



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Facultad de Ciencias Sociales

Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación

**Formas de comunicación interna en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de
Paccho, Provincia de Huaura, 2021**

Tesis

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Ciencias de la Comunicación

Autora

Jakeline Flor Santos Pacheco

Asesor

Lic. Henry Antonio Morales Gamarra

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 unidad, la paz y el desarrollo"

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 |
| Jakeline Flor Santos Pacheco | 76554357 | 10 de febrero del 2022 |
| | | |
| DATOS DEL ASESOR: | | |
| NOMBRES Y APELLIDOS | DNI | CÓDIGO ORCID |
| Henry Antonio Morales Gamarra | 15735709 | 0000-0002-6853-2244 |
| DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS – PREGRADO/POSGRADO-MAESTRÍA-DOCTORADO: | | |
| NOMBRES Y APELLIDOS | DNI | CODIGO ORCID |
| Miguel Angel Revilla Marreros | 09741027 | 0000-0001-7439-8769 |
| Moises Luis Cornelio Vicuña | 15613382 | 0000-0002-2815-5106 |
| Robert Salazar Meza | 09527972 | 0000-0001-5016-3930 |
| | | |
| | | |

FORMAS DE COMUNICACION INTERNA

INFORME DE ORIGINALIDAD

| | | | |
|---------------------|---------------------|---------------|-------------------------|
| 20% | 20% | 0% | 9% |
| INDICE DE SIMILITUD | FUENTES DE INTERNET | PUBLICACIONES | TRABAJOS DEL ESTUDIANTE |

FUENTES PRIMARIAS

| | | |
|---|---|-----|
| 1 | repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet | 8% |
| 2 | repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet | 3% |
| 3 | 1library.co Fuente de Internet | 2% |
| 4 | Submitted to Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion Trabajo del estudiante | 2% |
| 5 | es.scribd.com Fuente de Internet | 1% |
| 6 | tesis.ucsm.edu.pe Fuente de Internet | 1% |
| 7 | repositorio.continental.edu.pe Fuente de Internet | <1% |
| 8 | repositorio.ujcm.edu.pe Fuente de Internet | <1% |
| 9 | Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante | |

Titulo

Formas de Comunicación Interna en los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Paccho, Provincia de Huaura, 2021.

Lic. Henry Antonio Morales Gamarra

ASESOR

Lic. Miguel Angel Revilla Marreros

PRESIDENTE

Dr. Moises Luis Cornelio Vicuña

SECRETARIO

Lic. Robert Salazar Meza

VOCAL

DEDICATORIA

El actual proyecto netamente lo dedico a mis padres y hermana, ya que me impulsan cada día para ser mejor, y también por apoyarme en este proceso de crecimiento profesional.

Jakeline Flor Santos Pacheco.

AGRADECIMIENTO

Al profesor Lic. Henry Antonio Morales Gamarra, y a cada uno de los docentes por brindarme las orientaciones y técnicas para la realización de este proyecto de tesis.

Un agradecimiento muy especial a mi hermana que desde lejos me brinda su apoyo incondicional, por darme fuerza y paz emocional para este proceso de investigación. Del mismo modo a mis padres por siempre estar presente y brindarme su amor incondicional.

Jakeline Flor Santos Pacheco.

ÍNDICE

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

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

| | |
|---|----|
| 1.1 Descripción de la realidad problemática | 17 |
| 1.2 Formulación del problema | 18 |
| 1.2.1 Problema general | 18 |
| 1.2.2 Problemas específicos..... | 18 |
| 1.3 Objetivos de la investigación | 19 |
| 1.3.1 Objetivo general..... | 19 |
| 1.3.2 Objetivos específicos | 19 |
| 1.4 Justificación de la investigación | 19 |
| 1.5 Delimitaciones del estudio | 20 |
| 1.6 Viabilidad del estudio | 20 |

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

| | |
|---|----|
| 2.1 Antecedentes de la investigación | 22 |
| 2.1.1 Investigaciones internacionales | 22 |
| 2.1.2 Investigaciones nacionales..... | 25 |
| 2.2 Bases teóricas | 27 |
| 2.3 Bases filosóficas..... | 34 |
| 2.4 Definición términos básicos..... | 34 |

| | |
|---|----|
| 2.5 Hipótesis de investigación..... | 34 |
| 2.5.1 Hipótesis general | 34 |
| 2.5.2 Hipótesis específicas..... | 35 |
| 2.6 Operacionalización de las variables | 36 |

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

| | |
|--|----|
| 3.1 Diseño metodológico | 37 |
| 3.1.1 Tipo de investigación..... | 37 |
| 3.1.2 Nivel de investigación | 37 |
| 3.1.3 Diseño de investigación | 37 |
| 3.1.4 Enfoque de investigación..... | 38 |
| 3.2 Población y muestra | 38 |
| 3.2.1 Población | 38 |
| 3.2.2 Muestra | 38 |
| 3.3 Técnicas de recolección de datos | 40 |
| 3.4 Técnicas para el procesamiento de la Información | 40 |

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

| | |
|-------------------------------------|----|
| 4.1 Análisis de resultados..... | 41 |
| 4.2 Contrastación de hipótesis..... | 57 |

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

| | |
|--------------------|----|
| 5.1 Discusión..... | 58 |
|--------------------|----|

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

| | |
|--------------------------|----|
| 6.1 Conclusiones | 60 |
| 6.2 Recomendaciones..... | 61 |

| | |
|---|-----------|
| REFERENCIAS | 62 |
| 7.1 Fuentes documentales | 62 |
| 7.2 Fuentes bibliográficas | 62 |
| 7.3 Fuentes hemerográficas | 64 |
| 7.4 Fuentes electrónicas | 64 |
| ANEXOS | 65 |
| 01 MATRIZ DE CONSISTENCIA | 65 |
| 02 INSTRUMENTOS PARA LA TOMA DE DATOS | 67 |
| 03 TRABAJO ESTADISTICO DESARROLADO | 69 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| <i>Figura 1.</i> Comunicación descendente..... | 32 |
| <i>Figura 2.</i> Termómetro de comunicación ascendente | 32 |
| <i>Figura 3.</i> Función de la comunicación horizontal | 33 |
| <i>Figura 4.</i> Distribución porcentual Géneros de trabajadores. | 41 |
| <i>Figura 5.</i> Habitualidad del gerente y/o jefe de las áreas informa las funciones | 42 |
| <i>Figura 6.</i> Planeación, dirección en las áreas de trabajo. | 43 |
| <i>Figura 7.</i> El gerente realiza reuniones para informar. | 44 |
| <i>Figura 8.</i> La información brindada ayuda a mantener actualizado al equipo..... | 45 |
| <i>Figura 9.</i> El gerente apoya desarrollo profesional a los trabajadores..... | 46 |
| <i>Figura 10.</i> Los trabajadores de otra área se disponen apoyar. | 47 |
| <i>Figura 11.</i> Facilidad de conseguir apoyo de otras áreas. | 48 |
| <i>Figura 12.</i> Los compañeros de las áreas tienen conocimientos de las repercusiones..... | 49 |
| <i>Figura 13.</i> Importancia del trabajo en equipo logra el desempeño de calidad. | 50 |
| <i>Figura 14.</i> El espíritu de cooperación elimina las barreras entre áreas | 51 |
| <i>Figura 15.</i> Las áreas cuentan con herramientas de labor..... | 52 |
| <i>Figura 16.</i> Demuestra proactividad, optimismo y positivismo | 53 |
| <i>Figura 17.</i> Los compañeros ayudan adaptarse al ambiente a los nuevos trabajadores..... | 54 |
| <i>Figura 18.</i> La buena comunicación interna mejora el rendimiento laboral. | 55 |
| <i>Figura 19.</i> La importancia de la buena relación entre compañeros. | 56 |

INDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1. <i>Género de colaboradores</i> | 41 |
| Tabla 2. <i>Habitualidad del gerente y/o jefe de las áreas informa las funciones</i> | 42 |
| Tabla 3. <i>Planeación, dirección y control en las áreas de trabajo</i> | 43 |
| Tabla 4. <i>El gerente realiza reuniones para informar</i> | 44 |
| Tabla 5. <i>La información brindada ayuda a mantener actualizado al equipo</i> | 45 |
| Tabla 6. <i>El gerente apoya desarrollo profesional a los trabajadores</i> | 46 |
| Tabla 7. <i>Los trabajadores de otra área se disponen apoyar.</i> | 47 |
| Tabla 8. <i>Facilidad de conseguir apoyo de otras áreas.</i> | 48 |
| Tabla 9. <i>Los compañeros de las áreas tienen conocimientos de las repercusiones</i> | 49 |
| Tabla 10. <i>La importancia del trabajo en equipo logra el desempeño de calidad.</i> | 50 |
| Tabla 11. <i>El espíritu de cooperación elimina las barreras entre áreas</i> | 51 |
| Tabla 12. <i>Las áreas cuentan con herramientas de labor</i> | 52 |
| Tabla 13. <i>Demuestra proactividad, optimismo y positivismo.</i> | 53 |
| Tabla 14. <i>Los compañeros ayudan adaptarse al ambiente a los nuevos trabajadores.</i> | 54 |
| Tabla 15. <i>La buena comunicación interna mejora el rendimiento laboral.</i> | 55 |
| Tabla 16. <i>La importancia de la buena relación entre compañeros.</i> | 56 |

Resumen

Objetivo: Describir formas de comunicación interna en los trabajadores del municipio de Paccho, provincia Huaura, 2021. **Métodos:** la actual investigación se tuvo como muestra a 30 encuestados, de igual manera fue el número de población, fue de tipo descriptivo porque tuvo un efecto de una variable, el instrumento que utilicé para recopilar datos, fue el cuestionario conformado por 15 ítems. **Resultados:** De acuerdo a lo hallado encontrado y reafirmado la realidad de la problemática en formas de comunicación interna en los trabajadores en dicho municipio se da con manera regular según los datos recopilados, y basándose con el porcentaje. **Conclusión:** A través del progreso de la investigación se concluye que formas de comunicación interna es de manera regular en medio de diferentes áreas en trabajadores de la Municipalidad distrital de Paccho, provincia de Huaura, 2021.

Palabras clave: comunicación, integración, trabajadores, municipal, institucional.

Abstract

Objective: Describe forms of internal communication in workers in the municipality of Paccho, Huaura province, 2021. **Methods:** The current research had as a sample 30 respondents, in the same way it was the population number, it was descriptive because it had an effect of one variable, the instrument that I used to collect data, was the questionnaire made up of 15 items. **Results:** According to what has been found and reaffirmed, the reality of the problem in forms of internal communication in the workers in said municipality occurs regularly according to the data collected, and based on the percentage. **Conclusion:** Through the progress of the investigation it is concluded that forms of internal communication are regularly in the middle of different areas in workers of the District Municipality of Paccho, Huaura province, 2021.

Keywords: communication, integration, workers, municipa, insitutional.

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de tesis es una averiguación que buscan comprender y especificar las formas de comunicación interna dicha organización estudiada, se busca saber:

En el capítulo I es el inicio en la cual veremos el planteamiento del problema, se hace referencia a formas de comunicación interna que existe dentro de colaboradores de dicho municipio. Así mismo, sugiere los propósitos de la indagación, la justificación y se especifican otros puntos de dicha indagación.

En el segundo capítulo, definimos marco teórico, es base teórica que proporciona información detallada sobre el contenido de las diversas formas de comunicación interna.

La metodología, es el capítulo III, y allí se determina el diseño y la metodología del estudio actual, se demuestra el procedimiento de adquisición de muestra y técnica de recolección de datos elegida para reunir información del estudio individual.

En el capítulo cuatro, describe resultados de la encuesta a través de tablas, figuras e interpretaciones que se necesitan para lograr la conclusión.

En este proceso que es el capítulo V relaciona, resultados con los antecedentes del estudio, nacionales como internacionales, además de reafirmar las bases de referencia de la tesis.

El capítulo VI, vincular resultados al contexto de investigación, tanto a nivel nacional como internacional, además de reafirmar base de referencia de la tesis.

Por último, el capítulo VII se presenta una recopilación de fuentes y enlaces que contribuyeron a sustentar la investigación, especifican las fuentes bibliográficas, entre otras.

Capítulo I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

La comunicación, esencial y básico para seres humanos y necesitamos comunicarnos e interactuar con los demás. De igual manera es importante que en una institución exista constante comunicación efectiva. De una organización y/o empresa se utilizan comunicaciones internas entre las distintas regiones y entidades que la integran. El interés de este estudio surgió del deseo de provocar un cambio en formas de comunicación utilizadas por los colaboradores de la ciudad, y en la actualidad existen muchas interrogantes sobre cómo comunicarse entre sí, por lo que es necesario identificar las formas de comunicación interna desarrollada dentro de una comunidad local. Teniendo como referente a Sayazo (2004) que indica “Las comunicaciones internas dentro de una organización busca promover la colaboración, la incorporación y la coexistencia en el marco de un entorno organizacional donde desempeña las funciones y el reconocimiento de la competencia individual y colectiva son significativos”

En tal sentido, la investigación realizada con propósito de disponer diferentes formas de comunicación interna que desarrollan en una institución como la comunicación descendente, ascendente y horizontal entre los trabajadores, lo cual es muy fundamental de cuan eficaz es la comunicación y la manera que emplean colaboradores en el municipio. Deduciendo, existe la comunicación descendente, es dónde los directores de cada institución ejercen e instrucciones a sus colaboradores de manera jerárquica

estableciendo respeto y confianza al momento de brindar las actividades programadas que han sido establecidas; la comunicación ascendente, viene a ser la comunicación de colaborador hacia el director de la institución, en donde hay una participación hacia a sus jefe de inmediato de ideas, inquietudes y propuestas a mejorar cada día en la institución, para así fomentar una adecuada relación, por último la comunicación horizontal, que viene a ser la forma igualitaria entre todos los personales. Es muy esencial que exista un ambiente agradable al momento de trabajar en un equipo demostrando así que existe compañerismo e integración por querer desarrollar una actividad de buena manera y querer cumplir los objetivos o metas propuestas de la institución.

La presente investigación identificó patrones de comunicación interna entre los empleados de la ciudad de Paccho, con base en patrones de comunicación efectiva, resultados en esa institución.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuáles son las formas de comunicación interna en trabajadores de la Municipalidad distrital de Paccho, provincia de Huaura, 2021?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cuál es la forma de comunicación descendente en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Paccho, provincia de Huaura, 2021?

