

- Comunicación externa: Todas las comunicaciones dirigidas a sus públicos externos con el objetivo de preservar o mejorar las relaciones públicas y, por lo tanto, proyectar mejor la imagen corporativa de la organización (Fajardo y Nivia, 2016).
- Comunicación horizontal: Pone a todos los participantes en el mismo nivel informativo y circulatorio y a menudo se le llama "comunicación plana". Por lo general, ocurre con individuos del mismo nivel. Es difícil trabajar en él ya que es totalmente informal y rara vez utiliza los canales oficiales (Favaro, 2005).
- Comunicación interna: Abarca todos los aspectos del negocio, empezando por la gestión general y continuando a través de todos los niveles de personal y puestos de gestión y medios de comunicación (Fajardo y Nivia, 2016).
- Intracomunicación: La Intracomunicación es una estrategia de gestión que asegura una buena comunicación interna para todas las partes constituyentes de la organización. (Elías & Mascaray, 2003)
- Retroalimentación: Se proporciona siempre que el receptor responde a la transmisión del transmisor. En el caso de que el destinatario previsto no responda, es posible que el mensaje nunca haya sido enviado, o en su defecto, nunca haya sido recibido (Silva, 2011).

2.5 Hipótesis de investigación

2.5.1 Hipótesis general

Los tipos de comunicación organizacional interna que utilizan los trabajadores del Programa Juntos Unidad Territorial Lima son de nivel inadecuado.

2.5.2 Hipótesis específicas

El tipo de comunicación organizacional interna descendente que utilizan los trabajadores del Programa Juntos Unidad Territorial Lima, muestra un nivel inadecuado.

El tipo de comunicación organizacional interna ascendente que utilizan los trabajadores del Programa Juntos Unidad Territorial Lima, muestra un nivel inadecuado.

El tipo de comunicación organizacional interna horizontal que utilizan los trabajadores del Programa Juntos Unidad Territorial Lima, muestra un nivel promedio.

2.6 Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ITEMS
Tipos de comunicación organizacional interna	Ongallo (2007) propone dentro de la comunicación organizativa “una tipología llamemos clásica de la comunicación en las organizaciones. Se acepta generalmente la división de la comunicación en los tres tipos” (p.32). Entre los que propuso a la comunicación descendente, ascendente y horizontal.	Comunicación descendente	Propias, desde la gestión a los trabajadores, estas interacciones se llevan a cabo a menudo a nivel corporativo la mayor parte del tiempo. Es de suma importancia que estas comunicaciones sean claras y que se utilicen todos los medios posibles dentro de la organización para asegurar que se entienda el tema que se discute (Ladino, 2017).	Función (Utilidad) Barreras (Obstáculos) Medios (Canales)	1-2-3-4-5
		Comunicación ascendente	Mediante el uso de la comunicación ascendente, los gerentes de diferentes niveles son capaces de mantener un contacto cercano con los empleados de los niveles inferiores. Debido a esto, se garantiza que las acciones y los resultados de los colaboradores serán conocidos (Ongallo, 2007).	Función (Utilidad) Barreras (Obstáculos) Medios(Canales)	6-7-8-9-10
		Comunicación horizontal	La comunicación horizontal se forma entre pares o trabajadores que comparten el mismo rango. La comunicación horizontal no siempre se genera por escrito; en algunos casos, las interacciones son verbales. La comunicación horizontal se centra en necesidades urgentes o deberes relacionados con las operaciones cotidianas (Ladino, 2017).	Función (Utilidad) Barreras (Obstáculos) Medios (Canales)	11-12-13-14-15

Capítulo III

METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

3.1.1 Tipo de investigación

Para la realización de esta investigación se llevó a cabo un estudio de tipo básico, la cual tiene por objetivo producir conocimiento y teorías. El conocimiento formal, puro o básico es abstracto y tiene como objetivo generalizar reglas, conceptos y comprensión teórica. No promueve la investigación práctica; más bien, sirve de piedra angular (Ríos, 2017).

3.1.2 Nivel de investigación

La investigación es de nivel descriptivo, ya que midió una serie de características de un fenómeno en determinado momento y a determinados sujetos de estudio. Cuantifican y evalúan varias facetas, dimensiones o elementos del evento o fenómeno bajo investigación. En cuanto a la ciencia, describir es medir. En otras palabras, una investigación descriptiva elige una variedad de temas y los mide cada uno por separado para después explicarlos metódicamente (Hernández, Fernández y Baptista, 1991).

3.1.3 Diseño de investigación

La presente investigación es de diseño no experimental, lo que significa que no involucró la manipulación deliberada de las variables de estudio. En cambio, se enfocó en observar los eventos o fenómenos tal como ocurrieron en su entorno natural, sin intervención o control directo por parte de nosotros, los investigadores. En estas investigaciones, las

variables no se alteran de ninguna manera; más bien, los hechos se reúnen por observación en sus entornos naturales (Ríos, 2017).

3.1.4 Enfoque de investigación

Se eligió usar el enfoque cuantitativo ya que se midieron y analizaron los datos obtenidos a través de la técnica de la encuesta y de la aplicación del cuestionario como herramienta. La base de la técnica cuantitativa a menudo consiste en marcos teóricos ampliamente reconocidos a partir de los cuales se desarrollan conjeturas sobre las correlaciones esperadas entre las variables que componen el tema bajo investigación. Sus conclusiones se alcanzan mediante la recopilación de datos cuantitativos bajo la dirección de ideas empíricas cuantificables que se generan a partir de la idea teórica que sirve de base para la construcción de hipótesis conceptuales. Determinar la importancia de las correlaciones esperadas entre las variables es el objetivo del análisis de la información recogida (Monje, 2011).

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

La población objetivo de estudio constó de 45 personas, quienes fueron trabajadores del Programa Juntos Unidad Territorial Lima, según información brindada por el área de administración.

Es el conjunto de una colección de componentes, casos, o cosas que van a ser considerados como un todo. Se basa en los rasgos que tiene (Monje, 2011).

3.2.2 Muestra

Debido a que la cantidad de trabajadores en la institución investigada es manejable no fue necesario obtener una muestra, por lo tanto, se trabajó con 45 personas.

3.3 Técnicas de recolección de datos

Para la recolección de los datos se usó la técnica de la encuesta teniendo como instrumento el cuestionario. La encuesta categoriza a los encuestados en categorías específicas, cada una de las cuales se hace una cierta cantidad de preguntas (Monje, 2011).

Se aplicó la escala Likert, un método de evaluación de las opiniones basado en la compilación de las respuestas. Cada pregunta se mostró en una escala con un número predeterminado de opciones, que van desde "nunca" a "siempre". Al dar a cada respuesta un valor numérico—adecuado (1), promedio (2), o inadecuada (3)—la escala fue diseñada para medir las dimensiones y la variable en una escala de tres niveles y derivar la impresión general del respondente.

El test de Portugal, que ha sido verificada, consta de quince enunciados. Cinco de los temas evalúan la comunicación ascendente, cinco la comunicación descendente y cinco la comunicación horizontal.

La escala empleada para sus respuestas fue aprobada por Likkert sobre la base de 5 opciones: (5) Siempre, (4) Frecuentemente, (3) Algunas veces, (2) Ocasionalmente, (1) Nunca.

Se utilizaron un total de 15 ítems, los cuales se distribuyeron de la siguiente manera: cinco (05) preguntas se enfocan en la dimensión de Comunicación Descendente, cinco (05) preguntas se enfocan en la dimensión de Comunicación Ascendente y cinco (05) preguntas se enfocan en la dimensión del Comunicación Horizontal.

Tabla 1. Baremos

Niveles	Variable:	D1:	D2:	D3:
	Tipos de comunicación organizacional interna	Comunicación descendente	Comunicación ascendente	Comunicación horizontal
Bajo (1)	15-35	5-11	5-11	5-11
Medio	36-55	12-18	12-18	12-18
(2)	56-75	19-25	19-25	19-25
Alto (3)				

Respecto a los niveles se manejó de la siguiente forma:

Bajo: Nivel inadecuado.

Medio: Nivel promedio.

Alto: Nivel adecuado.

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

Los datos de la encuesta fueron trasladados a la aplicación estadística Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales (SPSS) y luego los datos fueron procesados con la ayuda de la misma herramienta.

Capítulo IV

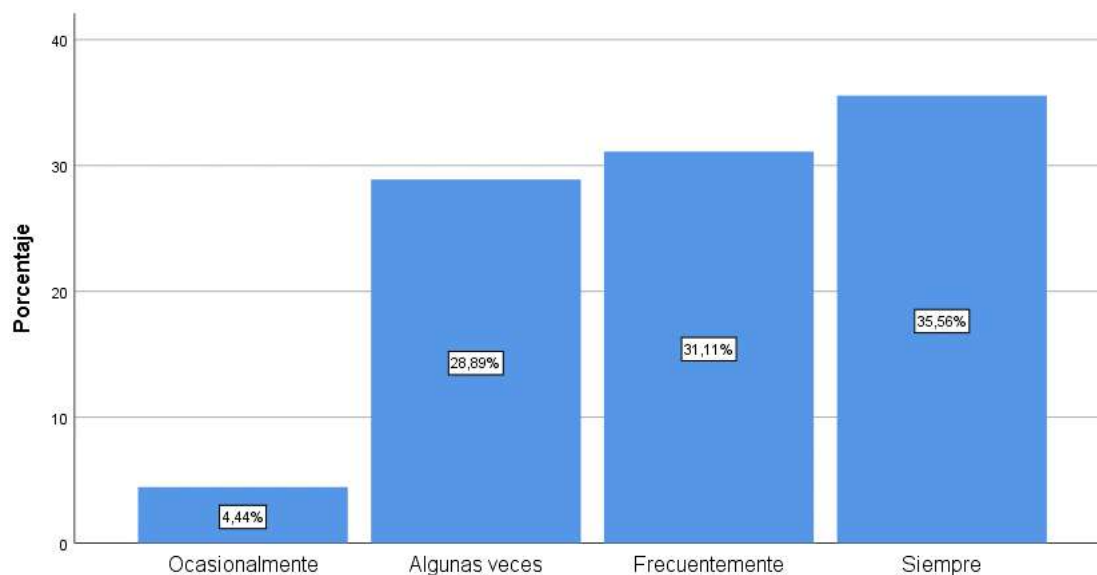
RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

Tabla 2. Recibe comunicación asertiva por parte de sus superiores.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ocasionalmente	2	4,4	4,4	4,4
	Algunas veces	13	28,9	28,9	33,3
	Frecuentemente	14	31,1	31,1	64,4
	Siempre	16	35,6	35,6	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario realizado a los trabajadores del Programa Juntos – Unidad territorial Lima.



