



# **Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión**

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

**Comunicación interna en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de  
Sayán 2023**

**Tesis**

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

**Autora**

**Edna Julissa Muñoz Sigüeñas**

**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 del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"*

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA PROFESIONAL CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

### INFORMACIÓN DE METADATOS

DATOS DEL AUTOR (ES):		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
Edna Julissa Muñoz Sigüeñas	75882353	29 / 12 / 2023
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
Henry William Marcelo Castillo	07801377	0000-0001-6465-7755
Hemerson Rostay Paredes Jiménez	44470184	0000-0002-1798-6481
Judith Johana Cabanillas Barreto	41284870	0000-0003-0959-5234

# COMUNICACIÓN INTERNA EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAYÁN 2023.

## INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>14%</b>	<b>14%</b>	<b>0%</b>	<b>6%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.unjfsc.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>6%</b>
<b>2</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.unp.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>Submitted to Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>Submitted to Universidad Rafael Landívar</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>repositorio.uta.edu.ec</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>7</b>	<b>definicion.de</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>8</b>	<b>Submitted to Universidad Continental</b> Trabajo del estudiante	<b>&lt;1%</b>

**Titulo**

**Comunicación Interna en el Personal Administrativo de la Municipalidad  
Distrital de Sayán 2023.**

---

Lic. Henry Antonio Morales Gamarra

**ASESOR**

---

Dr. Henry William Marcelo Castillo

**PRESIDENTE**

---

M(o). Hemerson Rostay Paredes Jiménez

**SECRETARIO**

---

M(o). Judith Johana Cabanillas Barreto

**VOCAL**

## **DEDICATORIA**

Para mi padre y madre, por ser mi apoyo incondicional, mi ejemplo de trabajo y de perseverancia diaria.

A mis tíos, por haberme brindado un espacio en su hogar y apoyarme en todo el proceso de mi etapa universitaria.

A mi bruja, por siempre estar pendiente de mí, animándome y recordándome que los Muñoz nunca se rinden.

A mi compañero, por ser alguien muy especial en mi vida afectiva y profesional.

**Bach. Edna Julissa Muñoz Sigüeñas**

## **AGRADECIMIENTO**

A Cristo, por regir a lo largo de este trabajo de voluntad y dedicación, haciendo un escenario de aprendizaje llegando a cumplir el objetivo.

A mi familia y todas las personas que han estado para mí en este transcurso académico, les reitero mi afecto y nobleza por siempre.

Al Asesor, Lic. Henry Morales, por el soporte, en rendimiento, aportaciones y explicaciones de ejecutar la Tesis.

A su vez, agradecer al personal de la Municipalidad de Sayán, por facilitarme su accesibilidad y poder ejecutar mi investigación para culminar la tesis.

**Bach. Edna Julissa Muñoz Sigüeñas**



## 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.....	19
1.2.1 Problema general .....	19
1.2.2 Problemas específicos.....	19
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 .....	21

### **CAPÍTULO II**

#### **MARCO TEÓRICO**

2.1 Antecedentes de la investigación.....	22
2.1.1 Investigaciones internacionales .....	22
2.1.2 Investigaciones nacionales.....	24
2.2 Bases teóricas .....	26
2.3 Bases filosóficas .....	33
2.4 Definición de términos básicos.....	34

2.5 Hipótesis de investigación .....	35
2.5.1 Hipótesis general .....	35
2.5.2 Hipótesis específicas.....	35
2.6 Operacionalización de las variables .....	37

### **CAPÍTULO III METODOLOGÍA**

3.1 Diseño metodológico.....	38
3.1.1 Tipo de investigación.....	38
3.1.2 Nivel de investigación .....	38
3.1.3 Diseño de investigación.....	38
3.1.4 Enfoque de investigación.....	39
3.2 Población y muestra .....	39
3.2.1 Población .....	39
3.2.2 Muestra .....	39
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.....	56

### **CAPÍTULO V DISCUSIÓN**

5.1 Discusión .....	60
---------------------	----

### **CAPÍTULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

6.1 Conclusiones.....	61
6.2 Recomendaciones .....	62

<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>64</b>
7.1 Fuentes documentales.....	64
7.2 Fuentes bibliográficas.....	66
7.3 Fuentes hemerográficas .....	67
7.4 Fuentes electrónicas.....	67
<b>ANEXOS .....</b>	<b>70</b>
01 MATRIZ DE CONSISTENCIA .....	70
02 INSTRUMENTOS PARA LA TOMA DE DATOS.....	72
03 TRABAJO ESTADÍSTICO DESARROLLADO.....	74

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>FIGURA 1.</b> Distribución proporcional de sugerencias tomadas en cuenta.....	41
<b>FIGURA 2.</b> Distribución proporcional de Buzón de Sugerencias.....	42
<b>FIGURA 3.</b> Distribución proporcional de Solicitud de Apoyo.....	43
<b>FIGURA 4.</b> Distribución proporcional de Solicitud de Ayuda.....	44
<b>FIGURA 5.</b> Distribución proporcional de Reuniones.....	45
<b>FIGURA 6.</b> Distribución proporcional de Reuniones.....	46
<b>FIGURA 7.</b> Distribución proporcional de Memorando.....	47
<b>FIGURA 8.</b> Distribución proporcional de Memorando.....	48
<b>FIGURA 9.</b> Distribución proporcional de Comunicado.....	49
<b>FIGURA 10.</b> Distribución proporcional de Comunicado.....	50
<b>FIGURA 11.</b> Distribución proporcional de Coordinación de Tareas.....	51
<b>FIGURA 12.</b> Distribución proporcional de Coordinación de Tareas.....	52
<b>FIGURA 13.</b> Distribución proporcional de Coordinación de Tareas.....	53
<b>FIGURA 14.</b> Distribución proporcional de Intercambio de Ideas.....	54
<b>FIGURA 15.</b> Distribución proporcional de Intercambio de Ideas.....	55
<b>TABLA 16.</b> Percepción de la Comunicación Interna.....	56
<b>TABLA 17.</b> Comunicación Interna Ascendente.....	57
<b>TABLA 18.</b> Comunicación Interna Descendente.....	58
<b>TABLA 19.</b> Comunicación Interna Horizontal.....	59

**ÍNDICE DE TABLAS**

<b>TABLA 1.</b> Sugerencias tomadas en cuenta.....	41
<b>TABLA 2.</b> Sugerencias tomadas en cuenta.....	42
<b>TABLA 3.</b> Solicitud de apoyo.....	43
<b>TABLA 4.</b> Solicitud de apoyo.....	44
<b>TABLA 5.</b> Reuniones.....	45
<b>TABLA 6.</b> Reuniones.....	46
<b>TABLA 7.</b> Memorando.....	47
<b>TABLA 8.</b> Memorando.....	48
<b>TABLA 9.</b> Comunicado.....	49
<b>TABLA 10.</b> Comunicado.....	50
<b>TABLA 11.</b> Coordinación de Tareas.....	51
<b>TABLA 12.</b> Coordinación de Tareas.....	52
<b>TABLA 13.</b> Coordinación de Tareas.....	53
<b>TABLA 14.</b> Intercambio de Ideas.....	54
<b>TABLA 15.</b> Intercambio de Ideas.....	55
<b>TABLA 16.</b> Comunicación Interna.....	56
<b>TABLA 17.</b> Comunicación Ascendente.....	57
<b>TABLA 18.</b> Comunicación Descendente.....	58
<b>TABLA 19.</b> Comunicación Horizontal .....	59

## Resumen

**Objetivo:** Determinar Comunicación Interna en el Personal Administrativo de la Municipalidad Distrital de Sayán 2023. **Métodos:** Es básica, descriptiva, con una sola variable que es Comunicación Interna. El estudio pertenece a un enfoque cuantitativo pues se esgrimirá la recopilación de información en donde se van a contrastar las hipótesis mediante las encuestas que se apliquen. En la Institución Edil de Sayán del 2023 existe una **población** de 90 personas administrativas. En el cual se tomó una **muestra** de investigación de 74 colaboradores administrativos. Recurrimos como técnica de indagación una encuesta con un instrumento constituido por 15 interrogantes (tipo Likert), y para el procesamiento informático se manejó el programa SPSS V.25. **Resultados:** Un 13% de los procesados, manifestaron nivel bajo de percepción de comunicación interna, un 68% registraron nivel medio como 19% manifestaron nivel alto. Por otro lado; respecto a dimensión comunicacional interna ascendente un 7% registraron nivel bajo, 68% con nivel medio y 26% reconocieron nivel alto; respecto a dimensión comunicacional interna descendente, 11% registraron un nivel medio, 74% manifestaron nivel bajo como 15%; respecto a dimensión comunicacional interna horizontal 39% registraron nivel medio, 38% manifestaron bajo como 23% asumieron un nivel alto. **Conclusión:** Evidenciase una hipótesis de trabajo aseverando que Comunicación Interna en los trabajadores de la Institución Edil de Sayán 2023 considerase deficiente impugnándose la hipótesis nula.

**Palabras clave:** Comunicación interna, ascendente, descendente y horizontal.

## Abstract

**Objective:** Determine Internal Communication to the Administrative Personnel of the Municipality of Sayán 2023. **Methods:** It is basic, descriptive, with only one variable, which is Internal Communication. The study belongs to a quantitative approach since the collection of information will be used where the hypotheses will be contrasted through the surveys that are applied. In the Sayán Edil Institution of 2023 there is. **Results:** 13% of the defendants expressed a low level of perception of internal communication, 68% registered a medium level and 19% expressed a high level. On the other hand; Regarding the ascending internal communication dimension, 7% registered a low level, 68% with a medium level and 26% recognized a high level; Regarding the descending internal communication dimension, 11% registered a medium level, 74% expressed a low level such as 15%; Regarding the horizontal internal communication dimension, 39% registered a medium level, 38% stated low and 23% assumed a high level. **Conclusion:** A working hypothesis is evidenced stating that Internal Communication in the workers of the Edil Institution of Sayán 2023 is considered deficient, challenging the null hypothesis.

**Keywords:** Internal communication, upward, downward, horizontal.

## INTRODUCCIÓN

Tesis designada “Comunicación Interna en el Personal Administrativo de la Municipalidad Distrital de Sayán 2023”, su estudio nace debido a una deficiente práctica de comunicación interna, en diversas oficinas que bregan en la institución, reconociendo como vitales problemáticas dividiéndose en los apartados siguientes:

**Cap. 1.-** El siguiente apartado describe contexto problemático, formulación como propósitos y justificación de tesis además de su delimitación y viabilidad del trabajo.

**Cap. 2.-** Se basa en el marco referencial de investigaciones sobre antecedentes nacionales e internacionales. Asimismo, aduce en bases teóricas como filosóficas respaldados por hipótesis y finalmente una matriz de operacionalidad de variables.

**Cap. 3.-** Observase una metodología con nivel, tipo, enfoque y diseño del estudio, también nos facilita entender su universo, técnica para seleccionar información como software para procesamiento de datos.

**Cap. 4.-** Se agrupó datos a través de la utilización del instrumento de estudio al universo conociendo los efectos emanados por gráficos y tablas para todo apartado, debidamente interpretado y contrastado.

**Cap. 5.-** Considerase disímiles referencias textuales como base para nuestro estudio cotejándola con los efectos encontrados a través de la discusión.

**Cap. 6.-** Se observa terminaciones como recomendaciones asentándonos en hallazgos encontrados.



## **Capítulo I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1 Descripción de la realidad problemática**

Siendo la comunicación Interna pieza imprescindible para poder apreciar comportamientos de los trabajadores en una organización, es en estas donde las corporaciones valoran a sus equipos humanos pues, si hay excelente comunicación interna con trabajadores, estos últimos se van a motivar en mejorar sus resultados al momento de realizar un trabajo. Según el autor Muñoz (1990) aduce que la satisfacción en el trabajo es “son emociones positivas en realizar un trabajo que le gusta, sobre todo en un ambiente donde la empresa le permite desarrollarse profesionalmente, gracias a ello obtiene beneficios psico-socioeconómicos acorde a las expectativas que lo contribuyen por su trabajo.”

Diversas realidades empresariales siendo públicas y particulares indagan tener una apropiada estructura organizacional, asimismo, uno de las columnas más prestigiosas y básicas es la comunicación interna, por donde los colaboradores entablarán un mejor avance de sus actividades, puesto que previamente existiría una comunicación, siendo esta última que fortificará lazos de manera interna.

Sobre Perú y la Comunicación Interna ha ido cambiando de una u otra forma, Nuria Vilanova, Presidenta de Inforpress asegura que «La construcción de la política interna en comunicación está ayudando a que la mayoría de empresas u instituciones peruanas se comuniquen con sus colaboradores de una manera ordenada y eficaz; ofreciendo seguridad y confianza entre todos sus colaboradores». Según Fernández Verde y Fernández Lora las comunicaciones Internas se dividen en: “Comunicación Ascendente, Descendente y Horizontal” para que haya buena comunicación dentro de las instituciones públicas o privadas, y así los mensajes que se transmitan sean entendidos de una manera eficaz entre colaboradores.

El municipio de Sayán, es un órgano de Gobierno en la jurisdicción Distrital, causante del progreso particular del lugar, con personalidad jurídica de derecho estatal además de plena cabida para el acatamiento de metas. Tiene independencia política, financiera y funcionaria en cuestiones de su capacidad, comenzó sus diligencias como administración estatal, desde el 02 de enero de 1957.

El Municipio de Sayán facultada para optimizar prestación en los servicios estatales y promover el progreso local, para lograr ser una institución eficiente y diáfana, atenuando la intervención de la comunidad en las labores que la entidad despliega con una visión de efectuar un buen trabajo local, competente de obtener resultados que favorezcan a la urbe, formando mayores congruencias siendo líder en la comunidad para lograr promover el desarrollo humano, integral y sostenible del distrito, pero para que la empresa u institución pueda lograr a cumplir su misión y visión se necesita que el trabajo dentro los trabajadores administrativos sea adecuada, porque las instituciones son lo que su conjuntos humanos exponen.

Conociendo el trabajo de la comunicación entre compañeros del trabajo en la institución Edil de Sayán en sus disímiles formas (ascendente, descendente como horizontal) es provechoso si consigue eficaz interrelación, pues diversos ejemplos se han notado presumidos de no entenderse entre ellos, por consiguiente, trajo consigo no solo aprietos internos sino desorden del sistema en la documentación. Como hemos mencionado anteriormente el resultado de deficiente comunicación con los participantes acarrea desviación de la información, escasa intervención al momento de cumplir un trabajo, aprensión al realizar reuniones, falta de disposición como otros apremios internos que se presentan. Esto generaría que la labor en equipo se note afectada y nunca se logre obtener es resultado positivo que espera la empresa u institución para ser el promotor del desarrollo local, como en este caso sería el municipio edil de Sayán. Es por ello que el presente estudio se inquirió identificar cuál es la situación problemática de la comunicación interna así poder indagar un superior manejo a través de estrategias comunicacionales planteadas por los investigadores con el objetivo que puedan superar la eficiente retroalimentación entre el personal administrativos de la Municipalidad Distrital de Sayán 2023; así mismo este trabajo permanecerá como una fuente de sugerencia para pendientes investigaciones.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cómo es la Comunicación Interna en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Sayán 2023?

### **1.2.2 Problemas específicos**

¿Cómo es la comunicación descendente en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Sayán 2023?

¿Cómo es la comunicación ascendente en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Sayán 2023?

¿Cómo es la comunicación horizontal en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Sayán 2023?

## **1.3 Objetivos de la investigación**

### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar la Comunicación Interna en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Sayán 2023.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

Determinar la comunicación descendente en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Sayán 2023.

Determinar la comunicación ascendente en el personal administrativos de la Municipalidad Distrital de Sayán 2023.

Determinar la comunicación horizontal en el personal administrativos de la Municipalidad Distrital de Sayán 2023.

## **1.4 Justificación de la investigación**

### **Teórico**

La Tesis fue muy necesaria debido a la preocupación de una defectuosa Comunicación Interna entre el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Sayán 2023. Comunicación Interna es un elemento importante, puesto que los trabajadores puedan llevar a cabo de manera eficaz sus tareas específicas, es por ello que en ciertos temas pende mucho la manera en las jefaturas ejerzan signos

comunicativos con la finalidad de crear un buen clima laboral entre todos los trabajadores administrativos. La misma que es direccionada a todos los trabajadores internos que hay en el municipio edil de Sayán.

### **Practico**

Esta tesis tuvo un propósito determinar cómo es Comunicación Interna en los colaboradores del municipio distrital de Sayán 2023, a través de los hallazgos que arroje esta tesis. Al mismo tiempo asistir por medio de la recolección de información en la jurisdicción de Sayán y poder establecer formas comunicativas interna eficiente en sus trabajadores.