¿Cuál es la forma de comunicación ascendente en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Paccho, provincia de Huaura, 2021?

¿Cuál es la forma de comunicación horizontal en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Paccho, provincia de Huaura, 2021?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

- Demostrar las formas de comunicación interna en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Paccho, provincia de Huaura, 2021.

1.3.2 Objetivos específicos

- Demostrar la forma de la comunicación descendente en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Paccho, provincia de Huaura, 2021.
- Demostrar la forma de la comunicación ascendente en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Paccho, provincia de Huaura, 2021.
- Demostrar la forma de la comunicación horizontal en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Paccho, provincia de Huaura, 2021.

1.4 Justificación de la investigación

El propósito del estudio fue trabajar con el público interno (gerente y trabajadores de otras áreas) de la Municipalidad Distrital de Paccho, conocer sus fallas que se desarrollan en la comunicación interna.

Es fundamental conocer las formas de comunicación que pueden existir dentro los colaboradores de la ciudad para corregir comunicaciones internas inadecuadas. Así mismo, los resultados del estudio, serán útiles para que puedan dar un cambio organizacional en la institución. Esto servirá para poder corregir una defectuosa comunicación entre los trabajadores de la Municipalidad. Por lo tanto, este proyecto buscará describir conocimientos teóricos y prácticos adquiridos durante mi formación pregrado como especialista en la casa de estudios superiores y poder tener el título de “Licenciada en Ciencias de la Comunicación”

1.5 Delimitaciones del estudio

- **Delimitación espacial**

Trabajo de estudio efectuó con trabajadores del municipio de Paccho en los turnos de mañana y tarde, respetando la hora del almuerzo.

- **Delimitación temporal**

El trabajo de la encuesta vence en 2021, pero se debe saber que fue necesario trabajar de forma remota en el principio, hasta el mes de abril que empezaron a laboral presencialmente con todos los protocolos de bioseguridad.

- **Delimitación social**

El estudio de investigación involucró a 30 colaboradores del municipio Distrital de Paccho.

- **Delimitación temática**

Se efectuó un análisis de formas de la comunicación descendente, ascendente y horizontal en los colaboradores del municipio Distrital de Paccho. Basado evaluaciones teóricas e investigaciones de autores seleccionados.

1.6 Viabilidad del estudio

En este proceso, el hecho de que las facilidades requeridas para la investigación pueden ser o no inconvenientes:

- **Respecto a la viabilidad teórica**

Actualmente el estudio fue factible porque es posible acceder a la información bibliográfica relacionada con el asunto de la investigación.

- **Respecto a la viabilidad financiera**

Dispuso de medios financieros necesarios para realizar dicha investigación.

- **Respecto a la viabilidad humana**

Pudo ser contactados para la investigación y se comenzó a trabajar directamente, respetando protocolos de bioseguridad establecidos por el gobierno.

- **Respecto a la viabilidad del tiempo**

El tiempo pudo ajustarse para adaptarse a las circunstancias de este estudio.

Capítulo II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

Viera (2016) estudio de la investigación llamado: Estrategias de comunicación interna GADM-C Guano y su incidencia en desarrollo institucional, periodo julio a diciembre de 2013. Realizada a optar el Grado Académico Licenciatura de Comunicación Social con mención: Universidad Nacional de Chimborazo. El trabajo tiene como objetivo: determinando el impacto de planeamientos de comunicación interna del GADMCG Guano en el crecimiento institucional, julio-diciembre del 2013. Metodología: Investigación que se usará de forma descriptiva porque describirá el objeto de investigación y su problema. Diseño: este estudio el fundamento teórico se asará en el informe será difundido en libros y revistas sobre información documental sobre las tareas que realiza el GADMCG métodos y herramientas para lograr resultados como base para el desarrollo de la creación de conocimiento científico. Alcance: Se trata de un proceso sistemático coherente, lógico de recopilación procesamiento análisis y conocimientos de datos donde se deben aplicar herramientas sobre el éxito de las estrategias. La población este estudio se considera dentro del GADMCG, es decir, hay un total de 222 personas trabajando en diferentes oficinas de la ciudad que se consideran el universo de comunicaciones internas de GAD. Muestra: El espacio es pequeño, el indagador empleará con toda la población. Por tanto, no es necesario calcular la muestra. Conclusiones:

agradecemos que la unidad de social media no cuente con personal calificado para realizar las funciones de la social media house, lo cual es un problema para que se lleven a cabo las comunicaciones internas y externas. La unidad de redes sociales se ve dañada por la falta de estrategias de comunicación interna efectivas para que la administración, empleados y colaboradores tengan conocimiento de todo tipo de actividades o reuniones programadas en el GAD. La falta de comunicación con los jefes de las agencias de gestión, las autoridades, los empleados, reflejada en los resultados de desempeño inadecuado y óptimo en el establecimiento.

La Roda (2016) en su proyecto de la investigación llamado: La comunicación interna de calidad en Universidad española. Propuesta de modelo teórico transmedia. Realizada para optar la tesis doctoral en la Universidad CEU Cardenal Herrera. El presente trabajo plantea como objetivo: La comunicación interna es información privilegiada sobre los contenidos principales programas de calidad de una universidad como institución y educación superior, dirigidos a profesores universitarios que imparten docencia en universidades españolas. La metodología: es de tipo cuantitativo que permite la meditación controlada a distancias largas y específicas de la sonda Muestra: Limitamos nuestra investigación a la comunidad docente debido al tamaño y dispersión de la audiencia interna de las universidades españolas, así como a la influencia del profesorado en los procesos involucrados. En España hay 83 universidades públicas y privadas, de las cuales 81 imparten docencia, con un total de 115.332 profesores.

Barberis (2016), en su proyecto de la investigación llamado: *Modelos para la comunicación interna en instituciones públicas provinciales, Córdoba*. Hecho para optar el título profesional de licenciatura en la Universidad, Argentina. Plantea como **objetivo general** Analiza características de los modelos comunicativos

internas existentes en E.P.E.C., Espacio Cultural de MuMu y Banco provincial de Córdoba, presente. Para recopilar datos, se usó como **técnica:** la entrevista, es el método elegido para hallar el tamaño de la muestra no es probabilístico, objetivo (o intencional). **El diseño y tipo de investigación** fue exploratoria. La investigación llegó a las siguientes **conclusiones.** La interdependencia depende del tamaño de la organización y su edad, estructura y cultura. En las instituciones más antiguas y más grandes predominan los programas de arriba hacia abajo, con una cultura fuerte pero dinámica que valora valores como la responsabilidad, el compromiso, el respeto, el amor y el respeto, los amigos cercanos y el trabajo de calidad. Mientras que, en las divisiones menores y la antigüedad, la estructura era horizontal, o así suele ser, y la cultura se caracterizaba por la homogeneidad y solidez, con valores como la solidaridad, la cooperación, la amistad cercana y el espíritu de amistad. Falta de planificación y sistematización de procesos. Si bien en la mayoría de los casos alguien se encarga de manejar la comunicación interna, esto no significa que esté realmente bien planificada y ejecutada. En el caso de organizaciones más pequeñas y modernas, la brecha se debe al carácter residual de la gestión de las comunicaciones internas, ya que la función se distribuye entre unas pocas personas que deben sumarla a su misión principal. En organizaciones mayores y más grandes, se asocia con bajos recursos (humanos, materiales, financieros y temporales) destinados a la comunicación interna. Una estrategia de comunicación propuesta apunta a la dimensión exterior, en detrimento de la interior. Flujo de comunicación bidireccional. Favorecido por los diferentes significados a los que se aplica la comunicación interna y la capacidad de relacionarse e interactuar con remitentes y receptores. Existe un terreno común en torno a los canales más utilizados, principalmente intranets, correo electrónico, intranets, teléfonos y memorandos, en

organizaciones más antiguas y grandes. Mientras tanto, en empresas más pequeñas y modernas, hacen programación online, reuniones semanales, correo electrónico y comunicación oral.

2.1.2 Investigaciones nacionales

Baca y Morales (2019) en su proyecto llamado: *Formas Desarrollo de Comunicación interna entre trabajadores de Municipalidad Distrital de Chancay, 2018*. Realizada para optar el título Comunicación en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. El presente trabajo plantea **Objetivo** dispone cómo se desarrollan formas de comunicación interna en el municipio de Chancay. **Métodos:** la población fue de 150 funcionarios de diferentes áreas de la comuna de Chancay, un ajuste de la escala Likert utilizada como herramienta de medición. **Tamaño de la muestra:** en este estudio no hay muestra ya que se refiere a todos nuestros encuestados, 150 funcionarios de la municipalidad de Chancay. **Diseño y tipo:** Este estudio es de tipo transversal por ser el primero que se realiza que nos permitirá determinar cómo se desarrollan las formas formales e informales de comunicación interna y otras formas de comunicación interna práctica que se da entre los empleados del Distrito. Ciudad de Chancay. **Resultados:** muestra que el porcentaje más alto (58,67%) de encuestados piensa en la comunicación informal es importante, y tienen poco diálogo entre compañeros, la comunicación formal, coordinación frente al puesto trabajo. El trabajo de redacción se realiza de forma regular, con una tasa del 31,33%. **Conclusión:** resultados muestran el uso eventual de la comunicación formal e informal.

Mozo y Paquirachi (2021) en su proyecto de la investigación llamado: *Comunicación interna y desempeño laboral en Federación de Cooperativas, Lima., 2021*. Realizada para optar el Grado Académico Licenciado en la

Universidad César Vallejo. Tuvo como **objetivo principal** disponer la relación entre comunicación interna y desempeño laboral entre empleados del Sindicato Cooperativas, Lima, de manera similar, **el nivel** de variable y finalmente correlaciona la práctica laboral con aspectos de la comunicación interna. **investigación tipo** enfoque cualitativo, aplicación, descriptivo la correlación es que esto no es experimental. **población** de 58 personales (SENSAL), no se llegó a sacar la **muestra** porque es limitada, por lo que el estudio realizó en colaboración con todos los personales de trabajo. **técnica de encuesta** y el instrumento fue un cuestionario, validado con el juicio de 3 peritos, luego se envió a todos los trabajadores del Sindicato de Cooperativas de Lima, quienes en su mayoría habían respondido al cuestionario. Luego se analizan todas las respuestas, **conclusión** el nivel de correlación dentro de variables desempeño laboral y comunicación interna de los empleados del sindicato de cooperativas, Lima, al 2021 es de 64.8%.

Sánchez (2018) en su proyecto de la investigación llamado: *Análisis de Comunicación Interna según trabajadores de MiFarma, La Victoria, 2018*. Hecho a optar el Grado Académico Licenciada en la Universidad César Vallejo. En la actual investigación se **planteó** el siguiente tema, ¿Cómo es la comunicación interna según los trabajadores de Mi farma - La Victoria, 2018? Asimismo, se identificó el siguiente objetivo, análisis de comunicación interna de empleados de MiFarma, La Victoria, 2018. La investigación es de **enfoque** cualitativo de tipo fenomenológico. **análisis** fue en la aplicación del instrumento y realización de un cuestionario: la **entrevista aplicada** a 10 personales que laboran en MiFarma. Después, fue entrevista también registro de datos, la entrevista se grabará y luego se interpretará el punto de vista del autor. **conclusión** la comunicación interna, manifiesta de forma paulatina, evolutiva y continuo, porque comunicación interna

es crucial para el desempeño para la empresa y el logro de sus objetivos. Del mismo modo, se deduce que los procesos de comunicación son aquel que apoya a las organizaciones como red rodeada de relaciones donde participan diferentes actores. Por tanto, en cualquier organización se distingue un tipo de comunicación: la comunicación interna.

Benegas (2020) en su proyecto de la investigación llamado: *Análisis Comunicación interna en FBC Melgar Arequipa 2020*. Realizado para optar el licenciado en la Universidad Católica de Santa María. El presente trabajo, tiene como **objetivo** analizar comunicación interna del club deportivo dentro personal y directivos. También determinar objetivos específicos formas de comunicación interna y mensaje entre personal, así como también conocer barreras de comunicación existentes y medios de comunicación interna. La actual investigación tuvo **técnicas**: la observación y cuestionario, **instrumentos de recolección** de datos, utilizó el formulario de observación, así como formulario de cuestionario. fue aplicada en una **población** 25 personales que laboran en el local del club rojinegro. **conclusiones** los datos obtenidos indican que las comunicaciones intraclubes del club se reconocen solo de forma parcial e incompleta el uso inoportuno de medios, y falta de un medio tan principal como la intranet. Garantizar una respuesta eficaz a los mensajes.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Comunicación interna

Desarrollo que está dirigida al cliente interno, en esta ocasión sería a los trabajadores de las organizaciones institucionales, ya que es de suma importante

utilizar las cualquier medio y/o forma para estar en constante comunicación y poder brindar el cumplimiento de las metas y tareas designadas.

El autor sostiene:

Es un proceso de comunicación que se lleva a cabo en los grupos masivos, a través de sus diversas políticas, para lograr metas. La comunicación interna involucra a todos los componentes de las empresas, desde la gerencia genera, incluidos los ejecutivos, gerentes y empleados. Empresa, aumentando el estímulo y la eficiencia. (Jiménez y Serrano, 2015, p. 219).

Por lo tanto, la comunicación interna es una evolución que lleva cabo con todos los empleados de una organización con el fin de lograr un crecimiento positivo y oportuno con la información que procesan entre ellos.

2.2.1.1 La Comunicación

El autor sostiene:

La comunicación, proceso por la cual, información se transfiere del remitente al receptor, de modo que el cambio de mensajes, conceptos, sentimientos y valores tiene lugar entre las personas. Es una de las obligaciones básicas en las relacionadas humanas. A través de la comunicación se logra información sobre el entorno en el que nos movemos, se comparte y se informa. (Fernández y Fernández, 2017, p 3)

Por lo tanto, la comunicación es un suceso que sirve para transmitir mensaje entre personas, por ello es de suma importancia en una organización institucional.

2.2.1.2 Históricamente

En los años anteriores los humanos se vieron obligado y necesario utilizar alguna forma de comunicación para así poder transmitirse mensaje, ya sea mediante mímicas y/o gestos, y con el tiempo el hombre fue evolucionando las formas de comunicarse con las personas.