Fuente: Elaboración propia.

Figura 1. Recibe comunicación asertiva por parte de sus superiores.

INTERPRETACIÓN

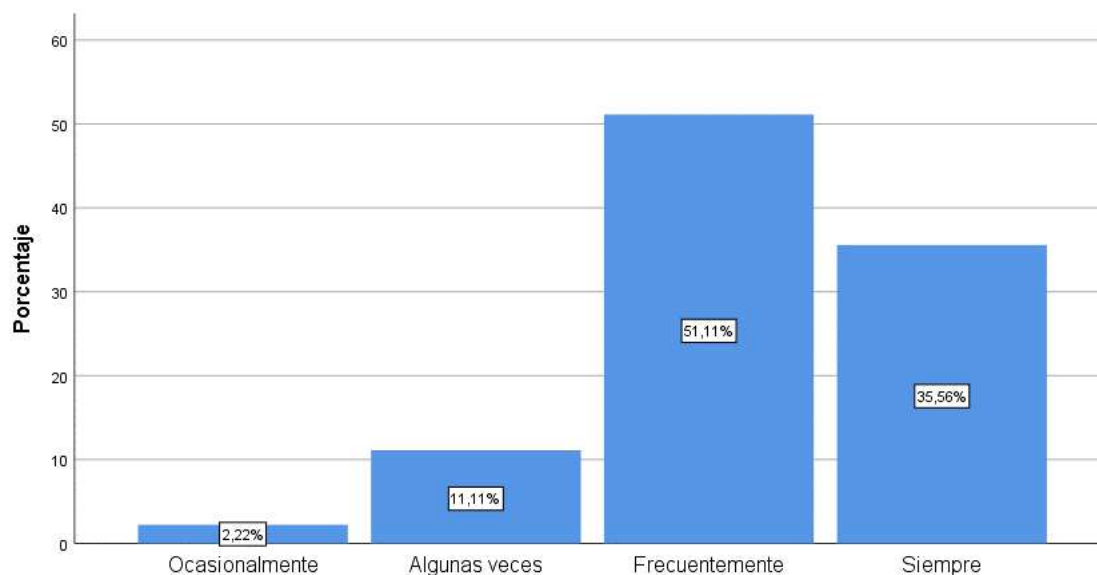
Gran parte de los encuestados ha señalado que “siempre” reciben comunicación asertiva por parte de sus superiores, lo que demuestra que existe la capacidad de expresarse de manera adecuada por parte de los jefes en la entidad.

Por otro lado, hay un 28% que representa un total de 13 personas indicando que tan solo “algunas veces” se ejerce la comunicación asertiva, cifra que no es tan alta, pero se debe trabajar en ello.

Tabla 3. Se le brinda la atención requerida cuando va a comunicarse con su jefe.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ocasionalmente	1	2,2	2,2	2,2
	Algunas veces	5	11,1	11,1	13,3
	Frecuentemente	23	51,1	51,1	64,4
	Siempre	16	35,6	35,6	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario realizado a los trabajadores del Programa Juntos – Unidad territorial Lima.



Fuente: Elaboración propia.

Figura 2. Se le brinda la atención requerida cuando va a comunicarse con su jefe.

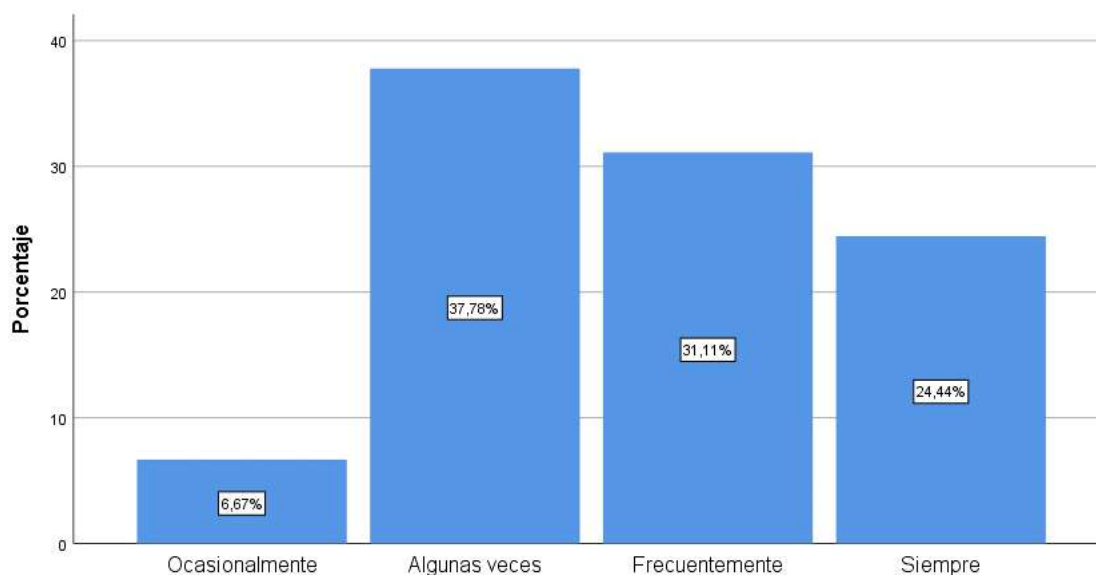
INTERPRETACIÓN

Según la cantidad de personas encuestadas, poco más de la mitad considera que “frecuentemente” Se les brinda la atención requerida cuando va a comunicarse con su jefe. Cifra que sumada a los 35, 56 % de personas marcaron “Siempre” en este ítem, nos indica que un porcentaje favorable de trabajadores está recibiendo atención adecuada.

Tabla 4. La comunicación que se le ofrece de sus superiores (Memorándums, oficios, etc.) es ágil y eficaz.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ocasionalmente	3	6,7	6,7	6,7
	Algunas veces	17	37,8	37,8	44,4
	Frecuentemente	14	31,1	31,1	75,6
	Siempre	11	24,4	24,4	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario realizado a los trabajadores del Programa Juntos – Unidad territorial Lima.



Fuente: Elaboración propia.

Figura 3. La comunicación que se le ofrece de sus superiores (Memorandums, Oficios, etc) es ágil y eficaz.

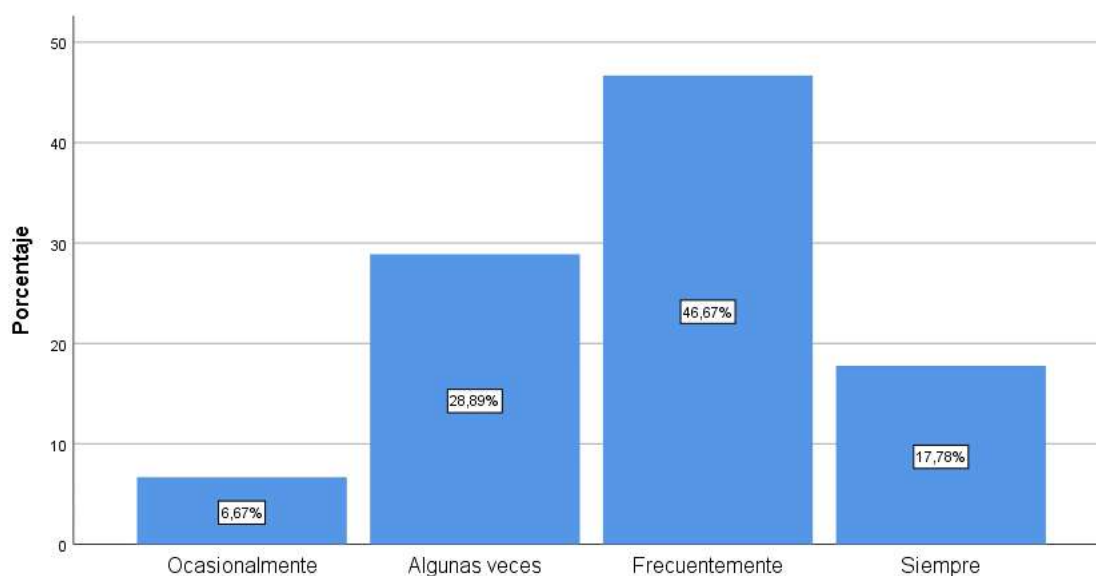
INTERPRETACIÓN

Según la cantidad de personas encuestadas, la mayor parte de los trabajadores de la institución investigada (37,78 %) han señalado que “algunas veces” la comunicación es ágil y eficaz, muy cerca a aquella cantidad, un 31,11 % ha marcado “frecuentemente” en este ítem. Asimismo, un 24% marcó “siempre” en el presente enunciado, por lo que se considera que la comunicación de los superiores aún se debe trabajar más para una adecuada comunicación.

Tabla 5. Los medios de comunicación empleados por la organización son los correctos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ocasionalmente	3	6,7	6,7	6,7
	Algunas veces	13	28,9	28,9	35,6
	Frecuentemente	21	46,7	46,7	82,2
	Siempre	8	17,8	17,8	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario realizado a los trabajadores del Programa Juntos – Unidad territorial Lima.



Fuente: Elaboración propia.

Figura 4. Los medios de comunicación empleados por la organización son los correctos.