### **Metodológico**

La tesis se inicia de la preocupación de una incorrecta comunicación interna de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Sayán 2023, es así que en este trabajo se aplicó el método científico en cada una de sus diferentes etapas, mediante este proceso metodológico se dio un uso adecuado de las respectivas técnicas e instrumentos que nos permitió obtener los resultados para poder relatar los grados de comunicación interna en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Sayán 2023.

Además, esta investigación se encuentra un aporte social, porque demuestra con resultados como se presenta comunicación interna del colaborador que trabajan en la Municipalidad Distrital de Sayán 2023.

Finalmente, esta investigación también está logrando un aporte institucional ya que será de utilidad como antecedente para pendientes investigaciones que se quieran ejecutar.

## **1.5 Delimitaciones del estudio**

**Delimitación espacial:** El trabajo efectuase en el Municipalidad Distrital de Sayán, quien tiene dirección; **Calle Plaza de Armas Sur Manzana 17 - Lote 1 – Sayán – Huaura – Lima.**

**Delimitación Temporal:** Esta Tesis ejecutase en los meses de julio - setiembre del 2023. Durante el mes de julio se desarrolló el reconocimiento bibliográfico de variable Comunicación Interna, de misma manera la estructura de nuestras bases teóricas y anteces del estudio investigado. En agosto se empleó el cuestionario de la

investigación con el respectivo procesamiento de datos y por último en setiembre se efectuó los comentarios y análisis de las consecuencias.

**Delimitación Social:** La tesis a través de los efectos que se han obtenido inquirió lograr el progreso en las tareas en comunicación interna, con el propósito que en la empresa u institución puedan cimentar un contexto laboral con familiaridad y estimulación en el municipio para que así se puedan alcanzar las metas planteadas.

**Delimitación Conceptual,** este trabajo estableció la utilidad de variable comunicación interna, considerando dimensiones en comunicación ascendente, descendente como horizontal, dentro del estudio.

## 1.6 Viabilidad del estudio

**Viabilidad Teórica.** - Referente al título lograrse encontrar suficiente indagación bibliográfica mediante libros, informes, revistas y tesis. De tal manera que nos ha contribuido en un marco referencial del tratado de estudio.

**Viabilidad Humana,** la tesis fue viable, porque desde el primer momento en que se inició con la investigación hemos contado con el apoyo de la institución edil de Sayán, quienes nos han facilitado el acceso y traslado en todas las áreas en donde se desarrolla las labores. Los trabajadores, cada quien en sus concernientes diligencias las mismas que lograron la facilitación en la realización de una labor que hoy es observable. Para evidenciar nuestro trabajo le haremos entrega de un ejemplar de la tesis culminada con la idea que pueda servir como un informe para la práctica de ciertas correcciones enmendadoras como suplementarias que pudiesen coordinar dirigentes del municipio donde se ha ejecutado la presente investigación.

**Viabilidad Financiera,** Esta tesis fue autofinanciada, siendo así de gran soporte para procesos de averiguación desde el comienzo del estudio hasta el término de la tesis, consecutivamente el encuadernado y sustentar. Finalmente solicitar la tenencia del Diploma de Licenciada en Ciencias de la Comunicación.

## Capítulo II MARCO TEÓRICO

### 2.1 Antecedentes de la investigación

#### 2.1.1 Investigaciones internacionales

Bejarano y Palacios (2014) tesis: Diseño en Estrategia en Comunicación Visual para apoyar Comunicación Interna - Institución Santiago de Cali. Que fue aprobado por la Universidad Autónoma de Occidente Facultad de Comunicación Social Santiago de Cali 2014. En esta investigación se planteó como **objetivo** brindar servicio general en vivienda abierta a personas que se hallen en entorno desidioso como riesgo corporal, social, sentimental y sabio. Es así que logre las situaciones esenciales para carear efectivamente sus contactos con el entorno social donde van a desenvolverse. **Metodología** que se esgrimió en esta tesis es cualitativa que busca conocer sobre el mando que hoy en día directores y personal de la organización brindan a la comunicación interna y consecuentemente a la comunicación visual. Sobre su **población** le aplicaron entrevistas juiciosas e inconsecuentes, indagaciones, observación participante y operación participativa, para manifestar el comportamiento de infantes y participantes frente a su institución, forma que se dan contactos sociales y en contextos. Se **concluye** que el impulso y la firmeza de sus técnicas reside en su uso inmutable y la apropiada consumación de los medios tomando como ejemplo las carteleras organizacionales que son uno de los fragmentos en el cual se populariza suficiente información optimando agudeza de esta puesto que los instructivos se facultaran en atenderla y velar por su buen estado, esperando que este sea un inicio en la mejora de una identidad visual completa que incluya los aspectos organizacionales.

Umaña (2015) según su estudio: Comunicación Interna y Satisfacción Laboral (Estudio realizado con personal de restaurante de comida gourmet). Que fue aprobada por Institución Superior Rafael Landívar en Guatemala. Su **objetivo** es

determinar una influencia en comunicación interna para agrado laboral de los colaboradores del Restaurante Gourmet. **Metodología** emplease un proceso descriptivo, en el cual llevando un proceso de significación y fiabilidad de proporciones. La **población** de estudio la componen 50 participantes, los cuales incumben el 100% del universo; entre ellos hay 18 féminas y 32 varones, alcanzados entre 20 y 55 años, en su totalidad son casados y unidos. Los cuales conciernen a disímiles estados socioeconómicos, de etnia latina e indígena y la mayor parte poseen cierto grado de instrucción primario y básico. Esta investigación se esgrimió el diseño descriptivo y como cuestionario escala de Likert para evaluar el grado de comunicación interna; lo que incluyó satisfacción en el trabajo para hacer relación entre las dos variables. Se **concluyó** que la comunicación interna en los colaboradores de Restaurante de Comida Gourmet influye en su satisfacción en el trabajo de los mismos, puesto que al recoger los colaboradores instrucciones precisas y relevantes para la realización de las actividades, se desempeñan con eficiencia y frenesí.

Riascos y Gallego (2020) en su tesis: Diseño del Plan comunicacional para Fortalecimiento en Comunicación Interna Fundación Cottolengo - Padre Ocampo. Municipio Jamundí – Valle del Cauca – 2019. Que fue aprobada por Institución Superior Autónoma de Occidente en Santiago de Cali 2020. El propósito de esta investigación busca reconocer a Fundación Cottolengo, para que puedan tomar estrategias comunicacionales y la información en todos los públicos metas como participantes, donantes, proveedores y comunidad caleña. En lo **metodológico** se utilizó el enfoque cualitativo, esgrimiendo el método del instrumento, informe, descriptivo y la bitácora equitativamente. La **población** que se tomó para esta investigación fueron los dirigentes y trabajadores concernientes a la parte técnica. **Concluyendo** que la principal problemática desde el órgano estructural no es tomada de una manera estratégica. En este caso para que la comunicación se pueda asumir de una forma estratégica se necesita que el órgano directivo razone y le de clase para el logro en todos los objetivos planteados.

Arzamendia (2022) investigó la tesis: Novedosas propuestas en comunicación interna de agrupación sindical argentino: El gremio sindical del periodismo y de Córdoba (CISPREN). Aprobado en España - Institución Superior Sevilla. En esta investigación se propuso como **objetivo** optimar las herramientas comunicacionales de la agrupación dirigida a partidarios y no partidarios del gremio en la República de

Argentina. En lo **metodológico** la investigación tiene un nivel exploratorio por lo que se centra en el gremio de la República mapocha y tiene nivel descriptivo puesto que, muestra su recorrido a través de investigaciones documentales como la observación y entrevistas. Esgrimiendo como cuestionario instrumento para los datos. La **Población** que se tomó para esta investigación son los afiliados y no afiliados del sindicato en la República Argentina. En esta investigación se **concluyó** que en el apoyo teórico de la comunicación organizacional obteniendo como espacios una comunicación offline y online expusieron la proposición de comunicación en adecuadas acciones y un cronograma de realización.

### 2.1.2 Investigaciones nacionales

Moran (2022) tesis: La comunicación interna Call Center “Comdata” – Piura – 2022. Aprobada por Universidad de Piura. Propuso como **objetivo** analizar la comunicación interna de Call Center “Comdata” Piura. En lo **metodológico** el estudio es univariable, con enfoque cuantitativo no experimenta. La **población** está consentida por 968 colaboradores de disímiles dependencias y cargos. En esta investigación se empleó el instrumento estructurado, donde se extirpó una **muestra** característica de un total de 60 colaboradores de la organización. Como **resultado**, a raíz del análisis de comunicación interna call center, se consiguió que la forma de comunicación interna más aprovechada es la descendente e informal. Es por ello que en esta investigación se **concluye** que prestarse mayor importancia a la forma de comunicación que se está empleando al transferir la información entre el grupo interno de la organización, que el mayor porcentaje marque el inicio de despidos en la institución es por estrés laboral. Se ofrecieron sugerencias para impedir el aumento de rotación, para optimar la comunicación interna con los colaboradores y establecer los disímiles canales de comunicación interna que son esgrimidos por el trabajador.

Huacause (2022) investigo sobre: Comunicación interna en una organización en Los Olivos, 2022. Admitida por institución Superior Vallejo. En esta investigación se trazó como **objetivo** general conocer peculiaridad comunicativa interna en organización de Los Olivos, 2022. **Metodología** esgrimiese una básica descriptiva de dirección cualitativa. **Población** con la que trabajó fue de 4 partícipes siendo el director, la vendedora, el operario y el carpintero de vidrio y aluminio. Los efectos revelaron que la mayor parte de los participantes alteraban a su director cuando perjudicaban los materiales, también los braceros cometían cualesquiera



incongruencias debido a que no percibían la información porque los supervisores solo le daban conjeturas y además surgieron murmullos por malos doctos. En **conclusión**, concurren algunos inconvenientes de comunicación interna, mostrando así que, en la comunicación ascendente, los participantes no tenían tanta familiaridad con los principales para enunciar sus acuerdos.

Benitez y Norabuena (2023) investigaron sobre: Comunicación Interna de personal Administrativo Municipalidad Provincial Fitzcarrald, Áncash, 2021. Aprobada por la Institución Superior Sánchez Carrión, propusieron como **objetivo** investigación referida al cómo se muestra comunicación interna en colaboradores de Institución Edil Fitzcarrald. Su **metodología** descriptiva. Su **población** compuesta por 52 personas administrativas del municipio Carlos Fitzcarrald, Áncash, 2021. **Concluyendo** encontrarse en situación de aseverar que en el aspecto comunicativo interno en general; se encontró mala comunicación interna (54%), continua de un porcentaje (37%) siendo regular comunicación interna.

Paredes (2021) tesis: *Comunicación Interna y Compromiso Institucional en Gerencia Desarrollo Humano - Municipalidad Barranca, 2020*. Aprobada por Universidad Sánchez Carrión, propuso como **objetivo** de la investigación o determinar la relación que existe de la comunicación interna y el compromiso institucional de los colaboradores de la Gerencia de Desarrollo Humano - Municipalidad Provincial Barranca. En lo **metodológico** es investigación básica, siendo el propósito ahondar conocimientos relativos a la correspondencia que se da entre variables que se analizan, el estudio rastrea conseguir indagaciones como sapiencias comunicacionales interna y compromiso organizacional. Considerado descriptivo – correlacional, determinase el nivel por cada variable y luego estar al tanto del nivel relacional que hay entre dos anómalos. Corresponde a diseño no experimental, puesto que el transcurso laboral no se inquirió manejar las variables, solo intentase referir de su contexto natural. La **población** compuesta der 123 participantes fraccionados en cargos administrativos y técnica, despegando **muestra** distintiva con 94 cómplices donde se vio por provechoso el trabajo de campo. Resultados: En la prueba correlacional de Rho Spearman, hallase significancia 0.001 y coeficiente de  $r=0,336$ , que enuncia relación positiva baja de variables. **Conclusión:** Comunicación interna se relaciona con el deber organizacional en trabajadores de Gerencia de Desarrollo Humano - Municipio Barranca, 2020.

## 2.2 Bases teóricas

### 2.2.1. Comunicación Interna

La comunicación Interna es la comunicación que está dirigida al cliente interno es decir es como las empresas u instituciones están interactuando con su equipo de trabajo y como estos interactúan con ellos. Esto ayudara a mantener informados a los integrantes de una organización sobre las acciones, y de esta manera puedan ser motivados y puedan cumplir los propósitos, tareas y visiones que la compañía o institución han proyectado.

Según **Pinillos (1995)** rotula que Comunicación Interna, “Dentro de los principios de la confianza de la lealtad, es donde nace, y muere, el “embrión del diálogo Interno” (p. 52).

**Brandolin y Gonzáles (2008)** indica que: La Comunicación Interna es un instrumento de trabajo pues indaga la validez en la aceptación como agudeza de envíos encaminados en el público interno. Registra formar un buen ambiente laboral atenuando una transformación de cualidades y discrepancia para situaciones de optimar el rendimiento de trabajadores.

**Riascos y Gallejo (2020)** hacen referencia: Comunicación interna es la encargada en fomentar las capacidades del trabajador en una institución, incrementando las acciones para así poder alcanzar los objetivos organizacionales; para que de esta manera los colaboradores en la empresa o institución puedan desarrollar el sentido de pertenencia por su lugar de labores.

### 2.2.2. Canales de Comunicación Interna

En una empresa u institución siempre va existir 2 realidades de comunicación que serían la formal y la informal.

**Comunicación Formal:** Se considera un modo de comunicación eficaz, porque la información que se trasmite llega a través de conductos o rutas convenientes de una manera rápida y precisa.

**La comunicación Informal:** Se considera un tipo comunicacional que no utiliza los métodos formales para comunicarse ya que en esta los trabajadores o subordinados no siguen las reglas que han establecido en una organización, a nivel

organizacional este tipo de comunicación es espontánea en la que los trabajadores y los jefes pueden hablar libremente en cualquier momento.

Según **Enrique y Morales (2000)** manifiestan que:

Comunicación Formal transmite los mensajes oficiales de la organización, dejándonos un mensaje claro de los mensajes que se transmiten. Así mismo la comunicación Informal surge de las relaciones con los trabajadores o colaboradores de una forma no oficial.

Como lo hacen notar **Moret J y Arcila C (2021)** definen que:

Un primer acercamiento al concepto de comunicación informal parte del axioma propuesto de una organización informal. Es así, que la naturaleza de la comunicación que se gesta, es, por un lado, no establecida (la que está al margen de la estructura racional planeada para conseguir los fines organizacionales planteados y de las relaciones que ella genera), y por otro, delinea los mensajes y canales que surgen como producto de las relaciones directas de simpatía que se dan en la interrelación personal de naturaleza afectiva y duradera (p. 12).

### **2.2.3. Tipos de Comunicación Interna**

Según **Chiavenato (2007)** señala:

Existen 3 tipos de canales en la comunicación organizacional formal que sería La Comunicación Ascendente la cual es una empresa u institución la comunicación ascendente es la que se pone en manifiesto y se da cuando fluye hacia arriba es decir desde los subordinados a los superiores o jefe, con este tipo de comunicación se proporciona a la empresa información importante que buscare satisfacer las necesidades específicas de los trabajadores.

#### **a) Comunicación Ascendente:**

En una empresa o institución se manifiesta en los subordinados hacia sus jefes. Es decir, esta comunicación proporciona a las empresas o instituciones una información muy importante como las necesidades, sus percepciones y opiniones de los empleados la cual puede llegar a ser de gran valor.

**Brandolin y Gonzáles (2008)** señala que:

Comunicación Ascendente está encaminada de abajo hacia arriba entre el organigrama de la compañía, hacia secciones gerenciales, superioridades medias, etc. En las corporaciones los trabajadores tienen la peripeca de enunciar sus puntos de vista sobre la tarea que realizan, aunque algunas veces esto crea un clima de tensión y algunas dificultades, sirve para optimar las faenas que se dan en el centro laboral. El objetivo es que todos emerjan bríos y potencialidades, provoca ideas e incita el consentimiento de los objetivos corporativos en la institución u empresa (p.35).

**Chiavenato (2007)** refiere que:

Comunicación Ascendente son todas las recomendaciones que manan de los horizontes más viles a los más elevados de la estructura organizacional, es decir de subordinados a la directiva. Este tipo de comunicación es significativo pues permite que dirigentes empresariales puedan concebir el contexto laboral que consta en la organización, porque de esta manera va aportar a impedir los murmullos, equivocaciones o deslices en la comunicación.

### **El buzón de sugerencias**

Un buzón de proposiciones considerase elemento muy importante en la comunicación ya que este tiene como finalidad atender y recibir todas las recomendaciones y observaciones que sean efectuados por cualquiera de nuestro personal dentro de la empresa u institución.

**Pérez J (2006)** afirma que:

El Buzón de sugerencias es una forma tradicional de colaboración que recientemente se ha pulido con las nuevas tecnologías. Puede ser una eficiente vía para expresar iniciativas anónimas o todavía poco articuladas que después se desplegarán por medio de otros conductos (p. 03).