La historia en la comunicación, supera los orígenes de la raza humana, adecuado a la necesidad humana de comunicarse con los demás y expresar sentimientos e ideas. Las primeras formas de comunicación fueron principalmente gestos y sonidos culturales, posteriormente cuando se desarrollaron ciertas habilidades la comunicación comenzó a difundirse a través de imágenes. (“UtelBlog”, 2019).

2.2.2 Elementos de la comunicación

Según el autor “Fernández y Fernández”, (2017) nos dice que existe elementos de comunicación las cuales son:

Emisor: es quien da el mensaje en una acción de comunicación, es decir, quien envía el mensaje.

Receptor: es la persona que recibe el mensaje en un acto de comunicación, es decir, la persona que recibe el mensaje.

Mensaje: información o mensaje de una persona envía a otra. es contenido de información que envía. Es conjunto de ideas, sentimientos, señales, signos o símbolos que son objeto de una comunicación.

Canal: forma en que remitente envía o difunde un mensaje o información al receptor. Si decimos, el canal es el aire. Si la conversación es un teléfono, el canal es línea telefónica.

Código: es específico de reglas que utilizan en casa sistema símbolos, palabras y signos, lo que significa que el idioma predeterminado que estos sistemas pueden distinguir (gestos, colores, sonidos, idioma de un país, etc.)

(p, 2)

Según lo mencionado por el autor, nos quiere dar a entender que es de suma de valor los elementos de comunicación, cada uno de ellos tiene una función por cumplir y así se podrá hacer una mejor comunicación humana.

2.2.3 ¿Qué es la comunicación interna?

Este compuesto de actividades que realiza una organización para procrear y sustentar buenas relaciones dentro miembros, mediante el empleo de diferentes medios de comunicación a fin sostenerlos informados, integrados y motivados para colaborar con su trabajo y alcanzar los objetivos de la organizacionales.

La Porte (2001) define:

Es un modelo de comunicación que impulsa las relaciones efectivas entre las personas que forman la audiencia y las responsabilidades internas de una organización, se distribuyen todos los recursos utilizables para llevar a cabo la tarea. Su objetivo optimizar la calidad del trabajo de la organización y ejecutar la misión de la organización con el más alto grado de perfección.

2.2.3.1 Tipos de Comunicación

Según Fernández y Fernández (2017)

Es de suma importancia tener una excelente comunicación en la empresa para que los mensajes que se transfieren estén contenidos de un procedimiento más eficaz y sencillo.

Conforme al iniciador y destinatario, las comunicaciones corporativas internas se dividen en:

Comunicación Descendente

Son las personas que pasan de un rango superior a un nivel inferior, algunos ejemplos, serían culturas de trabajo o información sobre cómo provenir con una definida tarea (p.4).

Según Ocampo (2014), dice que: “El carácter esencial se funda por la naturaleza de la organización, para generar una norma, no solo desde sentido de mando de persona que lleva a cabo, sino también desde un sentido de organización y arreglo, también dijo: una de las funciones primarias de la comunicación de arriba hacia abajo es comunicar a cultura organizacional y las pautas sobre cómo adherirse a ella” (p.51).

Esto quiere decir que no es viable una interrelación entre trabajadores para realizar ideas, sino que se debe de respetar y cumplir las jerarquías.

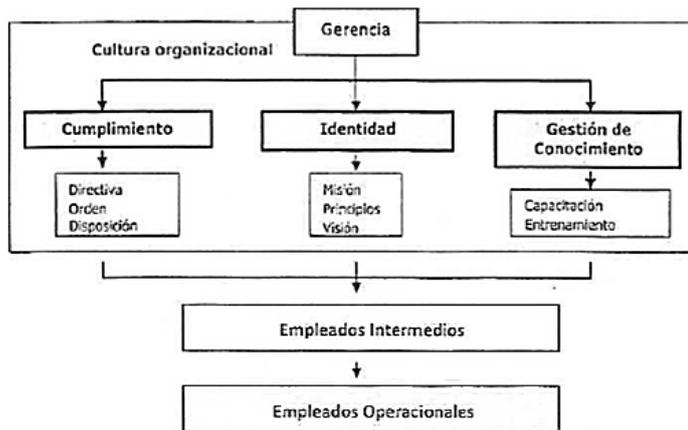


Figura 1. Comunicación descendente

Fuente: Ocampo (2014)

Comunicación Ascendente

La información empieza en un nivel jerárquico y asciende a un grado superior. Admite verificar alcance de información recibida y también presentar ideas, sugerencias y quejas. (Fernández y Fernández, 2017, 4)

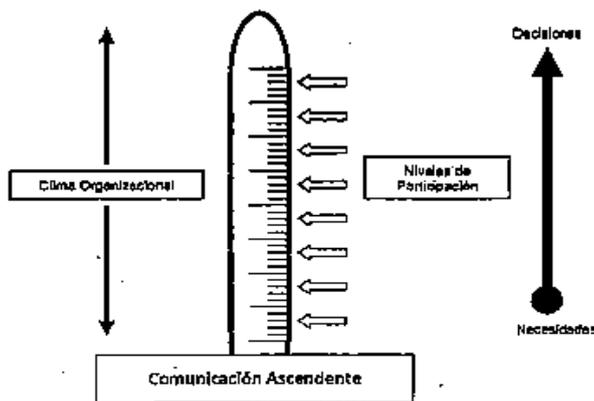


Figura 2. Termómetro de comunicación ascendente

Fuente: Ocampo (2014)

Ocampo (2014) dice: “La comunicación horizontal, formada en columnas de la organización y apoya la estructura interna comunicación. Aquí es cuando experimenta la atmósfera organizacional. Se respira la vida y el dinamismo de la empresa” p.53

Según Fernández y Fernández (2017)

Comunicación Horizontal

Existe un cambio de información al mismo nivel. Todas las empresas necesitan organización. En alguna organización, existe tipos de comunicación:

- ✓ Comunicación informal
- ✓ Comunicación formal (p. 4)

De la figura sujeta por Ocampo (2014) se afirma “Esta comunicación funciona como el sistema de anclaje de un edificio, el traslado secuencial de una columna es seguido por movimiento armonioso de otras vigas y columnas” (p.53).

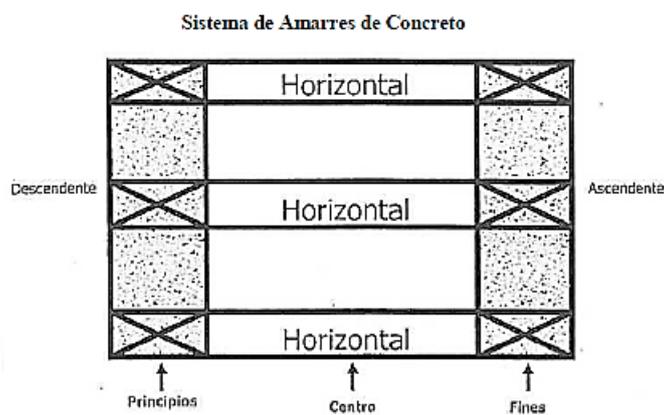


Figura 3. Función de la comunicación horizontal

Fuente: Ocampo (2014)

2.3 Bases filosóficas

Esta investigación se desarrolló a partir de la “filosofía constructiva” de Lev Semiónovich Vygotsky, quien según su teoría favorece el entorno social y cultural en avance de aprendizaje, ya que apoya formación de patrones educativos y el desarrollo cognitivo.

2.4 Definición términos básicos

Comunicación: intercambio en informaciones que da entre el receptor y emisor.

Comunicación descendente: es la comunicación de intercambio de informaciones de un alto cargo hacia un cargo menor en una institución privada o pública.

Comunicación ascendente: se basa en la comunicación de informaciones que se da de los subordinados hacia los más altos cargos como, por ejemplo: un trabajador manda un mensaje y/o información a su gerente en una municipalidad.

Municipalidad: es una entidad pública que está conformada con funcionarios, alcalde y sus regidores.

Labor: es un conjunto de trabajos que están sistematizados y realizados por una humano, una profesión y/o entidad.

2.5 Hipótesis de investigación

2.5.1 Hipótesis general

Formas de comunicación interna en trabajadores de la Municipalidad distrital de Paccho, provincia de Huaura, 2021, es regular.

2.5.2 Hipótesis específicas

Formas de comunicación descendente en trabajadores de la Municipalidad distrital de Paccho, provincia de Huaura, 2021, es regular.

Formas de comunicación ascendente en trabajadores de la Municipalidad distrital de Paccho, 2021, es regular.

Formas de comunicación horizontal en trabajadores de la Municipalidad distrital de Paccho, provincia de Huaura, 2021, es regular.

2.6 Operacionalización de las variables

| VARIABLE | CONCEPTO | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS |
|--------------------------------|---|--|--|---|
| Formas de Comunicación Interna | Las formas en comunicación interna son muy importantes para tener buena comunicación entre la organización, para que los mensajes que se transmiten se entiendan de una manera más sencilla y eficaz. Rico (2017) | <p>Descendentes</p> <p>Ascendentes</p> <p>Horizontal</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Jerarquía • Instrucciones • Confianza • Participación • Aislamiento • Igualdad laboral • Integración • Compañerismo | <p>1 – 5</p> <p>6 - 10</p> <p>11 - 15</p> |

Capítulo III

METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

3.1.1 Tipo de investigación

El presente estudio que se presenta es de tipo básico, ya que es posible investigar cómo promover diversas formas de comunicación interna entre los personales de trabajos del municipio de Paccho.

Al respecto González, M. (2004) Menciona que; la investigación básica tiene como objetivo desarrollar y sintetizar información para formar una base de conocimientos complementaria para obtener información sólida y avanzada.
(p.41)

3.1.2 Nivel de investigación

Es descriptivo porque tiene un efecto una sola variable.

Según Sabino (2002) en su estudio dice que: *El procedimiento de la Investigación determina “Es basado en información generada directamente a partir de los hechos, lo que permite al investigador verificar las disposiciones reales en las que se recopilaron los datos”* (p. 77).

3.1.3 Diseño de investigación

El actual estudio es de nivel no experimental, transversal.

Según Kerlinger (2001) establece que: “Un estudio no experimental es una investigación metódica y fáctica en la que el investigador no controla la fuerza directa de las variables independientes, porque sus manifestaciones han tenido lugar o están inherentemente consumidas, polaridad, no pueden ser manipuladas” (p. 504).

3.1.4 Enfoque de investigación

Es cuantitativo, contiene antecedentes estadísticos, evidencia y criterios, modalidades para probar hipótesis o lograr objetivos que conduzcan al resultado final de la investigación.

Peñuelas, (2013) cita que; por lo general, la explicación del producto de los estudios cuantitativos está respaldada por tablas estadísticas, gráficos y análisis numéricos.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

La población con que se trabajó compete a todos colaboradores de la Municipalidad distrital de Paccho, provincia de Huaura, 2021.

3.2.2 Muestra

Es la población total, 30 personales del trabajo del municipio de Paccho, provincia de Huaura, 2021.

Es principalmente el apoyo de Hurtado (2000) quién expone: “La población cerca de un simultáneo de elementos, entidades o sucesos que son similares en términos de un conjunto de características, en términos de información deseada” (p. 152), son todas las personas que suman para la investigación.

Para determinar, dimensión de la muestra, se aplicó las pautas para población limitada de la siguiente manera:

$$n = \frac{Z^2 p \cdot q \cdot N}{\varepsilon^2 (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

n = Es dimensión de muestra que quiere conocer.

p y q = Representan la posibilidad de que la población esté incluida en la muestra.

Teóricamente, cuando los estudios estadísticos no conocen esta probabilidad, se supone que $p \cdot q$ tiene un valor de 0,5 cada uno.

Z = La representación de las unidades de desviación estándar determina la probabilidad de error=0.005 en la curva estándar, equivalente a un intermedio de seguridad del 95% en la consideración de la muestra, el valor $Z=1,96$.

N = Esta es la población total.

E = Representa error estándar del intermedio. En este caso, se tomó 0.05

Reemplazando:

$$n = 30$$

Muestra estuvo interpretada por 30 personales del trabajo del municipio de Paccho.

3.3 Técnicas de recolección de datos

A fin de elaborar la información obtenida, utilizó el software estadístico SPSS procesado por IBM, el cual ayuda a tabular los resultados en forma de comunicación interna entre los empleados de dicho organismo público.

3.4 Técnicas para el procesamiento de la Información

Para el análisis estadístico descriptivo se empleó el Excel, con la finalidad de construir tablas de frecuencias y figuras estadísticas, respetando los pasos y etapas.

Capítulo IV

RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

Tabla 1.

Género de colaboradores

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|-----------|------------|------------|
| Válido | FEMENINO | 13 | 43.3 |
| | MASCULINO | 17 | 56.7 |
| | Total | 30 | 100.0 |

Nota: Cuestionario de Tesis elaborado a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Paccho.

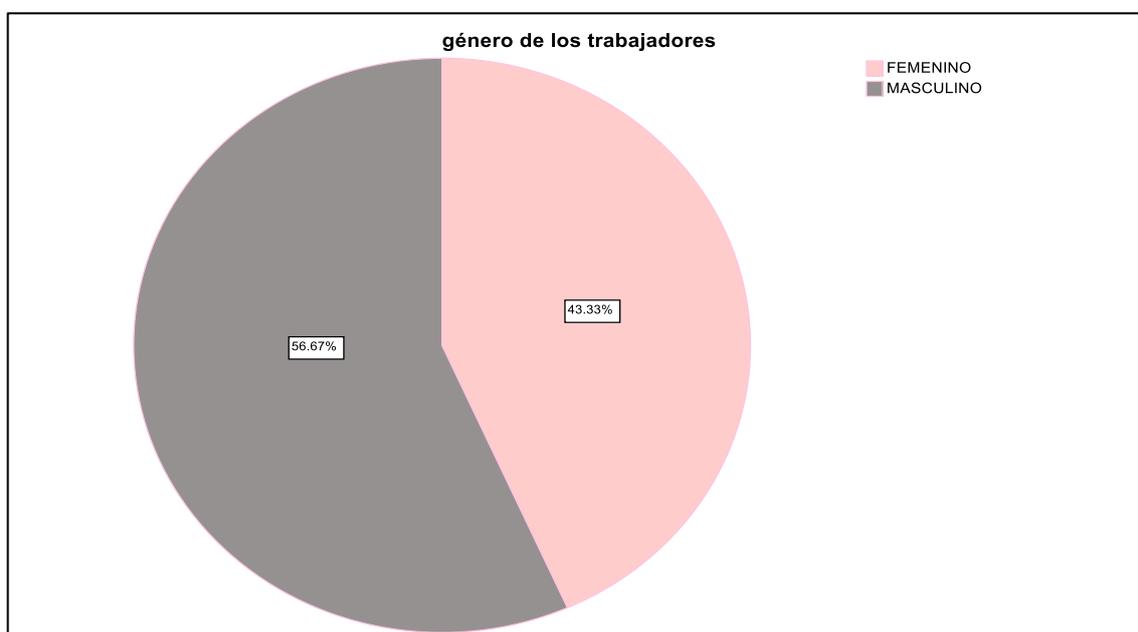


Figura 4. Distribución porcentual Géneros de trabajadores.