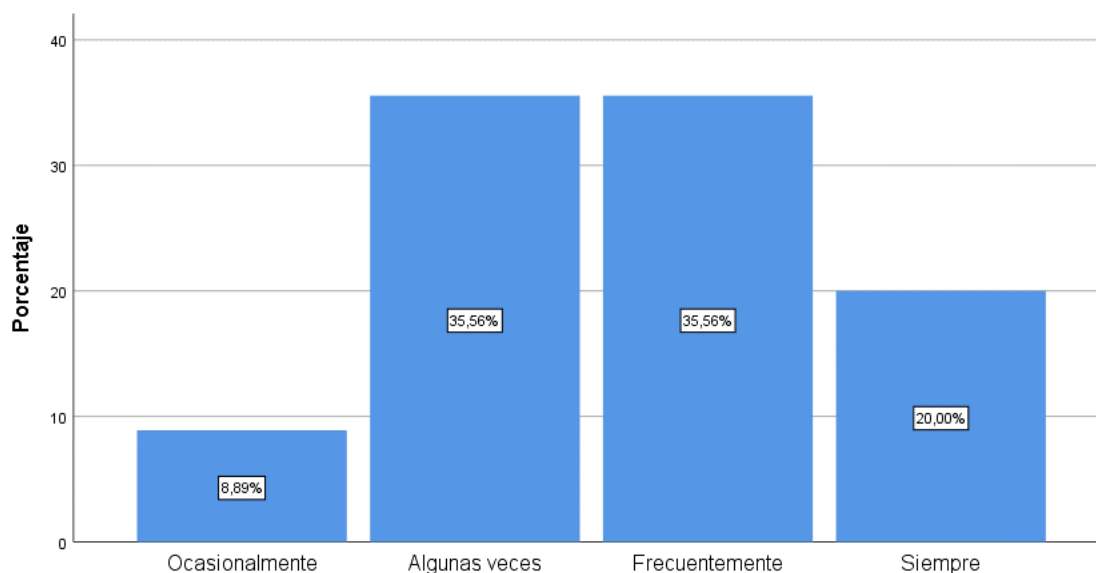
INTERPRETACIÓN

Según la cantidad de personas encuestadas, un 46,67 % ha marcado que “frecuentemente” los medios de comunicación empleados por la organización son correctos, por otra parte, una cantidad importante (28,89%) ha indicado “algunas veces” en este ítem, lo que nos da a entender que, aunque gran parte tiene una perspectiva favorable de los medios de comunicación empleados, aún quedan personas que no están del todo satisfechas con lo mencionado.

Tabla 6. La comunicación que recibe es suficiente para realizar sus labores.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ocasionalmente	4	8,9	8,9	8,9
	Algunas veces	16	35,6	35,6	44,4
	Frecuentemente	16	35,6	35,6	80,0
	Siempre	9	20,0	20,0	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario realizado a los trabajadores del Programa Juntos – Unidad territorial Lima.



Fuente: Elaboración propia.

Figura 5. La comunicación que recibe es suficiente para realizar sus labores.

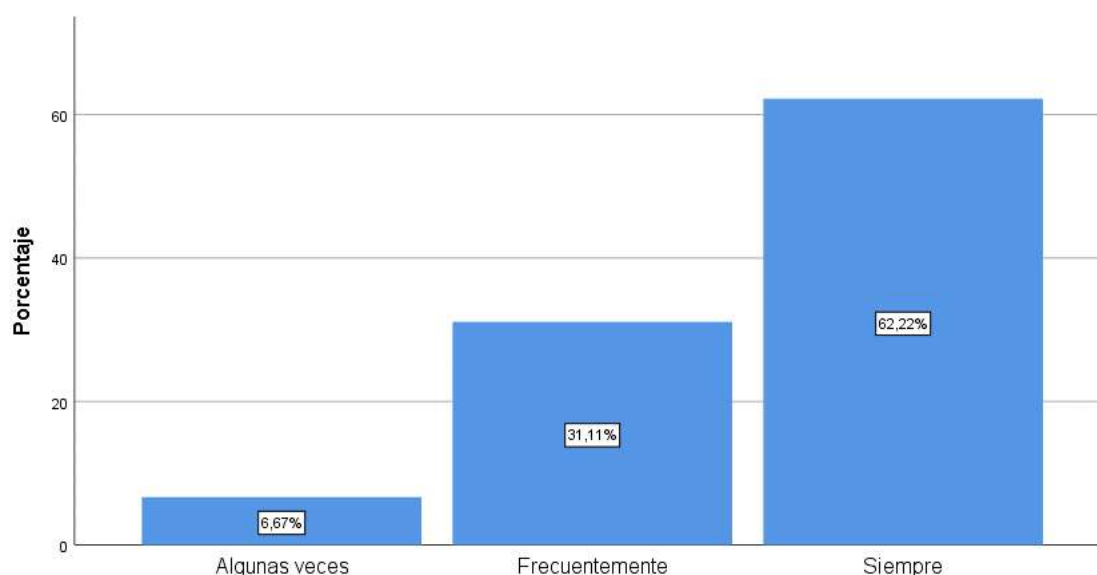
INTERPRETACIÓN

Según la cantidad de personas encuestadas, se ha encontrado que hay un 35,56% de trabajadores que consideran que “algunas veces” la comunicación que reciben es suficiente para realizar sus labores, esta cifra empata con la respuesta “frecuentemente”, quedando la opción “siempre” con un 20 %, lo que define una percepción adecuada sobre la información que reciben los trabajadores de parte de sus jefes para la realización de sus labores.

Tabla 7. Respeta las políticas de información y confidencialidad recibida por sus superiores.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	3	6,7	6,7	6,7
	Frecuentemente	14	31,1	31,1	37,8
	Siempre	28	62,2	62,2	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario realizado a los trabajadores del Programa Juntos – Unidad territorial Lima.



Fuente: Elaboración propia.

Figura 6. Respeta las políticas de información y confidencialidad recibida por sus superiores.

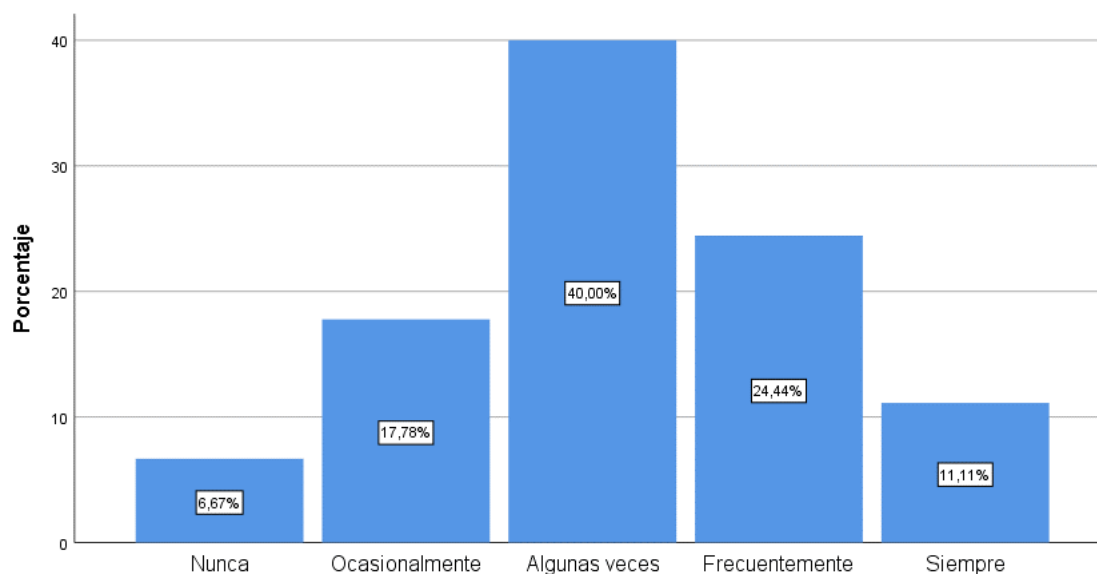
INTERPRETACIÓN

Según la cantidad de personas encuestadas, la gran mayoría (62,22 %) considera que “siempre” respetan las políticas de información y confidencialidad recibida por sus superiores, seguido de un 31,11% que marcó “frecuentemente” en este ítem. Estos resultados muestran que hay un adecuado resguardo de la información de la institución por parte de los trabajadores.

Tabla 8. Tiene la confianza para hablar de sus problemas personales con sus jefes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	6,7	6,7	6,7
	Ocasionalmente	8	17,8	17,8	24,4
	Algunas veces	18	40,0	40,0	64,4
	Frecuentemente	11	24,4	24,4	88,9
	Siempre	5	11,1	11,1	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario realizado a los trabajadores del Programa Juntos – Unidad territorial Lima.



Fuente: Elaboración propia.

Figura 7. Tiene la confianza para hablar de sus problemas personales con sus jefes.

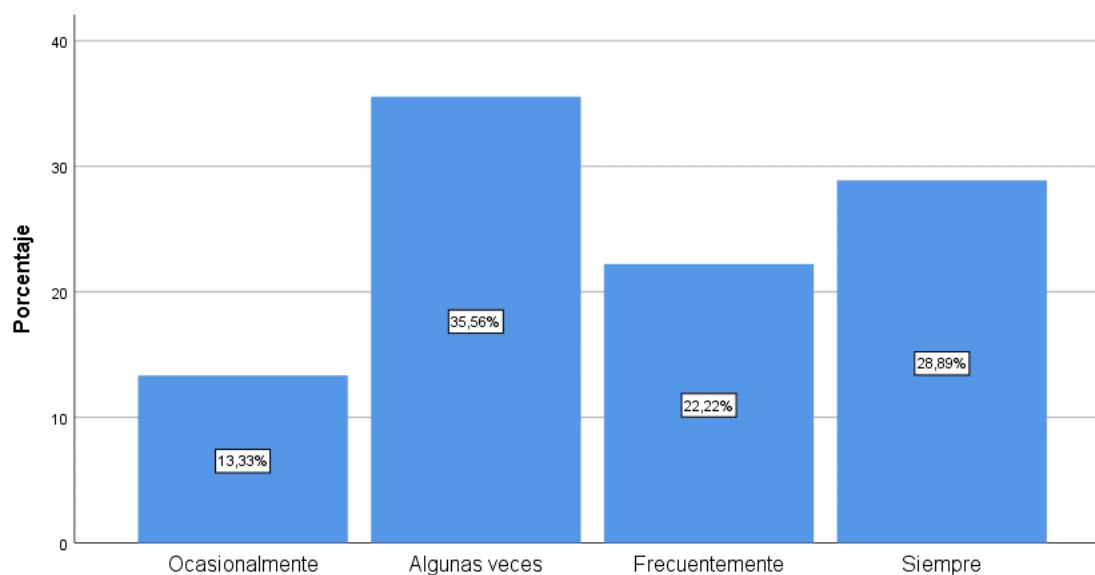
INTERPRETACIÓN

Según la cantidad de personas encuestadas, se muestra que gran parte (40 %) de trabajadores marcó que “algunas veces” tienen la confianza para hablar de sus problemas personales con sus jefes, en segundo lugar, marcaron “frecuentemente” con un (24,44%), otra cantidad importante de trabajadores (17,78%) marcó “ocasionalmente”, por lo tanto, se debe prestar especial atención a generar la confianza de los trabajadores y jefes en temas más personales.