**Ibáñez (2018)** nos indica que:

Un buzón de sugerencias es un recurso de comunicación utilizado por las empresas para dar voz a las distintas ideas de mejora, propuestas de soluciones,

quejas e iniciativas. Que los trabajadores de una empresa o clientes puedan aportar a la organización a través de esta sencilla forma de diálogo.

### **Solicitud de ayuda**

Las solicitudes de ayuda son actividad esmerada o un encargo que del mismo hace notorio solicitar algo a otras personas por medio de escritos o verbalmente.

**McClintock (2015)** nos indica que:

Las solicitudes tienen que ser concretas, precisas y proporcionar suficientes referencias para que quienes tengan autoridad para hacer adquisiciones no tengan dificultades para obtener el artículo.

### **b) Comunicación Descendente:**

En una empresa o institución es la que se da de los superiores o jefes hacia su equipo de trabajo. Es decir, es la que sigue la cadena de mando o la jerarquía natural que se da en la empresa o institución de trabajo.

**Brandolin y Gonzáles (2008)** refiere lo siguiente:

Comunicación descendente considerada comunicación que se crea en los espacios directivos de la compañía y proviene de esgrimir las vías oficiales. Apremia el propósito que todos observen como conciban elementos y fines de una estructura, alcanzar creencia y cordialidad, desarrollar la imagen de intervención, aligerar las vías de traspaso de datos, fortificar los padrones escalonados y beneficiar y activar la comunicación (p. 35).

**Chiavenato (2007)** señala que:

Comunicación descendente considerados mensajes legados en una corporación en un trabajo desde la directiva a los empleados, de gerencia a trabajadores, en otras palabras, de arriba hacia abajo. En esta forma comunicativa lo que se indaga es fundar empatía y que el clima laboral sea conjugado para inquirir los recursos ante las dificultades de la corporación.

### **Reuniones**

Son agrupaciones de una determinada cantidad de individuos que durante un lapso determinado logran intercambiar dictámenes y sapiencias bajo la orientación de un

individuo con el fin de lograr un ecuánime sustento común que sería una toma de decisiones o sondeos en soluciones ante problemas en la institución donde se labora.

**Westreicher G (2020)** señala que:

La reunión es la agrupación de dos o más personas que puede responder a objetivos distintos, ya sean laborales o sociales, o incluso ambos. Esto puede darse de forma planeada o espontánea. La reunión es, por tanto, la congregación de varios individuos, tanto en el plano profesional como en el personal.

Desde la posición de **Bembibre C (2009)** considera:

Se concibe por reunión a la agrupación de diversos individuos en un momento y lugar dados voluntaria o casualmente. La reunión es una de las formas más características de todo ser humano que se considere gregario y esto es fundamentalmente significativo en el caso del hombre.

### **Memorando**

Los memorandos son los documentos de carácter muy profesional usados con la intención de querer comunicar un aspecto de la empresa u institución de una manera que sea concreta y concisa.

Según **Calderón C y Guarín C (1977)** nos indican que:

El memorando es una comunicación breve e interna. Que sirve para establecer comunicaciones entre las diferentes personas dependencias con el fin de que puedan ser consignados por escrito los puntos que deban ser comunicados Para escribir memorandos se utilizan distintos formatos, que varían de acuerdo a las necesidades de cada empresa, y aun dentro de cada empresa varían de acuerdo con el tipo de comunicación (p. 04).

**Westreicher G (2020)** afirma que:

Un memorándum es un escrito en el cual se dan indicaciones o se informa sobre un determinado tema de forma directa y concisa. Esto, en el marco, por ejemplo, de una organización empresarial. Es decir, un memorándum consiente informar a los integrantes de un departamento, o de toda la organización, sobre un asunto específico, por ejemplo, un evento que va a efectuarse en los

próximos días o una disposición de la gerencia. Se trata de una herramienta de comunicación organizacional interna.

### **Comunicado**

El comunicado se conoce por ser una acotación, un informe, o una declaración que sujeta una determinada información y que se propaga masivamente a través de medios de comunicación para discernimiento del público en general o también dentro de las empresas u instituciones con el fin de que sus colaboradores se conserven informados de los próximos sucesos.

#### **Pérez y Merino (2011) hacen referencia que:**

Un comunicado es una nota, informe o un parte que comunica una información para su conocimiento público. El comunicado es elaborado por una persona, una organización, institución o un gobierno y suele ser divulgado a través de los medios de comunicación masiva.

#### **Fingermann (2023) describe que:**

El término comunicado es el participio del verbo comunicar, que procede en su etimología del latín “communicare”, a su vez de “communis” que significa común o en este caso, compartido, haciendo alusión a una información que llega a conocimiento de varios, o a algo del que participan más de un sujeto u objeto.

#### **c) Comunicación Horizontal:**

Se produce entre los profesionales o trabajadores que tienen dentro de la empresa un mismo rango jerárquico dentro de la misma oficina o departamento, es decir no existe ninguna autoridad como superiores o jefes hacia subordinados.

#### **Brandolin y Gonzáles (2008) expresa que:**

Se da no sólo entre los niveles gerenciales, sino también con las diversas áreas de la empresa, las cuales colaboran funciones. Son muy frecuentes en las estructuras que tienen estrategias generales y de alta intervención de los diferentes sectores. Tienen el encargo de cambiar ciertas conductas, enaltecer el espíritu de trabajo en equipo, acrecentar el rendimiento, ganar en empuje y

satisfacción, aumentar la competitividad e intensificar el permisible creativo y de innovación (p.36).

**Chiavenato (2007)** enfatiza que:

Este tipo comunicacional que se da en trabajadores con el mismo nivel jerárquico en una organización, es decir se realiza un intercambio de mensajes entre consocios o compañeros. Se puede dar dentro o a lo largo de las unidades de la organización.

### **Coordinación de Tareas**

Una buena coordinación de tareas en una empresa u institución hará que esta pueda generar un buen trabajo organizado por parte de los trabajadores o colaboradores, para que estos de una u otra manera se puedan sentir tranquilos y desarrollar sus pendientes de una manera positiva y sin confusiones, para así poder cumplir de manera objetiva una meta en común dentro de la empresa o institución en la que se labora.

**Martín J (2018)** nos indica que:

Todo eficiente líder podría manifestar que crear acuerdos sobre las labores dentro de un equipo es uno de los compendios claves del éxito. El mundo sabe que lograr una labor bien organizada y sistematizada entre las partes del equipo es una columna esencial para que la organización pueda efectuar con su visión y sus destrezas.

**Valdés P (2021)** hace referencia que:

Una buena gestión de faenas es indefectible cuando tienes una organización, ya sea chica o magna, ya que las corporaciones deben desempeñar con una gran cantidad de actividades para que la organización funcione y se cumplan todas las metas. La gestión de tareas es un proceso que radica en controlar las tareas de un proyecto determinado a través de sus diversas etapas, de principio a fin. Con esta metodología es más sencillo tomar decisiones oportunas y adoptar los cambios que se requieren en tiempo real para complementar con éxito cada una de las tareas.



### **Intercambio de Ideas**

Las personas por medio del Intercambio de Ideas logran compartir sus pensamientos y opiniones de una manera adecuada. Este proceso es donde dos o más personas discuten distintas perspectivas y se obtienen aportes para poder dar solución de problemas. Esto se considera un proceso flexible, donde la idea central es que todos los participantes de esta actividad estén abiertos a recibir y compartir información de manera asertiva sin llegar a discusiones.

**Wilson J (2022)** indica que:

Una permuta de opiniones grupales fructífero puede estimarse como triunfo: el equipo se concibe vigorizado, consumado y agitado por las fases siguientes. Los sistemas enérgicos de permuta de doctrinas pueden socorrer la plaza a alcanzarlo. Asimismo, en una reunión de permuta de opiniones quiebra, ya sea porque concibe infructuosa, repetitiva o prohibida, el equipo puede desaprovechar la moción.

**Wilson (2022)** expresa:

Una permuta de doctrinas grupales productivas puede concebirse como un triunfo: el equipo se manifiesta energizado, realizado y alarmado por los casos siguientes. Los sistemas eficaces de permuta de ideas pueden socorrer a conseguir. También, cuando una sesión de permuta de opiniones se altera, ya sea porque se considera improductiva, repetitiva o negativa, el equipo resulta poco inspirado.

### **2.3 Bases filosóficas**

Positivismo como proceso ideológico donde se discurre que no existe otro discernimiento que provenga en los hechos existentes generados en las experiencias. El descubridor del positivismo quien es Augusto Comte considera que no existe erudiciones infalibles que procedan de las Ciencias Empíricas como el patrón que se utiliza en el enfoque cuantitativo que brotó en el siglo XX, la presente tesis por su naturaleza se ha empleado en términos cuantitativos, encajando en la raíz filosófica del positivismo, por lo tanto tiene como propósito conseguir una sapiencia sistemática verificable y confrontable a partir de los efectos ofrecidos, comprobando una hipótesis por medios estadísticos, que nos ayudara a identificar la respuesta social del problema.

**Casal y Vilorio (2002)** indica que:

Según la perspectiva de Augusto Comte, correspondía de edificar un modelo que contuviera todas las partes del saber. Es así como Comte planteó un sistema unitario de sapiencia científica y una teoría orgánica asentada en el método baconiano.

## **2.4 Definición de términos básicos**

### **Comunicación**

Según **Chiavenato (2007)** no indica que:

La transferencia de indagación como significado de individuos con otros. Asimismo, considerarse como forma de comunicarse hacia el resto de individuos a través de opiniones, valores y vicisitudes. Comunicación corresponde a la unión de sujetos para racionar sapiencias y sentimientos, e envuelve permutas entre ellas.

### **Comunicación Interna**

Según **Pinillos (1995)** considera que Comunicación Interna, “Integran los principios de la confianza de la lealtad, es donde nace, y muere, el “embrión comunicacional Interna” (p. 52).

**Brandolin y Gonzáles (2008)** indica que: Comunicación Interna es un instrumento de gestión que explora la validez en la recepción y en la perspicacia de los mensajes encaminados al público interno. Registra a formar un buen clima laboral atenuando un cambio de cualidades y oposición en función de optimar la producción de los colaboradores.

### **Comunicación Ascendente**

**Chiavenato (2007)** refiere lo siguiente:

Considerados mensajes que manan de los horizontes más inferiores a los más altos del rango organizacional.

### **Comunicación Descendente**

**Chiavenato (2007)** menciona lo siguiente:

Son recomendaciones legados de la directiva a los empleados, es decir, de arriba hacia inferior. Forma una comunicación vertical rastrea crear empatía y un clima de labores unificado para buscar salidas a los inconvenientes de la corporación.

### **Comunicación Horizontal**

**Chiavenato (2007)** determina lo siguiente:

Son el intercambio lateral o diagonal de mensajes entre colegas o compañeros. Se puede dar dentro o a lo largo de las unidades de la organización.

### **Trabajo en equipo**

Desde la posición de **Marchis (2007)**:

Cuando una serie de personas empiezan a trabajar en grupo, suelen darse al principio problemas de coordinación; pero con el tiempo se van engranando los procesos y mejora el trabajo en equipo (p.249).

### **Clima laboral**

Según **Gan F y Trigine J (2012)** nos indican que:

Reside en promover la colaboración de los participantes para conseguir el propósito en común, colaborando adeudos, informaciones y sapiencias. Establecido por variadas cuestiones: empezando en las pautas internas de funcionamiento, los medios ergonómicos del dentro de labores y equipamientos atravesando por las cualidades de los individuos que componen el equipo, los modos de dirección de dirigentes y jefes, los estipendios y remuneraciones, hasta la tipificación de cada individuo con el trabajo realiza... sin extinguir i muchísimo menos la larga lista de elementos que incurren y focalizan el contexto laboral (p. 275).

## **2.5 Hipótesis de investigación**

### **2.5.1 Hipótesis general**

La Comunicación Interna en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Sayán es baja.

### **2.5.2 Hipótesis específicas**

La comunicación descendente en el personal administrativo de la Municipalidad distrital de Sayán 2023 es baja.

La Comunicación ascendente en el personal administrativo de la Municipalidad distrital de Sayán 2023 es baja.

La Comunicación horizontal en el personal administrativo de la Municipalidad distrital de Sayán 2023 es

## 2.6 Operacionalización de las variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
<p><b>COMUNICACIÓN INTERNA</b></p> <p>Es comunicación que está encaminada al público interno es decir es si empresas u instituciones están interactuando con su equipo de trabajo y como estos interactúan con ellos.</p>	<b>COMUNICACIÓN INTERNA ASCENDENTE</b>	a) Buzos de Sugerencias	1; 2;
		b) Solicitud de ayuda	3; 4;
	<b>COMUNICACIÓN INTERNA DESCENDENTE</b>	c) Reuniones	5; 6;
		d) Memorando	7; 8;
		e) Comunicado	9; 10;
	<b>COMUNICACIÓN INTERNA HORIZONTAL</b>	a) Coordinación de Tareas	11; 12; 13;
		b) Intercambio de Ideas	14;15.

## **Capítulo III METODOLOGÍA**

### **3.1 Diseño metodológico**

#### **3.1.1 Tipo de investigación**

Estudio básico, pues se recogió datos acerca del contexto actual, y a su vez optimar el funcionamiento comunicacional Interna dentro de una empresa u institución.

**Carrasco (2005)** considera que:

Exploración básica no tiene intenciones contiguas, buscando aumentar como penetrar el marco de sapiencias científicas efectivas, en otras palabras, no conceptúe teorías sino se trata de confirmarlas o rechazarlas (p. 43).

#### **3.1.2 Nivel de investigación**

Tesis que va acuerdo a su nivel pertenece a una investigación descriptiva, con una solo variable que es Comunicación Interna.

**Arias (2012)** menciona que:

Consiste en la determinación de un hecho, anómalo, individuo o grupo, con el propósito de instituir su organización o conducta. Los efectos de este tipo de investigación se sitúan en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere (p. 24).

#### **3.1.3 Diseño de investigación**

El diseño de tesis está basado a través del diseño no experimental-transversal, debido a recoger información por una sola vez, para que nos permita exponer la relación que revela el problema descrito.

**Hernández, Fernández y Baptista (2014)** refiere:

El presente tratado, reside en analizar sin tener artimaña intencional pues serán examinados los eventos en su medio natural y posteriormente meditado (p.149).

### **3.1.4 Enfoque de investigación**

Tesis que concierne un enfoque cuantificable pues esgrimirá una compilación en investigación donde se contrastan las hipótesis mediante las encuestas aplicadas.

**Arias (2012)** señala que:

Las indagaciones de estudio conciernen a un sentido cuantitativo, donde el propósito es narrar indudables tipologías de un conjunto mediante la ejecución de instrumento, el procesamiento estadístico más básico reside en producción de un esquema de colocación en frecuencias dominantes como referentes o proporciones, para posteriormente formar representativos desde el mencionad esquema (p. 136).

**Hernández, Fernández y Baptista (2014)** manifiesta que:

Esgrime recolección de fundamentos en comprobar suposición asentado en medición numeral como un estudio estadístico, con el propósito para instituir ejemplos de conducta y tantear conjeturas (p. 04).

## **3.2 Población y muestra**

### **3.2.1 Población**

Municipalidad Distrital de Sayán 2023 se compone por un universo de 90 colaboradores administrativos.

**Carrasco (2005)** indica que:

“El universo poblacional es la reunión de compendios que conciernen al recinto espacial donde se desenvuelve el tratado estudiado” (p. 237).

### **3.2.2 Muestra**

Se estará desarrollando de acuerdo a la siguiente formula estadística.

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

Calculadora para “N” finita

Donde:

N = 90

Z = 1.96

P = 0.5

q = 0.5

E = 5%

$$n = \frac{(1.96)^2 \times (0.5 \times 0.5) \times 90}{(0.05)^2 \times (89) + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = \frac{3.8416 \times 0.25 \times 90}{0.2225 + 0.9604}$$

$$n = \frac{86.436}{1.1829}$$

$$n = \underline{\underline{73.07}} \text{ (PERSONAL ADMINISTRATIVO)}$$

### 3.3 Técnicas de recolección de datos

En comunicación interna se utilizó una técnica, constituida de 15 agregados con diferentes cuestiones empleadas a escala de Likert la cual lo consideramos relativamente económica, fácil de entender y, sobre todo que se podrá revelar velozmente. Es así que hemos escogido por este procedimiento que se aplicará a trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Sayán 2023, determinar cómo se desenvuelven las formas de comunicación interna en la institución.

**Cañadas y Sánchez (1998)** en su publicación:

“Clases de contestación tipo Likert” alude: “Es un esquema sobrelleva sucesión en preeminencias, que subrayan: bajo equívoco de contestación que las emanadas con distinta forma de instrumento, mayor proximidad de réplicas de un propósito de estudios que permite alcanzar más datos en mínimo tiempo, etc.” (p. 623).

### 3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

En vaciado de la encuesta emplease una continuación de metodologías como la cogida de datos, la evaluación, y la indagación de efectos que lo realizamos en el software SPSS V.25.