La Figura 4, total de 30 trabajadores encuestados del total de trabajadores. Un 56.7% pertenece al género varonil y el 43.3% pertenece al grupo femenino.

Tabla 2.

Habitualidad del gerente y/o jefe de las áreas informa las funciones.

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|--------------|-------------------|-------------------|
| Válido | CASI NUNCA | 3 | 10.0 |
| | A VECES | 10 | 33.3 |
| | CASI SIEMPRE | 10 | 33.3 |
| | SIEMPRE | 7 | 23.3 |
| | Total | 30 | 100.0 |

Nota: Cuestionario de Tesis elaborado a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Paccho.

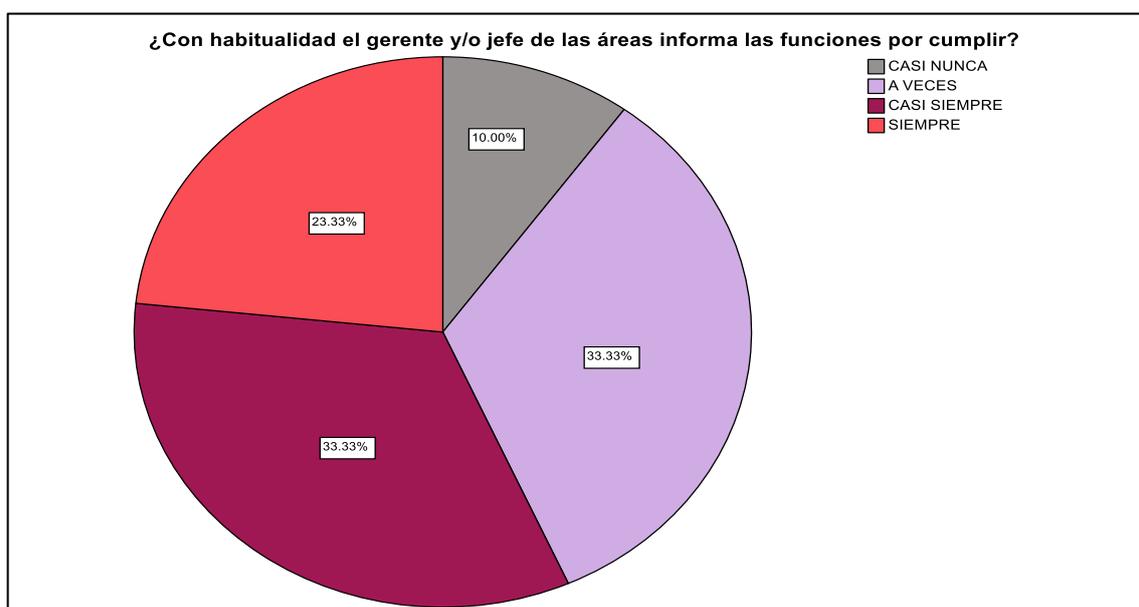


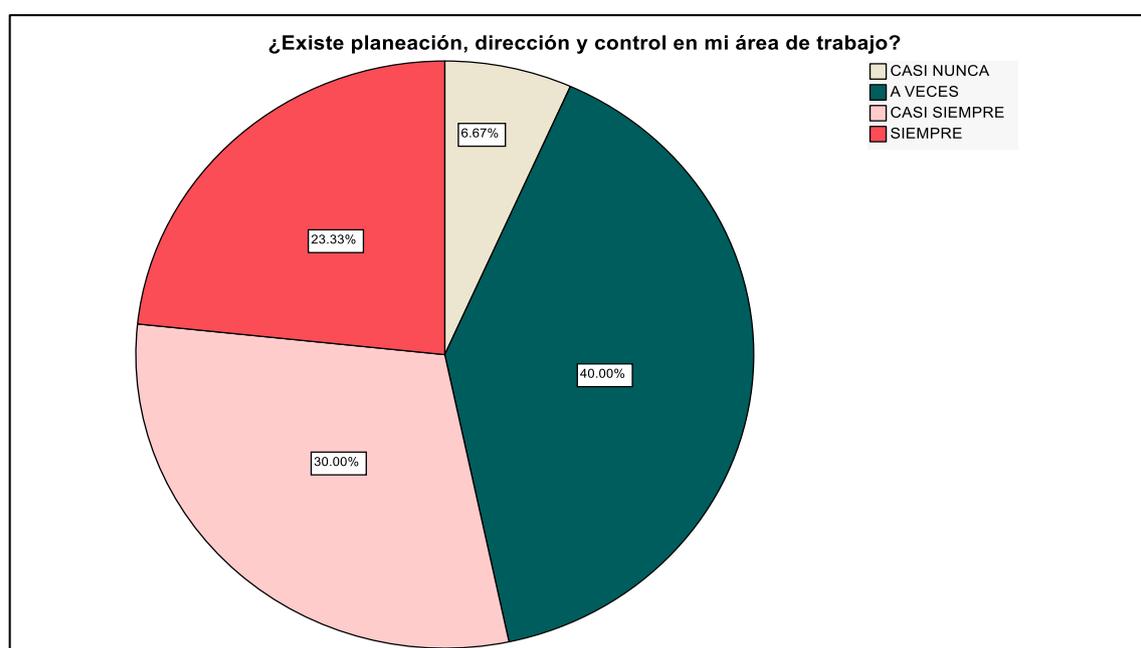
Figura 5. Habitualidad del gerente y/o jefe de las áreas informa las funciones

En la Figura 5, 30 personales del trabajo encuestados. El 33.3% de encuestados “casi siempre” y “a veces” el gerente y/o jefe informa las funciones por cumplir, un 23.3% “siempre” informa las funciones por cumplir, asimismo un 10% indica que a “casi nunca” hay habitualidad de información de funciones por cumplir.

Tabla 3.*Planeación, dirección y control en las áreas de trabajo*

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|--------------|------------|------------|
| Válido | CASI NUNCA | 2 | 6.7 |
| | A VECES | 12 | 40.0 |
| | CASI SIEMPRE | 9 | 30.0 |
| | SIEMPRE | 7 | 23.3 |
| | Total | 30 | 100.0 |

Nota: Cuestionario de Tesis elaborado a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Paccho.

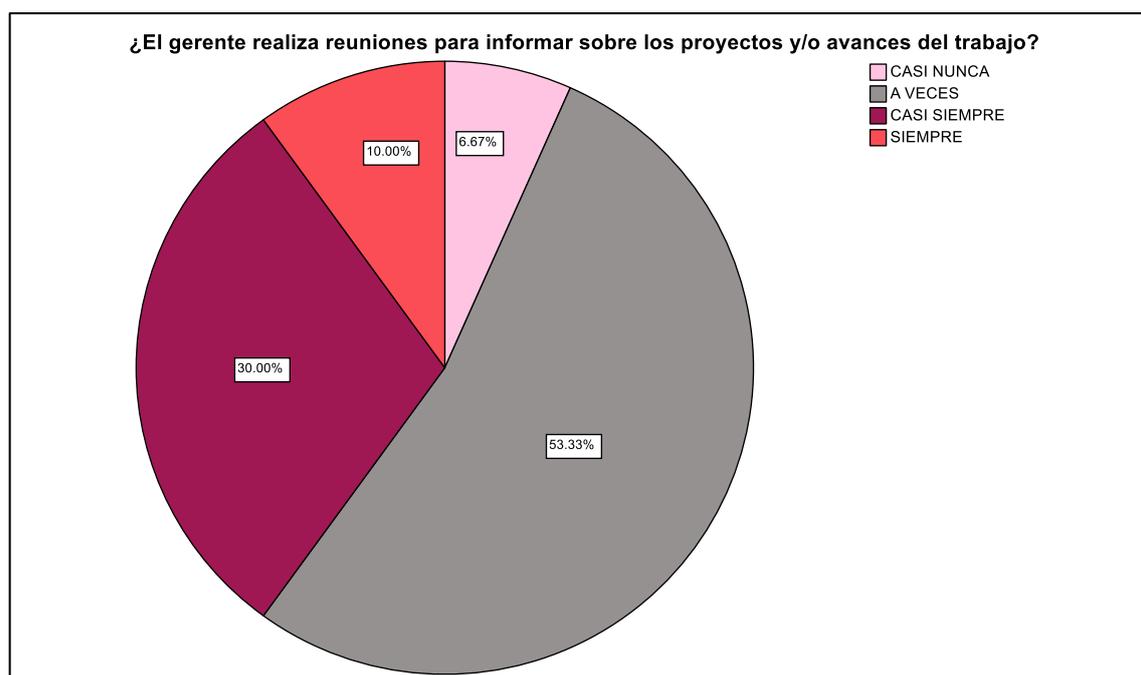
**Figura 6.** Planeación, dirección en las áreas de trabajo.

En la Figura 6, 30 colaboradores encuestados. El 40% de encuestados “a veces” suele existir planeación, dirección y control en el área, un 30% “casi siempre” hay planeación, dirección y control en el área, asimismo un 23.3% indica que a “siempre” existe planeación, dirección y control del área de trabajo, mientras que un 6.7% “casi nunca” encontramos planeación, dirección y control en el área de trabajo.

Tabla 4.*El gerente realiza reuniones para informar*

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|--------------|-------------------|-------------------|
| Válido | CASI NUNCA | 2 | 6.7 |
| | A VECES | 16 | 53.3 |
| | CASI SIEMPRE | 9 | 30.0 |
| | SIEMPRE | 3 | 10.0 |
| | Total | 30 | 100.0 |

Nota: Cuestionario de Tesis elaborado a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Paccho.

**Figura 7.** El gerente realiza reuniones para informar.

En la Figura 7, que del total de 30 trabajadores encuestados. El 53.3% de encuestados “a veces” el gerente realiza reuniones para informar sobre los proyectos y/o avances, un 30% “casi siempre” el gerente realiza reuniones para informar sobre los proyectos y/o avances, asimismo un 10% indica que a “siempre” el gerente realiza reuniones para informar sobre los proyectos y/o avances, así mismo 6.7% “casi nunca” dice que el gerente no realiza reuniones para informar sobre los proyectos y/o avances de la Municipalidad.

Tabla 5.

La información brindada ayuda a mantener actualizado al equipo.

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|--------------|-------------------|-------------------|
| Válido | CASI NUNCA | 1 | 3.3 |
| | A VECES | 8 | 26.7 |
| | CASI SIEMPRE | 16 | 53.3 |
| | SIEMPRE | 5 | 16.7 |
| | Total | 30 | 100.0 |

Nota: Cuestionario de Tesis elaborado a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Paccho.

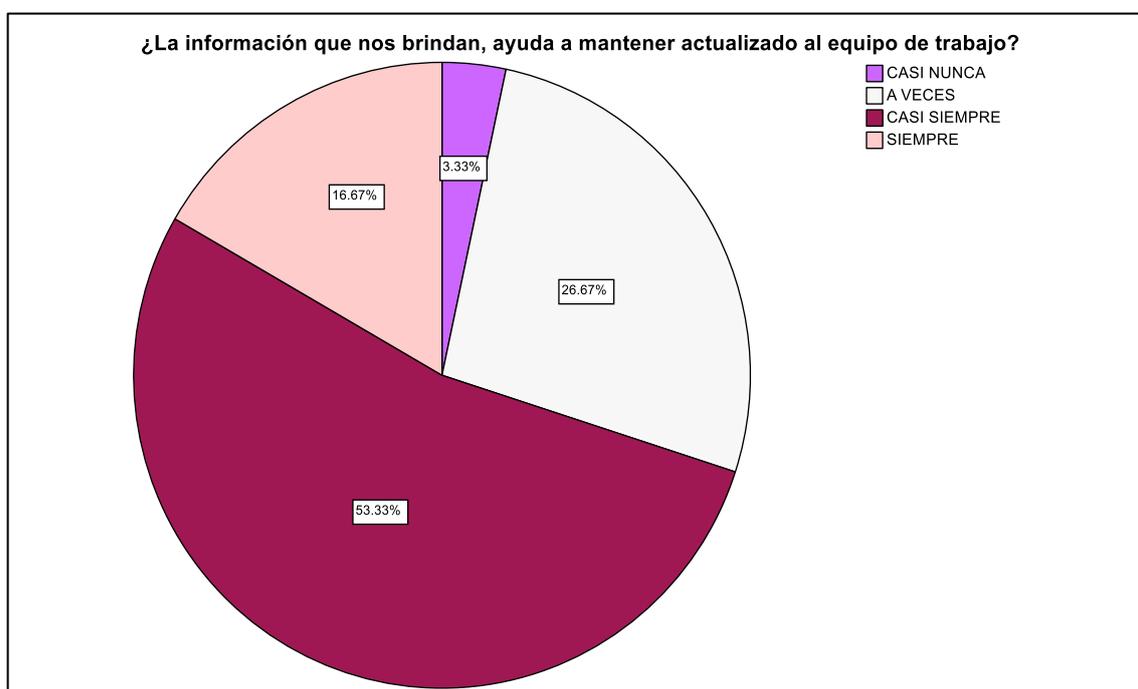


Figura 8. La información brindada ayuda a mantener actualizado al equipo.

En la Figura 8, que del total de 30 trabajadores encuestados. El 53.3% de encuestados “casi siempre” dicen que la información brindada ayuda a mantener actualizado al equipo de trabajo, un 26.7% “a veces” la información que brindan ayuda a mantener actualizado al grupo de trabajo, asimismo un 16.7% indica que a “siempre” la información brindada ayuda a mantener actualizada al equipo de trabajo, mientras que un 3.3% “casi nunca” brindan información para que el grupo de trabajo este actualizado.

Tabla 6.

El gerente apoya desarrollo profesional a los trabajadores.

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|--------------|-------------------|-------------------|
| Válido | NUNCA | 1 | 3.3 |
| | CASI NUNCA | 1 | 3.3 |
| | A VECES | 11 | 36.7 |
| | CASI SIEMPRE | 10 | 33.3 |
| | SIEMPRE | 7 | 23.3 |
| | Total | 30 | 100.0 |

Nota: Cuestionario de Tesis elaborado a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Paccho.

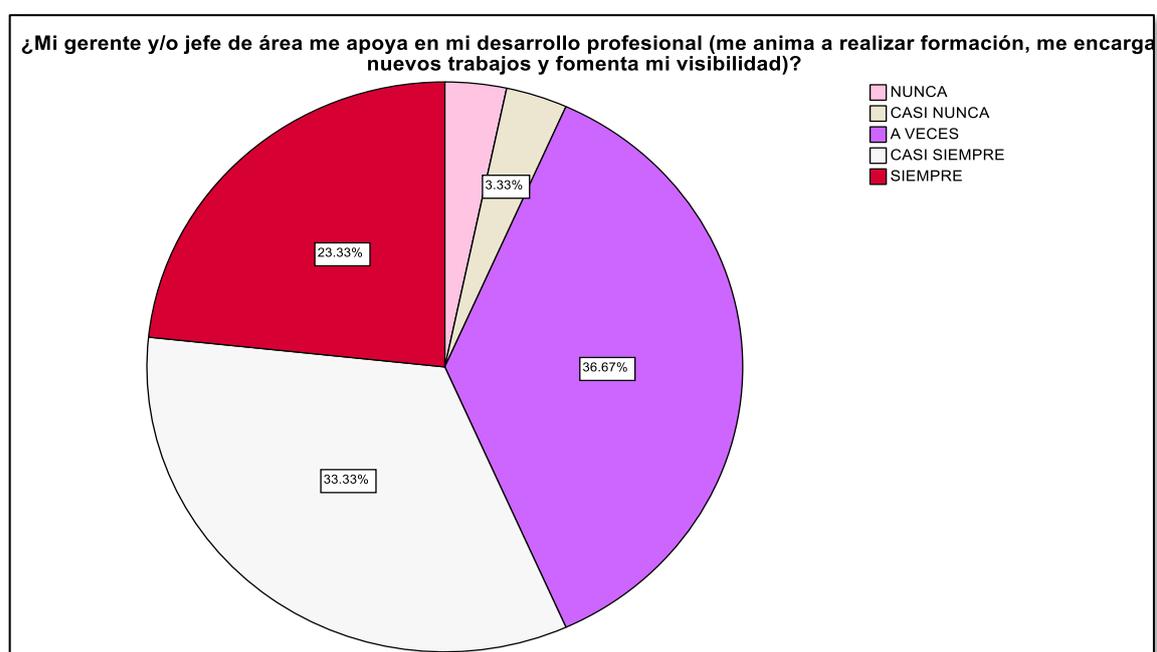


Figura 9. El gerente apoya desarrollo profesional a los trabajadores

En la Figura 9, que del total de 30 trabajadores encuestados. El 36.7% de encuestados “a veces” el gerente y/o jefe de área apoya en el desarrollo profesional, un 33.7% “casi siempre” el gerente y/o jefe de área apoya en el desarrollo profesional, asimismo un 23.3% indica que a “siempre” gerente y/o jefe de área apoya en el desarrollo profesional, mientras que un 3.3% “casi nunca” y “nunca” gerente y/o jefe de área apoya en el desarrollo profesional.

Tabla 7.

Los trabajadores de otra área se disponen apoyar.

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|--------------|------------|------------|
| Válido | A VECES | 14 | 46.7 |
| | CASI SIEMPRE | 10 | 33.3 |
| | SIEMPRE | 6 | 20.0 |
| | Total | 30 | 100.0 |

Nota: Cuestionario de Tesis elaborado a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Paccho.

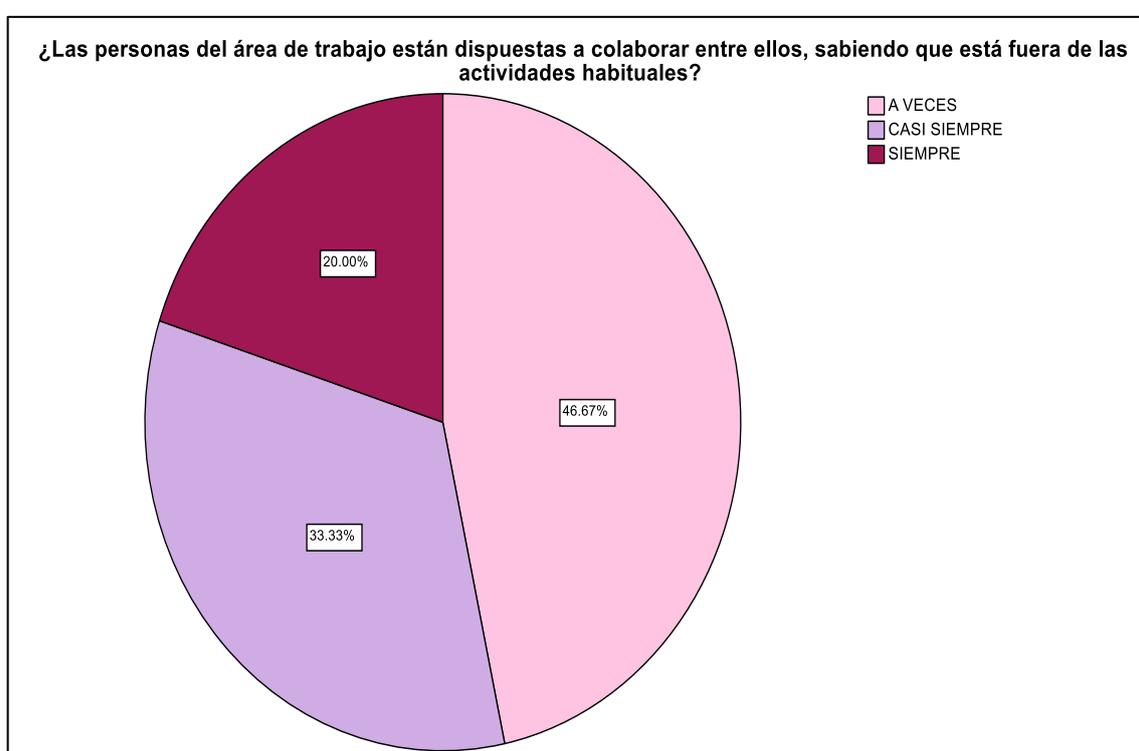


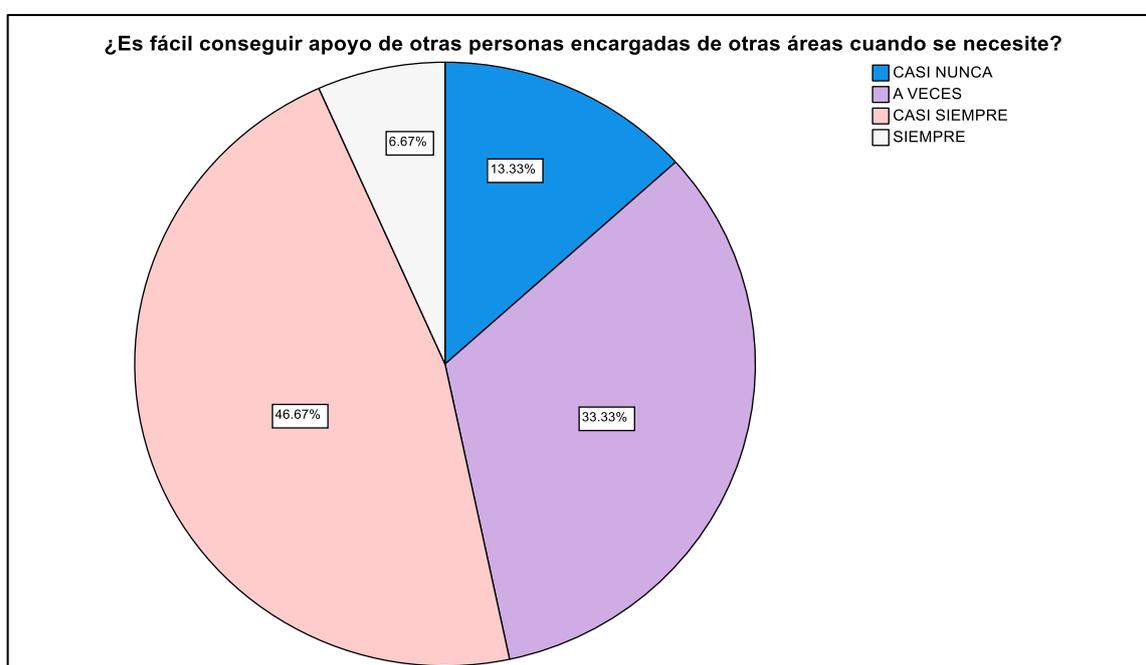
Figura 10. Los trabajadores de otra área se disponen apoyar.

En la Figura 10, que del total de 30 trabajadores encuestados. El 46.7% de encuestados “a veces” las personas del área de trabajo están dispuestos a colaborar entre ellos, un 33.3% “casi siempre” las personas del área de trabajo están dispuestos a colaborar entre ellos, asimismo un 20% indica que a “siempre” las personas del área de trabajo están dispuestos a colaborar entre ellos, sabiendo que está fuera de las actividades habituales.

Tabla 8.*Facilidad de conseguir apoyo de otras áreas.*

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|--------------|------------|------------|
| Válido | CASI NUNCA | 4 | 13.3 |
| | A VECES | 10 | 33.3 |
| | CASI SIEMPRE | 14 | 46.7 |
| | SIEMPRE | 2 | 6.7 |
| | Total | 30 | 100.0 |

Nota: Cuestionario de Tesis elaborado a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Paccho.

**Figura 11.** Facilidad de conseguir apoyo de otras áreas.

En la Figura 11, que del total de 30 colaboradores del municipio encuestados. El 46.7% de encuestados "casi siempre" dice que es sencillo conseguir apoyo de otras áreas cuando se necesite, un 33.3% "a veces" es sencillo conseguir apoyo de otras áreas cuando se necesite, asimismo un 13.3% indica que a "casi nunca es sencillo conseguir apoyo de otras personas de otras áreas cuando se necesite, mientras que un 6.7% "siempre" es sencillo conseguir apoyo de otras áreas cuando se necesite.

Tabla 9.

Los compañeros de las áreas tienen conocimientos de las repercusiones.

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|--------------|-------------------|-------------------|
| Válido | CASI NUNCA | 2 | 6.7 |
| | A VECES | 11 | 36.7 |
| | CASI SIEMPRE | 10 | 33.3 |
| | SIEMPRE | 7 | 23.3 |
| | Total | 30 | 100.0 |

Nota: Cuestionario de Tesis elaborado a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Paccho.

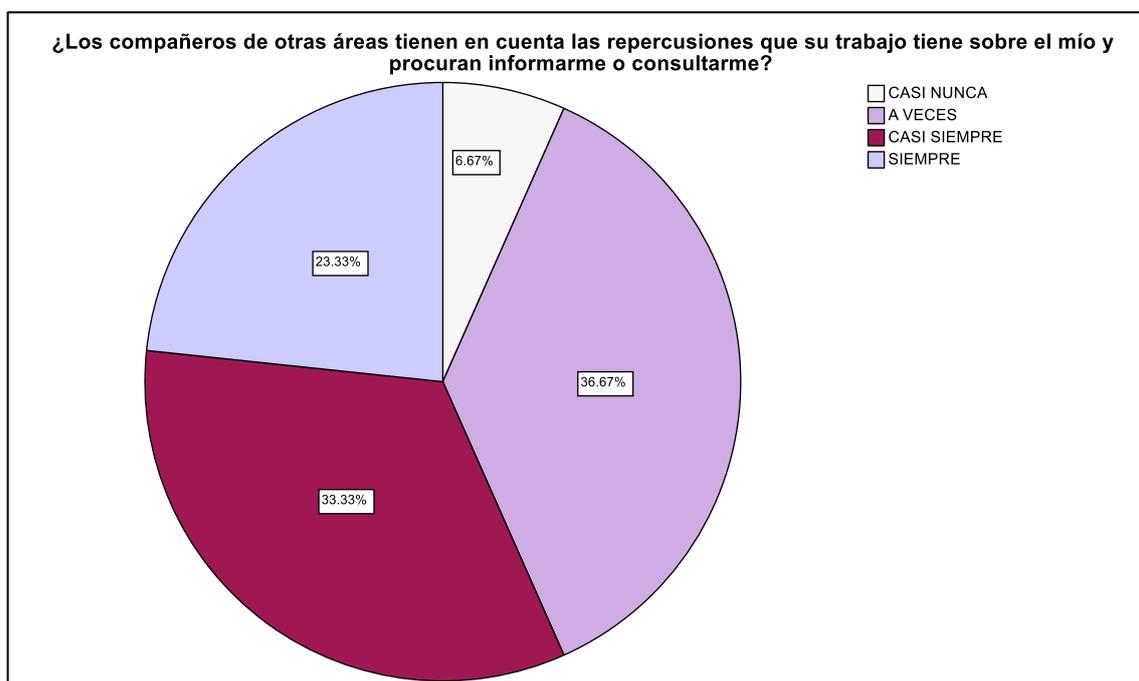


Figura 12. Los compañeros de las áreas tienen conocimientos de las repercusiones

En la Figura 12, que del total de 30 trabajadores encuestados. El 36.7% de encuestados “a veces” los compañeros toman en cuenta las repercusiones del trabajo tiene sobre el suyo, un 33.3% “casi siempre” los compañeros toman en cuenta las repercusiones del trabajo tiene sobre el suyo, asimismo un 23.3% indica que a “siempre” los compañeros toman en cuenta las repercusiones del trabajo tiene sobre el suyo, mientras que un 6.7% “casi nunca” toman en cuenta las repercusiones que existe entre áreas.

Tabla 10.

La importancia del trabajo en equipo logra el desempeño de calidad.

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|--------------|-------------------|-------------------|
| Válido | CASI NUNCA | 3 | 10.0 |
| | A VECES | 4 | 13.3 |
| | CASI SIEMPRE | 12 | 40.0 |
| | SIEMPRE | 11 | 36.7 |
| | Total | 30 | 100.0 |

Nota: Cuestionario de Tesis elaborado a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Paccho.

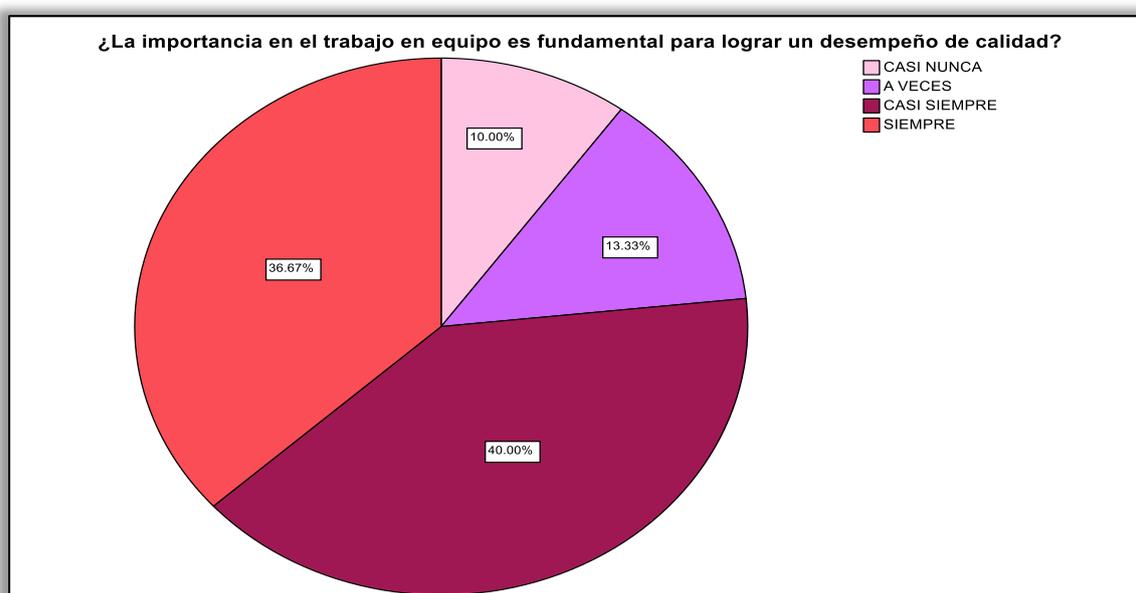


Figura 13. Importancia del trabajo en equipo logra el desempeño de calidad.

En la Figura 13, que del total de 30 trabajadores encuestados. El 40% de encuestados “casi siempre” es fundamental el trabajo en equipo, un 36.7% “siempre” es importante trabajar en equipo, asimismo un 13.3% indica que a “a veces” suele ser fundamental el trabajo en equipo, mientras que un 10% “casi nunca” es fundamental trabajar en equipo para lograr buenos resultados en el trabajo.

Tabla 11.

El espíritu de cooperación elimina las barreras entre áreas.

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|--------------|------------|--------------|
| Válido | CASI NUNCA | 3 | 10.0 |
| | A VECES | 15 | 50.0 |
| | CASI SIEMPRE | 8 | 26.7 |
| | SIEMPRE | 4 | 13.3 |
| | Total | 30 | 100.0 |

Nota: Cuestionario de Tesis elaborado a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Paccho.

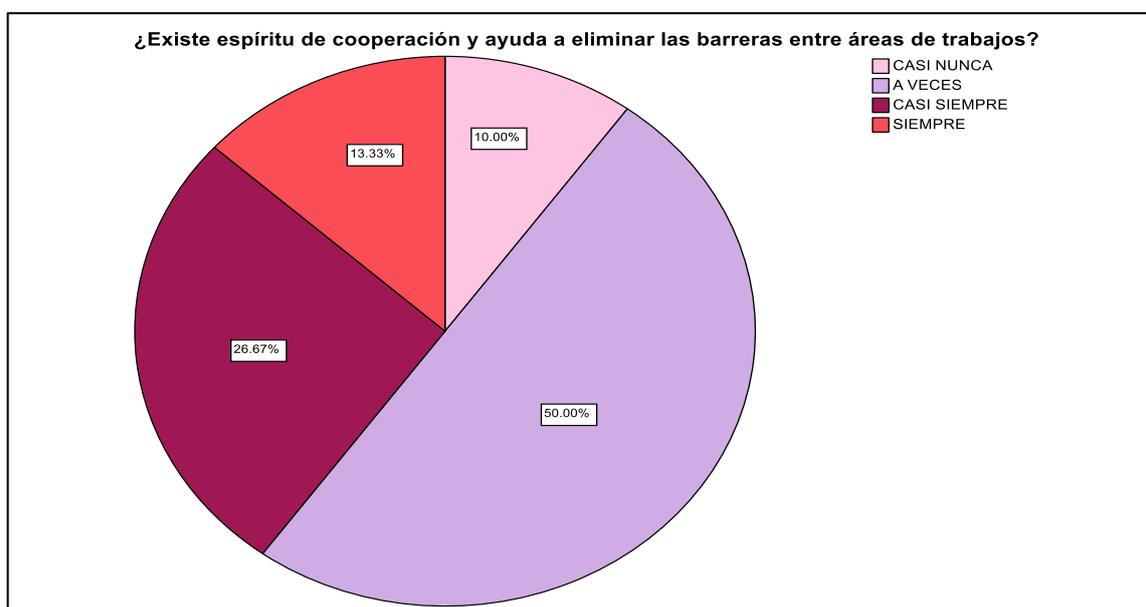


Figura 14. El espíritu de cooperación elimina las barreras entre áreas

En la Figura 14, que del total de 30 trabajadores encuestados. El 50% de encuestados “a veces” existe espíritu de cooperación y ayuda eliminar las barreras entre áreas, un 26.7% “casi siempre” suele existir espíritu de cooperación y ayuda eliminar las barreras entre áreas, asimismo un 13.3% indica que a “siempre” existe espíritu de cooperación y ayuda eliminar las barreras entre áreas, mientras que un 10% “casi nunca” existe espíritu de cooperación y ayuda eliminar las barreras entre áreas.

Tabla 12.

Las áreas cuentan con herramientas de labor.

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|--------------|-------------------|-------------------|
| Válido | NUNCA | 2 | 6.7 |
| | CASI NUNCA | 5 | 16.7 |
| | A VECES | 14 | 46.7 |
| | CASI SIEMPRE | 8 | 26.7 |
| | SIEMPRE | 1 | 3.3 |
| | Total | 30 | 100.0 |

Nota: Cuestionario de Tesis elaborado a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Paccho.

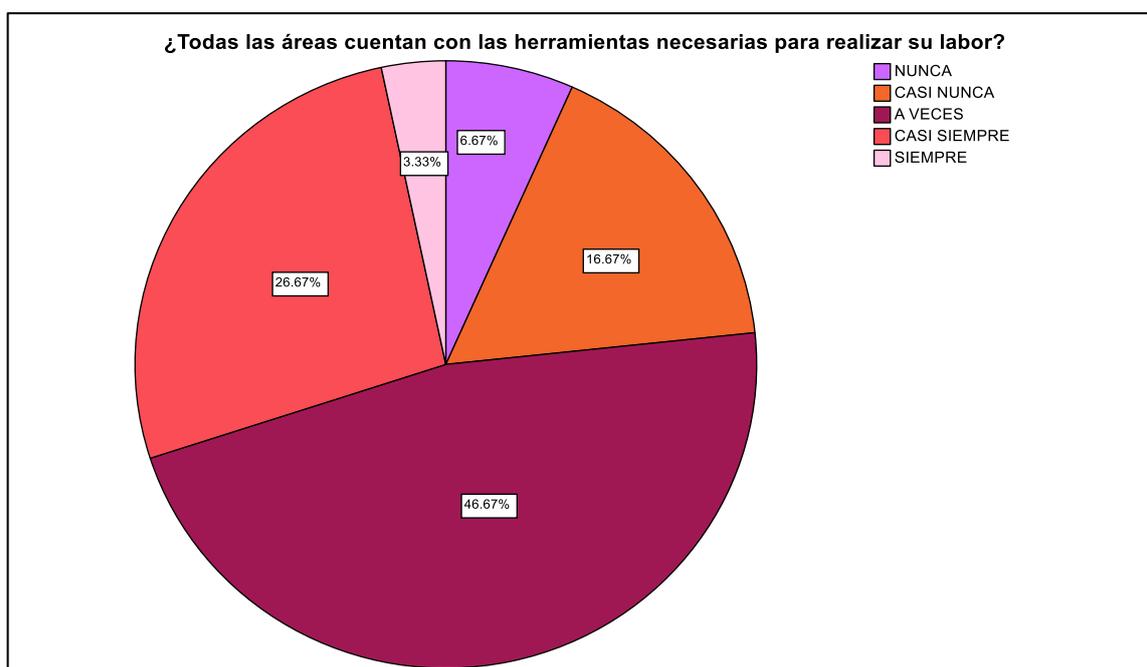


Figura 15. Las áreas cuentan con herramientas de labor

En la Figura 15, que del total de 30 trabajadores encuestados. El 46.7% de encuestados “a veces” cuentan con las herramientas necesarias para realizar la labor, un 26.7% “casi siempre” suelen contar con herramientas necesarias, un 16.7% “casi nunca” cuenta con herramientas necesarias para realizar las labores, asimismo un 6.7% indica que a “nunca” encuentran las herramientas necesarias para realizar la labor, mientras que un 3.3% “siempre” han encontrado las herramientas necesarias para realizar las labores.

Tabla 13.

Demuestra proactividad, optimismo y positivismo.

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|--------------|-------------------|-------------------|
| Válido | NUNCA | 1 | 3.3 |
| | A VECES | 11 | 36.7 |
| | CASI SIEMPRE | 14 | 46.7 |
| | SIEMPRE | 4 | 13.3 |
| | Total | 30 | 100.0 |

Nota: Cuestionario de Tesis elaborado a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Paccho.

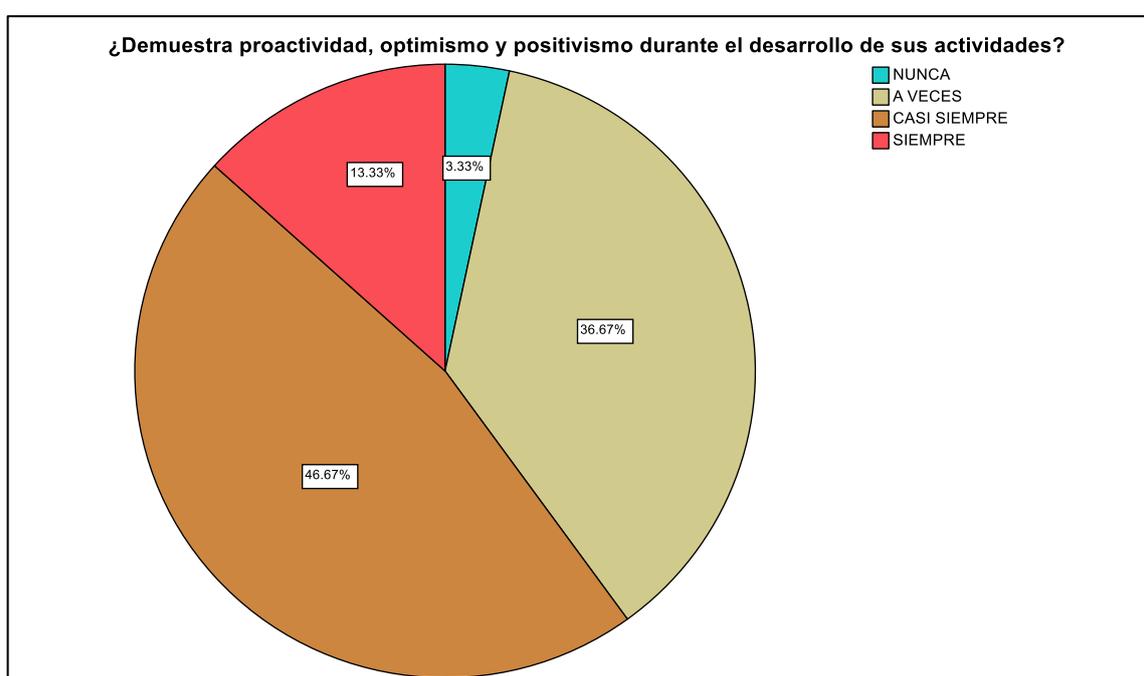


Figura 16. Demuestra proactividad, optimismo y positivismo

En la Figura 16, que del total de 30 trabajadores encuestados. El 46.7% de encuestados “casi siempre” suelen demuestran productividad, optimismo y positivismo durante el desarrollo de actividades, un 36.7% “a veces” demuestran proactividad, optimismo y positivismo durante la labor, asimismo un 13.3% indica que a “siempre” demuestran proactividad, optimismo y positivismo durante el desarrollo de actividades, mientras que un 3.3% “nunca” han demostrado proactividad, ni optimismo, y ni positivismo durante el desarrollo de actividades.

Tabla 14.

Los compañeros ayudan adaptarse al ambiente a los nuevos trabajadores.

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|--------------|------------|------------|
| Válido | A VECES | 7 | 23.3 |
| | CASI SIEMPRE | 11 | 36.7 |
| | SIEMPRE | 12 | 40.0 |
| | Total | 30 | 100.0 |

Nota: Cuestionario de Tesis elaborado a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Paccho.

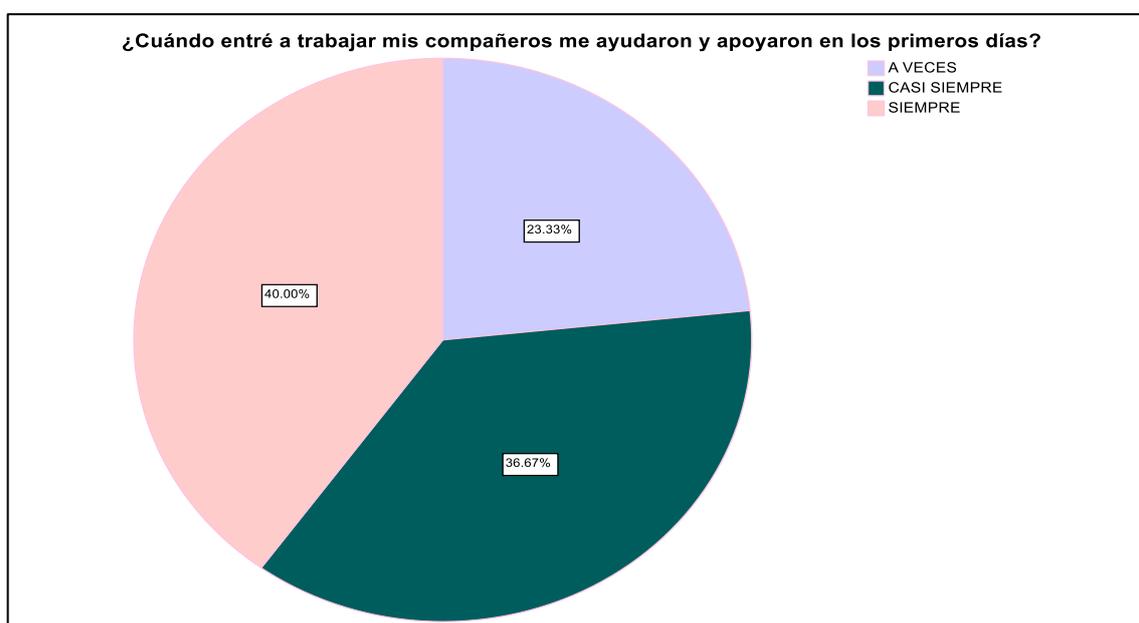


Figura 17. Los compañeros ayudan adaptarse al ambiente a los nuevos trabajadores.

En la Figura 17, que del total de 30 trabajadores encuestados. El 40% de encuestados “siempre” me ayudaron y apoyaron cuando entré a laboral, un 36.7% “casi siempre” trataron de apoyarme y ayudarme en los primeros días de labor, asimismo un 23.3% indica que a “a veces” solieron apoyarme y ayudarme en los primeros días que entre a laborar.

Tabla 15.

La buena comunicación interna mejora el rendimiento laboral.

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|--------------|------------|------------|
| Válido | A VECES | 6 | 20.0 |
| | CASI SIEMPRE | 13 | 43.3 |
| | SIEMPRE | 11 | 36.7 |
| | Total | 30 | 100.0 |

Nota: Cuestionario de Tesis elaborado a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Paccho.

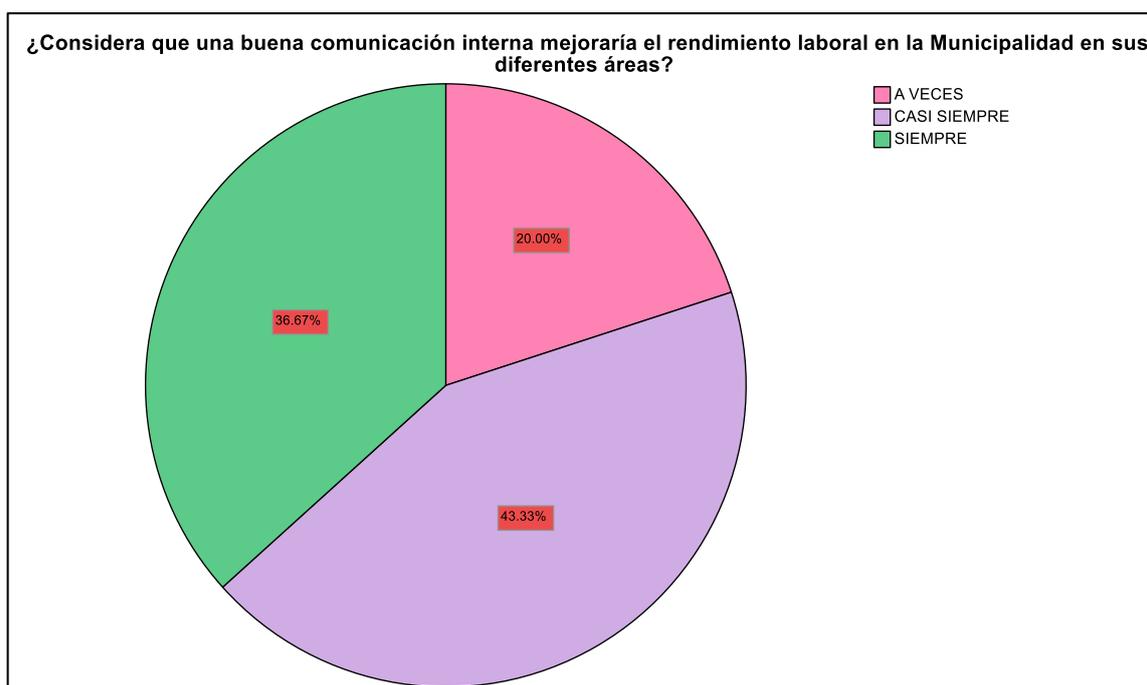


Figura 18. La buena comunicación interna mejora el rendimiento laboral.

En la Figura 18, que del total de 30 trabajadores encuestados. El 43.3% de encuestados “casi siempre” podría considerar que una buena comunicación interna mejore el rendimiento laboral, un 36.7% “siempre” consideran que una buena comunicación interna mejoraría el rendimiento laboral, asimismo un 20% indica que a “a veces” suele ser considerable que una buena comunicación interna mejore el rendimiento laboral.

Tabla 16.

La importancia de la buena relación entre compañeros.

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|--------------|------------|------------|
| Válido | A VECES | 6 | 20.0 |
| | CASI SIEMPRE | 5 | 16.7 |
| | SIEMPRE | 19 | 63.3 |
| | Total | 30 | 100.0 |

Nota: Cuestionario de Tesis elaborado a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Paccho.

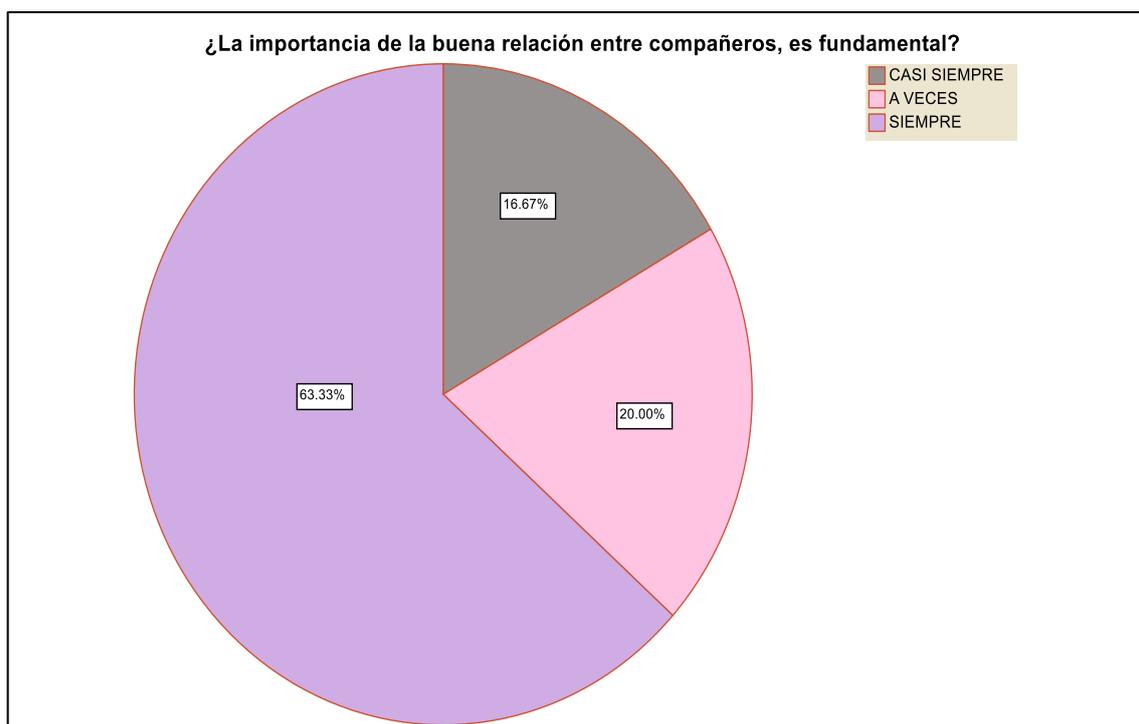


Figura 19. La importancia de la buena relación entre compañeros.

En la Figura 19, que del total de 30 trabajadores encuestados. El 63.3% de encuestados “siempre” es fundamental la buena relación entre compañeros, un 20% “a veces” suele ser importante la relación entre compañeros, asimismo un 16.7% indica que a “casi siempre” puede ser importante la buena relación entre compañeros.

4.2 Contrastación de hipótesis

4.2.1 Hipótesis General

Formas de comunicación interna dentro el personal de trabajo del municipio de Paccho, provincia de Huaura, 2021 se determinó que la hipótesis planteada se refiere a formas de comunicación interna entre los personales de trabajo de dicho municipio, los resultados son regulares.

4.2.2 Hipótesis Especificas

Las formas de comunicación descendente dentro el personal de trabajo del municipio de Paccho, provincia de Huaura, 2021, se determinó que la hipótesis planteada se refiere a las formas de comunicación descendente dentro el personal de trabajo del municipio de Paccho, provincia de Huaura, 2021, los resultados son regulares.

Las formas de comunicación ascendente dentro el personal de trabajo del municipio de Paccho, 2021, se determinó que la hipótesis planteada se refiere a las formas de comunicación ascendente escrita dentro el personal de trabajo del municipio de Paccho, 2021, los resultados son regulares.

Las formas de comunicación horizontal dentro el personal de trabajo del municipio de Paccho, provincia de Huaura, 2021, se determinó que la hipótesis planteada se refiere las formas de comunicación horizontal dentro el personal de trabajo del municipio de Paccho, 2021, los resultados son regulares.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión

Su objetivo de este estudio fue manifestar cómo se presentan formas de comunicación interna de los empleados del distrito Paccho, provincia de Huaura, 2021. En ese sentido podemos sostener lo siguiente:

Respecto el objetivo general, es demostrar formas de comunicación interna en los personales del trabajo del municipio de Paccho, provincia de Huaura, 2021, los resultados hallados manifiesta que las formas de comunicación interna, y así mismo coincide con la investigadora Baca, Monica D. & Morales, Yadira K. (2019) señala en su investigación que la comunicación interna (formal – informales) existe un uso ocasional, y por ello señala que es importante la comunicación ya que permite que los trabajadores realicen mejor su labor.

Por otro lado, el objetivo específico 1 fundamentó en determinar la comunicación descendente del personal del trabajo del municipio de Pacho, Provincia de Huaura 2021, los resultados conseguidos señala que con un 33.3% a veces el gerente se reúne con otras áreas, ello ocasiona una carencia de comunicación, resultado de aquello es que las áreas existentes con sus respetivos trabajadores estén actualizados y organizadas, así puedan desempeñar bien su labor, Barberis (2016), su investigación señala que la comunicación interna es dividida entre varias personas, las cuales deben añadir a las tareas principales propias, eso quiere decir que cada trabajador no

importase la jerarquía que ocupen en dicha institución deberá de tener una comunicación eficaz para así no complicar, más bien aún estar todos con una sola información.

Por otro lado, el objetivo específico 2 y 3 basó en determinar la comunicación ascendente y horizontal en el personal del trabajo del municipio de Paccho, Provincia de Huaura 2021, de acuerdo a los resultados hallados muestra que el 33.3% casi siempre entre compañeros hay un apoyo entre diferentes áreas, y un 63.7% señala que siempre es importante la comunicación mejore entre diferentes áreas sin importar la jerarquía que pueda haber ya que eso mantiene unida el centro de labor y resultado de ello sea el rendimiento en el trabajo, así mismo Sánchez (2018) en el su investigación de análisis de la comunicación interna, tiene como resultado, comunicación interna se manifiesta como sucesiva, avanzada y se mantiene constante, ya que es importante para el funcionamiento de la empresa y el cumplimiento de las metas de la misma. En conclusión, con mi investigación que cómo resultado que arroja que la comunicación es de suma importancia para los trabajadores en sus distintas áreas ya sea en una institución privada o pública.

Capítulo VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

La mayoría tiene equivalente a un 33.3 % de los trabajadores encuestados considera que en ocasiones (a veces) el gerente realiza reuniones para informar las actividades diarias facilitando su cumplimiento en el área que labora, un 30% considera que casi frecuente (casi siempre) el gerente brinda o realiza reuniones para informar las actividades diarias facilitando el cumplimiento de las metas de diferentes área pero el 23.3% considera que la mayoría de veces (siempre) el gerente realiza reuniones con sus trabajadores para informar las actividades diarias facilitando el cumplimiento de las metas de diferentes áreas en la Municipalidad Distrital de Paccho.

Según la mayoría del equivalente a un 33.3% considera que muchas veces (casi siempre) los trabajadores como compañerismo se apoyan entre sí, el 36.7% considera que en ocasiones (a veces) los trabajadores de otras áreas tienden a saber que puede haber repercusiones si en caso no se informan, el 40% considera que en muchas veces (casi siempre) los trabajadores consideran de suma manera fundamental la importancia del trabajo en grupo para un buen desempeño laboral en el municipio Paccho.

De los resultados logrados manifiesta que existen formas de comunicación internas de manera regular, ya que entre colaboradores de la Municipalidad Distrital de Paccho, reconocen que, si se desarrolla una mejor forma de comunicación interna, el cumplimiento de trabajo sería de manera más eficiente.

6.2 Recomendaciones

La oficina del encargado de Imagen Institucional y Relaciones Públicas de la Municipalidad Distrital de Paccho, provincia de Huaura, debe de trazar propósito de comunicación en la cual admita diseñar, estructurar, planear y realizar sus labores en coordinación con las diferentes áreas para perfeccionar un apropiado e idóneo uso de las formas de comunicación interna y así favorezca una mejor información entre diferentes áreas de la municipalidad.

Difundir por parte de la alta dirección informaciones de forma positiva, que motive a los personales del trabajo del municipio de Paccho, con el cumplimiento de sus actividades y genere una mejor comunicación entre el gerente y los trabajadores, por ello la comunicación descendente tiene que ser transmitida con un gran optimismo por parte del gerente.

Fomentar reuniones de integración para que los trabajadores participen por el bienestar de la institución, en la cual ellos puedan dar sus puntos de vista, sugerencias, quejas, etc. de esa manera se efectuará una buena comunicación por ambas partes y así optimizará el ambiente laboral en la Municipalidad Distrital de Paccho, provincia de Huaura, 2021.

Establecer lazos entre compañeros de trabajos, se debe de priorizar el trabajo en equipo en todas las áreas, dar charlas y capacitaciones constantemente para así los trabajadores estén preparados ante cualquier adversidad que se pueda presentar en la Municipalidad Distrital de Paccho, y ello se verá reflejado en el momento del trato y apoyo entre áreas.

REFERENCIAS

7.1 Fuentes documentales

No se utilizó

7.2 Fuentes bibliográficas

- Viera, J. (2013). *Estrategias de comunicación interna del GADM-C GUANO y su incidencia en el desarrollo institucional*. Universidad Nacional de Chimborazo.
- Rosa, A. L. (2016). *La comunicación interna en la universidad española. propuesta de un modelo teórico transmedia*. España: Universidad CEU Cardenal Herrera.
- Barberis, L. (2016). *Modelos de comunicación interna en instituciones públicas provinciales de Córdoba*. . Córdoba.
- Morales, M. B. (2019). *Formas de Desarrollo de la Comunicación interna entre los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chancay, 2018*. Huacho: Universidad Nacional José Faustino Sanchez Carrion.
- Paquirachi, E. M. (2021). *Comunicación interna y desempeño laboral en la Federación de Cooperativas, Lima*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Sánchez, G. (2018). *Análisis de la Comunicación Interna según los trabajadores de Mifarma, La Victoria*. Lima: Universidad César Vallejo.

- Benegas, M. (2020). *Análisis de la Comunicación interna en la FBC Melgar Arequipa 2020*. . Arequipa: Universidad Católica de Santa María.
- Cristina. (2014). *Comunicación empresarial "plan estratégico como herramienta gerencial y nuevos retos del comunicador en las organizaciones*. Bogotá, Colombia: ECOE Ediciones - Universidad de la Sabana.
- Prieto, G. B. (2009). Comunicación eficaz. Teoría y práctica de la comunicación humana. En G. B. Prieto, *Comunicación eficaz. Teoría y práctica de la comunicación humana* (pág. 138 páginas). Madrid: Ediciones Pirámide.
- Rico, D. F. (2017). *Comunicación empresarial*. Madrid, España: Ediciones Paraninfo, 2da Edición.
- Engels, K. M. (1876). El papel del trabajo en la transformación del mono en hombre. *Die Neue Zeit, Bd. 2, N° 44, .*
- Sayazo, L. (29 de junio de 2005). *Investigación en comunicación organizacional*.
Obtenido de Ilustrados.com:
<http://www.ilustrados.com/publicaciones/EpZluuyZuuxryvTJOG.php>
- Serrano, A. E. (2015). *Somos Estrategias* . Barcelona, España: Editorial Gedisa, S.A.
- La Porte Alfaro, J. M. (2001). *Entusiasmar a la propia institución. Gestión y comunicación interna en las organizaciones sin ánimo de lucro*. Pamplona: EIUNSA.
- Berlo, David K. *El proceso de la comunicación. Introducción a la teoría y a la práctica*. Buenos Aires, Argentina. El Ateneo. 1980.

Villegas, M. C. (2014). Comunicación empresarial: plan estratégico como herramienta

gerencial y nuevos retos del comunicador en las organizaciones. En M. C. Villegas,

Atlántica de Comunicación (pág. 292 páginas). Barcelona, España: Editorial UOC.

Peñuelas, R. (8 de Septiembre de 2013). *Clubensayos*. Obtenido de Clubensayos.

González, M. (2004) La Investigación Básica: Cuestiones Previas. Revista Científica de Educación Médica Vol. 7 suplemento 2 Abril- Junio 2004 Revisado en: <http://scielo.isciii.es/pdf/edu/v7s1/art7.pdf>

7.3 Fuentes hemerográficas

No se utilizó

7.4 Fuentes electrónicas

No se utilizó

ANEXOS

01 MATRIZ DE CONSISTENCIA

| FORMAS DE COMUNICACIÓN INTERNA EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PACCHO, PROVINCIA DE HUAURA, 2021. | | | | | |
|--|--|---|---------------------------------------|---|---|
| PROBLEMA | OBJETIVO | HIPÓTESIS | VARIABLE | DIMENSIONES E INDICADORES | METODOLOGÍA |
| <p>Problema General</p> <p>¿Cuáles son las formas de comunicación interna en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Paccho, provincia de Huaura, ¿2021?</p> | <p>Objetivo General</p> <p>Demostrar las formas de comunicación interna en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Paccho, provincia de Huaura, 2021.</p> | <p>Hipótesis General</p> <p>Las formas de comunicación interna en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Paccho, provincia de Huaura, 2021, es regular.</p> | <p>Formas de comunicación interna</p> | <p>Descendente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jerarquía • Instrucciones • Confianza | <p>TIPO: Básica</p> <p>NIVEL: Descriptivo</p> <p>DISEÑO: No experimental</p> |
| <p>Problemas Específicos</p> <p>¿Cuáles son las formas en la comunicación descendente en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Paccho, provincia de Huaura, 2021?</p> | <p>Objetivos específicos</p> <p>Demostrar la forma de la comunicación descendente en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Paccho, provincia de Huaura, 2021, es regular.</p> | <p>Hipótesis específicas</p> <p>Existe forma de comunicación descendente los trabajadores de la Municipalidad distrital de Paccho, provincia de Huaura, 2021.</p> | | <p>Descendente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Participación • Aislamiento | <p>ENFOQUE: Cuántitativo</p> <p>TÉCNICAS: Encuestas</p> |
| <p>¿Cuáles son las formas en la comunicación</p> | <p>Demostrar la forma de comunicación</p> | <p>Existe forma de comunicación</p> | | <p>Horizontal</p> <ul style="list-style-type: none"> • Igualdad laboral • Integración • Compañerismo | <p>INSTRUMENTO: Cuestionario tipo liker de 15 preguntas.</p> |

| | | | | | |
|--|--|---|--|--|--|
| <p>ascendente en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Paccho, provincia de Huaura, 2021?</p> <p>¿Cuál es la forma en la comunicación horizontal de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Paccho, provincia de Huaura, 2021?</p> | <p>ascendente en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Paccho, provincia de Huaura, 2021, es regular.</p> <p>Demostrar la forma de comunicación horizontal en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Paccho, provincia de Huaura, 2021, es regular.</p> | <p>ascendente en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Paccho, 2021.</p> <p>Existe forma de comunicación horizontal en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Paccho, provincia de Huaura, 2021.</p> | | | |
|--|--|---|--|--|--|

02 INSTRUMENTOS PARA LA TOMA DE DATOS

CUESTIONARIO FORMAS DE COMUNICACIÓN

Adaptado de Mannucci (2018)



Estimado señor (a) necesito su cooperación respondiéndome el siguiente interrogatorio que tiene por objetivo es recolectar información sobre: Formas de Comunicación Interna. Solicito sinceramiento, dado que el cuestionario es anónimo.

Instrucciones: Lea atentamente cada oración o pregunta e indique que tan de acuerdo está con cada uno de ellas (según la siguiente tabla). Marcado con una X.

| | | | | |
|----------------|---------------------|----------------|-------------------|--------------|
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| SIEMPRE | CASI SIEMPRE | A VECES | CASI NUNCA | NUNCA |

DATOS GENERALES:

Género: Masculino

Femenino

VARIABLE: FORMAS DE COMUNICACIÓN INTERNA

| N ° | COMUNICACIÓN DESCENDENTE | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----|--|---|---|---|---|---|
| 1 | ¿Con habitualidad el gerente y/o jefe de las áreas informa las funciones por cumplir? | | | | | |
| 2 | ¿Existe planeación, dirección y control en mi área de trabajo? | | | | | |
| 3 | ¿El gerente realiza reuniones para informar sobre los proyectos y/o avances del trabajo? | | | | | |
| 4 | ¿La información que nos brindan, ayuda a mantener actualizado al equipo de trabajo? | | | | | |
| 5 | ¿Mi gerente y/o jefe de área me apoya en mi desarrollo profesional (me anima a realizar formación, me encarga nuevos trabajos y fomenta mi visibilidad)? | | | | | |
| | COMUNICACIÓN ASCENDENTE | | | | | |
| 6 | Las personas del área de trabajo están dispuestas a colaborar entre ellos, sabiendo que está fuera de las actividades habituales. | | | | | |

| | | | | | | |
|--------------------------------|--|--|--|--|--|--|
| 7 | ¿Es fácil conseguir apoyo de otras personas encargadas de otras áreas cuando se necesite? | | | | | |
| 8 | ¿Los compañeros de otras áreas tienen en cuenta las repercusiones que su trabajo tiene sobre el mío y procuran informarme o consultarme? | | | | | |
| 9 | ¿La importancia en el trabajo en equipo es fundamental para lograr un desempeño de calidad? | | | | | |
| 10 | ¿Existe espíritu de cooperación y ayuda a eliminar las barreras entre áreas de trabajos? | | | | | |
| COMUNICACIÓN HORIZONTAL | | | | | | |
| 11 | ¿Todas las áreas cuentan con las herramientas necesarias para realizar su labor? | | | | | |
| 12 | ¿Demuestra proactividad, optimismo y positivismo durante el desarrollo de sus actividades? | | | | | |
| 13 | ¿Considera que una buena comunicación interna mejoraría el rendimiento laboral en la Municipalidad en sus diferentes áreas? | | | | | |
| 14 | ¿Cuándo entré a trabajar mis compañeros me ayudaron y apoyaron en los primeros días? | | | | | |
| 15 | ¿La importancia de la buena relación entre compañeros, es fundamental? | | | | | |

03 TRABAJO ESTADISTICO DESARROLADO

SPSS L.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

31 : preg3 Visible: 17 de 17 variables

| ID | GÉNERO | preg1 | preg2 | preg3 | preg4 | preg5 | preg6 | preg7 | preg8 | preg9 | preg10 | preg11 | preg12 | preg13 | preg14 | preg15 | var | var | var |
|----|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-----|-----|-----|
| 8 | 2 | 5 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | | | |
| 9 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | | | |
| 10 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | | | |
| 11 | 1 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | | | |
| 12 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | | | |
| 13 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 1 | 4 | 3 | 3 | 3 | | | |
| 14 | 1 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | | | |
| 15 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 1 | 3 | 4 | 4 | | | |
| 16 | 1 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | | | |
| 17 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 5 | | | |
| 18 | 2 | 5 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | | | |
| 19 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | | | |
| 20 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | | | |
| 21 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | | | |
| 22 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | | | |
| 23 | 1 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | | | |
| 24 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | | | |
| 25 | 2 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | | | |
| 26 | 2 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | | | |
| 27 | 1 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 2 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | | | |
| 28 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 5 | 3 | 3 | | | |
| 29 | 1 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | | | |
| 30 | 30 | 2 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | | | |
| 31 | . | . | . | . | . | . | . | . | . | . | . | . | . | . | . | . | | | |
| 32 | . | . | . | . | . | . | . | . | . | . | . | . | . | . | . | . | | | |

Vista de datos Vista de variables

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unico:ACTIVADO Clásico

Escribe aquí para buscar 18°C ESP 12:31 a. m. 20/11/2021

SPSS L.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

| Número | Nombre | Tipo | Anchura | Decimales | Etiqueta | Valores | Perdidos | Columnas | Alineación | Medida | Rol |
|--------|--------|----------|---------|-----------|--|---------------|----------|----------|------------|---------|---------|
| 1 | ID | Númerico | 8 | 0 | Identificador de los trabajadores | Ninguna | Ninguna | 8 | Derecha | Nominal | Entrada |
| 2 | GÉNERO | Númerico | 8 | 0 | género de los trabajadores | {1, FEMENI... | Ninguna | 8 | Derecha | Nominal | Entrada |
| 3 | preg1 | Númerico | 8 | 0 | ¿Con habitualidad el gerente y/o jefe de las ... | {1, NUNCA}... | Ninguna | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 4 | preg2 | Númerico | 8 | 0 | ¿Existe planeación, dirección y control en mi... | {1, NUNCA}... | Ninguna | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 5 | preg3 | Númerico | 8 | 0 | ¿El gerente realiza reuniones para informar ... | {1, NUNCA}... | Ninguna | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 6 | preg4 | Númerico | 8 | 0 | ¿La información que nos brindan, ayuda a ... | {1, NUNCA}... | Ninguna | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 7 | preg5 | Númerico | 8 | 0 | ¿Mi gerente y/o jefe de área me apoya en mi... | {1, NUNCA}... | Ninguna | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 8 | preg6 | Númerico | 8 | 0 | ¿Las personas del área de trabajo están dis... | {1, NUNCA}... | Ninguna | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 9 | preg7 | Númerico | 8 | 0 | ¿Es fácil conseguir apoyo de otras persona... | {1, NUNCA}... | Ninguna | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 10 | preg8 | Númerico | 8 | 0 | ¿Los compañeros de otras áreas tienen en ... | {1, NUNCA}... | Ninguna | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 11 | preg9 | Númerico | 8 | 0 | ¿La importancia en el trabajo en equipo es f... | {1, NUNCA}... | Ninguna | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 12 | preg10 | Númerico | 8 | 0 | ¿Existe espíritu de cooperación y ayuda a ell... | {1, NUNCA}... | Ninguna | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 13 | preg11 | Númerico | 8 | 0 | ¿Todas las áreas cuentan con las herramie... | {1, NUNCA}... | Ninguna | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 14 | preg12 | Númerico | 8 | 0 | ¿Demuestra proactividad, optimismo y positi... | {1, NUNCA}... | Ninguna | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 15 | preg13 | Númerico | 8 | 0 | ¿Considera que una buena comunicación in... | {1, NUNCA}... | Ninguna | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 16 | preg14 | Númerico | 8 | 0 | ¿Cuándo entré a trabajar mis compañeros ... | {1, NUNCA}... | Ninguna | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 17 | preg15 | Númerico | 8 | 0 | ¿La importancia de la buena relación entre c... | {1, NUNCA}... | Ninguna | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 18 | | | | | | | | | | | |
| 19 | | | | | | | | | | | |
| 20 | | | | | | | | | | | |
| 21 | | | | | | | | | | | |
| 22 | | | | | | | | | | | |
| 23 | | | | | | | | | | | |
| 24 | | | | | | | | | | | |
| 25 | | | | | | | | | | | |
| 26 | | | | | | | | | | | |
| 27 | | | | | | | | | | | |

Vista de datos Vista de variables

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unico:ACTIVADO Clásico

Escribe aquí para buscar 18°C ESP 12:31 a. m. 20/11/2021