Tabla 9. Las sugerencias u opiniones son respetadas por sus superiores.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ocasionalmente	6	13,3	13,3	13,3
	Algunas veces	16	35,6	35,6	48,9
	Frecuentemente	10	22,2	22,2	71,1
	Siempre	13	28,9	28,9	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario realizado a los trabajadores del Programa Juntos – Unidad territorial Lima.



Fuente: Elaboración propia.

Figura 8. Las sugerencias u opiniones son respetadas por sus superiores.

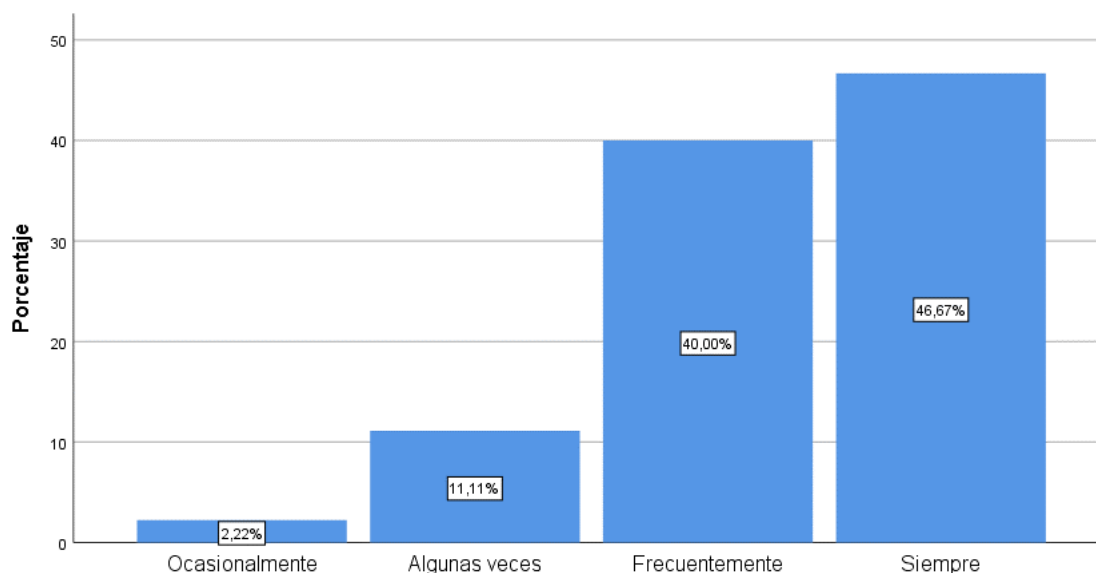
INTERPRETACIÓN

Según la cantidad de personas encuestadas, la gran mayoría (35,56) ha marcado que “algunas veces” las sugerencias u opiniones son respetadas por sus superiores, la opción que también tuvo una cantidad significativa fue “siempre” con un 28,89%, en un tercer lugar quedó la opción “frecuentemente” con un 22%. Estos resultados nos indican que se debe trabajar en generar una mayor atención a las sugerencias u opiniones de los trabajadores.

Tabla 10. Comunica oportunamente los avances de los trabajos que realiza a sus superiores.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ocasionalmente	1	2,2	2,2	2,2
	Algunas veces	5	11,1	11,1	13,3
	Frecuentemente	18	40,0	40,0	53,3
	Siempre	21	46,7	46,7	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario realizado a los trabajadores del Programa Juntos – Unidad territorial Lima.



Fuente: Elaboración propia.

Figura 9. Comunica oportunamente los avances de los trabajos que realiza a sus superiores.

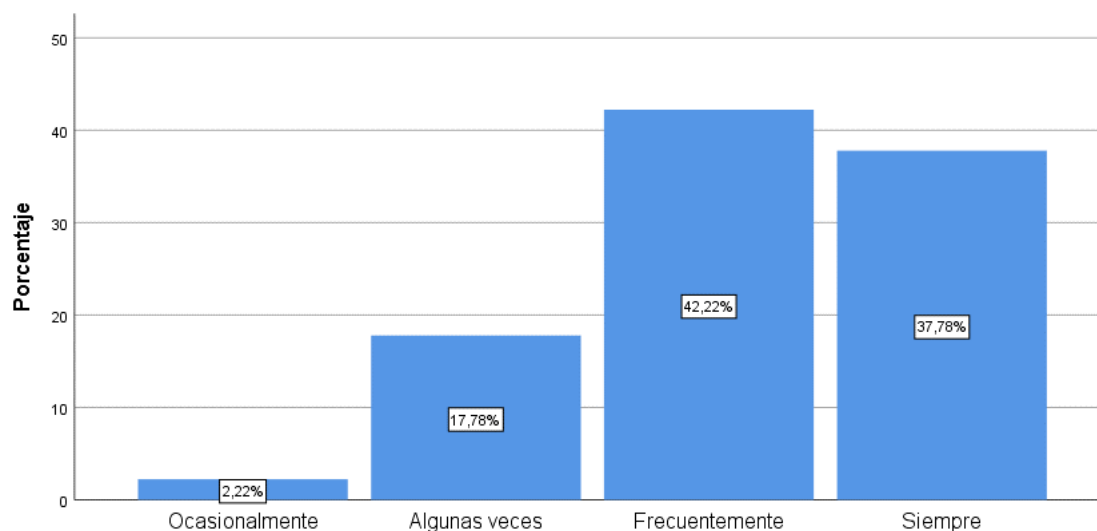
INTERPRETACIÓN

Según la cantidad de personas encuestadas, gran parte de ellos (46,67) indica que “siempre” comunica oportunamente los avances de los trabajos que realiza a sus superiores, otra opción que estuvo muy cerca fue “frecuentemente” con un 40%. Estos resultados nos señalan que hay una adecuada comunicación de los avances de los trabajos que realizan las personas que laboran en la institución.

Tabla 11. Se le permite la retroalimentación (preguntas o sugerencias) acerca de la información recibida por sus superiores.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ocasionalmente	1	2,2	2,2	2,2
	Algunas veces	8	17,8	17,8	20,0
	Frecuentemente	19	42,2	42,2	62,2
	Siempre	17	37,8	37,8	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario realizado a los trabajadores del Programa Juntos – Unidad territorial Lima.



Fuente: Elaboración propia.

Figura 10. Se le permite la retroalimentación (preguntas o sugerencias) acerca de la información recibida por sus superiores.

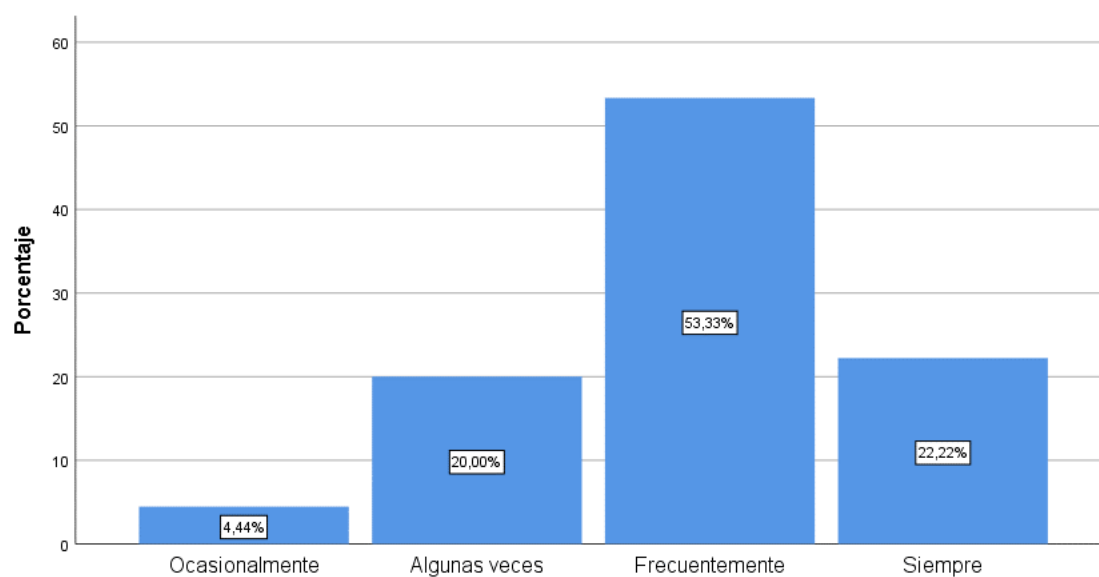
INTERPRETACIÓN

Según la cantidad de personas encuestadas, la gran mayoría (42,22%) ha respondido que “frecuentemente” se le permite la retroalimentación (preguntas o sugerencias) acerca de la información recibida por sus superiores, en segundo lugar, quedó “siempre” con un 37,78 %. Estos resultados nos indican que hay un uso adecuado en retroalimentación de trabajadores a jefes, ya que estos últimos sienten que se les permite dar sus opiniones o sugerencias.