## Capítulo IV RESULTADOS

### 4.1 Análisis de resultados

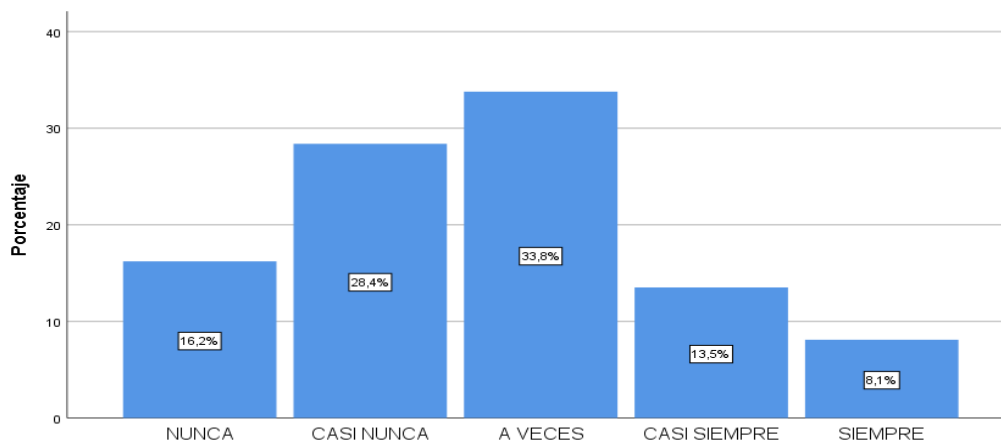
**Ítem 01. Considero que mis sugerencias son tomadas en cuenta por los directivos de mi institución.**

**Tabla 1:**

**Sugerencias tomadas en cuenta**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	NUNCA	12	16,2
	CASI NUNCA	21	28,4
	A VECES	25	33,8
	CASI SIEMPRE	10	13,5
	SIEMPRE	6	8,1
	Total	74	100,0

**NOTA:** Cuestionario elaborado al Personal



**Figura 1.** Distribución proporcional en sugerencias

Según tabla 01 del 100% de la población estudiada, el 16,2% reportaron que sus sugerencias nunca son tomadas en cuenta por los directivos de su institución, de la misma forma el otro 28,4% reportaron que casi nunca, el otro 33,8% a veces, el otro 13,5% casi siempre y para finalizar el sobrante con un 8,1% consiguieron que siempre sus proposiciones son tomadas en cuenta de los directivos de su institución.

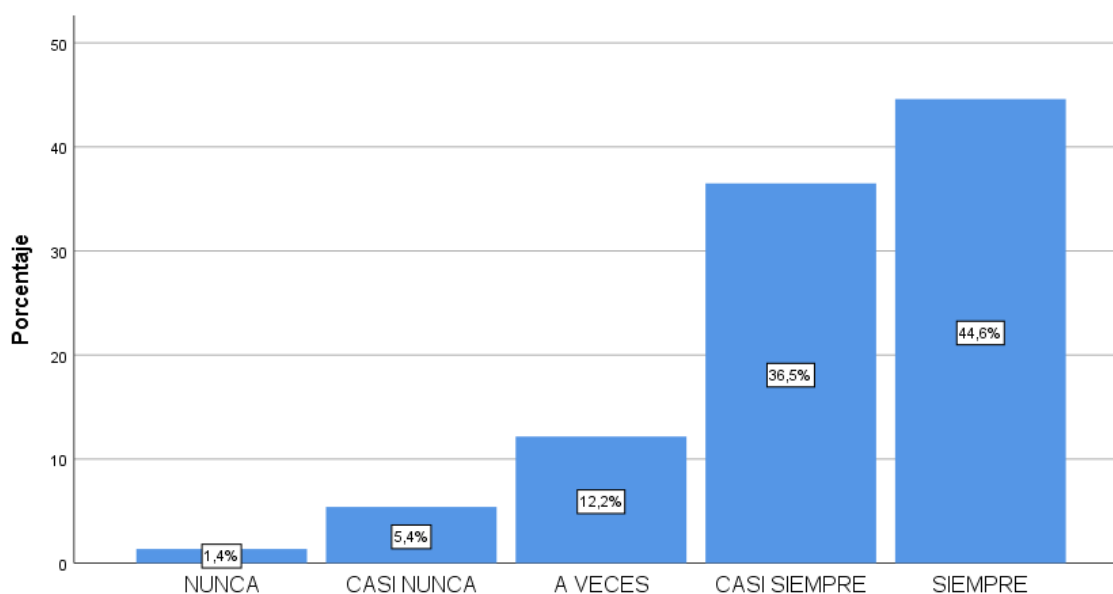
**Item 02. Considero importante el uso del buzón de sugerencias para la mejora de la institución.**

**Tabla 2:**

**Sugerencias tomadas en cuenta**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	NUNCA	1	1,4
	CASI NUNCA	4	5,4
	A VECES	9	12,2
	CASI SIEMPRE	27	36,5
	SIEMPRE	33	44,6
Total		74	100,0

**NOTA:** Cuestionario elaborado a trabajadores Sayán 2023.



**Figura 2.** Distribución proporcional de Buzón de Sugerencias.

Según la tabla del 100% de la población estudiada, el 1,4% reportaron que nunca se ha considerado importante el uso del buzón de sugerencias para la mejora de la institución, de la misma forma el otro 5,4% reportaron que casi nunca, el otro 12,2% a veces, el otro 36,5% casi siempre y para concluir con un 44,6% obtuvieron siempre se ha considerado importante el uso del buzón de sugerencias para la mejora de la institución.

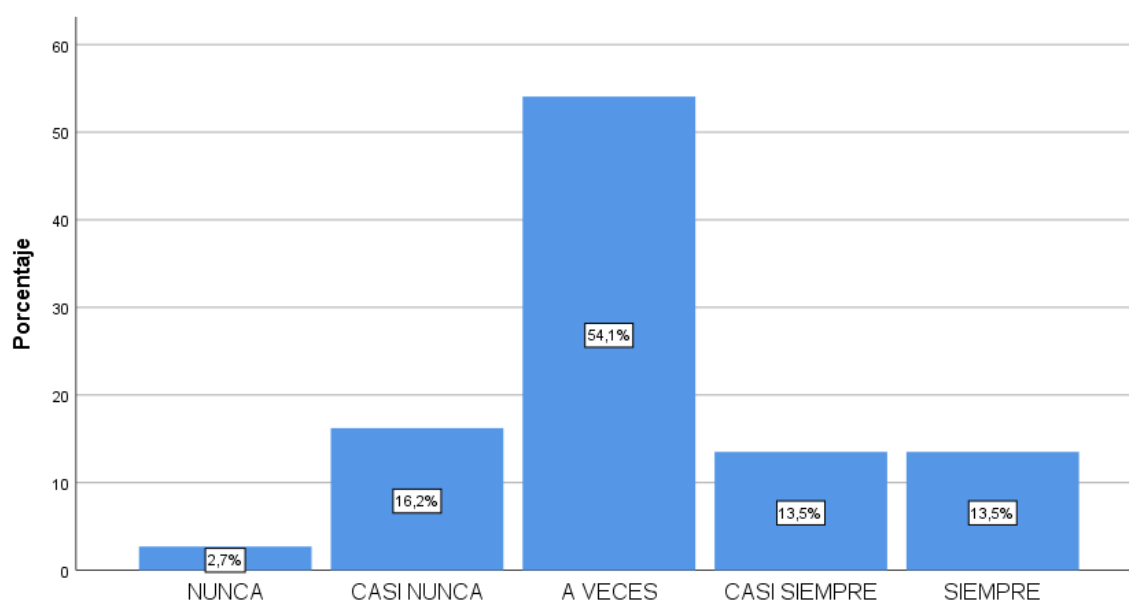
### Ítem 03. Tengo libertad de solicitar soporte de mis jefes en la institución.

Tabla 3:

#### Solicitud para apoyo.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	NUNCA	2	2,7
	CASI NUNCA	12	16,2
	A VECES	40	54,1
	CASI SIEMPRE	10	13,5
	SIEMPRE	10	13,5
	Total	74	100,0

*NOTA: Cuestionario elaborado a trabajadores de Institución Edil - Sayán 2023.*



**Figura 3.** Distribución proporcional de Solicitud de Apoyo.

Según la tabla 3 del 100% de la población estudiada, el 2,7% obtuvieron nunca existe libertad en solicitar soporte a sus directores en su institución, asimismo un 16,2% manifestaron casi nunca, el otro 54,1% a veces, el otro 13,5% casi siempre finalizando se obtuvo un 13,5% manifestaron siempre tienen la libertad de solicitar soporte a sus jefes en su institución.

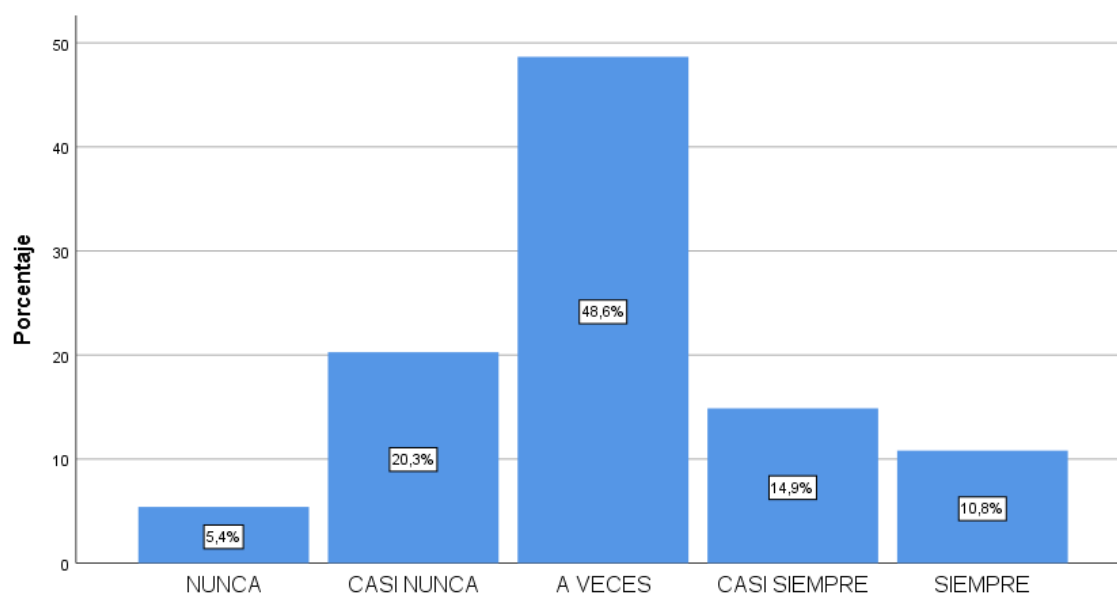
### Ítem 04. Solicitud es atendida de forma inmediata por mis jefes o superiores.

Tabla 4:

#### Solicitud para apoyo.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	NUNCA	4	5,4
	CASI NUNCA	15	20,3
	A VECES	36	48,6
	CASI SIEMPRE	11	14,9
	SIEMPRE	8	10,8
	Total	74	100,0

**NOTA:** Cuestionario elaborado a colaboradores Municipalidad - Sayán 2023.



**Figura 4.** Distribución proporcional de Solicitud de Ayuda.

Según la tabla 4 del 100% de la población estudiada, el 5,4% consiguieron nunca su solicitud de soporte es recibida en forma rápida por sus jefes, asimismo un 20,3% obtuvieron casi nunca, el otro 48,6% a veces, el otro 14,9% casi siempre y lo restante con un 10,8% alcanzaron siempre su atención de soporte es recibida en forma rápida por sus jefes o superiores.

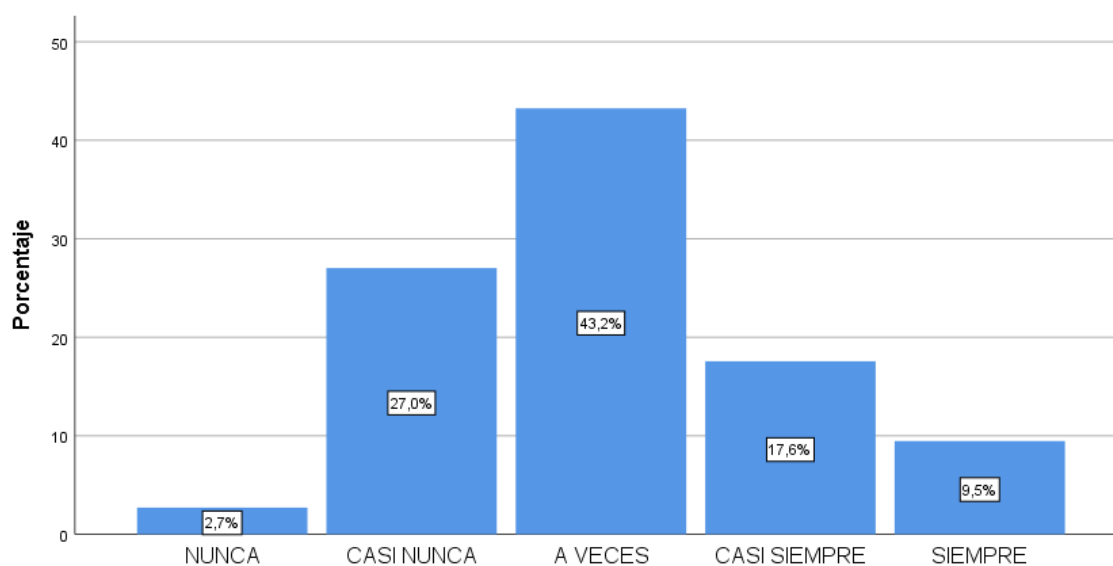
**Ítem 05. En las reuniones con los directivos colaboro de manera activa con sugerencias para el avance de resultados de mi institución.**

**Tabla 5:**

**Reuniones**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	NUNCA	2	2,7
	CASI NUNCA	20	27,0
	A VECES	32	43,2
	CASI SIEMPRE	13	17,6
	SIEMPRE	7	9,5
	Total	74	100,0

**NOTA:** Cuestionario elaborado al Personal Administrativo



**Figura 5.** Distribución proporcional de Reuniones.

Según tabla 5 del 100% de la población estudiada, el 2,7% reportaron que nunca en las reuniones con los directivos colaboran de manera activa con sugerencias para la avance de resultados de su institución, de la misma forma el otro 27,0% reportaron que casi nunca, el otro 43,2% a veces, el otro 17,6% casi siempre como un 9.5% obtuvieron que siempre en las reuniones de los directivos participan de manera activa en sugerencias para la avance de resultados de su institución.

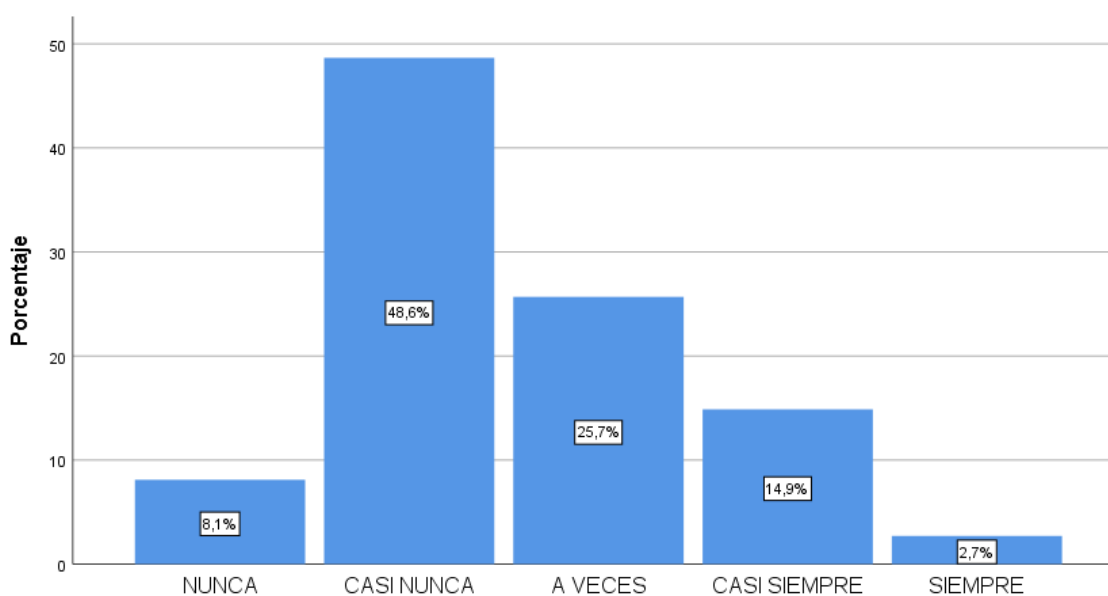
**Item 06. En las tomas de decisiones toman en cuenta mis opiniones o sugerencias.**

**Tabla 6:**

**Reuniones**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	NUNCA	6	8,1
	CASI NUNCA	36	48,6
	A VECES	19	25,7
	CASI SIEMPRE	11	14,9
	SIEMPRE	2	2,7
	Total	74	100,0

**NOTA:** Instrumento elaborado a trabajadores Municipalidad - Sayán 2023.



**Figura 6.** Distribución proporcional de Reuniones.

Según la tabla 6 del 100% de la población estudiada, el 8,1% reportaron que nunca en las tomas de decisiones toman en cuenta sus opiniones o sugerencias, de la misma forma el otro 48,6% reportaron que casi nunca, el otro 25,7% a veces, el otro 14,9% casi siempre como un 2,7% consiguieron siempre en las tomas para decidir considerando sus opiniones o sugerencias.