Tabla 12. Existe confianza entre compañeros.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ocasionalmente	2	4,4	4,4	4,4
	Algunas veces	9	20,0	20,0	24,4
	Frecuentemente	24	53,3	53,3	77,8
	Siempre	10	22,2	22,2	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario realizado a los trabajadores del Programa Juntos – Unidad territorial Lima.



Fuente: Elaboración propia.

Figura 11. Existe confianza entre compañeros.

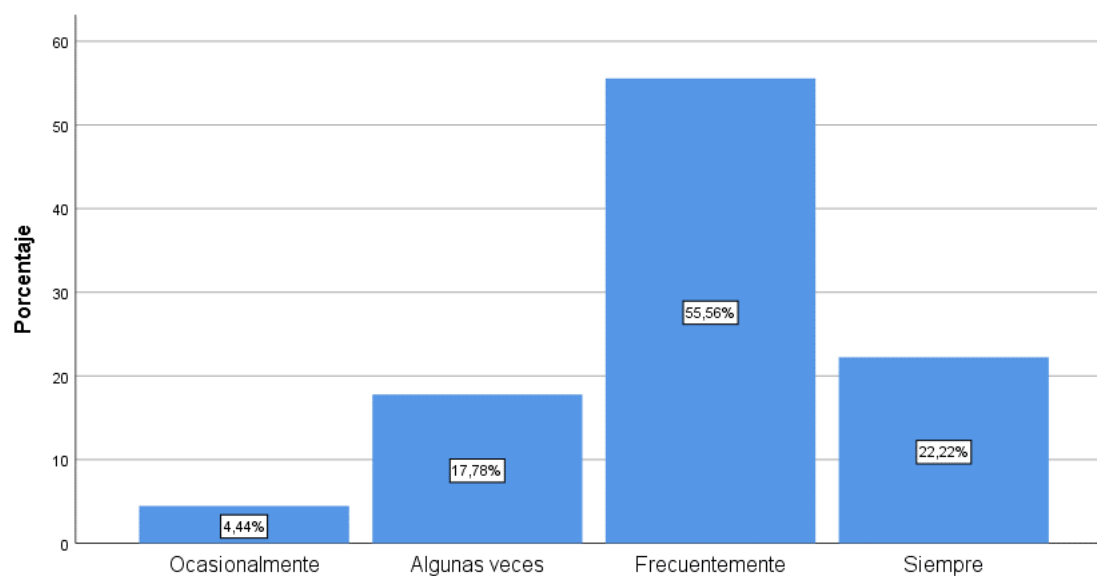
INTERPRETACIÓN

Según la cantidad de personas encuestadas, la gran mayoría (53,33%) percibe que “frecuentemente” existe confianza entre compañeros, en segundo lugar, quedó “siempre” con un 22,22 %. Estos resultados que tuvieron la mayor cantidad nos indica que existe confianza entre compañeros.

Tabla 13. Hay integración entre compañeros para resolver conflictos y tareas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ocasionalmente	2	4,4	4,4	4,4
	Algunas veces	8	17,8	17,8	22,2
	Frecuentemente	25	55,6	55,6	77,8
	Siempre	10	22,2	22,2	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario realizado a los trabajadores del Programa Juntos – Unidad territorial Lima.



Fuente: Elaboración propia.

Figura 12. Hay integración entre compañeros para resolver conflictos y tareas.

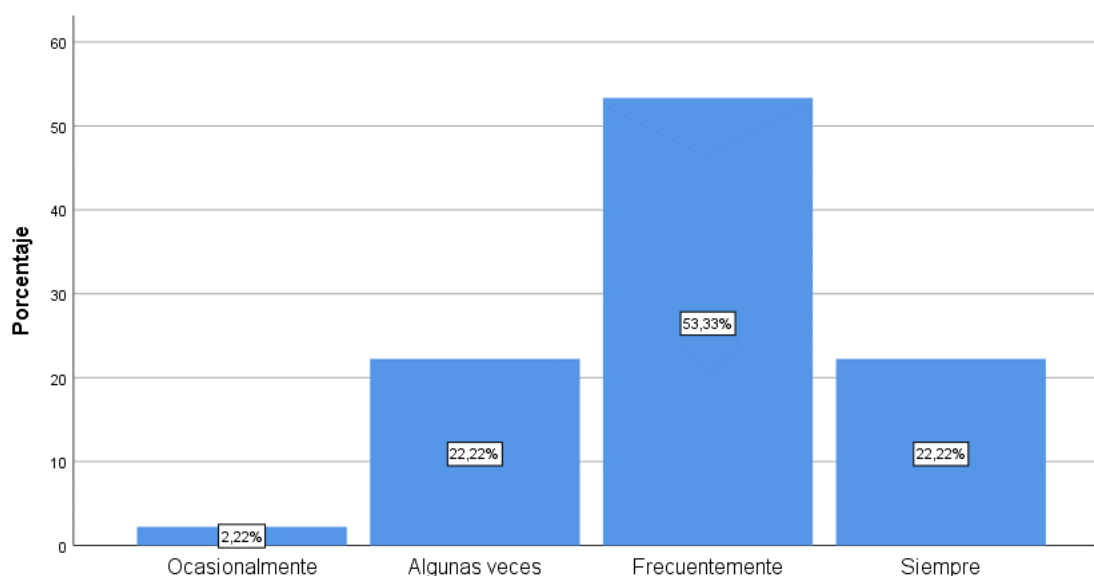
INTERPRETACIÓN

Según la cantidad de personas encuestadas, una gran parte de estos (55,56%) señala que “frecuentemente” hay integración entre compañeros para resolver conflictos y tareas, en segundo lugar, quedó “siempre” con un 22,22 %. Estos resultados indican que hay una adecuada integración entre compañeros.

Tabla 14. La comunicación entre compañeros se realiza de manera abierta.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ocasionalmente	1	2,2	2,2	2,2
	Algunas veces	10	22,2	22,2	24,4
	Frecuentemente	24	53,3	53,3	77,8
	Siempre	10	22,2	22,2	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario realizado a los trabajadores del Programa Juntos – Unidad territorial Lima.



Fuente: Elaboración propia.

Figura 13. La comunicación entre compañeros se realiza de manera abierta.

INTERPRETACIÓN

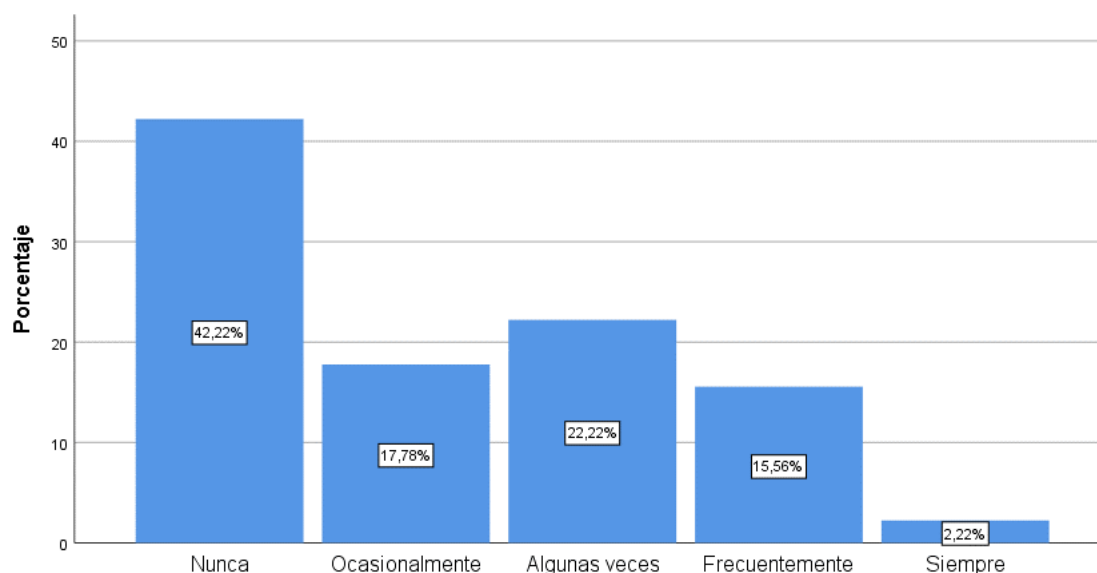
Según la cantidad de personas encuestadas, la gran mayoría (53,33%) marcó que “frecuentemente” la comunicación entre compañeros se realiza de manera abierta, se encontró un empate en cuanto a las marcaciones de las opciones “algunas veces” y

“siempre”. Estos resultados nos muestran que hay una adecuada comunicación entre compañeros y que esta se realiza de manera abierta.

Tabla 15. Se oculta información entre compañeros.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	19	42,2	42,2	42,2
	Ocasionalmente	8	17,8	17,8	60,0
	Algunas veces	10	22,2	22,2	82,2
	Frecuentemente	7	15,6	15,6	97,8
	Siempre	1	2,2	2,2	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario realizado a los trabajadores del Programa Juntos – Unidad territorial Lima.



Fuente: Elaboración propia.

Figura 14. Se oculta información entre compañeros.

INTERPRETACIÓN:

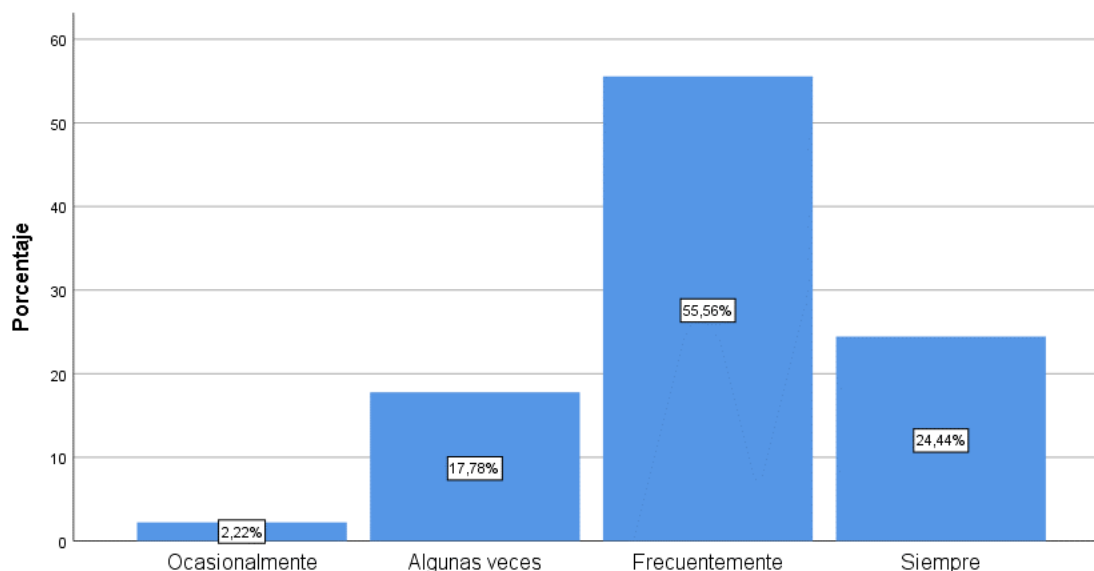
Según la cantidad de personas encuestadas, la gran mayoría (42,22%) marcó que “nunca” se oculta información entre compañeros. En segundo lugar quedó “algunas veces” con un 22,22%, en tercer lugar “ocasionalmente” con un 17,78%, con porcentajes menores quedaron las opciones “frecuentemente” y “siempre” con 15,56%

y 2,22% consecutivamente. Estos resultados nos indican que no se suele ocultar información entre compañeros.

Tabla 16. El lenguaje que emplean sus compañeros es claro.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ocasionalmente	1	2,2	2,2	2,2
	Algunas veces	8	17,8	17,8	20,0
	Frecuentemente	25	55,6	55,6	75,6
	Siempre	11	24,4	24,4	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario realizado a los trabajadores del Programa Juntos – Unidad territorial Lima.



Fuente: Elaboración propia.

Figura 15. El lenguaje que emplean sus compañeros es claro.

INTERPRETACIÓN

Según la cantidad de personas encuestadas, la gran mayoría (55,56%) marcó que “frecuentemente” el lenguaje que emplean entre compañeros es claro, quedando en segundo lugar “siempre” con un 24,44 %. Estos resultados nos indican que hay un adecuado uso del lenguaje entre compañeros y que éste es claro.

4.2 Contrastación de hipótesis

4.2.1 Hipótesis estadísticas específicas

Hipótesis estadística específica 1

Hi: El tipo de comunicación organizacional interna descendente que utilizan los trabajadores del Programa Juntos Unidad Territorial Lima, muestra un nivel inadecuado.

Ho: El tipo de comunicación organizacional interna descendente que utilizan los trabajadores del Programa Juntos Unidad Territorial Lima, no muestra un nivel inadecuado.

Tabla 17. Comunicación Descendente.

Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable Comunicación Descendente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Promedio	23	51,1	51,1	51,1
	Adecuado	22	48,9	48,9	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

INTERPRETACIÓN:

De los resultados que se observan en la tabla 17 de acuerdo a la cantidad de personas encuestadas, se muestra que el porcentaje mayor, es 51,1% lo que pertenece a un nivel promedio, seguidamente, existe un 48,9% que corresponde al nivel adecuado, por lo tanto, se halló evidencia para rechazar a la hipótesis alterna y aceptar la hipótesis nula de la investigación.

Hipótesis estadística específica 2

Hi: El tipo de comunicación organizacional interna ascendente que utilizan los trabajadores del Programa Juntos Unidad Territorial Lima, muestra un nivel inadecuado.

Ho: El tipo de comunicación organizacional interna ascendente que utilizan los trabajadores del Programa Juntos Unidad Territorial Lima, muestra un nivel adecuado.

Tabla 18. Comunicación Ascendente.

Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable Comunicación Ascendente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Promedio	15	33,3	33,3	33,3
	Adecuado	30	66,7	66,7	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

INTERPRETACIÓN:

De los resultados que se observan en la tabla 18 de acuerdo a la cantidad de personas encuestadas, se muestra que el porcentaje mayor, es 66,7 % lo que pertenece a un nivel adecuado, seguidamente, hay un 33,3% que corresponde al nivel promedio, por lo tanto, se halló evidencia para rechazar a la hipótesis alterna y aceptar la hipótesis nula de la investigación.

Hipótesis estadística específica 3

Hi: El tipo de comunicación organizacional interna horizontal que utilizan los trabajadores del Programa Juntos Unidad Territorial Lima, muestra un nivel promedio.

Ho: El tipo de comunicación organizacional interna horizontal que utilizan los trabajadores del Programa Juntos Unidad Territorial Lima, no muestra un nivel promedio.

Tabla 19. Comunicación Horizontal.

Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable Comunicación Horizontal.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Promedio	30	66,7	66,7	66,7
	Adecuado	15	33,3	33,3	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

INTERPRETACIÓN:

De los resultados que se observan en la tabla 19 de acuerdo a la cantidad de personas encuestadas, se muestra que el porcentaje mayor, es 66,7 % lo que pertenece a un nivel promedio, seguidamente, hay un 33,3% que corresponde al nivel adecuado, por lo tanto, se halló evidencia para aceptar a la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula de la investigación.

4.2.2 Hipótesis estadística general

Hi: Los tipos de comunicación organizacional interna que utilizan los trabajadores del Programa Juntos Unidad Territorial Lima son de nivel inadecuado.

Ho: Los tipos de comunicación organizacional interna que utilizan los trabajadores del Programa Juntos Unidad Territorial Lima no son de nivel inadecuado.

Tabla 20. Tipos de comunicación organizacional interna

Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable Tipos de comunicación organizacional interna.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Promedio	23	51,1	51,1	51,1
	Adecuado	22	48,9	48,9	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

INTERPRETACIÓN

De los resultados que se observan en la tabla 20 de acuerdo a la cantidad de personas encuestadas, se muestra que el porcentaje mayor, es 51,1 % lo que pertenece a un nivel promedio, seguidamente, hay un 48,9% que corresponde al nivel adecuado, por lo tanto, se halló evidencia para rechazar a la hipótesis alterna y aceptar la hipótesis nula de la investigación.

Capítulo V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión

Los resultados de nuestro estudio indican que el Programa de la Unidad Territorial Común de Lima ofrece tipos de comunicación interna promedio. Este hallazgo contrasta con la investigación llevada a cabo por Espinosa (2019), cuya tesis, "Plan de comunicación interna para la empresa Ciudad del Auto en Ambato", concluyó que existe una comunicación organizativa insuficiente como la percibe su muestra de encuestados.

Respecto a la comunicación descendente, obtuvimos que un 51,1% percibe que en la institución "Programa Juntos" este tipo de comunicación se da de manera promedio, es decir, que aún hay aspectos que mejorar para tener una óptima comunicación de jefes a trabajadores. Asimismo, Mullo (2022) en su investigación sobre *La comunicación organizacional y clima laboral en la empresa Sunflower de la ciudad de Quito*, obtuvo que para su público encuestado la comunicación descendente es promedio, este resultado coincide con los nuestros.

En el caso de la comunicación ascendente, la mayoría de nuestros encuestados han indicado que esta comunicación es adecuada. El resultado de esta dimensión concuerda con la investigadora Camino (2019) quien en su tesis titulada *Estrategia para la mejora de la comunicación organizacional en una empresa de producción de Tungurahua- Ecuador*, obtuvo en sus resultados que la dimensión comunicación ascendente es adecuada, por lo tanto, la dimensión se encuentra en un estado favorable para la organización.

Por otra parte, en la dimensión comunicación horizontal obtuvimos que nuestros encuestados perciben que este tipo de comunicación es promedio. Este resultado no coincide con Salas y Salas (2019) quienes en su tesis titulada *Percepción de la comunicación interna en trabajadores de la empresa prestadora de servicios Aguas de Lima Norte*, tuvieron como resultado que la percepción de la comunicación interna horizontal de los trabajadores de la Empresa Prestadora de Servicios Aguas de Lima Norte es percibida como negativa. Sus resultados arrojaron una preocupante situación, ya que este tipo de comunicación es vital para un buen trabajo en equipo que lleve a la consecución de los objetivos, en nuestro caso, si bien es cierto, los trabajadores no perciben del todo mal a esta dimensión, igualmente la institución tiene que implementar medidas para llegar a una adecuada comunicación horizontal.

Capítulo VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Conclusión 1: El nivel promedio de comunicación interna en el "Programa Juntos" recibió la mayor proporción de respuestas (51,1%), seguido del nivel adecuado (48,9%) y el nivel inadecuado (0%).

Se puede inferir que los miembros del personal creen que la comunicación interna de la organización es mediocre. Esto implica que, aunque existe una base para la comunicación dentro de la empresa, puede fortalecerse y mejorarse.

Conclusión 2: En términos de comunicación interna descendente, el nivel promedio recibió el mayor porcentaje (51,1%), seguido del nivel adecuado (48,9%) y el nivel inadecuado (0%).

Los empleados creen que en general hay comunicación descendente dentro de la empresa. Esto implica que, aunque existe un flujo constante de información de niveles superiores a niveles inferiores, todavía hay oportunidad de aumentar la eficiencia de este intercambio.

Conclusión 3: En lo que respecta a la comunicación interna ascendente, el nivel adecuado recibió el porcentaje más alto (66,7%), seguido del nivel promedio (33,3%) y el nivel inadecuado (0%).

Los resultados de las encuestas que muestran que la comunicación ascendente es adecuada entre los trabajadores "Juntos" nos llevan a la conclusión de que existe un entorno que facilita a los empleados sentirse escuchados y capaces de transmitir eficazmente ideas, pensamientos y preocupaciones a los superiores.