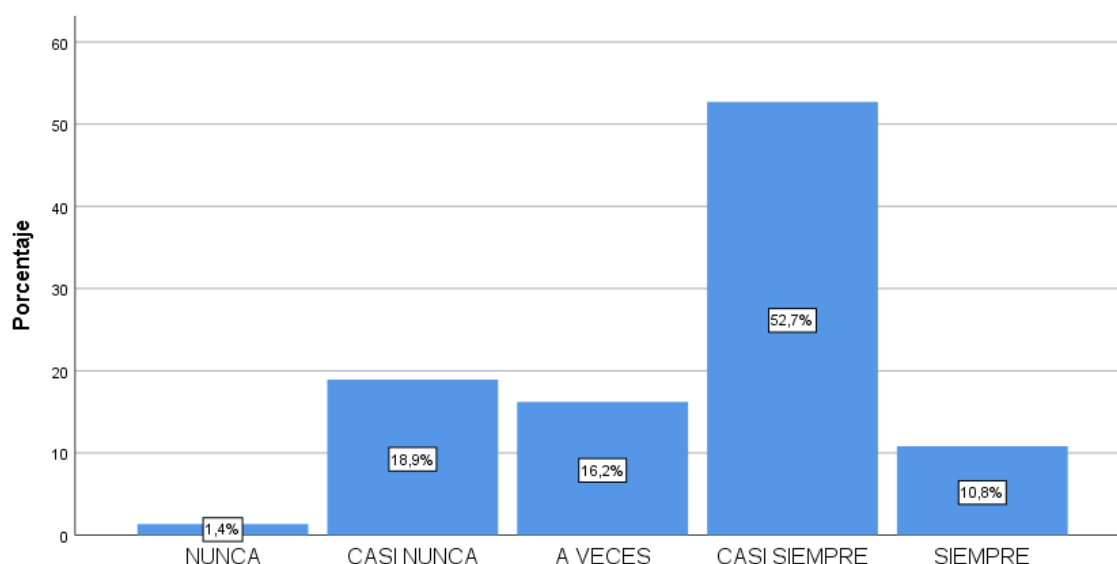
**Item 07. Una de las formas más activas de comunicar dentro de nuestra institución es el memorando entre jefes y trabajadores.**

**Tabla 7:**

**Memorando**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	NUNCA	1	1,4
	CASI NUNCA	14	18,9
	A VECES	12	16,2
	CASI SIEMPRE	39	52,7
	SIEMPRE	8	10,8
	Total	74	100,0

**NOTA:** Cuestionario elaborado al Personal Administrativo Municipalidad - Sayán 2023.



**Figura 7.** Distribución proporcional de Memorando.

Según tabla 7 del 100% de la población estudiada, el 8,1% reportaron que nunca una de las formas más activas de comunicar dentro de su institución es el memorando entre jefes y trabajadores, de la misma forma el otro 18,9% reportaron que casi nunca, el otro 16,2% a veces, el otro 52,7% casi siempre como un 10,8% consiguieron siempre una forma más activa de comunicar dentro de su institución es el memorando entre jefes y trabajadores.

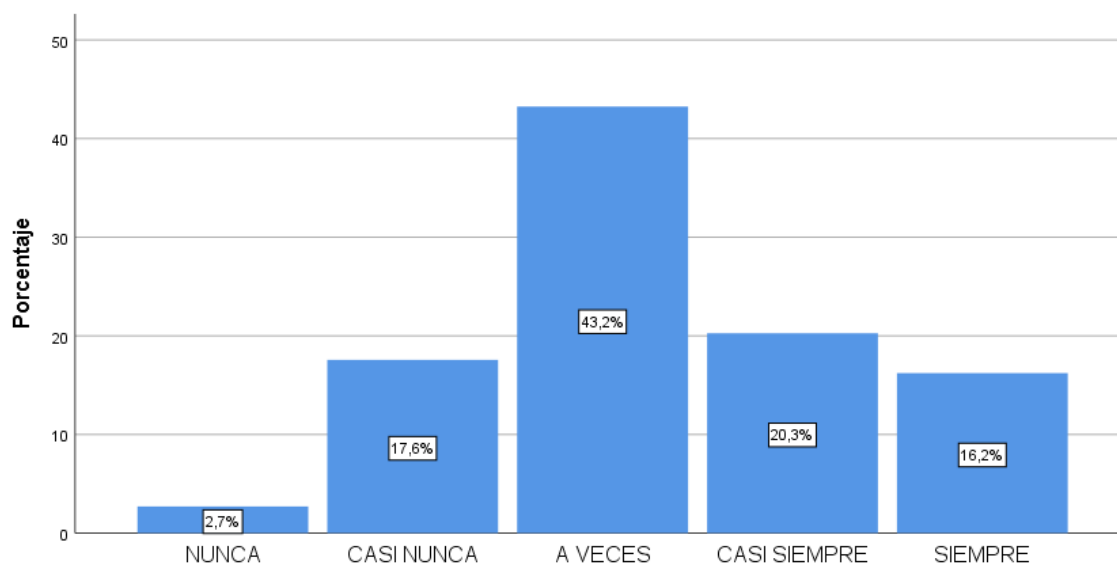
**Item 08. Considero que el contenido de los memorandos es redactado de manera clara, precisa y con lenguaje entendible.**

**Tabla 8:**

**Memorando**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	NUNCA	2	2,7
	CASI NUNCA	13	17,6
	A VECES	32	43,2
	CASI SIEMPRE	15	20,3
	SIEMPRE	12	16,2
	Total	74	100,0

*NOTA: Cuestionario elaborado al Personal Administrativo*



**Figura 8.** Distribución proporcional de Memorando.

Según tabla 8 del 100% de la población estudiada, el 2,7% reportaron que nunca consideran que el contenido de los memorandos es redactado de manera clara, precisa y con lenguaje entendible, de la misma forma el otro 17,6% reportaron que casi nunca, el otro 43,2% a veces, el otro 20,3% casi siempre como un 16,2% consiguieron que siempre consideran que el contenido de los memorandos es redactado de manera clara, precisa y con lenguaje entendible.



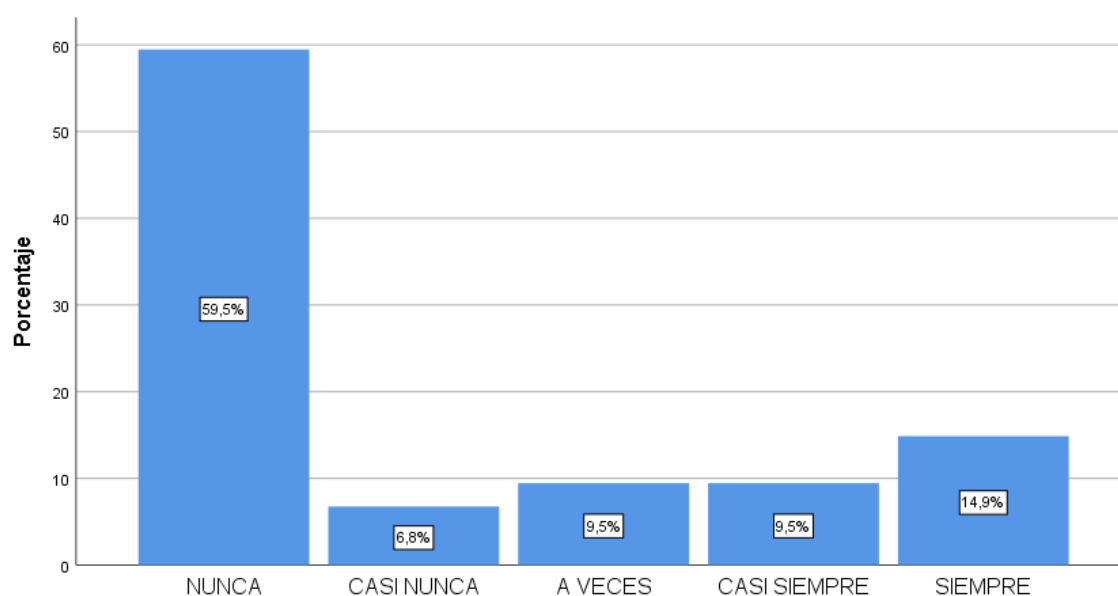
**Ítem 09. Existe un lugar adecuado donde se difunden los comunicados referentes a mi institución.**

**Tabla 9:**

**Comunicado**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	NUNCA	44	59,5
	CASI NUNCA	5	6,8
	A VECES	7	9,5
	CASI SIEMPRE	7	9,5
	SIEMPRE	11	14,9
	Total	74	100,0

*NOTA: Cuestionario elaborado al Personal Administrativo*



**Figura 9.** Distribución proporcional de Comunicado.

Según tabla 9 del 100% de la población estudiada, el 59,5% reportaron que nunca existe un lugar adecuado donde se difunden los comunicados referentes a su institución, de la misma forma el otro 6,8% reportaron que casi nunca, el otro 9,5% a veces, el otro 9,5% casi siempre como un 14,9% consiguieron siempre existe un lugar adecuado donde se difunden los comunicados referentes a su institución.

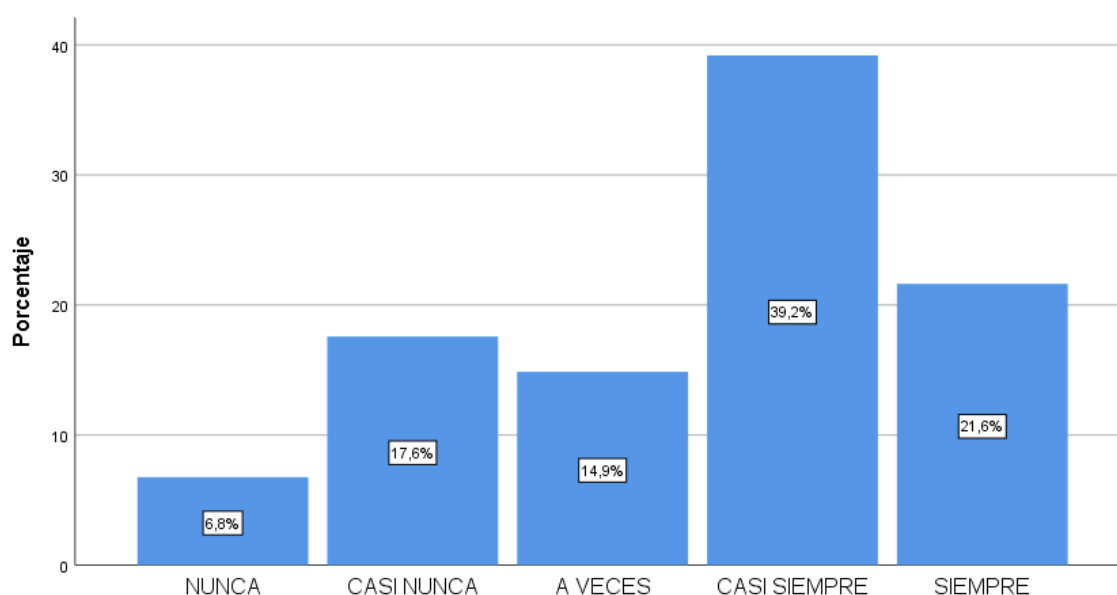
**Ítem 10. Considero que mis compañeros de trabajo son indiferentes ante los comunicados que emite la institución.**

**Tabla 10:**

**Comunicado**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	NUNCA	5	6,8
	CASI NUNCA	13	17,6
	A VECES	11	14,9
	CASI SIEMPRE	29	39,2
	SIEMPRE	16	21,6
	Total	74	100,0

**NOTA:** Cuestionario elaborado al Personal Administrativo



**Figura 10.** Distribución proporcional Comunicado.

Según tabla 10 del 100% de la población estudiada, el 6,8% reportaron que nunca sus compañeros de trabajo son indiferentes ante los comunicados que emite la institución, de la misma forma el otro 17,6% reportaron que casi nunca, el otro 14,9% a veces, el otro 39,2% casi siempre como un 21,6% consiguieron siempre sus compañeros de labores son indiferentes ante los comunicados que emite la institución.

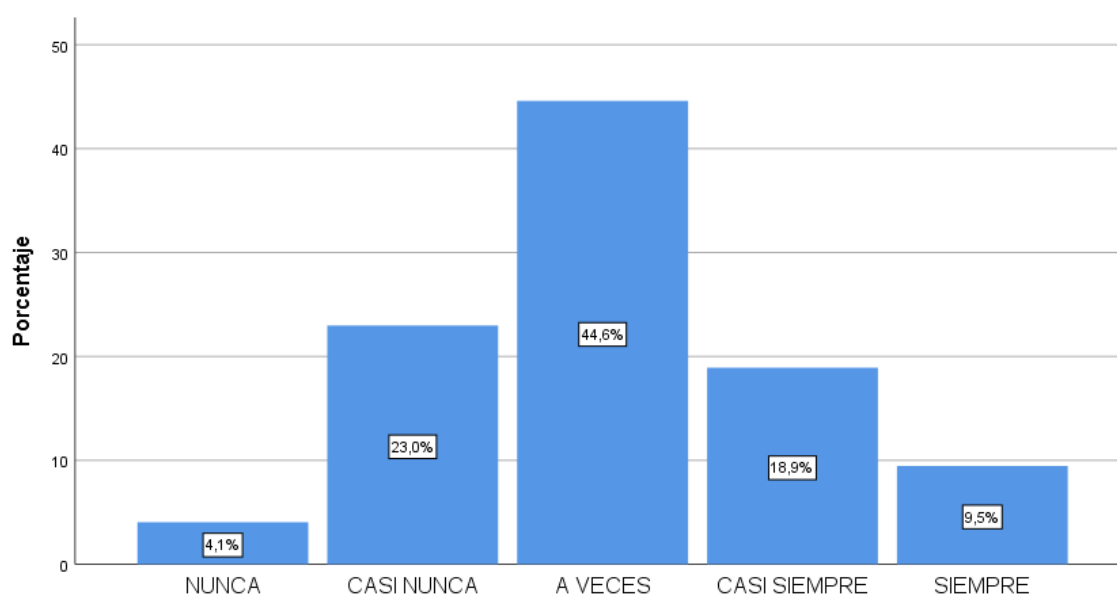
**Ítem 11. Las reuniones con mis colegas de labores son permanentes para reorganizar las actividades como tareas.**

**Tabla 11:**

**Combinación de Tareas**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	NUNCA	3	4,1
	CASI NUNCA	17	23,0
	A VECES	33	44,6
	CASI SIEMPRE	14	18,9
	SIEMPRE	7	9,5
	Total	74	100,0

**NOTA:** Cuestionario elaborado a trabajadores del municipio



**Figura 11.** Distribución proporcional de Coordinación de Tareas.

Según la tabla 11 del 100% de la población estudiada, el 4,1% reportaron que nunca son las reuniones con sus compañeros permanentes para que se coordine actividades y tareas, de la misma forma el otro 23,0% reportaron que casi nunca, el otro 44,6% a veces, 18,9% casi siempre como un 9.5% obtuvieron que siempre realizan reuniones permanentes para coordinar las actividades y tareas con sus compañeros de trabajo.

**Item 12. En las actividades de participación masiva es común el apoyo de todas las áreas.**

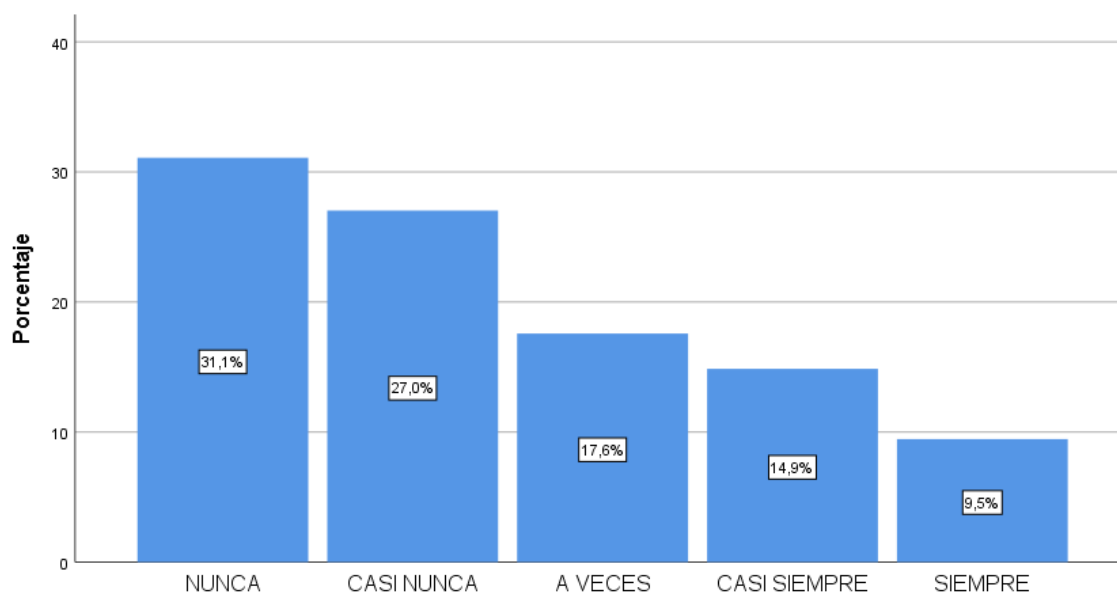
**Tabla 12:**

**Organización en Tareas**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	NUNCA	23	31,1
	CASI NUNCA	20	27,0
	A VECES	13	17,6
	CASI SIEMPRE	11	14,9
	SIEMPRE	7	9,5
	Total	74	100,0

*NOTA: Cuestionario elaborado al Personal Administrativo del municipio.*

8.98 cm



**Figura 12.** Distribución proporcional Coordinación en Tareas.

Según la tabla 12 del 100% de la población estudiada, el 31,1% reportaron que nunca en las actividades de participación masiva es común el apoyo de todas las áreas, de la misma forma el otro 27,0% reportaron que casi nunca, el otro 17,6% a veces, el otro 14,9% casi siempre y como un 9,5% obtuvieron siempre en las actividades en participación masiva común el apoyo para todas las áreas.

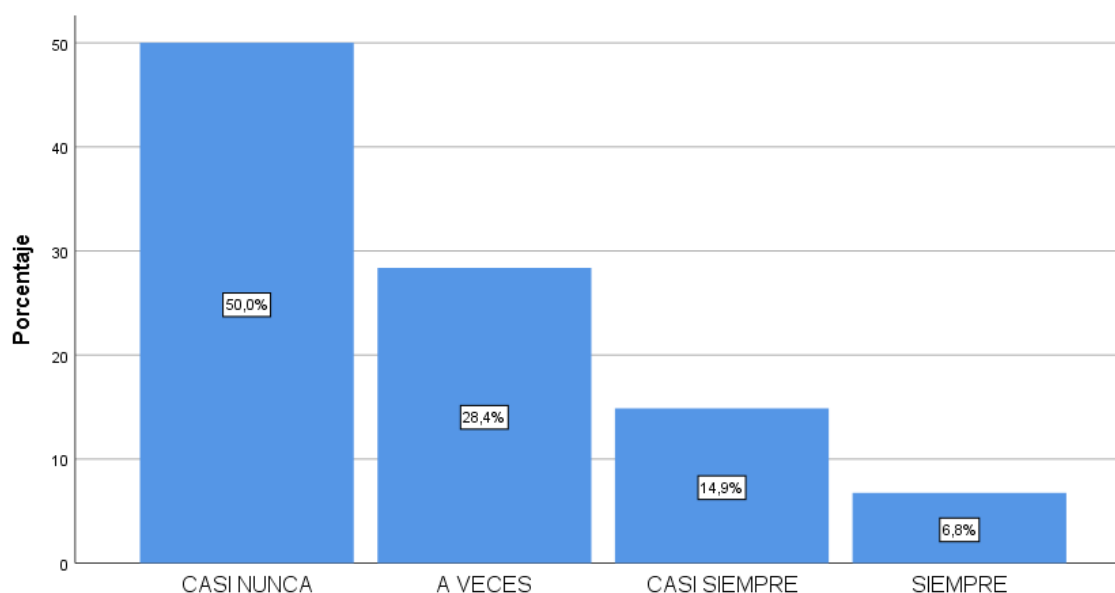
**Item 13. Los gerentes y jefes de área dirigen reuniones permanentes de coordinación con los trabajadores.**

**Tabla 13:**

**Coordinación de Tareas**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	CASI NUNCA	37	50,0
	A VECES	21	28,4
	CASI SIEMPRE	11	14,9
	SIEMPRE	5	6,8
	Total	74	100,0

*NOTA: Cuestionario elaborado trabajadores Administrativos de la Municipalidad - Sayán 2023.*



**Figura 13.** Distribución proporcional de Coordinación de Tareas.

Según la tabla 13 del 100% de la población estudiada, el 50,0% reportaron que casi nunca los gerentes y jefes de área dirigen reuniones permanentes de coordinación con los trabajadores, de la misma forma el otro 28,4% a veces, el otro 14,9% casi siempre con un 6,8% obtuvieron siempre los gerentes como jefes de área dirigen reuniones permanentes de coordinación con los trabajadores.

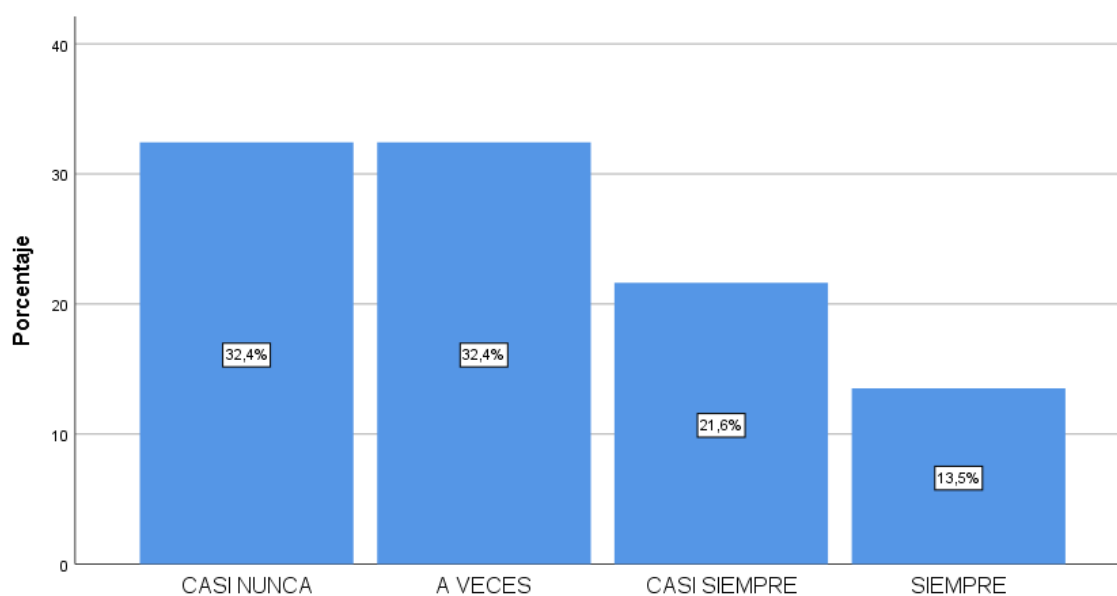
**Item 14. Considero que existe una gran predisposición de mis compañeros para coordinar actividades conjuntas.**

**Tabla 14:**

**Intercambio de Ideas**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	CASI NUNCA	24	32,4
	A VECES	24	32,4
	CASI SIEMPRE	16	21,6
	SIEMPRE	10	13,5
	Total	74	100,0

**NOTA:** Cuestionario elaborado a trabajadores del municipio.



**Figura 14.** Distribución proporcional de Intercambio de Ideas.

Según la tabla 14 del 100% de la población estudiada, el 32,4% reportaron que casi nunca consideran que existe una gran predisposición de sus compañeros para coordinar actividades conjuntas, de la misma forma el otro 32,4% a veces, el otro 21,6% casi siempre como un 13,5% consiguieron siempre consideran que existe una gran predisposición de sus compañeros para coordinar actividades conjuntas.

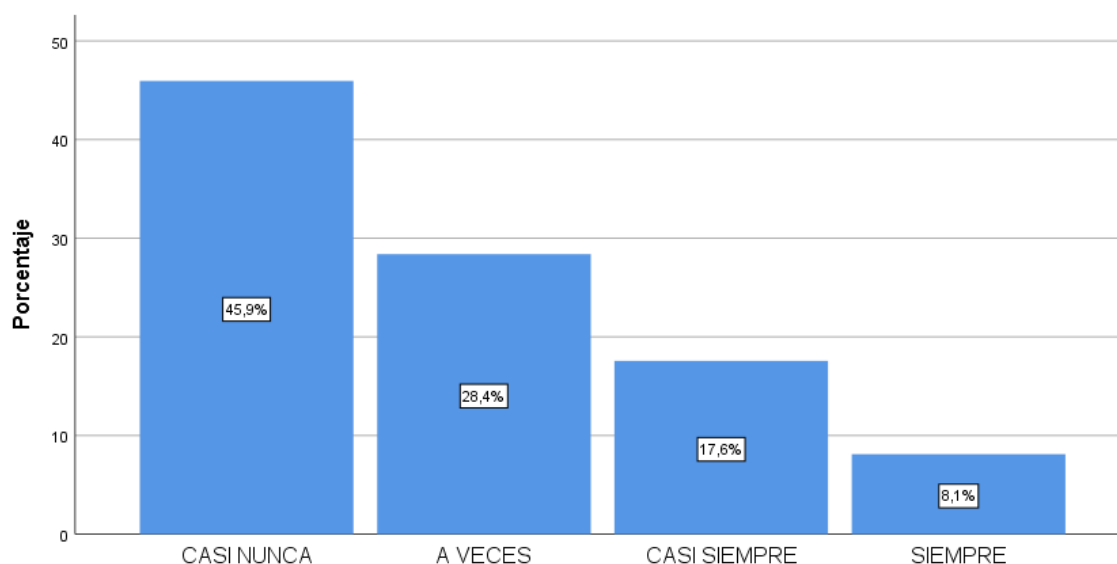
**Item 15. Mis compañeros expresan de manera pro activa y asertiva sus ideas con respecto a las actividades de la institución siendo estos tomados en cuenta por los demás con el respeto debido.**

**Tabla 15:**

**Intercambio de Ideas**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	CASI NUNCA	34	45,9
	A VECES	21	28,4
	CASI SIEMPRE	13	17,6
	SIEMPRE	6	8,1
	Total	74	100,0

*NOTA: Cuestionario elaborado a trabajadores del Municipio*



**Figura 15.** Distribución proporcional de Intercambio de Ideas.

Según la tabla 15 del 100% de la población estudiada, el 45,9% reportaron que casi nunca sus compañeros se expresan de manera pro activa y asertiva sus ideas con respecto a las actividades de la institución siendo estos tomados en cuenta por los demás con el respeto debido, de la misma forma el otro 28,4% a veces, el otro 17,6% casi siempre y como 8,1% obtuvieron siempre sus compañeros se expresan de manera pro activa y asertiva sus ideas con respecto a las actividades de la institución siendo estos tomados en cuenta por los demás con el respeto debido.

## 4.2 Contratación de hipótesis

### Hipótesis estadística de investigación:

**Hi:** Comunicación Interna en trabajadores Administrativo de Municipalidad - Sayán 2023 es baja.

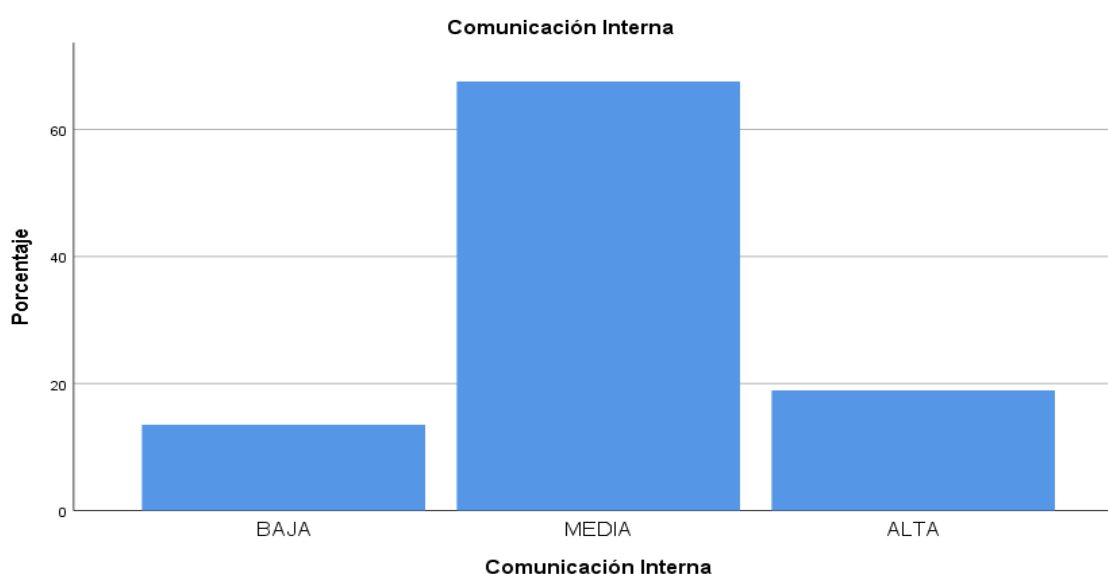
**Ho:** Comunicación Interna en trabajadores Administrativos Municipalidad -Sayán 2023 no es baja.

**Tabla 16**

### PERCEPCIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	BAJA	10	13,5
	MEDIA	50	67,6
	ALTA	14	18,9
	Total	74	100,0

**NOTA:** Elaboración del tesista (Indormación Obtenida Programa SPSS V.25)



**Figura 16.** Distribución Proporcional Percepción de la Comunicación Interna

Según los resultados obtenidos 74 colaboradores Administrativos del municipio - Sayán 2023, un 10% observa nivel bajo de comunicación interna, también 50% observa de nivel medio en comunicación interna, así un 14% observa de nivel alto de parte interna. Es así, admitimos una hipótesis nula también denegamos una hipótesis alterna, significando que Comunicación Interna de Trabajadores Administrativos Municipalidad Distrital 2023 se encuentra en nivel medio.



### Hipótesis estadística específica 1:

**Hi:** Comunicación Interna Ascendente en trabajadores del municipio de Sayán 2023 es baja.

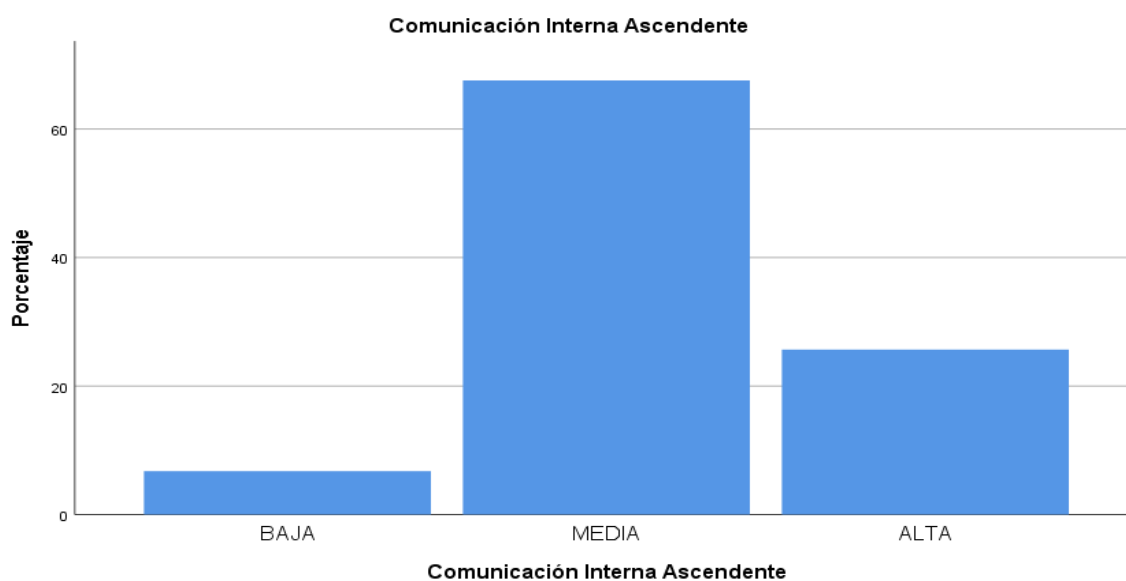
**Ho:** Comunicación Interna Ascendente en trabajadores municipio - Sayán 2023 no es baja.