Conclusión 4: En términos de comunicación interna horizontal, el nivel promedio recibió el mayor porcentaje (66,7%), seguido del nivel adecuado (33,3%) y el nivel inadecuado (0%).

Sobre la base de los datos de la encuesta, se puede concluir que existe una comunicación horizontal promedio entre el personal "Juntos". Esto implica que los miembros del equipo a menudo se comunican y comparten información en un nivel que es apropiado en un plano horizontal. Para que las operaciones y las colaboraciones sean lo más exitosas posible en el futuro, es fundamental evaluar y mejorar constantemente la comunicación.

6.2 Recomendaciones

Recomendación 1: Para que la comunicación interna de la institución funcione bien, debe elaborarse un plan de comunicación interna que describa las tareas, la rendición de cuentas, los materiales, los plazos y las métricas de evaluación.

Recomendación 2: Capacitar a los líderes en habilidades de comunicación efectiva, como la claridad, la brevedad, la empatía, el asertividad y la persuasión. Asimismo, se debe hacer uso de herramientas de marketing interno para crear una imagen favorable de la empresa, transmitir su cultura y valores, generar confianza y lealtad, y mejorar el clima laboral.

Recomendación 3: Se aconseja establecer redes sociales internas que permitan la comunicación, el trabajo en equipo y el intercambio de información entre los distintos niveles y departamentos de la empresa. Además, debe establecerse un área designada donde se puedan publicar noticias corporativas sobre los éxitos, iniciativas, innovaciones y dificultades de la empresa, junto con una invitación a los miembros del personal para ofrecer retroalimentación. Es aconsejable establecer cajas de sugerencias, encuestas de satisfacción, grupos de discusión e informes de rendimiento

para que los miembros del personal puedan expresar sus opiniones sobre la empresa y el trabajo, así como sus deseos y preocupaciones.

Recomendación 4: Emplear técnicas que fomenten la comunicación, como la oferta de capacitación eficaz en habilidades de comunicación, el establecimiento de lugares o plataformas donde las personas puedan intercambiar posiciones y el fomento de un ambiente de trabajo más transparente y cooperativo. Además, es fundamental mantener un seguimiento continuo de la comunicación a fin de evaluar el éxito de estas acciones y hacer las modificaciones necesarias.

REFERENCIAS

7.1 Fuentes documentales

- Asencio, M., & Palhua, S. (2022). Percepción de la comunicación empresarial en los trabajadores administrativos de La Empresa Prestadora De Servicios Emapa Huaral, 2022 (tesis de grado). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho.
- Camino, G. (2019). *Estrategia para la mejora de la comunicación organizacional en una empresa de producción de Tungurahua* (tesis de grado). Pontificia Universidad Católica de Ecuador sede Ambato, Ecuador.
- Espinosa, M. (2019). *Plan de comunicación interna para la empresa Ciudad del Auto en Ambato* (tesis de grado). Pontificia Universidad Católica de Ecuador, Ecuador.
- Mullo, V. (2022). *La comunicación organizacional y clima laboral en la empresa Sunflower de la ciudad de Quito* (tesis de grado), Universidad Central de Ecuador, Ecuador.
- Polo, M. (2020). *Comunicación laboral interna en colaboradores del Colegio Deportivo ADEU* (tesis de grado), Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque.
- Salas, C., & Salas, D. (2019). *Percepción de la comunicación interna en trabajadores de la empresa prestadora de servicios Aguas de Lima Norte, 2019* (tesis de grado). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho.

7.2 Fuentes bibliográficas

- Elias, J. & Mascaray, J. (2003). *Más allá de la comunicación interna: La intracomunicación*. Barcelona, España: Gestión 2000.

- Fajardo, G. & Nivia, A. (2016). *Relaciones públicas y comunicación organizacional - Ejes de la comunicación "Guía de conceptos y saberes"*. Bogotá, Colombia: Fundación Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano.
- Hernández, C., Fernández, C., & Baptista, P. (1991). *Metodología de la investigación*. Juárez, México: McGraw-Hill Interamericana de México.
- Koontz, H. & Weihrich H., (1998). *Administración una perspectiva global*. México D.F., México: Edit. McGraw Hill.
- Ladino, P. (2017). *Comunicación Organizacional*. Bogotá, Colombia: Fondo editorial Areandino & Fundación Universitaria del Área Andina.
- Monje, C. (2011). *Metodología de La Investigación cuantitativa y Cualitativa Guía didáctica*. Neiva, Colombia: Universidad Surcolombiana, Facultad De Ciencias Sociales Y Humanas, Programa De Comunicación Social Y Periodismo.
- Ongallo, C. (2007). *Manual de Comunicación: Guía para Gestionar el Conocimiento, la Información y Las Relaciones Humanas en Empresas y Organizaciones*. Madrid, España: Editorial Dykinson S.L.
- Ramos, W., Paredes, M., Teran, P., & Lema, L. (2017). *Comunicación Organizacional*. Guayaquil, Ecuador: Ediciones Grupo Compás.
- Ríos, R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción*. Málaga, España: Servicios Académicos Intercontinentales S.L.
- Rivera, A. B., Rojas, L. R., Ramírez, F., & Álvarez de Fernández, T. (2005). *La comunicación como herramienta de gestión organizacional*. Maracaibo, Venezuela: Editorial Negotium.

7.3 Fuentes hemerográficas

No se utilizó.

7.4 Fuentes electrónicas

Silva, R. (2011). *La intracomunicación. Perspectivas*. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425941257005>

ANEXOS

01 MATRIZ DE CONSISTENCIA

TIPOS DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA EN LOS TRABAJADORES DEL PROGRAMA JUNTOS UNIDAD TERRITORIAL LIMA, HUACHO 2023.					
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>GENERAL: ¿Cómo son los tipos de comunicación organizacional interna en los trabajadores del Programa Juntos Unidad Territorial Lima, Huacho 2023?</p> <p>ESPECÍFICOS: ¿Cómo es la comunicación descendente en los trabajadores del Programa Juntos Unidad Territorial Lima, Huacho 2023?</p> <p>¿Cómo es la comunicación ascendente en los trabajadores del Programa Juntos Unidad Territorial Lima, Huacho 2023?</p> <p>¿Cómo es la comunicación horizontal en los trabajadores del Programa Juntos Unidad Territorial Lima, Huacho 2023?</p>	<p>GENERAL: Determinar cómo son los tipos de comunicación organizacional interna en los trabajadores del Programa Juntos Unidad Territorial Lima, Huacho 2023.</p> <p>ESPECÍFICOS: Determinar cómo es la comunicación descendente en los trabajadores del Programa Juntos Unidad Territorial Lima, Huacho 2023.</p> <p>Determinar cómo es la comunicación ascendente en los trabajadores del Programa Juntos Unidad Territorial Lima, Huacho 2023.</p> <p>Determinar cómo es la comunicación horizontal en los trabajadores del Programa Juntos Unidad Territorial Lima, Huacho 2023.</p>	<p>GENERAL: Los tipos de comunicación organizacional interna que utilizan los trabajadores del Programa Juntos Unidad Territorial Lima son de nivel inadecuado, Huacho 2023.</p> <p>ESPECÍFICOS: El tipo de comunicación organizacional interna descendente que utilizan los trabajadores del Programa Juntos Unidad Territorial Lima, muestra nivel inadecuado, Huacho 2023.</p> <p>El tipo de comunicación organizacional interna ascendente que utilizan los trabajadores del Programa Juntos Unidad Territorial Lima, muestra nivel inadecuado, Huacho 2023.</p> <p>El tipo de comunicación organizacional interna horizontal que utilizan los trabajadores del Programa Juntos Unidad Territorial Lima, muestra nivel promedio, Huacho 2023.</p>	<p>Tipos de comunicación organizacional en los trabajadores del Programa Juntos Unidad Territorial Lima, Huacho 2023.</p>	<p>Dimensión 1: Comunicación descendente</p> <p>Indicadores: Función Barreras Medios</p> <p>Dimensión 2: Comunicación ascendente</p> <p>Indicadores: Función Barreras Medios</p> <p>Dimensión 3: Comunicación horizontal</p> <p>Indicadores: Función Barreras Medios</p>	<p>TIPO: Básica.</p> <p>NIVEL: Descriptivo.</p> <p>DISEÑO: No experimental.</p> <p>ENFOQUE: Cuantitativo.</p> <p>TÉCNICA: Encuesta.</p> <p>INSTRUMENTO: Cuestionario.</p>

02 INSTRUMENTOS PARA LA TOMA DE DATOS

ENCUESTA ESTRUCTURADA PARA LA INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

ENCUESTA

El presente cuestionario tiene como objetivo recaudar información necesaria para el proyecto de Tesis “Tipos de Comunicación Organizacional Interna en los trabajadores del Programa Juntos Unidad Territorial Lima, Huacho 2023.”. Por favor, responda con sinceridad.

Escriba con una (X) en el casillero según la alternativa, considerando la siguiente escala:

1	2	3	4	5
Nunca	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	Siempre

ÍTEM	1	2	3	4	5
	Nunca	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	Siempre
1. Tipos de Comunicación Organizacional Interna					
A. Comunicación Descendente					
1	Recibe comunicación asertiva por parte de sus superiores.				
2	Se le brinda la atención requerida cuando se dirige a comunicarse con su jefe.				
3	La comunicación que se le ofrece de sus superiores (Memorándums, oficios, etc.) es ágil y eficaz.				
4	Los medios de comunicación empleados por la organización son los correctos.				
5	La comunicación que recibe es suficiente para realizar sus labores.				
B. Comunicación Ascendente					
6	Respeto las políticas de información y				

	confidencialidad recibida por sus superiores.					
7	Tiene la confianza para hablar de sus problemas personales con sus jefes.					
8	Las sugerencias u opiniones son respetadas por sus superiores.					
9	Comunica oportunamente los avances de los trabajos que realiza a sus superiores					
10	Se le permite la retroalimentación (preguntas o sugerencias) acerca de la información recibida por sus superiores.					
C. Comunicación Horizontal						
1	Existe confianza entre compañeros.					
1	Hay integración entre compañeros para resolver conflictos y tareas.					
1	La comunicación entre compañeros se realiza de manera abierta.					
1	Se oculta información entre compañeros.					
1	El lenguaje que emplean sus compañeros es claro.					

03 TRABAJO ESTADÍSTICO DESARROLLADO

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	D1_CO	D2_CO	D3_CO
1	3	4	3	3	3	4	3	3	4	5	4	4	4	3	4	16	19	19
2	4	4	2	3	3	4	3	3	5	4	3	4	3	3	3	16	16	16
3	2	4	3	2	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	13	20	20
4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	1	3	17	16	16
5	4	4	5	3	2	4	5	2	3	4	2	2	3	4	3	18	14	14
6	3	4	4	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	4	3	17	16	16
7	3	4	3	4	3	5	2	3	4	3	4	3	4	3	4	17	18	18
8	4	4	3	4	3	5	2	4	4	4	3	4	4	2	4	18	18	18
9	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	18	17	17
10	3	3	2	2	2	4	2	2	5	3	2	3	3	4	2	12	14	14
11	6	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	1	5	24	20	20
12	3	5	3	3	4	5	2	5	5	5	5	5	5	2	5	18	22	22
13	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	2	4	22	18	18
14	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	1	4	17	17	17
15	6	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	20	20
16	3	3	3	2	5	3	3	3	3	3	4	3	3	1	3	14	14	14
17	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	25	25	25
18	4	3	3	4	3	5	1	4	4	4	4	4	4	2	4	17	18	18
19	5	5	4	5	4	5	2	5	5	5	4	4	5	1	5	23	19	19
20	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	1	4	23	18	18
21	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	1	4	21	18	18
22	2	3	2	3	3	3	1	2	3	3	3	3	4	3	3	13	16	16
23	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	2	4	22	18	18
24	5	4	5	4	4	4	3	3	3	3	4	5	5	1	5	22	20	20
25	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	2	5	23	20	20
26	6	4	5	4	5	5	2	5	5	5	3	4	4	2	4	23	17	17
27	5	5	5	4	4	5	5	3	5	5	5	5	4	3	5	23	22	22
28	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	1	5	25	21	21
29	3	4	3	3	4	3	1	3	4	4	3	3	2	4	3	17	15	15
30	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	1	4	16	16	16
31	3	2	4	3	4	5	4	2	3	3	3	4	4	3	4	16	18	18
32	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	1	4	20	17	17
33	4	4	3	4	3	5	2	3	4	4	3	3	3	4	4	18	17	17
34	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	1	5	23	19	19
35	4	4	4	3	4	5	3	3	5	4	4	3	3	3	4	19	17	17
36	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	1	5	25	21	21
37	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	1	4	17	17	17

Imagen 1. Captura de pantalla de la vista de datos de la baremación del SPSS.

Número	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	P1	Namérico	8	0	1. Recibe comunicación asertiva por parte de sus superiores	(1. Nunca) Ninguno	8	Derecha	Orinal	Entrada	
2	P2	Namérico	8	0	2. Se le brinda la atención requerida cuando va a comunicarse con su jefe	(1. Nunca) Ninguno	8	Derecha	Orinal	Entrada	
3	P3	Namérico	8	0	3. La comunicación que se le ofrece de sus superiores (Memorandos, oficios, etc.)	(1. Nunca) Ninguno	8	Derecha	Orinal	Entrada	
4	P4	Namérico	8	0	4. Los medios de comunicación empleados por la organización son los correctos.	(1. Nunca) Ninguno	8	Derecha	Orinal	Entrada	
5	P5	Namérico	8	0	5. La comunicación que recibe es oportuna para realizar sus labores.	(1. Nunca) Ninguno	8	Derecha	Orinal	Entrada	
6	P6	Namérico	8	0	6. Recopila las políticas de información y confidencialidad recibida por sus superiores.	(1. Nunca) Ninguno	8	Derecha	Orinal	Entrada	
7	P7	Namérico	8	0	7. Tiene la confianza para hablar de sus problemas personales con sus jefes	(1. Nunca) Ninguno	8	Derecha	Orinal	Entrada	
8	P8	Namérico	8	0	8. Las sugerencias o opiniones son respetadas por sus superiores	(1. Nunca) Ninguno	8	Derecha	Orinal	Entrada	
9	P9	Namérico	8	0	9. Comenta oportunamente los avances de los trabajos que realiza a sus superiores	(1. Nunca) Ninguno	8	Derecha	Orinal	Entrada	
10	P10	Namérico	8	0	10. Se le permite la retroalimentación (preguntas o sugerencias) acerca de la info.	(1. Nunca) Ninguno	8	Derecha	Orinal	Entrada	
11	P11	Namérico	8	0	11. Existe confianza entre compañeros	(1. Nunca) Ninguno	8	Derecha	Orinal	Entrada	
12	P12	Namérico	8	0	12. Hay integración entre compañeros para resolver conflictos y tareas.	(1. Nunca) Ninguno	8	Derecha	Orinal	Entrada	
13	P13	Namérico	8	0	13. La comunicación entre compañeros se realiza de manera abierta	(1. Nunca) Ninguno	8	Derecha	Orinal	Entrada	
14	P14	Namérico	8	0	14. Se escuta información entre compañeros	(1. Nunca) Ninguno	8	Derecha	Orinal	Entrada	
15	P15	Namérico	8	0	15. El lenguaje que emplean sus compañeros es claro.	(1. Nunca) Ninguno	8	Derecha	Orinal	Entrada	
16	D1_COMUNICACIÓN_DESCENDENTE	Namérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
17	D2_COMUNICACIÓN_ASCENDENTE	Namérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
18	D3_COMUNICACIÓN_HORIZONTAL	Namérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada

Imagen 2. Captura de pantalla de la vista de variables de la baremación del SPSS.

The screenshot shows an Excel spreadsheet with the following structure:

- Row 7:** Column headers for communication types:
 - Columns B-G: Comunicación descendente
 - Columns H-K: Comunicación ascendente
 - Columns L-P: Comunicación horizontal
- Row 8:** Sub-headers for columns:
 - Column A: Nº DE ENCUESTADO
 - Column B: I1
 - Column C: I2
 - Column D: I3
 - Column E: I4
 - Column F: I5
 - Column G: I6
 - Column H: I7
 - Column I: I8
 - Column J: I9
 - Column K: I10
 - Column L: I11
 - Column M: I12
 - Column N: I13
 - Column O: I14
 - Column P: I15
- Rows 9-44:** Data rows containing numerical values for each survey number (1-36) across all communication categories.

Imagen 3. Captura de pantalla de la base de datos del Excel.

04 TRABAJO DE CAMPO

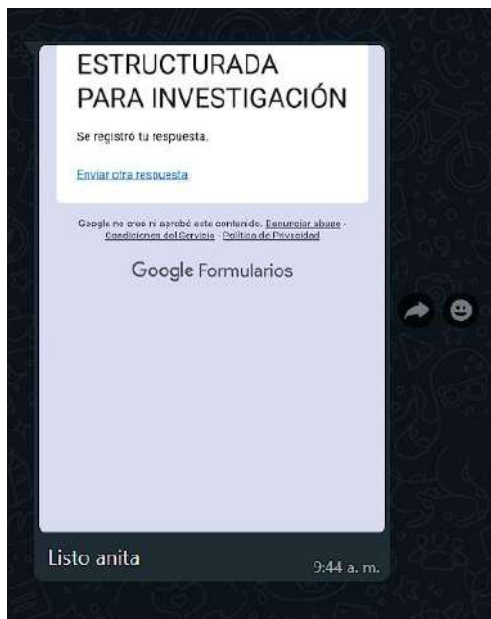


Imagen 4. Captura de pantalla de la encuesta realizada.

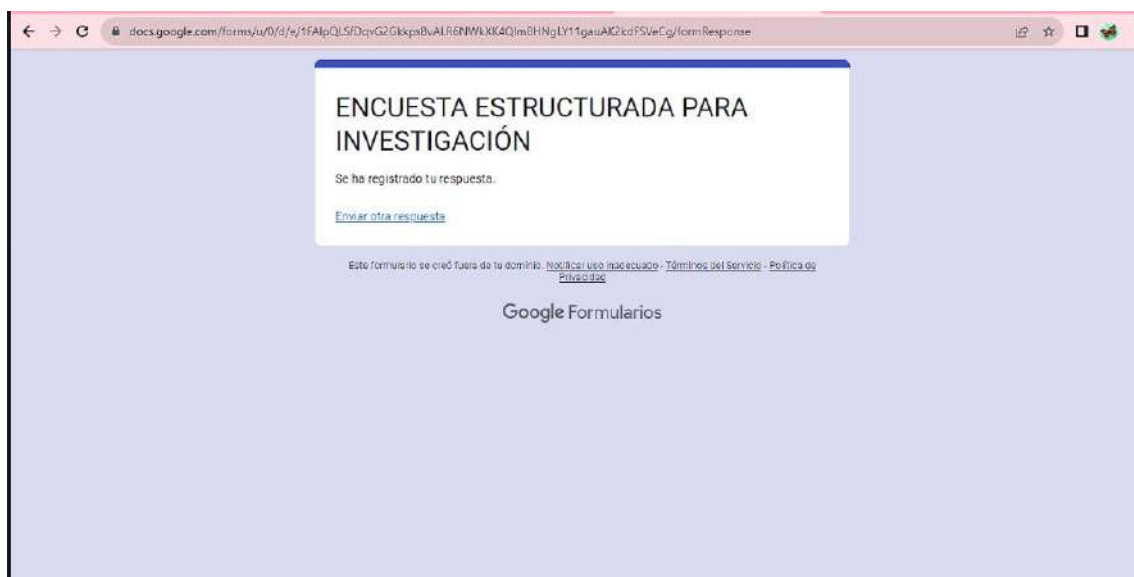


Imagen 5. Captura de pantalla de la encuesta realizada.