**Tabla 17**

### COMUNICACIÓN INTERNA ASCENDENTE

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	BAJA	5	6,8
	MEDIA	50	67,6
	ALTA	19	25,7
	Total	74	100,0

**NOTA:** Elaboración Propia (Información realizada por software SPSS V.25)



**Figura 17.** Distribución Proporcional Percepción de la Comunicación Ascendente Según los resultados obtenidos de 74 colaboradores Administrativos del municipio Distrital 2023, un 5% observa nivel bajo en comunicación interna ascendente, también 50% observa nivel medio en comunicación interna ascendente como un 19% restante observa un nivel alto de la parte interna ascendente. En consecuencia, admitimos hipótesis nula a su vez denegamos la hipótesis alterna, en suma, que Comunicación Interna Ascendente de trabajadores Administrativos Municipalidad Distrital 2023 encontrarse en nivel medio.

### Hipótesis estadística específica 2:

**Hi:** Comunicación Interna Descendente en trabajadores Administrativos Municipalidad de Sayán 2023 es baja.

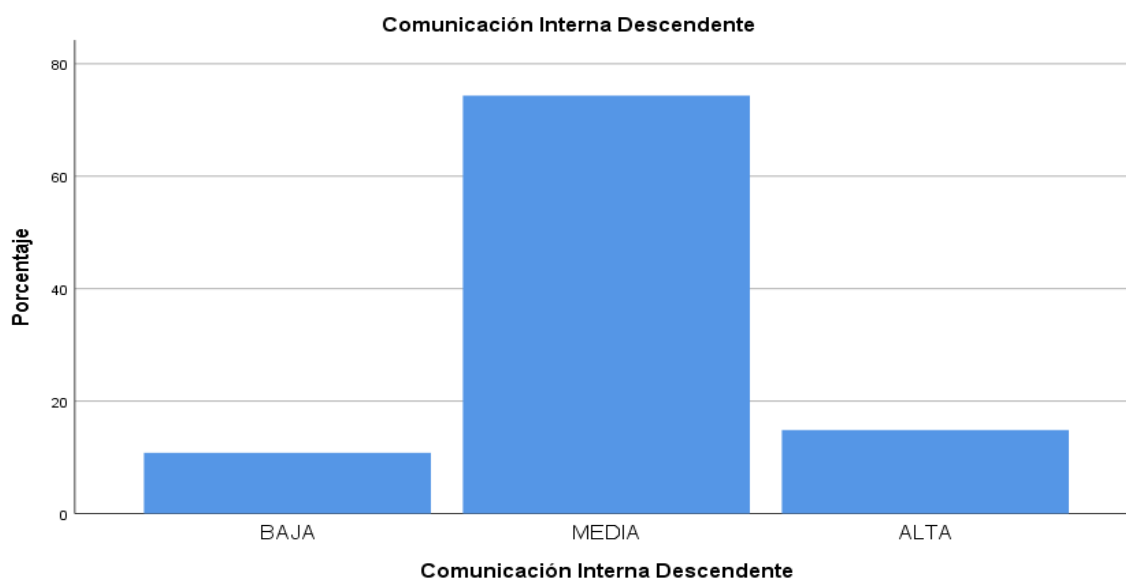
**Ho:** Comunicación Interna Descendente en personal Administrativo Municipalidad - Sayán 2023 no es baja.

**Tabla 18**

### COMUNICACIÓN INTERNA DESCENDENTE

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	BAJA	8	10,8
	MEDIA	55	74,3
	ALTA	11	14,9
	Total	74	100,0

**NOTA:** Elaboración de la tesista (Información Obtenida del software SPSS V.25)



**Figura 18.** Distribución Proporcional Percepción de la Comunicación Descendente Según los resultados obtenidos de 74 colaboradores Administrativos del municipio de Sayán 2023, el 8% observa nivel bajo en comunicación interna descendente, un 55% observa nivel medio en comunicación interna ascendente como un 11% observa nivel alto en comunicación interna ascendente. En consecuencia, admitimos hipótesis nula como también denegamos la hipótesis alterna, asumiendo que Comunicación Interna Descendente de Trabajadores Administrativos Municipalidad Distrital encontrarse en nivel medio.

### Hipótesis estadística específica 3:

**Hi:** Comunicación Interna Horizontal en trabajadores Administrativos del municipio de Sayán 2023 es baja.

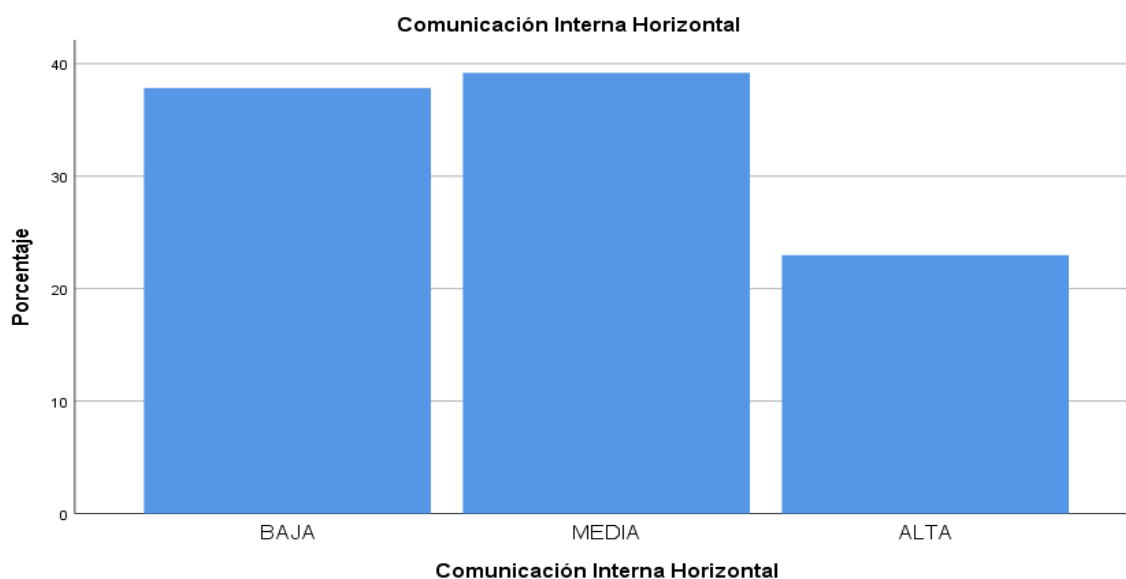
**Ho:** Comunicación Interna Horizontal en trabajadores Administrativos del municipio de Sayán 2023 no es baja.

**Tabla 19**

#### COMUNICACIÓN INTERNA HORIZONTAL

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	BAJA	28	37,8
	MEDIA	29	39,2
	ALTA	17	23,0
	Total	74	100,0

**NOTA:** Elaboración Propia (Datos Obtenidos del Programa SPSS V.25)



**Figura 19.** Distribución Proporcional Percepción de la Comunicación Horizontal Según los resultados obtenidos de 74 colaboradores Administrativos del municipio, el 28% se observa nivel bajo en comunicación interna horizontal, un 29% observa un nivel medio en comunicación interna horizontal como un 17% observa nivel alto en comunicación interna horizontal. En suma, admitimos hipótesis nula como también denegamos hipótesis alterna, en suma, la Comunicación Interna Horizontal en Trabajadores Administrativos del municipio Distrital 2023 encontrarse en nivel medio.

## **Capítulo V DISCUSIÓN**

### **5.1 Discusión**

La tesis sostuvo el objetivo Determinar la Comunicación Interna en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Sayán 2023. El estudio presentado reveló que, de los 74 trabajadores administrativos del municipio, un 14% de investigados expusieron nivel de percepción baja, significando defectuosa comunicación interna institucional, alcanza considerarse afectada declarando restricciones sobre la comunicación de sus diferentes públicos. Sobre dimensión comunicación interna ascendente, se muestra que de 74 copartícipes, un 68% de los investigados revelaron nivel de percepción medio, reconociendo la comunicación interna ascendente defectuosa, sobre contestaciones se podría descifrar una falta comunicacional en los trabajadores hacia directores o líderes de área no mostrándose eficientes conmoviendo el proceso comunicacional, en la transmisión de informes, participación en círculos de proposiciones y las atenciones de asistencia. En efectos obteniendo la dimensión comunicación interna descendente, un 74% analizados revelaron una escala de percepción medio de comunicación interna descendente, considerando contestaciones de los colaboradores. Sobre el instrumento resalta un sistema comunicacional interno regular, desconocimiento de notificados o ilustraciones comprensibles y precisas como también sistemas de evaluación de gestión. Culminando con la dimensión comunicación interna horizontal, la investigación indicó un 39% de los analizados revelaron nivel de observación medio en comunicación interna horizontal, lo que señala tener que apreciar como fortificar mencionada forma comunicacional interna regular a través de permutas de datos oportunos, coherencia de actividades como también eficaz resolución de problemas.

## **Capítulo VI**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **6.1 Conclusiones**

##### **Primera:**

La comunicación interna entre el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Sayán 2023, muestran nivel de percepción defectuoso, que manifiesta existencia negativa de gestión comunicacional en la institución y no consiente fortalecer la imagen que tienen sus públicos sobre ella. Esta contribución es admitida según una corriente ideológica del Positivismo siendo así, se debe procesar tácticas para así estudiarlas, descifrarlas y aplicarlas, ciertos efectos poseen relación con la corriente ideológica, pues señala la relación de disciplinas en concordancia en las Relaciones Públicas donde se desenvuelve para el área de las comunicaciones internas.

##### **Segunda:**

También, la percepción del personal administrativo Municipalidad Distrital de Sayán 2023, en relación a comunicación interna ascendente se ultimase un nivel de percepción regular, teniendo un resultado de comunicación por los trabajadores del municipio hacia directores o jefes, asumiendo que las respuestas difundidas en los medios que se seleccionaron mayormente no son consideradas de manera correcta o simplemente son dejadas de lado por parte de los superiores.

##### **Tercera:**

Asimismo, la comunicación interna descendente que observa el trabajador administrativo de la Municipalidad Distrital de Sayán 2023, se ultimó que ostenta un nivel de percepción regular, considerando un efecto de presión que atribuyen a superiores directos cuando se delegan ocupaciones y el desempeño de las mismas, pues no llega a ser una consecuencia óptima puesto que, no existe una comunicación clara con los trabajadores de dicha institución.

**Cuarta:**

Culminando, ultimase que una percepción de comunicación interna horizontal con el personal administrativo Municipalidad Distrital de Sayán 2023 considerase regular. En lo que respecta a las contestaciones de los trabajadores se indica la existencia de regular comunicación interna de trabajadores, pues no lograrse de manera apropiada por carecer de un plan estratégico de comunicación institucional, mostrando equivocaciones que puedan corregir.

**6.2 Recomendaciones****Primera:**

La Municipalidad Distrital - Sayán muestra un nivel de percepción deficiente con tendencia a un desnivel, En ese sentido, se recomienda, apreciar la implementación de una oficina o encargatura que establezca componentes de gestión del talento de manera favorable entre oficinas que componen la institución y efectuar un plan comunicacional global que sujete las tres dimensiones exhibidas en esta investigación, que se aproveche de referencia para los trabajadores y donde se manifiesten de forma precisa los propósitos que tiene la institución. Por otra parte, efectuar un alcance a la selección y captación de personal capaces y puedan incorporarse al surgimiento de letras mencionadas consolidando una reputación positiva.

**Segunda:**

La Municipalidad Distrital - Sayán presenta también un nivel de percepción deficiente en relación a comunicación interna ascendente. Es por ello, recomendable que por parte de las direcciones se promueva una cultura comunicacional accesible en la institución donde el propósito sea ofrecer confianza a los trabajadores y puedan emitir contenidos o comunicados sin aprensión alguna. Instituir canales comunicacionales como un buzón de sugerencias existiendo una retroalimentación donde los comentarios puedan ser atendidos y tomados en cuenta. A su vez, considerase canales comunicacionales ya existentes como reuniones y solicitudes de soporte.

**Tercera:**

La Municipalidad Distrital -Sayán también presenta un nivel de percepción regular en relación a comunicación interna descendente. Se propone que los representantes de cada

oficina corresponden ofrecer información oportuna y así lograr competencias laborales de manera eficiente, desde su condición innata como marca hasta los fines trazados, instituir posibilidades de trabajo y comunicar sobre cómo se va efectuando el rendimiento laboral de cada individuo y en equipo, teniendo en cuenta otorgar reconocimientos a cada trabajador por su trayectoria profesional como cada actividad cumplida.

**Cuarta:**

La Municipalidad Distrital - Sayán presenta un nivel de percepción regular en relación a la comunicación interna horizontal. Conociendo que las relaciones interpersonales benefician la parte comunicacional y empatía entre colegas, recomendase la ejecución de estrategias cuyos propósitos sea perfeccionar el clima en el trabajo en base en la búsqueda de la mejora de problemas, camaradería como trabajo en equipo. A este último se puede mencionar que un punto decisivo sería efectuar como mínimo una o dos tertulias a la semana donde su objetivo sea provocar una retroalimentación entre los que laboran en el municipio.

## REFERENCIAS

### 7.1 Fuentes documentales

- Arzamendia. (2022). *Nuevas propuestas de comunicación interna en el movimiento sindical argentino: El círculo sindical de la prensa y la comunicación de Córdoba (CISPREN)*. Sevilla. Obtenido de <https://idus.us.es/handle/11441/134781>
- Gallego, R. y. (2020). *Diseño del plan de Comunicación para el fortalecimiento de la Comunicación Interna en la Fundación Cottolengo del Padre Ocampo. Municipio de Jamundí – Valle del Cauca – 2019*. Cali. Obtenido de <https://red.uao.edu.co/bitstream/handle/10614/12434/T09286.pdf?sequence=5&i>
- Huacause. (2022). *Comunicación Interna en una empresa de Los Olivos, 2022*. Los Olivos. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/112799>
- Moran. (2022). *La comunicación interna de la empresa Call Center “Comdata” – Piura – 2022*. Piura. Obtenido de <https://repositorio.unp.edu.pe/handle/20.500.12676/4082>
- Norabuena, B. y. (2023). *Comunicación Interna en los Trabajadores Administrativos de la Municipalidad Provincial Carlos Fermín Fitzcarrald, Áncash, 2021*. Ancash. Obtenido de <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/7760>
- Palacios, B. y. (2014). *Diseño de una Estrategy de Comunicación Visual para apoyar la Comunicación Interna de la Institución San José en la Ciudad de Santiago de Cali*. Santiago de Cali. Obtenido de <https://red.uao.edu.co/handle/10614/6708>
- Paredes. (2021). *La Comunicación Interna y el Compromiso Institucional en la Gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad Provincial De Barranca, 2020*. Obtenido de <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/4415/EDITH%2>



Umaña. (2015). *Comunicación Interna y Satisfacción Laboral (Estudio realizado con personal de restaurante de comida gourmet)*. Guatemala. Obtenido de <https://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Una%F1a-Angela.pdf>

## 7.2 Fuentes bibliográficas

Arias F., (2012). El Proyecto de Investigación “Introducción a la Metodología Científica” (Sexta Edición). Caracas – Venezuela. Editorial Episteme, C.A. Obtenido de: <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf-1.pdf>

Brandolin A., & González Frígoli M. (2008). Comunicación interna Claves para una gestión exitosa. Ciudad Autónoma de Buenos Aires - Argentina. Editorial dircom. Obtenido de: <https://libros.unlp.edu.ar/index.php/unlp/catalog/book/978>

Cañadas, I., & Sánchez, A. (1998). Categorías de respuesta en escalas tipo Likert. Universidad La Laguna. Asturias – España. Psicothema. Obtenido de: <https://www.psicothema.com/pdf/191.pdf>

Carrasco, S. (2005). Metodología de la investigación científica “Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación”. Lima - Perú. Editorial San Marcos E.I.R.L.T.D.A. Obtenido de: <https://fcctp.usmp.edu.pe/biblioteca/2023/03/30/metodologia-de-la-investigacion-cientifica-pautas-metodologicas-para-disenar-y-elaborar-el-proyecto-de-investigacion/>

Chiavenato I., (2007). Comportamiento organizacional La dinámica del éxito en las organizaciones (Segunda Edición). Distrito Federal de México - México. McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V. Obtenido de: [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento\\_organizacional.\\_La\\_dina\\_mica\\_en\\_las\\_organizaciones..pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizacional._La_dina_mica_en_las_organizaciones..pdf)

Enrique A., & Morales F. (2000). Somos Estrategas (Dirección de Comunicación Empresarial e Institucional). Barcelona – España. Editorial Gedisa, S.A. Obtenido

de: Somos estrategas: Dirección de Comunicación Empresarial e Institucional - A.M<sup>a</sup> Enrique Jiménez / F. Morales Serrano (Coords.) - Google Libros

Hernández R., Fernández C., & Baptista M. (2014). Metodología de la Investigación (Sexta Edición). Distrito Federal de México - México. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Obtenido de: <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>

Pinillos A., (1995). Comunicación Interna, Un paseo por el Tiempo. Edición Harvard Deusto Business Review. Obtenido de: [https://www.albertoandreu.com/uploads/2011/02/HDBR\\_ANDREU\\_ComInternUnPaseo1.pdf](https://www.albertoandreu.com/uploads/2011/02/HDBR_ANDREU_ComInternUnPaseo1.pdf)

### 7.3 Fuentes bibliográficas

Arias F., (2012). El Proyecto de Investigación “Introducción a la Metodología Científica” (Sexta Edición). Caracas – Venezuela. Editorial Episteme, C.A. Obtenido de: <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf-1.pdf>

Brandolin A., & González Frígoli M. (2008). Comunicación interna Claves para una gestión exitosa. Ciudad Autónoma de Buenos Aires - Argentina. Editorial dircom. Obtenido de: <https://libros.unlp.edu.ar/index.php/unlp/catalog/book/978>

Cañadas, I., & Sánchez, A. (1998). Categorías de respuesta en escalas tipo Likert. Universidad La Laguna. Asturias – España. Psicothema. Obtenido de: <https://www.psychothema.com/pdf/191.pdf>

Carrasco, S. (2005). Metodología de la investigación científica “Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación”. Lima - Perú. Editorial San Marcos E.I.R.L.T.D.A. Obtenido de: <https://fcctp.usmp.edu.pe/biblioteca/2023/03/30/metodologia-de-la-investigacion-cientifica-pautas-metodologicas-para-disenar-y-elaborar-el-proyecto-de-investigacion/>

Chiavenato I., (2007). Comportamiento organizacional La dinámica del éxito en las organizaciones (Segunda Edición). Distrito Federal de México - México. McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V. Obtenido de: [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento\\_organizacional.\\_La\\_dinamica\\_en\\_las\\_organizaciones..pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizacional._La_dinamica_en_las_organizaciones..pdf)

Enrique A., & Morales F. (2000). Somos Estrategas (Dirección de Comunicación Empresarial e Institucional). Barcelona – España. Editorial Gedisa, S.A. Obtenido de: Somos estrategas: Dirección de Comunicación Empresarial e Institucional - A.Mª Enrique Jiménez / F. Morales Serrano (Coords.) - Google Libros

Hernández R., Fernández C., & Baptista M. (2014). Metodología de la Investigación (Sexta Edición). Distrito Federal de México - México. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Obtenido de: <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>

Pinillos A., (1995). Comunicación Interna, Un paseo por el Tiempo. Edición Harvard Deusto Business Review. Obtenido de: [https://www.albertoandreu.com/uploads/2011/02/HDBR\\_ANDREU\\_ComInternaUnPaseo1.pdf](https://www.albertoandreu.com/uploads/2011/02/HDBR_ANDREU_ComInternaUnPaseo1.pdf)

#### **7.4 Fuentes hemerográficas**

(No se utilizó)

#### **7.5 Fuentes electrónicas**

Bembibre C., (2009). Definición de Reunión. Obtenido de DefinicionABC: <https://www.definicionabc.com/general/reunion.php>

Casal R., & Vilorio R. (2002). La Corriente Positivista y su Influencia en la Ciencia Contable. Universidad de los Andes. Merida - Venezuela. Obtenido de Sistema de Información Científica Redalyc: <https://www.redalyc.org/pdf/257/25700505.pdf>

Fingermann H., (2023). Concepto de comunicado. Obtenido de: <https://deconceptos.com/ciencias-sociales/comunicado>

- Ibáñez H., (2018). Buzón de sugerencias: escuchar opiniones y ejecutar cambios. Obtenido de: <https://blog.izabc.com.mx/buzon-de-sugerencias-empresarial>
- Martín J., (2018). Coordinación de tareas en equipos de proyecto. La matriz RACI para coordinar funciones, comunicación y colaboración. Obtenido de Abantian NEGOCIOS Y EQUIPOS QUE AVANZA: [https://abantian.es/blog/coordinacion-de\\_tareas-equipo-de-proyecto-matriz-raci-clarificar-funciones-responsabilidades-comunicacion-colaboracion/](https://abantian.es/blog/coordinacion-de_tareas-equipo-de-proyecto-matriz-raci-clarificar-funciones-responsabilidades-comunicacion-colaboracion/)
- McClintock M., (2015) Cómo obtener ayuda con sus solicitudes de solicitud. ProcessMaker Do More obtenido de: <https://www.processmaker.com/es/blog/how-to-get-help-with-your-requisition-requests/#>
- Moret J., & Arcila C. (2021). Comunicación interna e informal en las organizaciones. Universidad Católica Andrés Bello. Obtenido de: <https://revistasenlinea.saber.ucab.edu.ve/index.php/temas/article/view/377/440>
- Muñoz A., (1990). Satisfacción e insatisfacción en el trabajo. Universidad Complutense de Madrid, Madrid - España. Obtenido de Sistema de Información Científica Redalyc: <https://www.redalyc.org/pdf/567/56751267012.pdf>
- Pérez J., (2006). La gestión participativa "La suma de pequeñas cosas produce el gran cambio". Obtenido de [https://factorhuma.org/attachments\\_secure/article/8303/participativa\\_cast.pdf](https://factorhuma.org/attachments_secure/article/8303/participativa_cast.pdf)
- Pérez J., & Merino M. (2011). Comunicado - Qué es, definición y concepto. Recuperado de: <https://definicion.de/comunicado/>
- Valdés P., (2021). Consejos para gestionar tareas y coordinar a tu equipo. Obtenido de Lideres Mexicanos: <https://lideresmexicanos.com/noticias/consejos-para-gestionar-tareas-y-coordinar-a-tu-equipo/>
- Westreicher G., (2020). Reunión. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/reunion.html>
- Westreicher G., (2021). Memorando. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/memorandum.html>

Wilson J., (2022). Diez técnicas efectivas para intercambios de ideas en equipo. Recuperado de WeWork Companies LLC: [https://www.wework.com/es-LA/ideas/growth-innovation/effective-brainstorming-techniques#:~:text=Los%20intercambios%20de%20ideas%20sacan,\(ver%3A%20mapas%20mentales\).](https://www.wework.com/es-LA/ideas/growth-innovation/effective-brainstorming-techniques#:~:text=Los%20intercambios%20de%20ideas%20sacan,(ver%3A%20mapas%20mentales).)

## ANEXOS

### 01 MATRIZ DE CONSISTENCIA

Haga clic o pulse aquí para escribir texto.					
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p><b><u>Problema General</u></b></p> <p>¿Cómo se presenta la Comunicación Interna en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Sayán 2023?</p>	<p><b><u>Objetivo General</u></b></p> <p>Determinar la Comunicación Interna en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Sayán 2023.</p>	<p><b><u>Hipótesis General</u></b></p> <p>La Comunicación Interna en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Sayán es baja.</p>	<p><b>Comunicación Interna</b></p>	<p><b>Comunicación Ascendente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Buzón de sugerencias</li> <li>- Solicitud de ayuda</li> </ul>	<p><b>Tipos de Investigación:</b> La investigación es de tipo básica, porque se buscará recoger información acerca de la realidad actual, para que con esto se pueda mejorar el funcionamiento de la Comunicación Interna dentro de la empresa u institución.</p>
<p><b><u>Problemas específicos</u></b></p> <p>¿Cómo es la Comunicación descendente en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Sayán 2023?</p>	<p><b><u>Objetivos específicos</u></b></p> <p>Determinar la Comunicación descendente en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Sayán 2023</p>	<p><b><u>Hipótesis Especifica</u></b></p> <p>La comunicación descendente en el personal administrativo de la Municipalidad distrital de Sayán 2023 es baja.</p>		<p><b>Comunicación Descendente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reuniones</li> <li>- Memorando</li> <li>- Comunicado</li> </ul>	
				<p><b>Comunicación Horizontal</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordinación de Tareas</li> <li>- Intercambio de Ideas</li> </ul>	<p><b>Diseño de Investigación:</b> El diseño de investigación de la presente investigación está basado en el diseño no experimental-transversal, debido a que se busca recoger</p>

<p>¿Cómo es la Comunicación ascendente en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Sayán 2023?</p>	<p>Determinar la Comunicación ascendente en el personal administrativos de la Municipalidad Distrital de Sayán 2023</p>	<p>La Comunicación ascendente en el personal administrativo de la Municipalidad distrital de Sayán 2023 es baja.</p>			<p>información por una sola vez, para que nos permita explicar cómo se manifiesta el problema identificado.</p> <p><b>Enfoque de Investigación:</b> El estudio de la investigación pertenece al enfoque cuantitativo ya que se utilizará la recopilación de datos en donde se van a contrastar las hipótesis mediante las encuestas que se apliquen.</p>
<p>¿Cómo es la Comunicación horizontal en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Sayán 2023?</p>	<p>Determinar la Comunicación horizontal en el personal administrativos de la Municipalidad Distrital de Sayán 2023</p>	<p>La Comunicación horizontal en el personal administrativo de la Municipalidad distrital de Sayán 2023 es baja.</p>			<p><b>Población:</b> La Municipalidad Distrital de Sayán en el presente año 2023 cuenta con una población total de 90 trabajadores administrativos.</p> <p><b>Muestra:</b> La muestra que se tomara en esta investigación es de 74 personal administrativo.</p>

## 02 INSTRUMENTOS PARA LA TOMA DE DATOS



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN



### TEMA: COMUNICACIÓN INTERNA EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAYÁN 2023.

ESTIMADO COLABORADOR: El responsable de esta encuesta agradece su tiempo y voluntad para responder al siguiente cuestionario.

La presente encuesta tiene por objetivo recopilar información sobre la comunicación interna en los Trabajadores Administrativos de la Municipalidad Distrital de Sayán 2023, en el distrito de Sayán, provincia de Huaura, departamento de Lima. Al respecto encontrarás algunas frases: léelas atentamente e indica la opción que más se aproxima a tu apreciación.

Tus respuestas son completamente confidenciales. Los resultados servirán para mejorar la comunicación interna en tu centro de trabajo. Por favor, responder con sinceridad. Escriba con una (X) en el casillero según la alternativa, considerando la siguiente escala:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre

Comunicación Interna Ascendente		1	2	3	4	5
<b>Buzón de Sugerencias</b>						
1	Considero que mis sugerencias son tomadas en cuenta por los directivos de institución.					
2	Considero importante el uso del buzón de sugerencias para la mejora de la institución.					
<b>Solicitud de ayuda</b>						
3	Tengo la libertad de solicitar apoyo a mis jefes o superiores en la institución.					
4	Mi solicitud de apoyo es atendida de manera inmediata por mis jefes o superiores.					



Comunicación Interna Descendente					
<b>Reuniones</b>					
5	En las reuniones con los directivos participo de forma activa con sugerencias y propuestas para la mejora de resultados en mi institución.				
6	En las tomas de decisiones toman en cuenta mis opiniones o sugerencias.				
<b>Memorando</b>					
7	Una de las formas más activas de comunica dentro de nuestra institución es el memorando entre jefes y trabajadores.				
8	Considero que el contenido de los memorandos es redactado de manera clara, precisa y con lenguaje entendible.				
<b>Comunicados</b>					
9	Existe un lugar adecuado donde se difunden los comunicados referentes a mi institución.				
10	Considero que mis compañeros de trabajo son indiferentes ante los comunicados que emite la institución.				
<b>Comunicación Interna Horizontal</b>					
<b>Coordinación de Tareas</b>					
11	Las reuniones con mis compañeros de trabajo son permanentes para coordinar las actividades y tareas.				
12	En las actividades de participación masiva es común el apoyo de todas las áreas.				
13	Los gerentes y jefes de área dirigen reuniones permanentes de coordinación con los trabajadores.				
<b>Intercambio de Ideas</b>					
14	Considero que existe una gran predisposición de mis compañeros para coordinar actividades conjuntas.				
15	Mis compañeros expresan de manera pro activa y asertiva sus ideas con respecto a las actividades de la institución siendo estos tomados en cuenta por los demás con el respeto debido.				

### 03 TRABAJO ESTADÍSTICO DESARROLLADO

Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1 CODIGO	Númerico	4	0	IDENTIFICACIÓ...	Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Escala	Entrada
2 P1	Númerico	4	0	Considero que ...	{1, NUNCA}...	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
3 P2	Númerico	4	0	Considero impo...	{1, NUNCA}...	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
4 P3	Númerico	4	0	Tengo la liberta...	{1, NUNCA}...	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
5 P4	Númerico	4	0	Mi solicitud de ...	{1, NUNCA}...	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
6 P5	Númerico	4	0	En las reunione...	{1, NUNCA}...	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
7 P6	Númerico	4	0	En las tomas d...	{1, NUNCA}...	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
8 P7	Númerico	4	0	Una de las form...	{1, NUNCA}...	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
9 P8	Númerico	4	0	Considero que ...	{1, NUNCA}...	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
10 P9	Númerico	4	0	Existe un lugar ...	{1, NUNCA}...	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
11 P10	Númerico	4	0	Considero que ...	{1, NUNCA}...	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
12 P11	Númerico	4	0	Las reuniones ...	{1, NUNCA}...	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
13 P12	Númerico	4	0	En las actividad...	{1, NUNCA}...	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
14 P13	Númerico	4	0	Los gerentes y ...	{1, NUNCA}...	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
15 P14	Númerico	4	0	Considero que ...	{1, NUNCA}...	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
16 P15	Númerico	4	0	Mis compañero...	{1, NUNCA}...	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada

	CO DIG O	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	var	var	var	var
1	1	5	4	4	5	2	3	3	4	4	2	4	5	4	4	4				
2	2	3	4	3	3	3	2	4	4	5	5	2	2	2	2	2				
3	3	4	5	5	5	4	4	4	5	4	2	5	4	5	4	4				
4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	1	5	5	4	5	5				
5	5	3	5	4	3	5	4	4	5	4	3	4	3	3	4	5				
6	6	4	2	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	3	3				
7	7	3	3	5	5	3	3	3	5	5	3	3	3	3	4	4				
8	8	4	2	5	4	4	4	4	4	2	2	4	4	3	4	4				
9	9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4	4	4	4	4				
10	10	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
11	11	5	4	4	4	3	3	5	5	4	5	3	4	5	4	4				
12	12	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
13	13	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3				
14	14	3	4	3	3	4	2	3	4	2	2	4	4	4	5	4				
15	15	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5				
16	16	4	5	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3				
17	17	4	3	4	4	5	4	4	3	5	1	4	3	4	5	4				
18	18	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5				
19	19	4	5	4	4	4	3	4	5	5	3	4	4	4	5	4				
20	20	2	4	3	3	3	2	4	3	2	5	4	2	2	3	3				
21	21	5	4	3	3	1	3	2	5	1	3	5	5	4	3	3				
22	22	2	4	2	3	3	3	4	3	1	4	3	2	2	2	3				
23	23	2	4	2	3	3	3	4	3	3	4	3	2	2	2	3				
24	24	2	4	2	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3				
25	25	3	3	3	3	4	3	3	1	3	3	2	2	3	2	3				

TESS.sav [ConjuntoDatos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 16 de 16 variables

	CO DIG O	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P1 0	P1 1	P1 2	P1 3	P1 4	P1 5	var	var	var	var
25	25	3	3	3	3	4	3	3	1	3	3	2	2	3	2	3				
26	26	4	3	5	4	3	4	4	3	4	2	4	3	4	5	5				
27	27	3	4	3	3	3	2	2	4	1	5	3	1	2	3	2				
28	28	3	4	3	3	3	2	4	3	1	4	3	1	3	2	3				
29	29	2	3	3	3	2	3	4	4	3	3	4	4	4	4	2				
30	30	1	5	3	3	3	1	3	3	3	4	4	3	2	3	2				
31	31	2	4	4	4	3	2	4	3	1	4	3	2	2	2	2				
32	32	1	5	3	3	3	2	4	3	1	5	2	1	2	4	2				
33	33	4	5	5	4	4	4	5	5	5	1	5	5	5	5	4				
34	34	3	5	5	5	4	3	5	4	5	1	5	5	3	5	4				
35	35	3	5	3	3	3	3	4	3	3	5	3	3	3	3	3				
36	36	1	3	5	5	2	1	3	2	1	3	5	3	3	5	2				
37	37	2	5	2	3	3	3	4	3	1	4	3	2	3	2	2				
38	38	2	2	2	2	2	1	3	2	1	5	1	2	2	3	2				
39	39	1	1	3	3	3	2	4	4	1	5	4	4	3	3	3				
40	40	2	3	4	2	3	3	4	3	1	5	3	3	3	2	2				
41	41	2	5	3	2	2	2	2	2	1	5	2	2	2	2	2				
42	42	2	5	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2				
43	43	2	5	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2				
44	44	2	5	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2				
45	45	1	5	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2				
46	46	1	5	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2				
47	47	2	5	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2				
48	48	1	5	3	2	2	2	2	2	1	4	2	2	2	2	2				
49	49	2	5	3	2	2	2	2	2	1	5	2	2	2	2	2				

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON