

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

Facultad de Ciencias Humanas y Educación
E.A.P. de Ciencias de la Comunicación



Una Institución Adventista

“Diagnóstico de Comunicación Interna en el área Administrativa y Personal de Oficina
de la Asociación Peruana Central 2016”

Autora:

Elizabeth Mayorga Rios

Asesor:

Istvan Kovacs Halay

Ñaña, Lima, Perú

2016

Cómo Citar

Estilo APA

Mayorga, E. (2016) *Diagnóstico de Comunicación Interna en el área administrativa y personal de oficina de la Asociación Peruana Central, 2016* (Tesis de Licenciatura). Universidad Peruana Unión

Estilo Tourabian

Mayorga, Elizabeth. “Diagnóstico de Comunicación Interna en el área administrativa y personal de oficina de la Asociación Peruana Central, 2016” Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana Unión, 2016.

Estilo Vancouver

Mayorga E. Diagnóstico de Comunicación Interna en el área administrativa y personal de oficina de la Asociación Peruana Central, 2016 (Tesis). Lima: Universidad Peruana Unión. Facultad de Ciencias Humanas y Educación, 2016.

Ficha catalográfica elaborada por el Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación – CRAI – de la UPeU - FT

TC	Mayorga Rios, Elizabeth
2	Diagnóstico de Comunicación Interna en el área Administrativa y Personal de
M32	Oficina de la Asociación Peruana Central 2016.
2016	134 hojas: anexos, figuras, tablas
	Tesis (Licenciatura)--Universidad Peruana Unión. Facultad de Ciencias Humanas y Educación. EP. Ciencias de la Comunicación, 2016.
	Incluye referencias y resumen.
	Campo del conocimiento: Ciencias de la Comunicación
	1. Diagnóstico de Comunicación Interna. 2. Comunicación Interna.

CDD 658.45

CONSTANCIA DE AUTORÍA DEL INFORME DE TESIS

Dr. Istvan Kovacs Halay, de la Facultad de Ciencias Humanas y Educación, Escuela Académico Profesional de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Peruana Unión.

HACE CONSTAR:

Que el presente informe de investigación titulado: “Diagnóstico de Comunicación Interna en el área Administrativa y Personal de Oficina de la Asociación Peruana Central 2016” constituye la memoria que presenta la Bachiller Elizabeth Mayorga Rios para aspirar al título de Profesional en Ciencias de la Comunicación ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente constancia en Lima, a los siete días del mes de diciembre del 2016.



Dr. Istvan Kovacs Halay

Diagnóstico de la comunicación interna en el área administrativa y personal de
oficina de la Asociación peruana central 2016

TESIS

Tesis presentada para optar el título profesional de licenciado en Ciencias de la
Comunicación

JURADO CALIFICADOR

Dr. Moisés Díaz Pinedo
Presidente

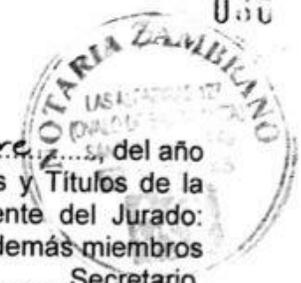
Lic. Nick Brañez Medrano
Secretario

Dr. Istvan Kovacs Halay
Asesor

Lic. José Cabrera Aquino
Vocal

Lic. José Calsín Molleapaza
Vocal

Villa Unión, Ñaña, 8 de Septiembre de 2016



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Villa Unión, Ñaña, Lima,ocho....., del mes de setiembre, del año 2016, siendo las 6:00 p.m., se reunieron en el Salón de Grados y Títulos de la Universidad Peruana Unión, bajo la dirección del Señor Presidente del Jurado:

Dr. Moisés Díaz Pinedo, y los demás miembros siguientes: Lic. Nick Josias Brañez Medrano, Secretario, Lic. José Víctor Cabrera Aquino, Lic. José Calsin Molleapaza, vocales; y Dr. Istvan Janos Kovacs Halay, asesor, con el propósito de llevar a cabo el acto público de la sustentación de tesis titulada:

Diagnóstico de comunicación interna en el área administrativa y personal de oficina de la Asociación Peruana Central, 2016

Presentada por el/los Bachiller/es: Elizabeth Mayorga Ríos;

conducente a la obtención del Título Profesional de.....

El señor Presidente inició el acto académico, invitando al/los candidato/s hacer uso del tiempo requerido para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente del Jurado invitó a los miembros del mismo a realizar las preguntas y cuestionamientos correspondientes, los cuales fueron absueltos por el (los) candidato(s). En seguida, el Jurado procedió a las deliberaciones respectivas, luego se registró en el acta el dictamen siguiente:

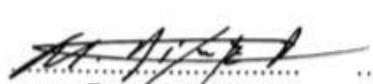
Bachiller: Elizabeth Mayorga Ríos
Aprobada por Unanimidad

con el mérito académico adicional de notable y

Bachiller:.....
....., por.....

con el mérito académico adicional de

El Presidente del Jurado solicitó al/los candidato/s ponerse de pie. Luego el Secretario realizó la lectura del acta con el resultado final del acto académico, procediéndose inmediatamente a registrar las firmas respectivas.


.....
Presidente


.....
Secretario


.....
Asesor


.....
Vocal

.....
Vocal


.....
Vocal


.....
Candidato

.....
Candidato

Dedicatoria

Este trabajo se lo dedico a mis padres quienes estuvieron apoyando en todo momento en todo aspecto, por confiar en mí, en que podría realizar este logro. También se lo dedico a mi hermana menor, quien es la persona que más amo en este mundo, mi hermana Ana Luz.

Agradecimiento

Agradezco a Dios principalmente, ya que Él es que hizo posible todo esto y mi familia, quien es a que está en todo momento conmigo, ya sea en las buenas o en las malas. Al Pr. Daniel Romero, administrador de la Asociación Peruana Central, quien me dio la facilidad de poder ejecutar mi investigación ahí. A mi asesor Istvan Kovacs, quien estuvo guiando toda esta investigación y aconsejando en todo momento. A mis amigos y compañeros con los cuales viví situaciones similares y estuvieron apoyando en lo que era necesario. A Gerson Romero, quien en todo tiempo estuvo dándome su apoyo y palabras de ánimo.

Índice general

Dedicatoria.....	v
Agradecimiento.....	vi
Índice general.....	vii
<i>Índice de tablas</i>	x
<i>Índice de figuras</i>	xi
Resumen.....	xiv
Abstract.....	xv
CAPÍTULO I:.....	1
Introducción.....	1
1.1 Identificación del problema.....	1
1.2. Justificación.....	3
1.3. Objetivos de la investigación.....	4
1.3.1. Objetivo General.....	4
1.3.2. Objetivos Específicos.....	5
CAPÍTULO II:.....	6
Marco Teórico.....	6
2.1. Antecedentes de la investigación.....	6
2.1.1. Investigaciones internacionales.....	6
2.1.2. Investigaciones nacionales.....	9
2.2. Bases Filosóficas.....	11
2.2.1. Bases Filosóficas Bíblicas.....	11
2.3. Bases Teóricas.....	12
2.3.1. Comunicación Organizacional.....	12

2.3.2.	Comunicación Interna.....	14
2.3.3.	Diagnóstico de Comunicación Interna.....	30
2.3.4.	Plan de Comunicación Interna.....	33
2.3.5.	Marco Teórico referente a la Población de Estudio.....	38
CAPÍTULO III:		43
Materiales y Métodos		43
3.1.	Lugar de Ejecución	43
3.2.	Población	43
3.3.	Muestra	43
3.4.	Tipo de Investigación	43
3.5.	Diseño de la Investigación.....	44
3.6.	Variable de estudio	44
3.7.	Operacionalización de la variable.....	45
3.7.1.	Definición conceptual de la variable – Comunicación Interna.....	45
3.7.2.	Definición Operacional.....	45
Tabla 1 Operacionalización de la Variable.....		46
3.8.	Instrumentos de recolección de datos	48
3.9.	Validación de instrumento.....	48
3.10.	Confiabilidad del instrumento	52
3.11.	Técnica de recolección de datos.	52
3.12.	Evaluación de datos	53
Capítulo IV:		55
Resultados y discusión.....		55
4.1.	Análisis estadísticos de datos.....	55
4.2.2.	Análisis Descriptivo Relevante.....	57

4.2.3. Análisis Bidimensional	61
Capítulo V:.....	86
Conclusiones y recomendaciones	86
5.1. Conclusiones.....	86
5.2. Recomendaciones	88
Bibliografía.....	90
Anexo.....	95

Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización de la Variable.....	46
Tabla 2 Juicio de Expertos de la Investigación	49
Tabla 3 Validación V. de Aiken.....	50
Tabla 4 Criterio de expertos para el cuestionario.....	51
Tabla 5 Resumen del Procesamiento de los Casos.....	52
Tabla 6 Estadísticos de Fiabilidad.....	52
Tabla 7 Clasificación para escala General - Valoración del Nivel de Comunicación Interna .	53
Tabla 8 Valoración del Nivel de Comunicación Interna Ascendente	54
Tabla 9 Valoración de Nivel de Comunicación Interna Descendente.....	54
Tabla 10 Valoración de Nivel de Comunicación Interna Horizontal	54
Tabla 11 Descripción General - Edad.....	55
Tabla 12 Descripción General - Género.....	56
Tabla 13 Áreas de la Organización.....	56
Tabla 14 Nivel de Comunicación Interna por Edades	61
Tabla 15 Nivel de Comunicación Interna Ascendente por Edades	63
Tabla 16 Nivel de Comunicación Interna Descendente por edades	63
Tabla 17 Nivel de Comunicación Interna Horizontal por edades	64
Tabla 18 Nivel de Comunicación Interna por sexo	65
Tabla 19 Nivel de Comunicación Ascendente por Sexo	65

Índice de figuras

Figura 1 Ejemplo de Comunicación Organizacional.....	13
Figura 2 La Presencia de los géneros retóricos en la realidad comunicativa de la empresa	16
Figura 3 Comunicación Descendente.....	17
Figura 4 Función de la comunicación horizontal	20
Figura 5 Efectos de la Comunicación Interna	29
Figura 6 Ejemplo Matriz FODA.....	32
Figura 7 Efectos de Un Programa de Comunicación Interna	36
Figura 8 Nivel de Comunicación Interna	57
Figura 9 Nivel de Comunicación Interna Ascendente.....	58
Figura 10 Nivel de Comunicación Interna Descendente	59
Figura 11 Nivel de Comunicación Interna Horizontal	60
Figura 12 Comunicación Interna Ascendente - Pregunta 1	72
Figura 13 Comunicación Interna Ascendente - Pregunta 2.....	73
Figura 14 Comunicación Interna Ascendente - Pregunta 3.....	74
Figura 15 Comunicación Interna Ascendente - Pregunta 4.....	75
Figura 16 Comunicación Interna Ascendente - Pregunta 5.....	76
Figura 17 Comunicación Interna Descendente - Pregunta 1	77
Figura 18 Comunicación Interna Descendente - Pregunta 2	78
Figura 19 Comunicación Interna Descendente - Pregunta 3	79
Figura 20 Comunicación Interna Descendente - Pregunta 4.....	80
Figura 21 Comunicación Interna Descendente - Pregunta 5	81
Figura 22 Comunicación Interna Horizontal - Pregunta 1	82

Figura 23 Comunicación Interna Horizontal - Pregunta 2	83
Figura 24 Comunicación Interna Horizontal - Pregunta 3	83
Figura 25 Comunicación Interna Horizontal - Pregunta 4	84
Figura 26 Comunicación Interna Horizontal - Pregunta 5	85

Índice de anexos

Anexo 1 Cuadro de Criterio de Expertos	96
Anexo 2 Cuadro de Juicio de Expertos	97
Anexo 3 Validación Juez 1	98
Anexo 4 Validación Juez 2	103
Anexo 5 Validación Juez 3	108
Anexo 6 Validación Juez 4	113
Anexo 7 Validación Juez 5	119
Anexo 8 Carta de Aceptación de Asociación Peruana Central	124
Anexo 9 Matriz de Consistencia	126
Anexo 10 Operacionalización de la Variable	127
Anexo 11 Instrumento - Escala de Valoración de Comunicación Interna	129
Anexo 12 Entrevista	131
Anexo 13 Fotos	134

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar cuál es el Nivel de Comunicación Interna dentro de la Asociación Peruana Central, el tipo de esta investigación es descriptiva, ya que analiza e interpreta los resultados de las dimensiones de la variable.

El diseño de la investigación es no experimental y transversal, porque se obtuvieron los datos en un momento dado y en un tiempo único, sin manipular la variable. La presente investigación tuvo como resultado que el nivel de Comunicación Interna es de Alto con un 46.7 % del personal que estuvo a favor de este resultado.

La comunicación es algo fundamental e innato en todas las personas, ya que todos los días nos comunicamos de diferentes maneras, no solo por vía oral, también nos comunicamos con las señas, gestos e incluso con la mirada. Lo mismo pasa en un ambiente de trabajo, la comunicación se da de muchas maneras, y se debe dar la importancia que merece, ya que sin una buena comunicación, las cosas estarían desorganizadas y descoordinadas, dando el inicio de muchos problemas internos, los cuales se manifestarán al exterior también.

El siguiente trabajo de tesis nace de un problema que no es muy conocido, pero sin embargo es muy importante del cual todas las organizaciones y empresas deberían tomar en cuenta que es la comunicación interna.

Palabras claves: Diagnostico de Comunicación Interna, Comunicación Interna, Comunicación Interna Ascendente, Comunicación Interna Descendente, Comunicación Interna Horizontal.

Abstract

The purpose of this research project is to identify the level of internal communication in the central Peruvian association. The type of this research is descriptive because it analyzes and understands the results of the variable dimensions. The design of this research is not experimental, because the data was obtained at a given and unique time, without any manipulation on the variable.

As a result of this investigation we learned that the level of internal communication is 46.7 %

Communication is fundamental and innate in all people, because every day we communicate in different ways, not only orally, we also communicate with signs, gestures and even with his eyes. The same happens in a work environment, communication occurs in many ways, and should be given the importance it deserves, because without good communication, things would be disorganized and uncoordinated, leading the beginning of many internal problems, which they will manifest themselves abroad as well.

The following thesis stems from a problem that is not well known, but nevertheless it is very important that all organizations and companies should take into account that is internal communication.

Keywords: Diagnosis of Internal Communication, Internal Communication, Internal Communication Ascending, Descending Internal Communication, Internal Communication Horizontal.

CAPÍTULO I:

Introducción

1.1 Identificación del problema

La comunicación interna cumple un papel esencial en las organizaciones ya que contribuye a que el personal este comprometido con la estrategia corporativa y que los empleados sean lo suficientemente efectivos y productivos para alcanzar el éxito con los objetivos estratégicos. Si no hay comunicación no hay actividad organizada. La comunicación interna no es una “teoría”, es una realidad que se puede comprobar de modo empírico e inmediato. (Formanchuk, 2014)

Capriotti (1998) señala que para lograr un mejor funcionamiento de la organización se necesita de la participación; los colaboradores deben sentirse parte de, para lograr un sentimiento de identificación. Deben ser concebidos como miembros activos a los cuales se les considera a la hora de tomar decisiones, por lo tanto la comunicación debe ser inherente a la organización.

Es así que cuidar y gestionar formalmente la comunicación, es esencial para la vida de las organizaciones. Gran parte de los problemas en las organizaciones están directamente relacionados con una mala o no planificada comunicación interna. No resolver estos problemas a tiempo por falta de conocimiento, análisis, herramientas adecuadas comprometerá a la organización y acabará teniendo consecuencias como desorientación en el personal, dificultades en la circulación de información y desmotivación.

En varios estudios realizados en base a comunicación interna dentro de las empresas se detectó como principal fallo la comunicación que se da en esta. Aun en estos tiempos se puede apreciar que la falta de comunicación sigue siendo el problema fundamental. (Lindergaard & Gerardo Gálvez Meneses, 2001)

De la misma manera, según José Miguel Arraigada, Director de Consultora Chilena Insidecom afirmó que desde comienzos del 2000, las empresas se dieron cuenta del valor estratégico de la comunicación interna para la efectividad de la compañía. Se demostró con datos que hay una relevancia en la capitalización bursátil de la compañía y en el clima laboral, la comunicación interna si aportaba valor, pero en nuestro continente todavía esta valorización no tiene un desarrollo completo, ya que no se ha tomado la verdadera importancia que merece.

Se puede ver que las empresas mayormente toman importancia a la presentación exterior que dan a sus públicos, toman más importancia a su fachada y sus relaciones públicas que a la misma relación en el interior. Sin embargo una empresa, aparte de cuidar su imagen exterior, debe estar al tanto de su imagen hacia el interior, hacia sus clientes internos, por lo tanto se debe vigilar la cara que da a sus empleados, quienes estando animados por una buena comunicación interna, se sentirán más vinculados con su empresa, retrasando y en algunos casos evitando que estos abandonen la empresa. (Sabín, 2005 pág. 174)

La Iglesia Adventista del séptimo día se organiza en cuatro grandes niveles, desde cada miembro individual hasta la organización global. La asociación Peruana Central, es un cuerpo organizado sin fines de lucro que representa a la Iglesia

Adventista de Lima Sur e Ica. Esta investigación se realizará con el personal administrativo y de oficinas de esta organización que representa a 56 distritos misioneros distribuidos en el territorio anteriormente mencionado. Al ser una organización representativa en la ciudad de Lima, se espera que los datos y resultados encontrados a lo largo de la investigación puedan ser de mucha utilidad para el gran cuerpo de la Iglesia Adventista del Séptimo Día.

Ante lo antes expuesto y presentado, esta investigación busca responder a la interrogante: ¿De qué manera se da la comunicación interna en el área administrativa y personal de oficina de la Asociación Peruana Central?

1.2. Justificación

Se tiene bien en claro lo importante que es la comunicación en las personas, somos seres que nos comunicamos por naturaleza, y es que es algo innato en cada persona. Cuando hablamos de una institución, hablamos de más de una persona. Sin comunicación es imposible que todos los miembros de una organización vayan en una misma dirección, sin embargo no se trata solo de comunicar, la comunicación que se da tiene que ser adecuada.

Esta investigación tiene como principal objetivo realizar un diagnóstico de comunicación interna, dentro de la Asociación Peruana Central.

La investigación es relevante ya que se va a realizar en una institución que pertenece al gran cuerpo de la Iglesia Adventista y sería un aporte para dicha organización que representa a las Iglesias de Lima Sur y de Ica. Así mismo, El instrumento que se pueda usar en esta investigación puede servir de referencia para

distintas investigaciones que también se puedan realizar en otras instituciones adventistas. Por otra parte con los resultados encontrados en base al diagnóstico se podrá implementar planes y soluciones para problemas que se puedan encontrar. La Asociación Peruana Central podrá beneficiarse principalmente con estos resultados y puede resolverlos en un futuro si es que lo desea.

El tema de Comunicación Interna es muy poco conocido en el Perú y mucho más en instituciones Adventistas, y es que no se habla mucho de esto, de tal manera que se podrá ampliar un poco más en el conocimiento de este tema de Comunicación Interna y aportará para que las Instituciones Adventistas puedan tomar importancia a esta área.

De la misma forma, los resultados expuestos al final de esta investigación podrán ser usados en investigaciones futuras que quieran tomar como referencia algún dato sobre comunicación interna en alguna entidad Adventista.

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo General

Determinar a través de un diagnóstico la situación actual de la comunicación interna del área administrativa y personal de oficina de la Asociación Peruana Central en el periodo 2016

1.3.2. Objetivos Específicos

1. Diseñar un instrumento que diagnostique la situación actual de la comunicación interna del área administrativa y personal de oficina de la Asociación Peruana Central.
2. Identificar el nivel de comunicación interna ascendente en el área administrativa y personal de oficina de la Asociación Peruana Central en el periodo 2016.
3. Identificar el nivel de comunicación interna descendente en el área administrativa y personal de oficina de la Asociación Peruana Central en el periodo 2016
4. Identificar el nivel de Comunicación Interna horizontal en el área administrativa y personal de oficina de la Asociación Peruana Central en el periodo 2016.

CAPÍTULO II:

Marco Teórico

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Investigaciones internacionales

En la investigación denominada “Propuesta de Plan de Comunicación Institucional para fortalecer la Comunicación Interna en el Museo Nacional de Antropología David J. Guzmán” de la Universidad Bosco en la ciudad de Soyapango, El Salvador en el año 2005, elaborada por Jaqueline Lisset Molina, Nadia Yosabeth Estrada y Carlos Efraín Molina, se realizó un diagnóstico en donde se conoció la situación laboral en que se encontraban los empleados del Museo Nacional de Antropología. Dando como resultado un deficiente clima laboral en materia de comunicación interna, la información sirvió de base para fundamentar una propuesta de solución en el ámbito de comunicación Interna.

Bajo toda la información recogida se diseñó una propuesta de solución denominada “Propuesta de plan de Comunicación Institucional para fortalecer la comunicación Interna del Museo Nacional de Antropología Dr. David J. Guzmán”, la cual contiene los pasos a seguir para la ejecución del proyecto, es decir, la concreción de todo el estudio realizado tanto el diagnóstico, como la teoría. En este plan se presentan las estrategias y programas que tienen con fin fortalecer la Comunicación Interna de la Institución. Esta investigación es referente a la que se realizó ya que muestra cómo se diagnostica la comunicación interna dentro de una organización y a la vez muestra cómo se puede desarrollar una propuesta de comunicación interna si es que se llegan a encontrar deficiencias de comunicación

en una organización. De tal manera que se tuvo como referencia el instrumento de la encuesta y algunas datos para el marco teórico de la presente investigación. La investigación mencionada muestra diferencia con la presente investigación ya que el diagnóstico fue realizado en una Institución pública, del estado del salvador, más la que se realizó fue en una organización privada con fines religiosos.

Por otro lado en la investigación “Diagnostico de Comunicación Interna de la Unidad Empresarial de Base Organizacional Básica Eléctrica Trinidad” realizada por Miguel Guzmán Arrechea Rojas en la Universidad de Sancti Spíritus en Cuba en el año 2011 se buscó diagnosticar como se desarrollaba la comunicación interna dentro de esta institución.

Para poder detectar un diagnóstico, los métodos y técnicas empleadas fueron la observación participativa, las entrevistas y cuestionarios, entre el personal que oscilaban entre los 35 y 40 años, esta investigación usó la metodología cualitativa.

Como resultado, se demostró que la organización cuenta con fortalezas, sin embargo debe mejorar sus procesos comunicativos. También se detectó que la Comunicación interna dentro de esta entidad se realiza de manera espontánea, sin adecuada planificación, ni evaluación y control, tampoco se cuenta con una dirección o especialista para la gestión de la comunicación.

Con los resultados anteriormente mencionados, se propuso que se presentarán planes de capacitación referentes a temas de comunicación organizacional, al departamento de Unidad empresarial Base Organización Básica Eléctrica Trinidad.

Es por eso que tomo esta investigación como referente ya que los datos, resultados, y metodología expuesta son de gran utilidad para la investigación que se realizó ya que muestra un ejemplo de instrumento para el diagnóstico de comunicación interna aunque la institución sea diferente a la de la Asociación Peruana Central ya que no sigue el mismo rubro que es el religioso.

De la misma manera en la investigación “Diagnostico y planificación de la Comunicación Interna en la Dirección de movilización del Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas” por Maribel Cueva Farías en el año 2005, en la Universidad Andina de Simón Bolívar, Sede Ecuador, se realizó encuestas a empleados civiles de la Institución y a jefes departamentales en el que se pudo detectar una serie de problemas por la falta de un área de comunicación interna en la dirección de movilización. Las encuestas fueron el resultado más efectivo para conocer los flujos, formas y canales de comunicación existentes dentro de la organización, y en base a ellos se pudo determinar los cambios que era necesario realizar.

Una vez realizado el diagnóstico, se presentó un Plan estratégico de comunicación interna, sin embargo la ejecución de este plan quedó a criterio de los directivos de la Institución.

Esta investigación tiene relación con el diagnóstico que se quiere realizar porque muestra como se pudo detectar y diagnosticar la comunicación interna y sus instrumentos pueden servir de referencia para esta investigación. Esta investigación muestra diferencia con el diagnóstico que se quiere realizar en la Asociación Peruana Central, ya que los encuestados fueron civiles que trabajan por su país, más el área administrativa y personal de oficina de la Asociación Peruana Central trabaja para la Iglesia Adventista del Séptimo Día.

2.1.2. Investigaciones nacionales

En el Perú son pocas las investigaciones sobre Comunicación Interna, sin embargo se puede decir que se ve reciente interés por este tema.

En la Investigación titulada “La Valoración personal sobre la comunicación Interna en la Universidad Unión Filial Juliaca” por Gonzales, (2009), se utilizó la encuesta como instrumento. La investigación es descriptiva debido a que se describe, analiza e interpreta los resultados del comportamiento de las variables o componentes. Esta investigación fue conformada por la población de 164 empleados de la Universidad Peruana Unión Filial Juliaca, dando como resultado de las encuestas que el 46 % tiene una respuesta positiva- media en valoración de comunicación interna dentro de la Institución.

La investigación fue realizada en una institución perteneciente al gran cuerpo de la Iglesia Adventista al igual que la Asociación Peruana Central lo es, sin embargo se puede notar la diferencia en el diseño de investigación tanto como que el diagnóstico fue hecho para docentes de una universidad.

Así mismo en la investigación “La comunicación Interna y la percepción de la calidad de servicio por los socios de la cooperativa de ahorro y crédito Parroquia San Lorenzo del Distrito de Trujillo” en el año 2014, por Solano (2014) en la ciudad de Trujillo, Perú, se usó la técnica de la encuesta dirigida al público interno, para así evaluar la efectividad de la Comunicación Interna, así como se aplicó una encuesta dirigida para determinar la percepción de la calidad de servicio.

Dicha investigación es de diseño descriptivo correlacional de corte transversal. Entre los resultados más resaltantes se encuentra que el tipo de comunicación interna presenta deficiencia en la comunicación de funciones, políticas y protocolos

de atención al cliente. En base a estos resultados se presentó un plan de comunicación, para mejorar la Comunicación Interna.

Si bien esta investigación sirve como referencia y que uso instrumentos que ayudaron en la presente investigación, se pudo ver la diferencia ya que la empresa a la cual se le hizo el diagnóstico es totalmente comercial y la investigación no es natamente descriptiva, si no también correlacional.

Por otro lado, la investigación “Niveles de percepción de los profesores a tiempo completo sobre la Comunicación Interna de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo”, por Taboada (2008), el estudio centró su atención en analizar la situación actual de la Comunicación Interna en una Institución educativa Universitaria, para ello se realizó un estudio descriptivo del nivel de percepción de los profesores sobre la Comunicación Interna de su Institución. Para la obtención de los datos se ha adaptado el Instrumento “Percepción la Comunicación existente en la Empresa” elaborado por Barba y Cabrera en el año 2003, al contexto peruano. El nivel de percepción de Comunicación Interna de la USAT encontrada fue de media alta.

La investigación ya mencionada se realizó con docentes de un área educativa y tuvo como guía un instrumento ya existente. La investigación que se realizó se diferencia de la anteriormente mencionada ya que esta es correlacional y es hecha a un institución educativa, sin embargo el diagnóstico en la Asociación Peruana Central es descriptiva y es en una organización que no tiene fines de lucro con fines religiosos.

2.2. Bases Filosóficas

“La sociedad no sólo existe por la comunicación sino que existe en ella. De esta manera la comunicación es dialéctica y reconstruye la experiencia.”, lo expresó Dewey (1934), filósofo y psicólogo estadounidense. Y es que por naturaleza somos seres que nos comunicamos diariamente y no solamente de manera verbal. Existimos dentro de la comunicación como lo afirma Dewey, debemos darle la importancia necesaria y edificarla y fortalecerla más cada día con las personas que nos relacionamos y frecuentamos como lo son los compañeros de trabajo de alguna organización.

2.2.1. Bases Filosóficas Bíblicas.

“La muerte y la vida están en poder de la lengua, y el que la ama comerá de sus frutos” (Biblia, 2011), lo dice el libro de Proverbios en el cap. 18, versículo 21. Este texto explica el gran valor e importancia que tiene la lengua, en este caso la palabra, las cosas que podamos decir pueden ser poderosas e interpretadas de muchas maneras, es por eso que lo expresado en este gran libro resalta la importancia de lo que decimos.

Otro versículo que merece ser citado es el “Ninguna palabra corrompida salga de vuestra boca, si no la que sea buena para la necesaria edificación, a fin de dar gracia a los oyentes” (Biblia, 2011), que se encuentra en el libro de Efesios cap. 4, versículo 29. Nuevamente resaltando que las palabras que salgan de nuestra boca tienen un gran poder sobre las personas, nuestra comunicación debe ser la adecuada, como para edificar, como lo dice el texto. El texto nos da una clara reflexión sobre lo que podemos hacer para construir una buena comunicación con las personas que

interactuamos. Por último debo resaltar que para que las palabras que digamos sean las correctas, se debe buscar siempre el consejo de la Biblia.

2.3. Bases Teóricas

2.3.1. Comunicación Organizacional

La comunicación organizacional es un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de una organización y su medio; o bien, a influir en las opiniones, actitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización, todo ello con el fin de que esta última cumpla mejor y más rápidamente sus objetivos. (Collado, 2005)

En tal sentido, Goldhaber (1984) señala que: la comunicación organizacional es el flujo de mensajes dentro de una red de relaciones interdependientes y detecta varios hilos comunes en los puntos de vista de algunos teóricos

- 1.- La comunicación organizacional ocurre en un sistema complejo y abierto que es influenciado e influencia al medio ambiente.
- 2.- La comunicación organizacional implica mensajes, su flujo, su propósito, su dirección y el medio empleado.
- 3.- La comunicación organizacional implica personas, sus actitudes, sus sentimientos, sus relaciones y habilidades

Así mismo nos muestra un cuadro que ejemplifica la comunicación organizacional:

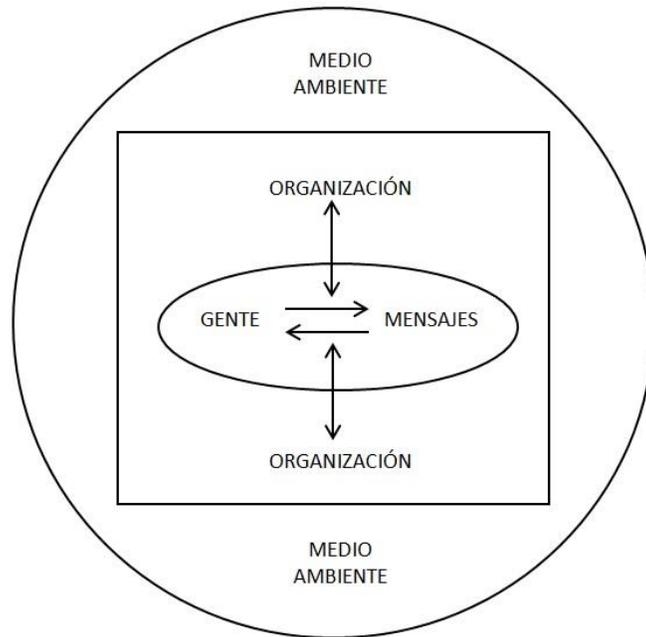


Figura 1 Ejemplo de Comunicación Organizacional

Fuente: (Comunicación Organizacional, Gerald m. Goldhaber, 2005)

Por otro lado, Andrade (2005) señala que la comunicación organizacional es el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización y entre esta y sus diferentes públicos externos.

Como disciplina, la comunicación organizacional es un campo del conocimiento humano que estudia la forma en que se da el proceso de la comunicación dentro de las organizaciones y entre éstas y su medio.

Se puede distinguir dos categorías dependiendo de los públicos a los que se dirige el esfuerzo comunicativo.

Comunicación Externa: Conjunto de mensajes emitidos por la organización hacia sus diferentes públicos externos encaminados a mantener o mejorar sus relaciones con ellos, a proyectar una imagen favorable o a promover sus productos o servicios. Abarca tanto lo que en términos generales se conoce como Relaciones Públicas y como publicidad.

Comunicación Interna: Está orientada al público interno que es el grupo de personas que conforman una institución y que están directamente vinculadas con ella. En el caso de una empresa está integrado por accionistas, directivos, empleados, contratistas, etc. (Editorial Vértice, 2008)

Se trata de la Comunicación que como su mismo nombre lo dice, es la que se realiza internamente, por parte del personal que conforma la organización, empresa, entidad, entre otros.

2.3.2. Comunicación Interna

2.3.2.1. Definición

La comunicación Interna es el conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantenga informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales. (Collado, 2005)

Para Cortina (2011) la comunicación interna en una empresa se hace hacia dentro, porque es al que realiza entre todos a aquellos que, directamente, tienen relación con el centro de trabajo: dirección, personal administrativo, y empleados,

los mensajes van dirigidos a su público interno ya sea de arriba hacia abajo o del mismo nivel, la comunicación debe ser la misma.

La Comunicación interna persigue la cohesión de la organización para poder ser un ente fuerte ante sus interlocutores sociales: gobierno, políticos, prensa, ámbito internacional. (Morante, 1999, pág. 275)

La comunicación dentro de la organización, es decir, la comunicación interna, es un factor muy importante en la eficacia de cualquier grupo u organización y su descuido puede ser la principal fuente de conflictos interpersonales, debido a que los individuos pasan 70% de su tiempo dentro de las organizaciones comunicándose. (Robins, 1996)

Los procesos comunicativos realizados en el interior del sistema organizativo constituyen la comunicación interna, dirigida a conseguir una estabilidad en la organización con vistas a que se alcancen sus fines. Por medio de la comunicación se logra crear y mantener la cultura de la organización. Igualmente la comunicación es el modo fundamental de transmitir la cultura y conseguir la socialización de los miembros. (Martín, 2004)

2.3.2.2. Tipos de Comunicación Interna

La comunicación interna según (Cervantes, 2007) en las organizaciones puede definirse según su grado de formalidad (informal o formal) o, según el sentido adoptado (horizontal o vertical – ascendente o descendente –). Por otra parte, también puede ser clasificada la comunicación interna de las organizaciones en ascendente, descendente y oblicua o transversal.

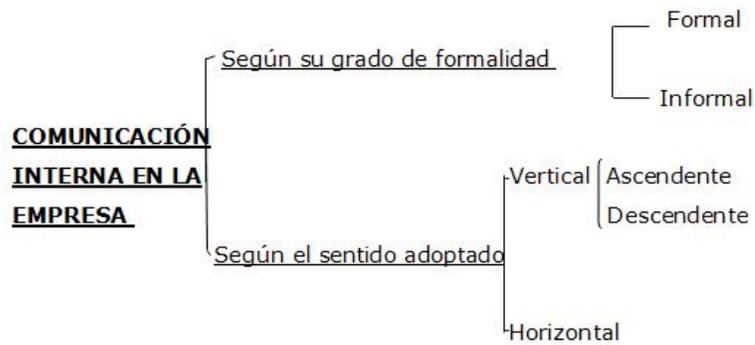


Figura 2 La Presencia de los géneros retóricos en la realidad comunicativa de la empresa

Fuente: (Cervantes, 2007)

(Villegas, 2011), pág. 50, por otro lado divide a la comunicación interna en tres formas: descendente, ascendente y horizontal. Cada una de ellas obedece a una razón de ser, la comunicación de las disposiciones de la gerencia, la participación en las decisiones y el flujo de información entre las unidades de la organización respectivamente. En esta investigación se tomará como referencia esta clasificación de Comunicación Interna.

2.3.2.2.1. Comunicación Interna Descendente

La comunicación descendente se ocupa de comunicar el orden establecido para el desarrollo de funciones tareas, roles, entrenamiento, capacitación, directivas, directrices, políticas y más.

Es así, que su carácter principal se establece por la naturaleza de la organización, dar orden. No solamente desde el sentido imperativo de quien da una orden, si no desde el sentido de organizar y ordenar.

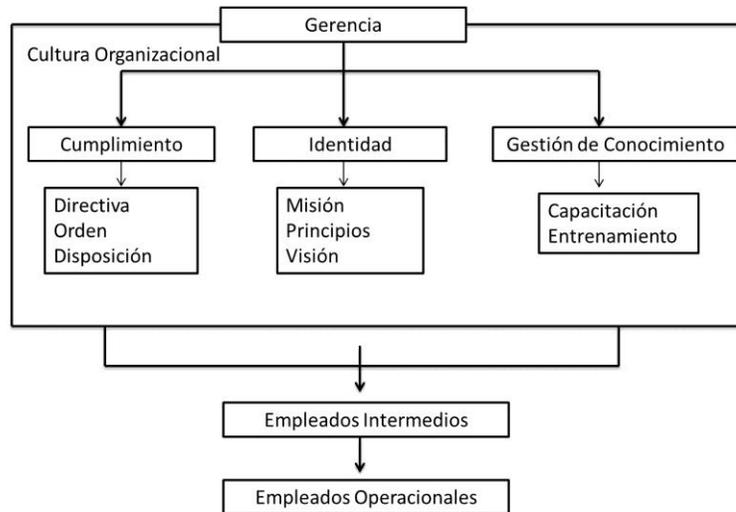


Figura 3 Comunicación Descendente

Fuente: (Villegas, 2011)

La comunicación descendente irradia todos los niveles de la organización sin importar su estructura organizacional. El principio organizacional deriva de la relación quien ordena y quien cumple.

Una de las principales funciones de la comunicación descendente es la de comunicar la cultura organizacional y las directrices de cómo cumplirlas. Si los superiores jerárquicos establecen bien las funciones que cada empleado tiene que realizar se va a tener un buen desempeño laboral y por consecuencia una identificación con empresa.

La finalidad que cumple este tipo de comunicación interna es que el trabajador este informado en todo momento que lo que acontece en su empresa, de la misma manera el trabajador debe sentirse parte de ella. (Cervera Fantoni, 2008)

Cuando un trabajador sabe que es lo que está pasando dentro de su organización hace que cree esa sensación de pertenencia y compromiso, ya que sabe que no solo es un trabajador más, si no que es considerado en los problemas, logros y progresos de la organización.

2.3.2.2.2. Comunicación Interna Ascendente

La comunicación ascendente regula el clima organizacional de la organización. La participación en las decisiones y los asuntos propios de la organización por parte de los empleados, son los resultados explícitos de la comunicación ascendente. Las acciones comunicativas que se desprenden de allí deben dar origen a una estructura sólida de mecanismos sostenibles que garanticen un clima favorable de la organización

La comunicación ascendente debe abrirse paso entre la autopista de la comunicación descendente.

La poca existencia que pueda tener la comunicación ascendente en la estructura interna de las comunicaciones puede ser una oportunidad importante para el comunicador en la organización, dado que esta situación le permitirá ensanchar los espacios participativos hasta lograr los niveles esperados de satisfacción de los públicos de la organización. . (Werther & Davis, 2000)

Villegas (2011), afirma que la participación de los empleados en las decisiones de la organización se ha visto como una amenaza a los intereses de la gerencia y los

accionistas. Sin embargo, debe dársele el carácter necesario que permita y estimule la convivencia significativa de las personas, donde la realización personal sea el fin de la propia organización.

2.3.2.2.3. Comunicación Interna Horizontal.

La comunicación horizontal está conformada por las columnas de la organización y sostiene la estructura interna de las comunicaciones. Es allí donde realmente se vive la atmósfera organizacional. En ella, se respira la vida y la dinámica de la empresa.

No basta con una estructura fuerte de comunicaciones descendentes o con una amplia participación de los empleados manifestando una robusta comunicación ascendente. Se requiere de una comunicación horizontal entre personas, entre grupos, entre departamentos y entre todos los públicos de la organización, de igual a igual.

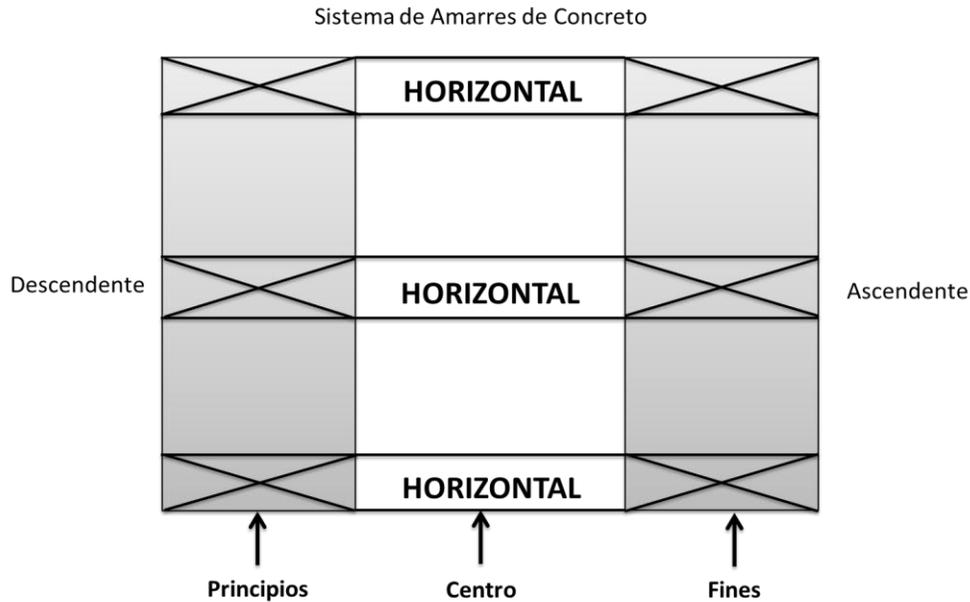


Figura 4 Función de la comunicación horizontal

Fuente: Comunicación Empresarial, pág. 53, María Cristina Ocampo Villegas

Esta comunicación se comporta como el sistema de amarres de una construcción, donde el movimiento secuencial de una columna es seguido por el movimiento armónico de las demás columnas y vigas.

Por esta razón, no se puede menospreciar el papel de la comunicación horizontal donde sus acciones permiten la interrelación entre las comunicaciones que vienen de la gerencia y aquellas que tienen origen en los mandos menores. Además es la encargada de socializar y vivenciar los principios de la organización con los fines corporativos.

Almenara Aloy, Romeo Delgado, & Roca Perez (2005), establecen algunas funciones de la comunicación interna horizontal, las cuales son:

1. Coordinación de Tareas.- Los jefes de distintos departamentos pueden celebrar encuentros periódicamente para así poder decidir cómo se

contribuirá en las diversas divisiones que dirigen a alcanzar los objetivos comunes que tiene la organización.

2. Intercambio de Información.- Esta función se refiere al intercambio de datos propios de distintos departamentos, para que de esa manera se puedan conseguir las metas que se tengan en común.
3. Resolución de Conflictos.- Esta función tiene como objetivo generar un clima favorable, en el que las relaciones humanas funcionen de una buena manera.

2.3.2.3. Funciones de la Comunicaciones Interna

La comunicación es imprescindible a la hora de diseñar las reglas dentro de una organización, como las distintas tareas y responsabilidades a los miembros de la organización y se utiliza para dirigir y coordinar todas sus actividades.

Serrano (2000) Identifica tres funciones dentro de la comunicación Interna.

1. Información.- Una buena información es imprescindible para que las personas estén motivadas al realizar su trabajo y lo desarrollen correcta y eficazmente. Si se mantiene informado al personal, este se sentirá motivado a desarrollar mejor su trabajo cada vez.
2. Explicación.- Para que las personas puedan identificarse con los objetivos que tiene la empresa, deben conocer y comprender las razones de las órdenes que reciben y las decisiones que se toman dentro de la misma. Todos los departamentos deben estar informados puntualmente de la marcha y funcionamiento de sus tareas.

3. Interrogación.- Es muy importante para fomentar la comunicación entre los distintos departamentos que componen el total de la organización. Crear el hábito de hacer preguntas de aclaración, permitir el intercambio de información y abrir posibilidad de diálogo entre sus miembros. Es decir se debe crear la costumbre de resolver dudas y preguntas.

Por otro lado (Thomas, 2002) encuentra las siguientes funciones:

- **Implicación personal**

1. Mantener una relación entre el individuo y la empresa para que el trabajador se implique y cumpla sus expectativas dentro de la organización,
2. Perseguir que los empleados consigan la mayor cultura organizacional

- **Cambio de actitudes.**

1. La dinámica del cambio.
2. La incorporación de las nuevas tecnologías
3. La internacionalización de las empresas y de las nuevas economías

- **Mejora de la productividad**

1. Transmisión de información operativa.
2. Sensibilizando al personal respecto a los objetivos de rentabilidad de la organización

2.3.2.4. Herramientas de la Comunicación Interna

Las herramientas de comunicación interna mejoran el clima laboral. Muchos problemas de las organizaciones se solventarían simplemente con una mejor

comunicación entre sus miembros. Esto no consiste simplemente en incorporar nuevos medios de comunicación o en desarrollar revistas o boletines si no en un verdadero cambio de actitud hacia lo que supone la comunicación.

(López, 2007, pág 86) encuentra estas herramientas de la comunicación interna.

1. La revista interna.- Una revista interna debe construirse sobre un estado actitudinal adecuado de los integrantes de la institución. La revista es una herramienta de comunicación que puede intentar cumplir diferentes objetivos, pero el principal es desarrollar una actitud favorable hacia la propia organización.
2. Memoria de la Organización.- Es un documento, de periodicidad generalmente anual, en algunas empresas es de carácter obligatoria. Tiene el objetivo de informar a la sociedad de sus actividades. Con ese documento se trata de informar, por lo que debe ser conciso y describir diferentes aspectos de la organización.
3. Manual de Empleado.- Un manual del empleado describe la información que cualquier empleado en cualquier posición necesita saber con el fin de trabajar en una institución. Las partes que debiera contener son: introducción, información sobre la institución, normas de contratación laboral (horarios, salarios, antigüedad, convenios, etc.), servicios especiales, sistemas de información, organigrama, descripción de las áreas, etc.

4. Manual de funciones de cada puesto.- Es un documento que sirve para clarificar las responsabilidades de cada puesto. La existencia de este libro puede evitar todos conflictos en la organización como consecuencia de no saber quién es responsable de qué, tanto para las tareas que nadie quiere desempeñar como para aquellas que varias personas desean realizar.
5. Cartas personales.- Suelen ir firmadas personalmente por un alto cargo de la organización y suelen mandar con motivo de aniversarios, nacimientos, felicitaciones, fallecimientos, etc. Y de manera menos frecuente, llamadas de atención sobre algún hecho puntual.
6. Tablón de Anuncios.- Es la forma más tradicional y empleada para transmitir un mensaje a los miembros de una organización. Su principal ventaja es que constituye un medio económico y fácil de usar, sin embargo no se puede estar seguro de que un mensaje transmitido a través de este medio haya sido leído por todo el público al que se esperaba llegar.
7. Buzón de Sugerencias.- Sirve para recoger la opinión de los miembros de la organización de manera anónima y voluntaria. Es preciso dotar la respuesta a todas las sugerencias que se hagan. Esto se puede hacer a través del tablón de anuncios, la revista corporativa, o si la persona que hace la sugerencia incluye sus datos, de manera personal y directa.

8. **Presentación.-** Una presentación es una reunión en la que a través de medios orales o audiovisuales podemos mostrar a otras personas de la organización o a otros públicos determinados determinada información: una propuesta, el estado de un proyecto, una memoria o las conclusiones de un estudio.
9. **Resumen de prensa diario.-** Este resumen es también conocido como boletín. Es usualmente elaborado por el área de comunicaciones de la organización e incluye información publicada sobre la organización en una lista de medios de comunicación previamente definidos o sobre una serie de temas relacionados con la actividad principal de la institución.
10. **Reuniones.-** Son una de las tareas más comunes de las empresas y son apreciadas como una “pérdida de tiempo en el trabajo”. En una reunión se debe resumir lo que se quiere decir.
11. **Eventos Internos.-** Son las reuniones a la que asisten todos los miembros, un claro ejemplo son las cenas de navidad. Tienen como objetivo la cohesión grupal, relaciones de grupo, conocimiento personal del resto de los miembros del equipo del trabajo, conocimiento del personal de otros equipos de la organización, etc.
12. **Intranet.-** Se trata de un sitio web interno diseñado para utilizarse dentro de los límites de la compañía. A diferencia de Internet; las Intranet son

sitios privados en los que se guarda una serie de información dirigida al conjunto de empleados de la empresa. Es un sitio donde se publican manuales, planes de acción, materiales de formación, anuncio. Se trata por tanto de uno de los medios más eficaces de comunicación empresarial. (Puertas, 2013)

En la Asociación Peruana Central las herramientas que se usan son las cartas personales reuniones en donde las diferentes áreas brindan su informe, los eventos internos de confraternización y el uso de internet. (Moncayo, 2016)

2.3.2.5. Canales de Comunicación Interna

Para conseguir un sistema de comunicación interna fluido y eficaz, será imprescindible elegir bien los canales que se vayan a utilizar. (Penalba, 2012)

Engloba los canales de comunicación interna en tres dimensiones:

1. **Canales escritos:** Son aquellos por los que circulan mensajes codificados mediante letras o signos que forman palabras. En las empresas este tipo de comunicación suele ser mediante papel como por ejemplo cartas, notas internas, circulares, carteles, manuales, publicaciones institucionales... Estos tipos de canales son importantes para mantener un registro permanente, tangible y verificable. La transmisión de mensajes por los canales escritos será mucho más precisa y clara, aunque dificultará la retroalimentación.
2. **Canales orales:** Por estos canales se propagan los mensajes del lenguaje verbal como por ejemplo lo que ocurre en las reuniones, comités, charlas o conversaciones telefónicas. El principal inconveniente de estos canales orales es el alto potencial de

distorsión si el mensaje ha de pasar por varias personas; además en él influye otro componente como es el lenguaje no verbal, el cual ha de ser acorde al mensaje transmitido. La mayor ventaja de estos canales de comunicación es su rápida retroalimentación.

- 3. Canales tecnológicos:** Mediante estos canales circulan mensajes que utilizan códigos electrónicos como es el caso de los audiovisuales, el chat, internet, las redes sociales, la intranet... Una de sus desventajas es la falta de conexión física entre las personas; por el contrario ofrecen una comunicación instantánea, económica y con capacidad de envío a varios destinatarios.

Los canales por los cuales los empleados de la Asociación Peruana Central pueden expresar sus dudas, sugerencias y quejas son los canales escritos, ya que usan las cartas, y los canales tecnológicos, ya hacen uso de los correos electrónicos y las redes sociales. (Moncayo, 2016)

2.3.2.6. Objetivos de la Comunicación Interna

(Lite, 1997) Señala que la comunicación interna tiene diferentes objetivos dependiendo de su dirección, los cuales son:

a) Objetivos de la comunicación interna en su dirección ascendente:

1. Proporcionar a los directivos el feed back (retroalimentación) necesario para tomar decisiones.
2. Ser fuente primaria del feed back para la dirección, que permita determinar la efectividad de su comunicación descendente.

3. Aliviar tensiones de los miembros permitiéndoles compartir información relevante con sus superiores.
4. Estimular la participación y el compromiso de los empleados y de ese modo intensificar la cultura organizacional.

a) Objetivos de la comunicación interna en su dirección descendente:

1. Asegurar que todos conozcan y entiendan los principios y fines que se propone la organización.
2. Lograr credibilidad y confianza entre todos los miembros de la organización, especialmente en los primeros niveles.
3. Fomentar la participación de los trabajadores en los distintos proyectos de empresa.
4. Hacer uso de los canales de transmisión de información implantados en la empresa.
5. Fortalecer los roles jerárquicos.
6. Favorecer y hacer operativa la comunicación.

a) Objetivos de la comunicación interna en su dirección horizontal

7. Favorecer la comunicación dentro de los departamentos y entre los mismos.
8. Facilitar los intercambios entre los distintos departamentos de la organización.
9. Hacer posible la participación de todos los miembros en los distintos proyectos de empresa.

10. Mejorar el desarrollo organizativo.
11. Fortalecer la cohesión interna entre todos los miembros de la organización.
12. Agilizar los procesos de gestión.

2.3.2.7. Efectos de la Comunicación Interna

(Godás, 2005) Explica en un cuadro los diferentes efectos que puede tener la Comunicación Interna, ya sea de manera positiva como de manera negativa.



Figura 5 Efectos de la Comunicación Interna

Fuente: La Comunicación Interna, su importancia en las relaciones dentro de la oficina de farmacia. (Godás, 2005)

2.3.3. Diagnóstico de Comunicación Interna

El diagnóstico de Comunicación interna para Muriel & Rota (1980) es considerado como un procedimiento de investigación que sirve para evaluar la eficacia de los sistemas de Comunicación Interna, que resulta de gran utilidad para orientar la intervención del comunicador organizacional en el interior de la institución.

Para Favaro (2008) el diagnóstico es un análisis organizado de una realidad determinada por un alcance geográfico y poblacional con el fin de identificar y priorizar los problemas sus causas y consecuencias.

El diagnóstico de Comunicación responde a la necesidad de determinar los aspectos que no están funcionando en la institución y cuáles están en óptimas condiciones, es decir, el análisis de los puntos débiles y fuertes que en materia de Comunicación se evidencian. Existen varios tipos de diagnósticos, por ejemplo diagnóstico de imagen, de cultura, de identidad, de Comunicación externa, de Comunicación interna, etc. (Ecured, 2015)

2.3.3.1. Objetivos de Diagnóstico de Comunicación Interna

El diagnóstico hacia el ámbito interno de la organización tiene como objetivo conocer la Comunicación hacia el interior de la empresa y encierra los siguientes aspectos (Ecured, 2015):

1. Conocimiento del público interno: para lo cual es necesario establecer la caracterización de los diferentes grupos que conforman la organización, sus concepciones, actitudes, dificultades, logros, aportes, rasgos más sobresalientes, etc.

2. Conocimiento de los procesos comunicativos: aborda el estudio de las relaciones entre actores de la Comunicación, lo que se refleja en los tipos de flujos que recorren en la entidad, las redes y canales de Comunicación.
3. Conocimiento de la cultura: se enfoca al examen del universo simbólico, los valores, las tradiciones y la situación que caracteriza la empresa en cuanto a las relaciones entre sus integrantes (relaciones armónicas o contradictorias, el grado de tensión interna, tolerancia, solidaridad y sentimiento de pertenencia).

2.3.3.2. Pasos para Diagnóstico de Comunicación Interna

No todos los diagnósticos de Comunicación Interna son iguales, y no todos arrojan el mismo resultado sin embargo García (2013), propone 7 pasos para realizar un Diagnóstico de Comunicación Interna.

1. Revisión de los documentos.
2. Entrevista con directivos de la organización.
3. Observación e inventario de medios de comunicación organizacional.
4. Entrevista con los trabajadores.
5. Aplicación de encuestas.
6. Análisis de resultados.
7. Redacción de las recomendaciones.

Así mismo, García también propone herramientas para realizar el diagnóstico:

1. Observación.
2. Entrevista.
3. Encuesta.
4. Lluvia de ideas

En base a los resultados que se puedan obtener al diagnóstico de Comunicación Interna se tendrá un claro panorama de cómo se desarrolla la Comunicación dentro de la organización y una visión clara de los problemas que puede haber y que quizás no son percibidos simple vista. Y es así que gracias al diagnóstico se puede elaborar un plan de Comunicación Interna.

Otro recurso que menciona Favaro (2008) que permite realizar la situación de la organización y su contexto es el FODA o DAFO (Fortalezas, oportunidades, debilidades, amenazas).

Factores internos / Factores externos	Fortalezas	Debilidades
Oportunidades	Fortalezas / Oportunidades ¿Qué Fortalezas permiten aprovechar las oportunidades? ¿Qué Fortalezas permiten superar las debilidades?	Debilidades / Oportunidades ¿Qué Debilidades impiden aprovechar las oportunidades?
Amenazas	Fortalezas / Amenazas ¿Qué Fortalezas permiten disminuir las amenazas?	Debilidades / Amenazas ¿Qué Debilidades ponen en riesgo frente a las amenazas? ¿Qué Debilidades nos llevan a perder las oportunidades?

Figura 6 Ejemplo Matriz FODA

Fuente: (Favaro, 2008)

(Comba, Toledo, Tocci, Giaccaglia, & Carreras, 2011), nos explican que el análisis FODA nos permite profundizar el análisis de elementos internos y externos de las organizaciones, proyectos y programas. Es así que la matriz FODA es un instrumento más para la realización de un diagnóstico de Comunicación Interna.

Las fortalezas que podamos encontrar mediante un diagnóstico de comunicación interna, son los elementos internos positivos que marquen la diferencia entre otra organización que la misma clase.

Las oportunidades, por otro lado son las situaciones externas, también positivas, que podamos encontrar a lo largo del camino y que pueden ser aprovechadas por la empresa.

Las debilidades, son factores internos, los problemas que pueda presentar una organización las cuales mediante una buena estrategia o plan pueden incluso hasta ser eliminadas. Mediante un diagnóstico de comunicación interna, se va a dar un mejor panorama de los problemas que pueda presentar una organización problemas que incluso puedan pasar por desapercibido. Como ejemplo de debilidad dentro de una organización podemos encontrar la desinformación, la desmotivación, la falta de identidad cultural y más. Las debilidades se van formando por el mal o nulo uso de los diferentes canales y herramientas de comunicación existentes.

Las amenazas a diferencia de las debilidades, son factores externos, como situaciones negativas las cuales necesitan de una adecuada estrategia para así poder neutralizarlas.

2.3.4. Plan de Comunicación Interna

La planificación de la comunicación interna consiste en implementar, según la estrategia, una serie de variables de comunicación como elementos comunes que intervienen en todo proceso comunicacional a través de un conjunto de programas coherentes e integrados. (Paunero, 2015)

Zapata (2012), afirma que el fin del plan de comunicación interna es movilizar al personal para implicarles hacia las metas de la organización, creando sentido de pertenencia, y haciendo posible la gestión del cambio.

En el momento de planificar un plan de comunicación hay que tener en cuenta que la comunicación Interna y externa están fuertemente ligadas y que los logros tanto como los fracasos de alguna de ellas influirá grandemente en la otra. (Arizcuren, y otros, 2008)

2.3.4.1. Objetivos de Plan de Comunicación Interna

Ongallo (2007), establece que el fin principal de un Plan de Comunicación Interna es transmitir los objetivos y valores de la Organización a todos los miembros pertenecientes y los refiere así:

1. Potenciar y ordenar el flujo de información tanto en los canales ascendentes, como en los descendentes y horizontales.
2. Sensibilizar a todos los miembros de la organización en especial a los directivos y niveles intermedios, en el manejo de las herramientas de comunicación.
3. Servir como instrumento de apoyo y difusión de las iniciativas de a organización.

2.3.4.2. Fases para realizar el Plan de Comunicación Interna

Arizcuren, y otros (2008) establecen pasos o fases para poder realizar un plan de comunicación Interna y los distribuyen así:

- 1. Diagnóstico de la Situación Actual:** Esta fase es muy importante ya que para saber a dónde se quiere llegar, se debe conocer en qué situación se encuentra la

Comunicación Interna en la Organización. Dentro de esta fase de diagnóstico es imprescindible conocer las necesidades y expectativas por parte de los miembros de la organización.

2. Definir las Estrategias y objetivos generales y específicos para cada grupo de

Interés: Esto quiere decir, que se tiene que definir que se quiere conseguir. Los objetivos deben ser realistas, claros, alcanzables y ajustados a la cultura asociativa.

3. Definir acciones, calendario y presupuesto: En esta fase se debe definir el contenido, los mensajes a transmitir, como se va a hacer, cuando se va a realizar y que medios se va a comunicar. Es importante organizar la información y priorizarla para que no haya saturación. Se debe mantener un estilo coherente y homogéneo.

4. Ejecución y Desarrollo del Plan de Comunicación: Se puede decir que esta es la fase de producción, en otras palabras, en esta etapa se pone en marcha todas las acciones que se han especificado en las fases anteriores. Durante el proceso es probable que algunas tendrán incidencias y es posible que llegue a surgir nuevas prioridades. Es por eso que hay que tener todo eso en cuenta para la siguiente y última fase.

5. Seguimiento y Evaluación: Para esta última fase se debe establecer con que indicadores se va a medir si los objetivos establecidos se han cumplido o no. Se debe realizar una valoración de los mismos y una evolución constante a lo largo de todo el tiempo.

2.3.4.3. Efectos de un Plan de Comunicación Interna

Si se realiza un adecuado Plan de comunicación Interna, este va a tener resultados positivos tanto en el comportamiento de trabajadores y directivos, creando un ambiente adecuado para buenas relaciones y en consecuencia empleados motivados comprometidos con la filosofía de la Institución, mejorando la productividad dando como resultado satisfacción del público externo.

Por tal motivo Bulmaro (2009), explica estos beneficios en el siguiente gráfico:



Figura 7 Efectos de Un Programa de Comunicación Interna

(Bulmaro, 2009)

2.3.4.3.1. Mejor Ambiente Laboral

Tenemos como primer efecto de un programa de comunicación interna, la mejoría en el ambiente laboral, lo cual es primordial en cualquier empresa, ya que al

mantener un buen ambiente, significa que la comunicación interna horizontal está funcionando bien y como se había mencionado antes, la comunicación interna horizontal representa a los pilares de la organización.

2.3.4.3.2. Públicos Internos Motivados

La motivación se logra cuando los empleados saben de los objetivos de la empresa, así como de sus problemas y éxitos, creando así un sentimiento de pertenencia e identificación con organización.

2.3.4.3.3. Mejor eficacia y productividad

Al crearse el sentimiento de pertenencia y de identificación, los empleados trabajarán motivados realizando mejor su labor, para beneficio propio y de la empresa también, demostrando así una mejoría en la productividad de su trabajo. (Salinas, 2001)

2.3.4.3.4. Públicos externos satisfechos

La imagen que proyecte una organización hacia su público externo, va a ser consecuente a la imagen que brinde a su público interno. Un empleado motivado e identificado con su organización va a tener un mejor trato con el exterior y una mejor imagen también. Es por eso que la Comunicación Interna es esencial en toda empresa.

2.3.5. Marco Teórico referente a la Población de Estudio

2.3.5.1. Asociación Peruana Central

Los adventistas del séptimo día, con más de 17 millones de miembros en todo el mundo, es una iglesia cristiana protestante organizada en 1863 en los Estados Unidos. Esta se origina por el movimiento liderado por Guillermo Miller, quien hizo hincapié en la necesidad de predicar sobre el pronto regreso de Jesucristo a este mundo. La sede sudamericana de la Iglesia Adventista del Séptimo Día, es responsable de la coordinación administrativa en ocho países con más de dos millones de miembros.

Los adventistas del séptimo día se organizan a través de cuatro niveles, desde cada miembro individual hasta la organización global:

- 1.- La **Iglesia Local**, que es un cuerpo organizado por los miembros individuales.
- 2.- **La Asociación/ Misión** local que es un cuerpo organizado y conformado por las Iglesias de un estado, provincia o territorio.
- 3.- **La Unión** que es la conformación de las asociaciones/misiones de los campos dentro de un territorio más amplio.
- 4.- **La Asociación General**, es la unidad que incluye a toda la organización, y está conformada por todas las divisiones de todo el mundo. Las divisiones son secciones de la Asociación General, con responsabilidad administrativa atribuida para determinadas áreas geográficas.

La Asociación Peruana Central (APC), pertenece al gran cuerpo de la Iglesia Adventista del Séptimo día y es una sede administrativa para la zona de Lima Sur e Ica.

La APC, inicia sus actividades el primero de enero de 1996, con la debida autorización de la División Sudamericana y de la entonces Unión Incaica (hoy Unión Peruana del Sur), siendo su lugar sede en: la Avenida Pérez Aranibar 1909, distrito de San Isidro – Lima.

La Asociación Peruana Central mantuvo sus proyectos y metas firmes y con el objetivo principal de la predicación del evangelio

La administración de aquel entonces estaba formada por:

Presidente:	Pr. Rubén Jaimes Zubieta
Tesorero:	Sr. Crimo Vallejos Roque.
Secretario:	Pr. Orlando Ramos
MIPES:	Pr. Rubén Montero.
Director de Jóvenes:	Pr. Edgar Horna.
Contador:	Paul Anicama

En ese entonces empezó con 23 distritos a su cargo, actualmente posee a su cargo 56 distritos con sus respectivos pastores en cada distrito.

La Asociación Peruana Central utiliza ministerios para cumplir la misión. Por esta razón, actúa en diferentes áreas realizando proyectos, programas y acciones estratégicas. Los ministerios son responsables de la producción de materiales, documentos oficiales, y planificaciones generales que benefician a diferentes personas en todo el territorio de lima sur.

La APC subsiste mediante el ingreso de Remesas (Diezmos y Ofrendas) de diferentes Iglesias de Lima sur que la conforman, para ello cuenta con el departamento de Gestión de Iglesias la cual se encarga de la administración de estas.

La APC al igual que toda la Iglesia Adventista, se ajusta a toda la legislación Peruana en los aspectos civiles, penales y tributarios, internamente maneja también reglamentos basados en la Biblia, que marcan la pauta para administrar mejor los procesos, estas son: Manual de Iglesia (Aplicable a nivel mundial), Reglamentos Eclesiástico y Administrativo (Aplicable solo para la división sudamericana).

Los miembros de la Asociación Peruana Central tienen desafíos como la construcción de templos para la adoración a Dios, así como una nueva sede.

La oficina administrativa de la Asociación Peruana Central se encuentra actualmente en la Av. Comandante Espinar 750 en el distrito de Miraflores, y cuenta con 30 personas laborando ahí entre área administrativa y personal de oficina. La Asociación tiene dos áreas a su cargo, la Asociación Educativa Adventistas Central Sur (ASEACES) y el Servicio Educaciones Hogar y Salud (SEHS).

1. **ASEACES:** La Asociación Educativa Adventista Central Sur, brinda el servicio de Educación a través de sus trece instituciones educativas adventistas, contando con los niveles de Educación Inicial, Educación Primaria y Educación Secundario, ofreciendo la mejor calidad académica a la población en general.
2. **SEHS:** La Asociación Servicio Educativo Hogar y Salud de la APC es un área de la sede de la APC, que brinda orientación y capacitación en salud preventiva y bienestar familiar que trabajan para el logro del desarrollo integral del ser humano. Trabajan con diferentes materiales como libros, publicaciones y trabajos audiovisuales.

2.3.5.2. Filosofía

La Asociación Peruana Central tiene el mismo principio y filosofía que el cuerpo de la Iglesia Adventista del Séptimo Día (IASD). Al ser solo una sede de IASD mantiene la misma misión y visión.

- 1. Misión:** Hacer discípulos a todas las naciones, comunicando el evangelio eterno en el contexto del mensaje de los tres ángeles basado en Apocalipsis 14:6-12 , invitándolos a aceptar a Jesús como su Salvador personal y a unirse a su iglesia remanente, instruyendo a las personas a servirle a Él como Señor y a prepararlos para su pronto regreso.
- 2. Visión:** En armonía con las grandes profecías de las Escrituras, entendemos que el clímax del plan de Dios es restaurar a toda su creación en completa armonía con su perfecta voluntad y justicia.

2.3.5.3. Estilo de Vida Adventista

Los adventistas creen en una vida de consagración a Dios en el aspecto físico, psicológico, emocional y espiritual. Su estilo de vida está basado en ocho remedios naturales que son: agua, descanso, ejercicio físico, luz solar, aire puro, nutrición equilibrada, temperancia y esperanza en Dios.

Uno de los principios que los distingue es el descanso el día sábado, día separado por Dios para una mayor y mejor relación con sus hijos.

Los adventistas confían en que Dios obra en todas las áreas de sus vidas y tiene la seguridad de que Cristo volverá pronto para recompensar a quienes confiaron en Él.

CAPÍTULO III:

Materiales y Métodos

3.1. Lugar de Ejecución

La investigación se realizó en la “Asociación Peruana Central” la cual es una sede administrativa de la Iglesia Adventista del Séptimo día de Lima Sur e Ica, la misma que se encuentra en la Av. Comandante Espina 750, distrito de Miraflores, Lima- Perú.

3.2. Población

Para fines de esta investigación la población que conforma para el Diagnostico de Comunicación Interna de la Asociación Peruana Central está constituida por un total de 30 trabajadores a tiempo completo distribuidos en las diferentes áreas que cuenta la organización.

3.3. Muestra

La muestra de la investigación es no probabilística ya que la selección de las unidades de análisis dependen de características, criterios personales del investigador. (Avila Baray, 2006). La muestra fue al 100 % de la población del personal de Oficina de la Asociación Peruana Central – Lima, Perú.

3.4. Tipo de Investigación

La presente investigación es de tipo descriptiva ya que busca detallar, analizar e interpretar los resultados del comportamiento de la variable que es “Comunicación Interna”

La investigación Descriptiva es el tipo de investigación concluyente que tiene como objetivo principal la descripción de algo, generalmente, las características o funciones del problema en cuestión. (Malhotra, 1997)

3.5. Diseño de la Investigación

Alzina (2009), afirma que el diseño, es la estrategia que se desarrolla para obtener información que se requiere para la investigación., así como dar respuesta al problema formulado y cubrir los intereses del público.

El diseño de esta investigación es no experimental y transeccional o transversal ya que se recolectarán datos en un solo momento y en un tiempo único, así mismo no se manipuló a la población. La variable no será manipulada con el propósito de describir la variable de Comunicación Interna del área administrativa y personal de oficina de la Asociación Peruana Central, por medio de un Diagnóstico de Comunicación Interna.

(Hernandez, 1988) Afirma que la investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular las variables.

También es una investigación aplicada ya que se buscará resolver un problema práctico, mediante las recomendaciones que se darán Desde un punto de vista teórico, esta investigación generará pocos aportes al conocimiento científico.

3.6. Variable de estudio

Comunicación Interna

3.7. Operacionalización de la variable

3.7.1. Definición conceptual de la variable – Comunicación Interna

La comunicación Interna es el conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantenga informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales. (Collado, 2005)

3.7.2. Definición Operacional

Para la presente investigación se utilizará la técnica de encuesta. Esta técnica, se da una participación en ambas partes. El encuestado se convierte en un sujeto informante sobre las necesidades de información que son indagadas por los responsables de la aplicación de la técnica. (Gutierrez, 1998)

Hernández Sampieri , Fernandez Collado, & Baptista Lucio (1998) sostienen que el uso de cuestionarios en investigación supone que:

1. El Investigador debe partir de objetivos de estudio definidos.
2. Cada pregunta es de utilidad para el objetivo planteado por el trabajo.
3. El investigador debe estructurar las preguntas teniendo en mente siempre los objetivos de trabajo.
4. El que contesta está dispuesto y es capaz de proporcionar repuestas fidedignas.

Tabla 1 Operacionalización de la Variable

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	DEFINICIÓN INSTRUMENTAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL
COMUNICACIÓN INTERNA	COMUNICACIÓN INTERNA ASCENDENTE	1.- Clima Organizacional 2. Toma de decisiones 3.- Apertura a propuestas de desarrollo 4.-Presentación de trabajo 5.-Ambiente de trabajo	1. Existe una dialogo oportuno entre los empleados y la administración. 2. Participo activamente con comentarios y propuestas de soluciones concretas hacia los directivos de mi organización. 3. La administración de la Asociación Peruana Central acepta las propuestas y comentarios que doy. 4. Expongo e informo oportunamente sobre los resultados obtenidos en mi área de trabajo. 5. Comunico oportunamente a mis superiores sobre los problemas y necesidades que pueda presentar mi área de trabajo.	La sumatoria a obtener tiene un valor entre 0 a 25. A mayor valor, un mejor nivel de comunicación interna con frecuencia de 0. Nunca(0 puntos) 1. Casi nunca (1 punto) 2. A veces (2 puntos) 3. Regularmente(3 puntos) 4. Casi siempre (4 puntos) Siempre (5 puntos)
	COMUNICACIÓN INTERNA DESCENDENTE	1.- Designación de tareas y roles. 2.- Difusión de políticas de la organización. 3.- Gestión del conocimiento. 4.- Identificación con la Empresa 5.- Trato hacia el personal 46	1. Mis superiores comunican claramente sobre las tareas que debe realizar el empleado. 2. La administración difunde con claridad la misión y visión de la organización a sus trabajadores. 3. Recibo capacitaciones y entrenamiento preciso sobre el trabajo a realizar por parte de la organización. 4. Recibo información oportuna sobre los objetivos, resultados y problemas de la organización. 5. La administración de la organización ofrece un trato justo y equitativo para todo el personal.	La sumatoria a obtener tiene un valor entre 0 a 25. A mayor valor, un mejor nivel de comunicación interna con frecuencia de 5. Nunca(0 puntos) 6. Casi nunca (1 punto) 7. A veces (2 puntos) 8. Regularmente(3 puntos) 9. Casi siempre (4 puntos) Siempre (5 puntos)

	<p style="text-align: center;">COMUNICACIÓN INTERNA HORIZONTAL</p>	<p>1.-Administración del conocimiento 2.- Participación 3.- Intercambio de Información 4.- Trabajo en equipo 5.- Relaciones laborales.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Comparto el conocimiento que tengo con mis compañeros de trabajo. 2. Fomento y participo de las diferentes actividades sociales y de integración que me brinda la organización. 3. Facilito el intercambio de información de diferentes áreas para el desarrollo de la organización 4. Fomento y participo del trabajo en equipo en labores en favor de la organización. 5. Considero que mantengo una buena relación con mis compañeros de trabajo, 	<p>La sumatoria a obtener tiene un valor entre 0 a 25. A mayor valor, un mejor nivel de comunicación interna con frecuencia de</p> <ol style="list-style-type: none"> 10. Nunca(0 puntos) 11. Casi nunca (1 punto) 12. A veces (2 puntos) 13. Regularmente(3 puntos) 14. Casi siempre (4 puntos) Siempre (5 puntos)
--	--	--	---	---

3.8. Instrumentos de recolección de datos

Para la presente investigación se utilizó un cuestionario o encuesta que midió el nivel de la Comunicación Interna de la organización “Asociación Peruana Central” Así mismo se realizó una entrevista al encargado de Comunicaciones de la Organización.

Para el cuestionario de comunicación interna, se tomó en cuenta la variable de comunicación interna en tres dimensiones: comunicación ascendente, comunicación descendente y comunicación horizontal las cuales fueron medidas en: Siempre, casi siempre, regularmente, a veces, rara vez y nunca, el cuestionario tuvo 15 preguntas las cuales fueron divididas en tres partes.

La entrevista contó con un total de 10 preguntas.

3.9. Validación de instrumento

Para validar el cuestionario de comunicación interna se solicitó un juicio de expertos, sumando así un total de 5 jueces los cuales tenían conocimiento en el tema de comunicación interna. Los jueces fueron: El Licenciado José Cabrera, director de la Facultad de Ciencias Humanas y Educación, el Licenciado Nick Bráñez, docente de la Universidad Peruana Unión, el Licenciado Oscar Martínez, especialista en Relaciones Públicas y director del Centro de Producciones de la Universidad Peruana Unión, el licenciado Elar Condori, docente de la Universidad Peruana Unión y Universidad Tecnológica del Perú y del Doctor Istvan Kovacs Halay, especialista en Relaciones Públicas.

<i>Juicio de expertos de la investigación</i>					
Jueces	José Cabrera Aquino	Nick Bráñez Medrano	Elar Condori	Oscar Martínez Pizarro	Itsvan Kovacs Halay
Género	Masculino	Masculino	Masculino	Masculino	Masculino
Título	Licenciado	Licenciado	Licenciado	Licenciado	Doctor
Categoría profesional	Director dela Escuela de Ciencias de la Comunicación	Docente Universitario	Docente Universidad Peruana Unión / Universidad Tecnológica del Perú.	Docente Auxiliar	Docente Universitario
Años de experiencia	6 años	9 años	10 años	6 años	15 años
Institución laboral	Universidad Peruana Unión	Universidad Peruana Unión.	Universidad Peruana Unión. / Universidad Tecnológica del Perú	Universidad Peruana Unión.	Universidad Peruana Unión. / Universidad San Juan Bautista

Tabla 2 Juicio de Expertos de la Investigación

3.9.1. Validación con el coeficiente V. de Aiken

Los criterios que consideraron los expertos en cuanto a la validación del instrumento fueron claridad, congruencia, contenido y dominio, los cuales fueron considerados por los validadores para emitir un juicio en cuanto al instrumento del investigador. Los resultados emitidos por los jueces se cuantificaron en 0= NO y 1= SI, para luego aplicar la fórmula de V. Aiken y demostrar que el contenido del instrumento es confiable.

Fórmula:

$$V = \frac{S}{n(c-1)}$$

siendo:

S = la sumatoria de si

si = valor asignado por el juez

n = número de jueces

c = número de valores de la escala de valoración

Los resultados que se ven en la siguiente tabla, demostraron que existe un alto grado de confiabilidad de cada uno de los ítems de las dimensiones del instrumento, ya que los valores superaron el 0.75. Siendo la Dimensión de Comunicación Interna Ascendente (V= 0.87), Comunicación Interna Descendente (V= 0.92) y Comunicación Interna Horizontal (V= 1.00).

Dimensiones	V. Aiken
Comunicación Interna Ascendente	0.87
Comunicación Interna Descendente	0.92
Comunicación Interna Horizontal	1.00
Total	0.93

Tabla 3 Validación V. de Aiken

Criterio de Expertos para el cuestionario	
Expertos	Opiniones
José Cabrera Aquino	<ul style="list-style-type: none"> - Se debe diseñar un instrumento donde se establezcan los medios y canales de comunicación de cada tipo de comunicación Interna su nivel, su uso y la eficacia que proporciona. Así mismo para un “diagnostico” se debería identificar los problemas que se generan en la organización por la comunicación (aspectos comunicativos) - Hacer preguntas sobre herramientas, medios, estrategias de comunicación interna (ascendente, descendente, horizontal) y la eficacia que proporciona para los colaboradores y la organización.
Nick Bráñez Medrano	<ul style="list-style-type: none"> - Definir de manera adecuada algunas referencias con la alta dirección.
Elar Condori	<ul style="list-style-type: none"> - En el ítem 3 (comunicación interna descendente) , propongo replantear la pregunta.
Oscar Martínez Pizarro	<ul style="list-style-type: none"> - Cambiar y quitar algunas palabras.
Itsvan Kovacs Halay	

Tabla 4 Criterio de expertos para el cuestionario

3.10. Confiabilidad del instrumento

		N	%
Casos	Válidos	17	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	17	100,0

Tabla 5 Resumen del Procesamiento de los Casos

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,874	15

Tabla 6 Estadísticos de Fiabilidad

De acuerdo a los resultados de fiabilidad que es ,874 puntos y según la escala de valoración de coeficiente de confiabilidad se determina que el instrumento de medición se aproxima hacer de consistencia interna “elevada”

3.11. Técnica de recolección de datos.

Para la presente investigación se hizo el uso del instrumento de cuestionario o encuesta, la cual está conformada por 15 ítems con opción múltiple. Así mismo, se hizo uso de la entrevista al responsable del área de Comunicaciones dentro de la organización

3.12. Evaluación de datos

Para la evaluación de datos de la comunicación en los trabajadores de la organización “Asociación Peruana Central” se utilizara un cuestionario elaborado por el propio investigador, el cual fue evaluado mediante escala: 0, 1, 2, 3, 4, 5.

De la misma manera se utilizó la técnica de Baremo para obtener el rango por el cual sería evaluado el cuestionario. Para ello se realizó una operación aritmética, en el que se sumó los puntajes máximos y mínimos del cuestionario para luego disminuirlos y dividirlos por el número de escalas, obteniendo de esta forma un número de amplitud con el cual fue posible darle valor a los números para interpretar los resultados de los cuestionarios realizados.

El tipo del cuestionario es de escala de medición directa con respuestas randomizadas de 5 alternativas tipo Liker (Nunca, rara vez, a veces, regularmente, casi siempre siempre)

Para la clasificación, se suma el valor de cada uno de las alternativas marcadas por el encuestado. El puntaje máximo de la escala general es de 75 puntos y el puntaje mínimo es 0. Cada dimensión tiene como puntaje máximo de 25 y puntaje mínimo de 0.

Puntaje mínimo 0 – Puntaje Máximo 75

Nivel	Puntaje	Diagnóstico
01	0 - 15	Deficiente
02	16 - 30	Bajo
03	31 - 45	Moderado (promedio)
04	46 - 60	Alto
05	61 - 75	Optimo

Tabla 7 Clasificación para escala General - Valoración del Nivel de Comunicación Interna

Puntaje mínimo 0 – Puntaje máximo 25

Nivel	Puntaje	Diagnóstico
01	0 - 5	Deficiente
02	6 - 10	Bajo
03	11 - 15	Moderado (promedio)
04	16 - 20	Alto
05	21 - 25	Optimo

Tabla 8 Valoración del Nivel de Comunicación Interna Ascendente

Puntaje mínimo 0 – Puntaje máximo 25

Nivel	Puntaje	Diagnóstico
01	0 - 5	Deficiente
02	6 - 10	Bajo
03	11 - 15	Moderado (promedio)
04	16 - 20	Alto
05	21 - 25	Optimo

Tabla 9 Valoración de Nivel de Comunicación Interna Descendente

Puntaje mínimo 0 – Puntaje máximo 25

Nivel	Puntaje	Diagnóstico
01	0 - 5	Deficiente
02	6 - 10	Bajo
03	11 - 15	Moderado (promedio)
04	16 - 20	Alto
05	21 - 25	Optimo

Tabla 10 Valoración de Nivel de Comunicación Interna Horizontal

Capítulo IV:

Resultados y discusión

4.1. Análisis estadísticos de datos

4.2. Análisis descriptivo de la investigación

4.2.1. Análisis descriptivos generales.

En la siguiente tabla (Tabla 11) se puede observar que la mayor cantidad de personas tienen de 20 a 29 años de edad, representando así a un 43.3 % de la organización.

Edad		
	Frecuencia	Porcentaje
De 20 a 29 años	13	43.3
De 30 a 39 años	2	6.7
De 40 a 49 años	9	30.0
De 50 a más	6	20.0
Total	30	100,0

Tabla 11 Descripción General - Edad

En cuanto al género (Tabla 12) se puede apreciar que un 56.7 % (17 personas) pertenecen al género masculino, sobrepasando así al género femenino que representa a un 43.3 % (13 personas) de la organización.

Género		
	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	17	56.7
Femenino	13	43.3
Total	30	100,0

Tabla 12 Descripción General - Género

En la siguiente tabla (Tabla 13) se puede observar que la mayor parte del personal de la Asociación Peruana Central pertenece al área de contabilidad sumando así un 26.7 %, seguidamente el área de secretaria con un 13.3% y no muy lejos el área de gerenciamiento y el área de ASEACES.

	Frecuencia	Porcentaje
Administración	3	10.0 %
Departamental	3	10.0 %
Secretaria	4	13.3 %
Contabilidad	8	26.7 %
Gerenciamiento	4	13.3 %
SEHS	3	10.0 %
ASEACES	4	13.3 %
Mantenimiento	1	3.3 %
TOTAL	30	100 %

Tabla 13 Áreas de la Organización

4.2.2. Análisis Descriptivo Relevante

En el siguiente grafico (Figura 8) se puede observar que mediante la encuesta realizada a trabajadores de la organización, tuvo como resultado que un 46.7 % de los trabajadores entre personal administrativo y personal de oficina piensan que existe un nivel alto de Comunicación Interna, seguido por un 36.7. % que opina que el nivel es óptimo y otro 16.7 afirma que existe un nivel moderado de comunicación interna. Esto quiere decir que a nivel de la organización un buen porcentaje hace un buen uso de la comunicación Interna Ascendente, descendente y horizontal, sin embargo otro pequeño porcentaje opina que esto se encuentra en un término medio.

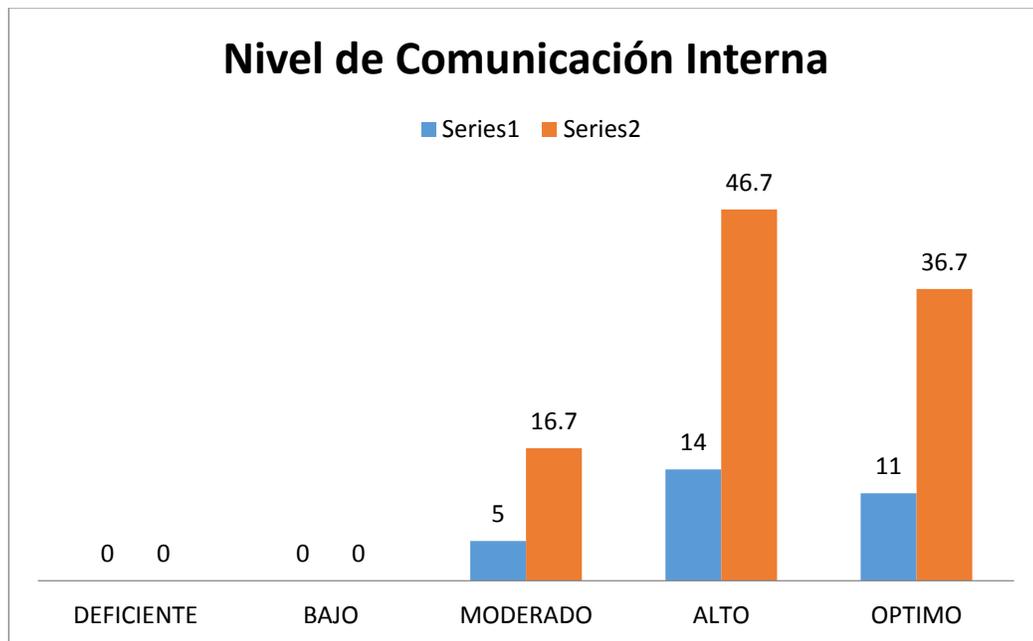


Figura 8 Nivel de Comunicación Interna

En caso del Nivel de comunicación interna Ascendente (Figura 9) los resultados arrojaron que un 43.3 % del personal está de acuerdo en que el nivel de comunicación interna es alto, seguido de un 23.3 % que percibe el nivel moderado y otro 20 % que el nivel se encuentra en un nivel óptimo. Esto quiere decir que el personal si bien se comunica con sus superiores, esa comunicación no es del todo frecuente, y algunas veces no expresa sus sugerencias y aportes en favor de la organización a la administración. Los resultados se encuentran ente en nivel “Alto y Moderado”.

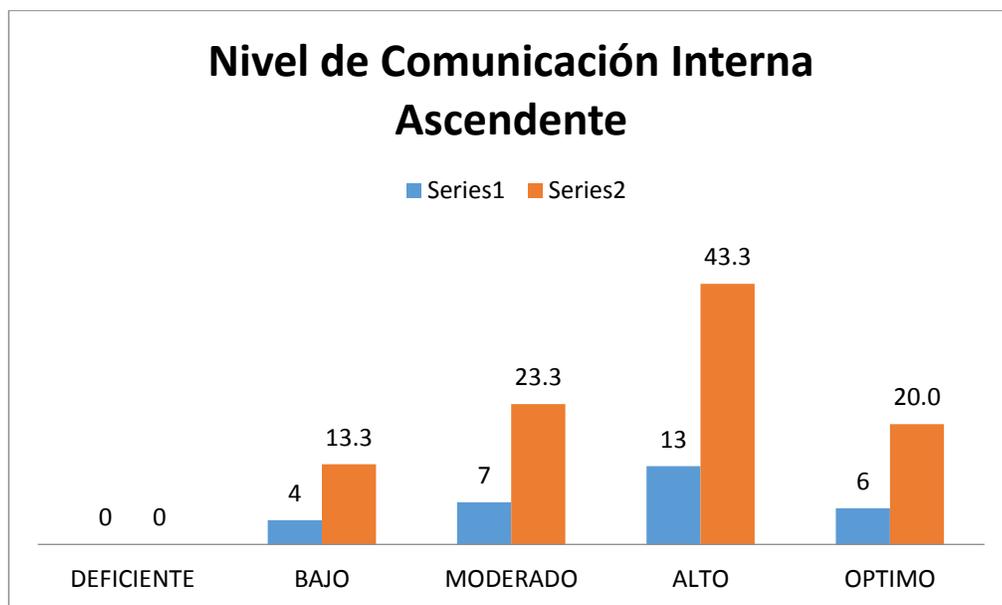


Figura 9 Nivel de Comunicación Interna Ascendente

En el caso de Nivel de Comunicación Interna Descendente (Figura 10) se puede ver que un 36.7 % del personal está de acuerdo en que existe un nivel de Comunicación Interna Óptimo, demostrando así un buen resultado en este tipo de Comunicación. A este resultado le sigue un 33.3 % que opina que existe un nivel de Comunicación Alto, mientras que un 20% sostiene que hay un nivel moderado y un 10% piensa que existe un nivel bajo, representando a la minoría. De esta manera el mayor porcentaje demuestra que la administración emplea una buena comunicación con sus empleados, dando a conocer los objetivos, problemas y tareas que cada trabajador debe realizar.

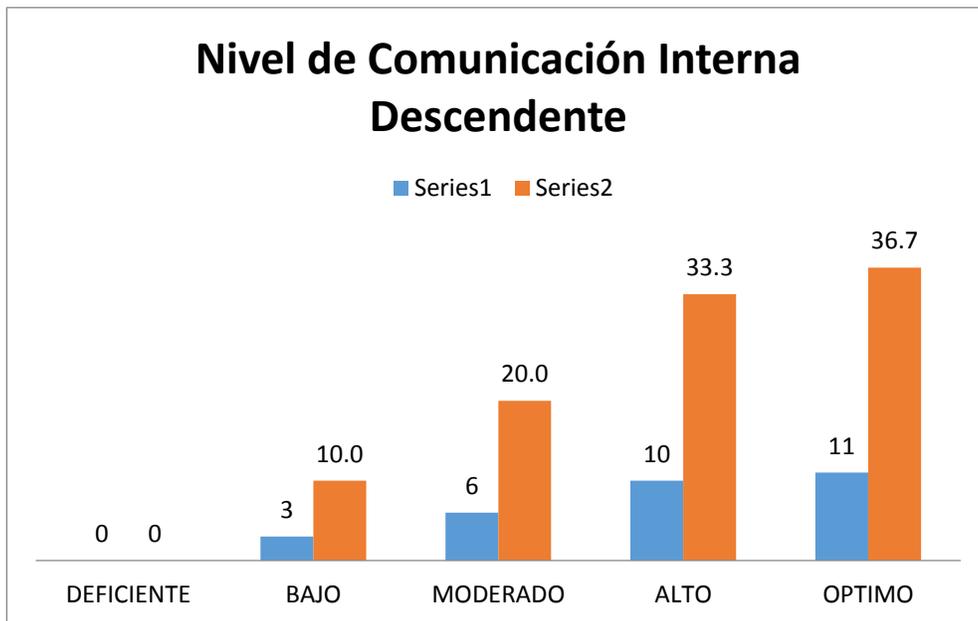


Figura 10 Nivel de Comunicación Interna Descendente

En el tipo de Comunicación Interna Horizontal, (Figura 11) los resultados arrojaron que un 53.3 % piensa que existe un nivel de comunicación Interna Horizontal es óptimo, seguidamente un 43.3 % sostiene que el nivel alto y una minoría del 3.3 % que el nivel es moderado. En esta dimensión se obtuvo un resultado mucho más favorable, y es que más de la mitad de los trabajadores mantiene una buena relación con sus compañeros de trabajo, no solo en el aspecto laboral, sino también en el aspecto amical. Los resultados también expresan que en esta dimensión no existen resultados negativos.

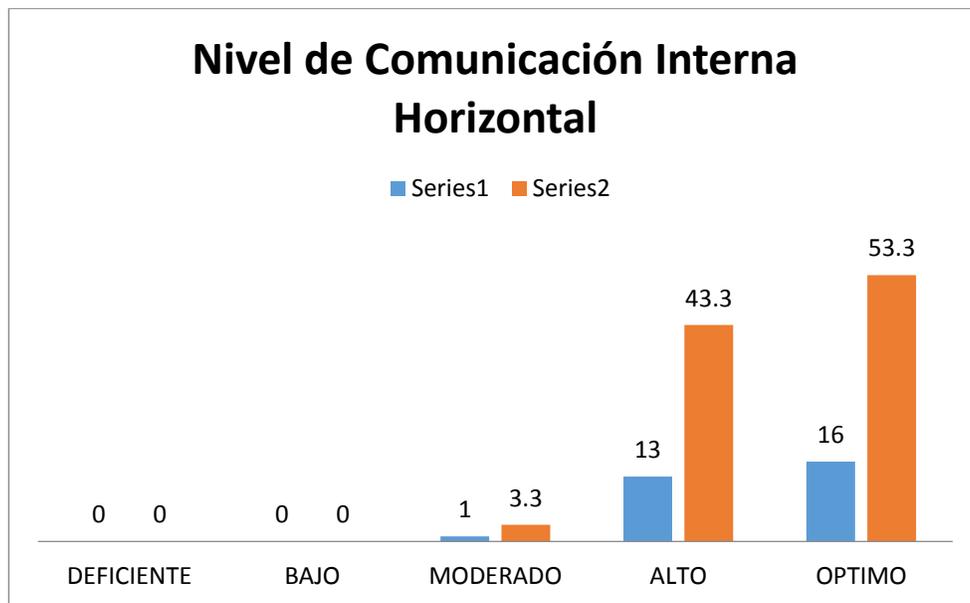


Figura 11 Nivel de Comunicación Interna Horizontal

4.2.3. Análisis Bidimensional

En la siguiente tabla (Tabla 14) explica un poco mejor sobre el nivel de Comunicación Interna en base a la opinión de los trabajadores clasificados por su edad, como se pudo ver anteriormente (Tabla 11), la mayoría de los trabajadores tienen entre 20 a 29 años, quienes a su vez mostraron que tienen la opinión más positiva respecto al nivel de comunicación interna, ya que un 20% opina que se encuentra en un nivel Alto. Seguido con un 16.7 % con nivel óptimo por parte de los trabajadores de 40 – 49 años.

4.2.3.1. Nivel de Comunicación Interna por Edades

En las siguientes tablas se explicara un poco mejor e nivel de Comunicación Interna que clasificados por edades.

En la primera tabla clasificada por edad vemos que el personal de 20 a 29 años es el que obtuvo el porcentaje mayor con un 20% en el nivel alto. Esto demuestra que el personal más joven de la organización es la que se siente más motivada con su trabajo y la que emplea de mejor manera la comunicación interna ascendente, descendente y horizontal. También es el grupo más representativo de la organización (13 personas).

	Deficiente	Bajo	Moderado	Alto	Óptimo	TOTAL
20- 29 años	0 %	0%	10.0 %	20.0 %	13.3 %	43.3 %
30- 39 años	0%	0%	3.3 %	3.3 %	0%	6.7 %
40- 49 años	0%	0%	3.3 %	10.3 %	16.7 %	30.0 %
50 a más	0%	0%	0 %	13.3 %	6.7 %	20.0%
TOTAL	0%	0%	16.7 %	46.7 %	36.7 %	100%

Tabla 14 Nivel de Comunicación Interna por Edades

En la siguiente tabla se explica el nivel de comunicación interna ascendente (Tabla 15), clasificados por edad, siendo así que el porcentaje más positivo lo sigue teniendo el personal de 20 a 29 años con un 20% en el nivel alto de comunicación interna ascendente y un 16.7 % en el mismo nivel, pero con el personal de 40 a 49 años. Como se pudo ver anteriormente la gran mayoría de los trabajadores tienen entre 20 a 29 años, lo cual demuestra que este grupo es el que se comunica mejor con los directivos de la organización.

	Deficiente	Bajo	Moderado	Alto	Óptimo	Total
20- 29 años	0 %	10 %	10 %	20 %	3.3 %	43.3 %
30 – 39 años	0 %	3.3 %	0 %	3.3 %	0 %	6.7 %
40 – 49 años	0 %	0 %	3.3 %	16.7 %	10 %	30 %
50 a más	0 %	0 %	10 %	3.3 %	6.7 %	20 %
TOTAL	0 %	13.3 %	23.3 %	43.3 %	20.0 %	100 %

Tabla 15 Nivel de Comunicación Interna Ascendente por Edades

En el caso del Nivel de Comunicación Interna Descendente (Tabla 16) el 20 % del personal de 20 a 29 años manifestó que existe un nivel óptimo en lo que respecta a la comunicación interna descendente y un 16.7 % del personal de 40 – 49 años opina que el nivel es alto. Esto quiere decir que la mayoría de la población más joven está conforme con la comunicación que manifiesta la administración hacia los trabajadores.

	Deficiente	Bajo	Moderado	Alto	Óptimo	Total
20 – 29 años	0 %	6.7 %	10.0 %	6.7 %	20.0 %	43.3 %
30 – 39 años	0%	3.3 %	0 %	3.3 %	0 %	6.7 %
40 – 49 años	0%	0 %	3.3 %	16.7 %	10.0 %	30.0 %
50 a más	0%	0 %	6.7 %	6.7 %	6.7 %	20.0 %
TOTAL	0%	10.0 %	20.0 %	33.3 %	36.7 %	100 %

Tabla 16 Nivel de Comunicación Interna Descendente por edades

En la tabla de Nivel de Comunicación Interna Horizontal por edades (Tabla 17) podemos observar que los resultados son más positivos ya que van desde el nivel moderado hasta el óptimo, una vez más el personal de 20 a 29 años es el que lidera el cuadro con un 23.3 % en el nivel óptimo de comunicación interna, seguido por un 16.7 % por parte del personal de 0 a 49 años con un nivel Alto. Esto quiere decir que gran mayoría de personal, y de todas las edades mantiene una buena relación con sus compañeros del trabajo.

	Deficiente	Bajo	Moderado	Alto	Optimo	TOTAL
20 – 29 años	0%	0%	0%	20.0 %	23.3 %	43.3 %
30 – 39 años	0%	0%	0%	6.7 %	0%	6.7 %
40 – 49 años	0%	0%	3.3 %	10.0 %	16.7 %	30.0 %
50 a más	0%	0%	0%	6.7 %	13.3 %	20.0 %
TOTAL	0%	0%	3.3 %	43.3 %	53.3 %	100 %

Tabla 17 Nivel de Comunicación Interna Horizontal por edades

4.2.3.2. Nivel de Comunicación Interna por sexo

En la Tabla 18 se puede observar un triple empate, en cuanto al porcentaje y es que un 23.3 % del género masculino opina que el nivel de Comunicación Interna es Alto, al igual que otro 23.3 % del género femenino y por último otro 23.3 % del género masculino también afirma que el nivel de Comunicación Interna es óptimo, demostrando así, que el género masculino es el que maneja mejor la Comunicación Interna.

	Deficiente	Bajo	Moderado	Alto	Optimo	TOTAL
Masculino	0 %	0 %	10.0 %	23.3 %	23.3 %	56.7 %
Femenino	0 %	0%	6.7 %	23.3 %	13.3 %	43.3 %
TOTAL	0 %	0%	16.7 %	46.7 %	36.7 %	100%

Tabla 18 Nivel de Comunicación Interna por sexo

En la Siguiete tabla de Nivel de Comunicación Interna Ascendente por sexo (Tabla 19) se puede observar que el porcentaje más alto es el de 26.7% en el nivel “Alto” de Comunicación Interna Ascendente por parte del género masculino, a comparación del género femenino que muestra un porcentaje de 16.7 % en el nivel alto. Esto quiere decir que el género masculino tiene más comunicación con la alta dirección que el género femenino, una de las posibles causas que arroje este resultado puede ser que la alta dirección es de género masculino también, de tal manera que la confianza entre el mismo género puede influir en este tipo de comunicación.

	Deficiente	Bajo	Moderado	Alto	Optimo	TOTAL
Masculino	0 %	6.7 %	10.0 %	26.7 %	13.3 %	56.7 %
Femenino	0 %	6.7 %	13.3 %	16.7 %	6.7 %	43.3 %
TOTAL	0%	13.3 %	23.3 %	43.3 %	20.0 %	100%

Tabla 19 Nivel de Comunicación Interna Ascendente por Sexo

En la siguiente tabla que explica en nivel de Comunicación Interna Descendente (Tabla 20) por sexo se puede apreciar que el 20 % del personal femenino opina que el nivel de

comunicación Interna descendente es óptimo, y otro 20 % del personal masculino encuentra el nivel moderado. Eso quiere decir que las mujeres de la organización opinan que existe una comunicación efectiva por parte de los directivos hacia ellas, ya sea con la difusión de la misión y visión o de tareas para cada área, a diferencia de los hombres quienes opinan que el nivel es moderado. Se puede inferir entonces, que la administración y los altos directivos mantienen una mejor comunicación con el personal del género femenino, que con el género masculino.

	Deficiente	Bajo	Moderado	Alto	Optimo	TOTAL
Masculino	0 %	3.3 %	20.0 %	16.7 %	16.7 %	56.7 %
Femenino	0 %	6.7 %	0 %	16.7 %	20.0 %	43.3 %
TOTAL	0%	10.0 %	20.0 %	33.3 %	36.7 %	100%

Tabla 20 Nivel de Comunicación Interna Descendente por sexo

En el caso de nivel de la Comunicación Interna Horizontal (Tabla 21) podemos ver que el género masculino es el que mantiene una mejor relación con sus compañeros de trabajo, teniendo un 30% en el nivel óptimo a diferencia de las mujeres que mantienen un 23.3 %, sin embargo, el nivel de comunicación horizontal va desde el nivel moderado con un 3.3% hasta el nivel óptimo, demostrando así que el personal mantiene una buena relación entre sí. De este resultado se puede inferir que los hombres son los que muestran más amigos con sus compañeros de trabajo que las mujeres.

	Deficiente	Bajo	Moderado	Alto	Optimo	TOTAL
Masculino	0 %	0 %	3.3 %	23.3 %	30.0 %	56.7 %
Femenino	0 %	0 %	0 %	20.0 %	23.3 %	43.3 %
TOTAL	0%	0 %	3.3 %	43.3 %	53.3 %	100%

Tabla 21 Nivel de Comunicación Interna Horizontal por sexo

4.2.3.3. Nivel de Comunicación Interna por Áreas

En la siguiente sección se explicará cual es el nivel de Comunicación Interna según las diferentes áreas que cuenta la organización.

En la Primera tabla de esta sección (Tabla 22) se puede apreciar que el área de contabilidad lidera la tabla con un 20% en el nivel alto, seguido por un 10% en el mismo nivel por el área de ASEACES. Cabe resaltar también que el área de contabilidad, es el área que posee más cantidad de personal que otras áreas de la Asociación Peruana Central (8 personas) , seguido por el área de Secretaría, Gerenciamiento y ASEACES (4 personas cada área).

	Deficiente	Bajo	Moderado	Alto	Optimo	TOTAL
Administración	0%	0%	0%	0 %	10.0 %	10.0 %
Departamental	0%	0%	0%	3.3 %	6.7 %	10.0 %
Secretaria	0%	0%	0%	6.7 %	6.7 %	13.3 %
Contabilidad	0%	0%	6.7 %	20.0 %	0 %	26.7 %
Gerenciamiento	0%	0%	10.0 %	0 %	3.3 %	13.3 %
SEHS	0%	0%	0%	3.3 %	6.7 %	10.0 %
ASEACES	0%	0%	0%	10.0 %	3.3 %	13.3 %
Mantenimiento	0%	0%	0%	3.3 %	0 %	3.3 %
TOTAL	0%	0%	16.7 %	46.7 %	36.7 %	100%

Tabla 22 Nivel de Comunicación Interna por Áreas

La valoración del nivel de Comunicación Interna Ascendente por áreas, es la que se explica en la siguiente tabla (Tabla 23), y vemos que un 20% del área de contabilidad da valor al nivel alto, siendo el porcentaje que lidera la tabla, sin embargo el 10% del área de gerenciamiento opina que el nivel es bajo, siendo el segundo porcentaje que lidera la tabla. Esto quiere decir, que el área de contabilidad es al que se comunica más con la administración, dando a conocer sus necesidades, comentarios y propuestas, a comparación del área de gerenciamiento el cual mantiene esta tipo de comunicación muy escasa.

	Deficiente	Bajo	Moderado	Alto	Óptimo	TOTAL
Administración	0%	0%	0%	3.3 %	6.7 %	10.0 %
Departamental	0%	0%	0%	3.3 %	6.7 %	10.0 %
Secretaria	0%	0%	6.7 %	3.3 %	3.3 %	13.3 %
Contabilidad	0%	0%	6.7 %	20.0 %	0 %	26.7 %
Gerenciamiento	0%	10.0%	0 %	3.3 %	0 %	13.3 %
SEHS	0%	0%	3.3 %	6.7 %	0 %	10.0 %
ASEACES	0%	3.3 %	3.3 %	3.3 %	3.3 %	13.3 %
Mantenimiento	0%	0%	3.3 %	0 %	0 %	3.3 %
TOTAL	0%	13.3 %	23.3 %	43.3 %	20.0 %	100%

Tabla 23 Nivel de Comunicación Interna Ascendente por Áreas

Vemos en la siguiente tabla la valoración en cuanto a la Comunicación Interna Descendente que es la que se realiza por parte de los directivos hacia los empleados. El mayor porcentaje lo ocupa el área de contabilidad con un 13.3 % en el nivel moderado, esto quiere decir que la comunicación por parte de la administración no es tan clara y fluida con los empleados, no solo para el área de gerenciamiento, que es la que tiene el menor puntaje con 10% en el nivel bajo, si no para las demás áreas también.

	Deficiente	Bajo	Moderado	Alto	Óptimo	TOTAL
Administración	0%	0%	0%	6.7 %	3.3 %	10.0 %
Departamental	0%	0%	0%	3.3 %	6.7 %	10.0 %
Secretaria	0%	0%	0 %	6.7 %	6.7 %	13.3 %
Contabilidad	0%	0%	13.3 %	10.0 %	3.3 %	26.7 %
Gerenciamiento	0%	10.0%	0 %	0 %	3.3 %	13.3 %
SEHS	0%	0%	0 %	3.3 %	6.7 %	10.0 %
ASEACES	0%	3.3 %	3.3 %	3.3 %	6.7 %	13.3 %
Mantenimiento	0%	0%	3.3 %	0 %	0 %	3.3 %
TOTAL	0%	13.3 %	20.0 %	33.3 %	36.7 %	100%

Tabla 24 Nivel de Comunicación Interna Descendente por Áreas

Los resultados de la tabla 25 muestran como es el nivel de Comunicación Interna Horizontal por áreas, es decir la comunicación que se mantiene entre compañeros de trabajo, de la misma y de diferentes áreas. Se puede apreciar que el área de Contabilidad, lidera la tabla con un 13.3 % en el nivel Alto, seguido por un 10% en al área de administración, departamental en el nivel óptimo. Este tipo de comunicación no presenta el nivel bajo, ni deficiente, dando a entender que existe una buena relación entre los compañeros de trabajo. Este tipo de Comunicación Interna es la que mejor se da en la organización.

	Deficiente	Bajo	Moderado	Alto	Óptimo	TOTAL
Administración	0%	0%	0%	0 %	10.0 %	10.0 %
Departamental	0%	0%	0%	0 %	10.0%	10.0 %
Secretaria	0%	0%	0 %	6.7 %	6.7 %	13.3 %
Contabilidad	0%	0%	3.3 %	13.3 %	10.0 %	26.7 %
Gerenciamiento	0%	0 %	0 %	10.0 %	3.3 %	13.3 %
SEHS	0%	0%	0 %	3.3 %	6.7 %	10.0 %
ASEACES	0%	0 %	0 %	10.0 %	3.3 %	13.3 %
Mantenimiento	0%	0%	0 %	0 %	3.3 %	3.3 %
TOTAL	0%	0 %	3.3 %	43.3 %	53.3 %	100%

Tabla 25 Nivel de Comunicación Interna Horizontal por Áreas

4.2.3.4. Descripción preguntas

A continuación se mostrará el resultado de las preguntas correspondientes a la encuesta realizada, 5 por cada dimensión

4.2.3.4.1. Comunicación Interna Ascendente

En la siguiente figura (Figura 12) se puede ver la uno de los indicadores de la encuesta la cual es “Existe un dialogo oportuno entre empleados y la administración”, se puede apreciar que un 30% de los empleados se inclinaron por la repuesta “Siempre”, demostrando así que los empleados si mantienen una comunicación con la alta dirección, sin embargo otro 26.7 % respondieron que esta comunicación ocurre regularmente, demostrado así una corta diferencia con la respuesta más alta.

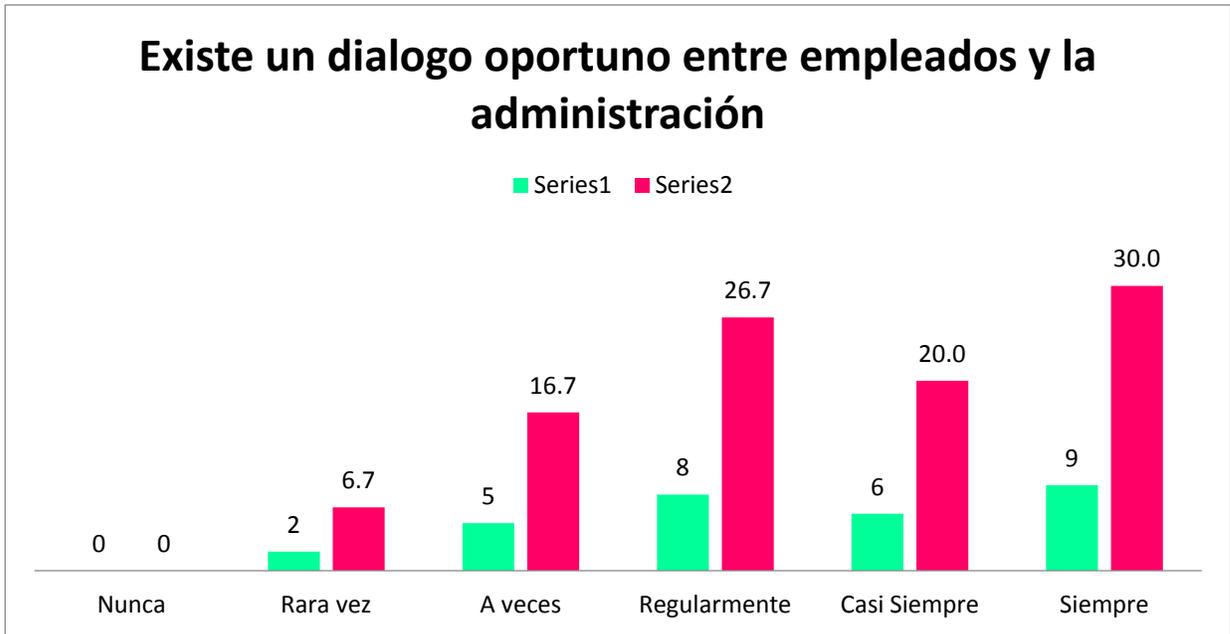


Figura 12 Comunicación Interna Ascendente - Pregunta 1

En la figura 13 podemos observar el porcentaje a una de las preguntas de la dimensión de Comunicación Interna Ascendente la cual fue “Participo activamente con comentarios de soluciones concretas hacia los directivos de mi organización”, siendo el porcentaje más alto el de 36.7 % con la respuesta de “Regularmente”, seguido por un 23.3% con “Casi siempre” demostrando así una respuesta más positiva que negativa respecto a esta pregunta. Hay un 13.3 % entre “a veces” y “rara vez” que expresan que no participan con sus comentarios hacia la administración, esto puede ser debido a que el personal no encuentra apertura por parte de la alta dirección o por el hecho de que el personal no se encuentra identificado con la organización y por tal motivo encuentran indiferencia al dar propuestas y comentarios.

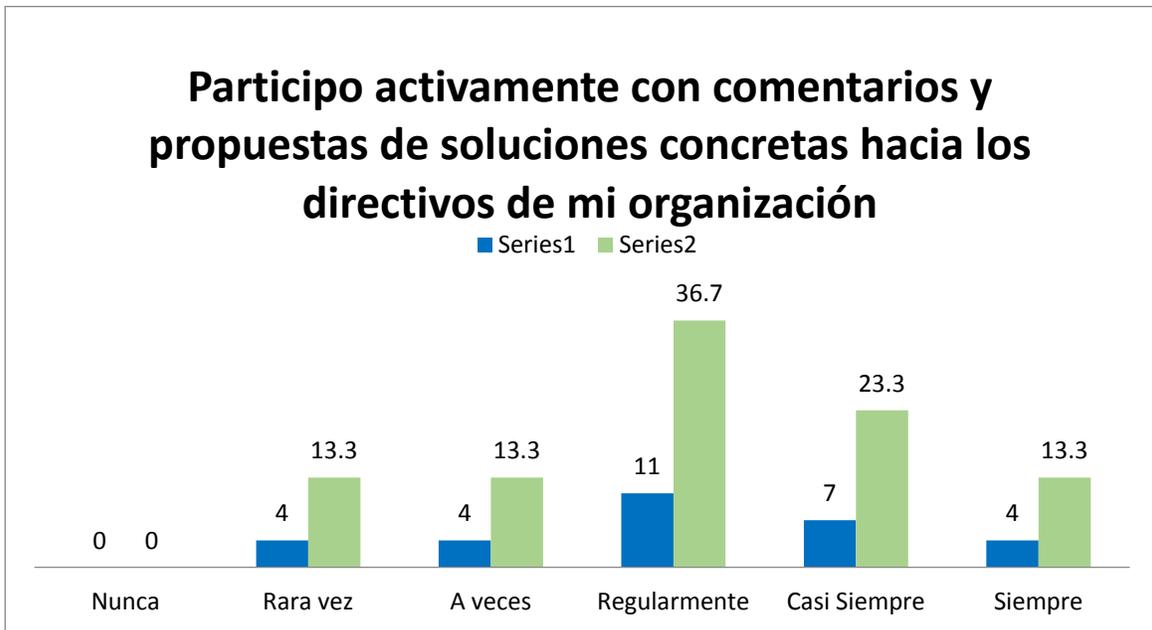


Figura 13 Comunicación Interna Ascendente - Pregunta 2

En la siguiente figura (Figura 14) vemos el ítem con “La Administración de la Asociación Peruana Central acepta las propuestas y comentarios que doy”, siendo la respuesta con mayor porcentaje la de “A veces”, seguido por un 26.7 % en “Casi Siempre”, demostrando así que no es tan regular que la administración acepte las propuestas que los empleados brindan. Esta pregunta puede responder a la pregunta anterior ya que se ve que no es usual que la administración tome o preste atención a las propuestas y comentarios que son expresadas por el personal de la organización.

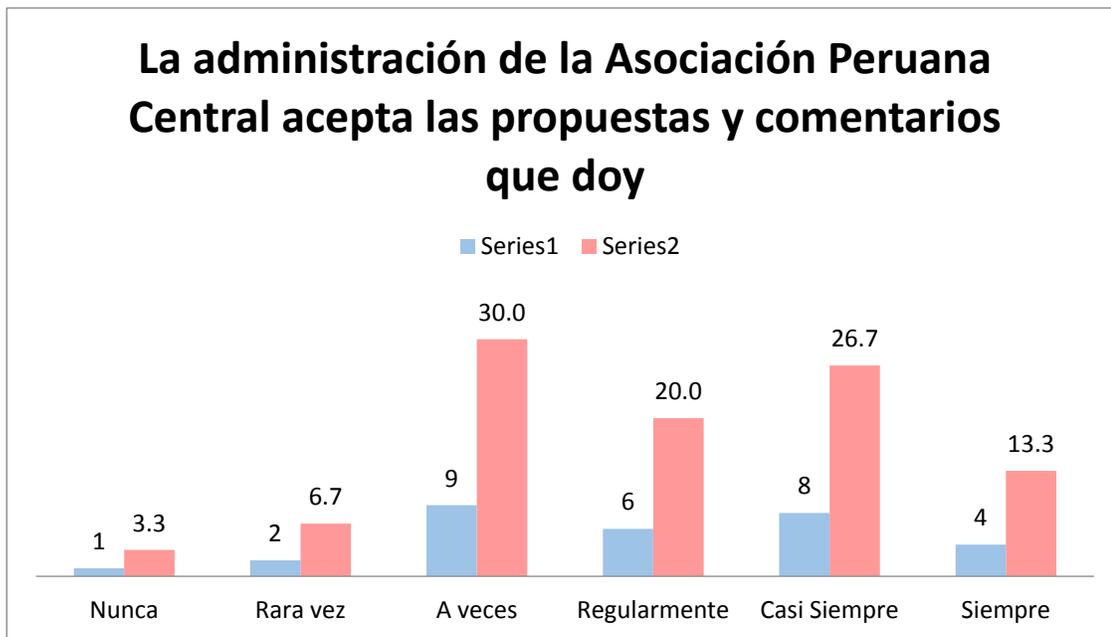


Figura 14 Comunicación Interna Ascendente - Pregunta 3

En la siguiente figura se ve el resultado al ítem de “Expongo e informo oportunamente sobre los resultados obtenidos en mi área de trabajo”, obteniendo la respuesta más alta la opción de “Casi siempre” con un 33.3%, seguido por un doble empate entre las opciones de “Siempre” y “Regularmente” con un 23.3%, siendo estos porcentajes positivos, dando a entender que el personal si tiene la confianza y disposición para informar sobre los resultados que se obtienen en cada área de trabajo.

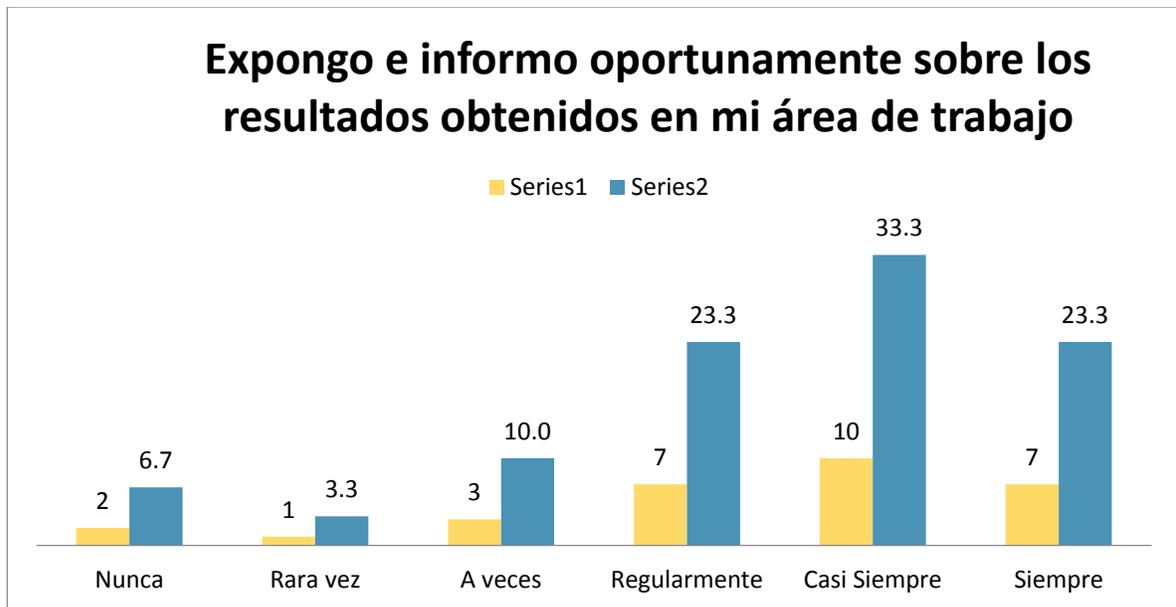


Figura 15 Comunicación Interna Ascendente - Pregunta 4

En la siguiente figura (Figura 16) se ve el resultado del ultimo ítem de la Dimensión de Comunicación Interna Ascendente la cual es “Comunico oportunamente a mis superiores sobre los problemas y necesidades que pueda presentar mi área de trabajo”, siendo la respuesta con mayor porcentaje la de “Casi siempre” con un 36.7%, y en segundo lugar la de “Regularmente” con un 30 %. Demostrando así que un buen porcentaje si da a conocer las necesidades y problemas que pueda presentar como trabajador y como área, dando a entender que si existe confianza entre el empleado y la administración.

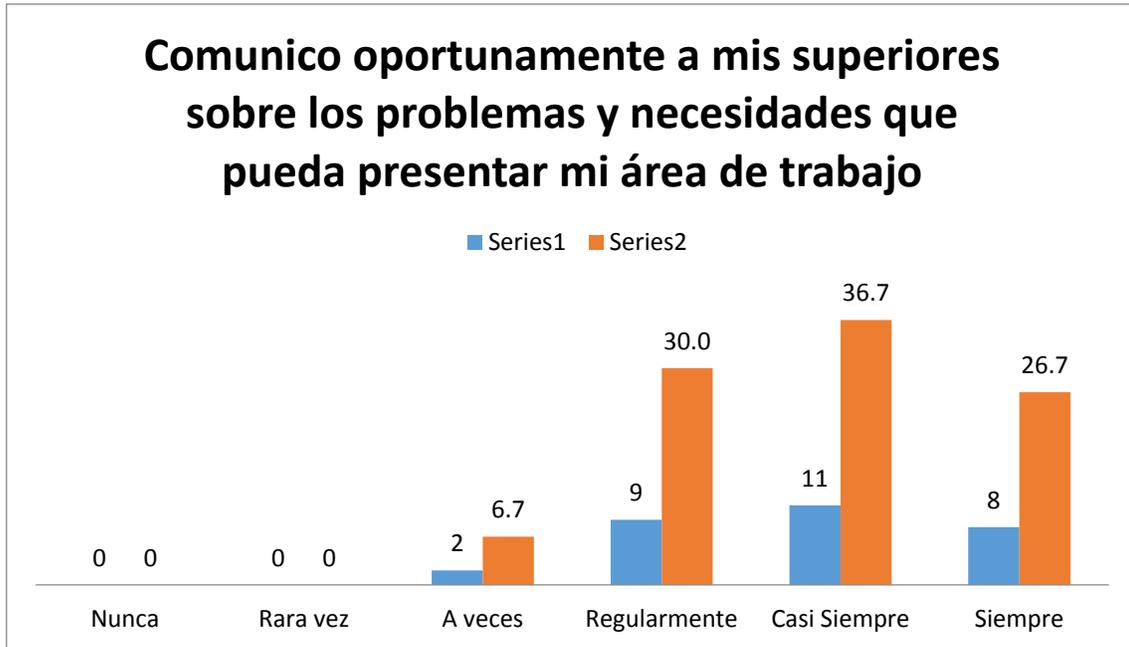


Figura 16 Comunicación Interna Ascendente - Pregunta 5

4.2.3.4.2. Comunicación Interna Descendente

En el siguiente grafico se puede observar el primer ítem de la dimensión de Comunicación Interna Descendente la cual obtuvo un resultado positivo ya que el 36.7 % del personal expreso que este tipo de comunicación se encontraba en un nivel óptimo. El Primer ítem fue “Mis superiores comunican claramente sobre las tareas que debe realizar el empleado”, dando como resultado que un 33.3 % de los encuestados den como respuesta la opción de “Casi Siempre”, seguido por la opción “Siempre” y “Regularmente” con un 23.3 %. Estos son bueno resultados y dan a entender que si existe una buena comunicación en lo que respecta a la designación de funciones que debe realizar cada empleado.

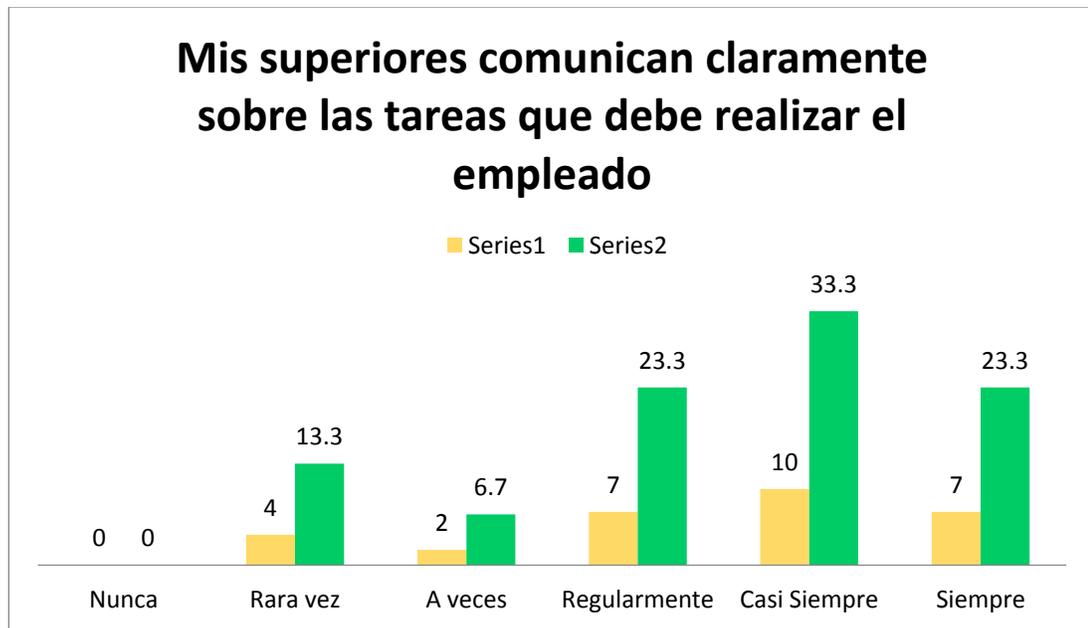


Figura 17 Comunicación Interna Descendente - Pregunta 1

El segundo ítem de la dimensión de Comunicación Interna Descendente la cual fue “La administración difunde con claridad la misión y visión de la organización a su trabajadores”, teniendo como la respuesta con mayor puntuación la de “Siempre” con un 43.3 %, demostrando así que a administración de la Asociación Peruana Central difunde la Misión y Visión hacia el personal, lo cual hace que este se sienta identificado y comprometido con el trabajo que realice, ya que conoce los valores que cuenta la organización.

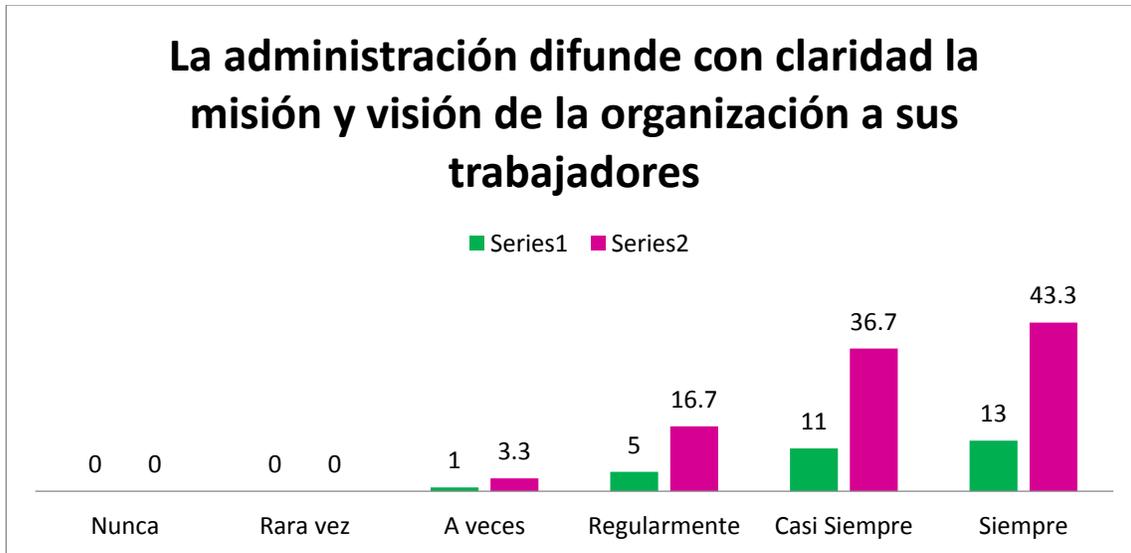


Figura 18 Comunicación Interna Descendente - Pregunta 2

El tercer ítem corresponde a la siguiente sentencia “Recibo capacitaciones y entrenamiento preciso sobre el trabajo a realizar por parte de la organización” (Figura 19), en donde la respuesta que obtuvo el mayor porcentaje fue la de “Casi Siempre” con un 30%, seguido por un 26.7% en “A veces”. Se puede inferir según los resultados que ocasionalmente se capacita al personal en cuanto al trabajo que debe realizar cada uno dentro de la organización.

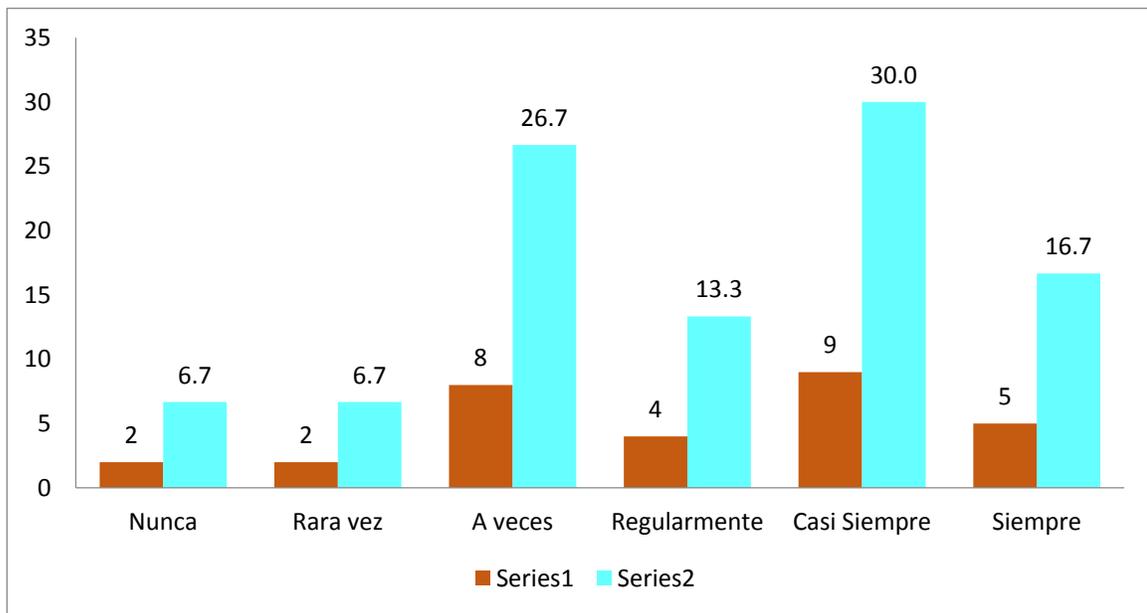


Figura 19 Comunicación Interna Descendente - Pregunta 3

La siguiente figura corresponde al ítem 4 de la Dimensión de Comunicación Interna Descendente, la cual es “Recibo información oportuna sobre los objetivos, resultados y problemas de la organización” (Figura 20), donde la respuesta que obtuvo mayor porcentaje fue la de “Casi Siempre” con un 30%, seguida de un 23.3 % con “Siempre”, lo cual demuestra un resultado positivo y también que el personal recibe esta información que es muy importante para cada trabajador, ya que ayuda a fomentar la identidad cultural, y el compromiso que se debe tener con la organización, para así realizar un trabajo adecuado.

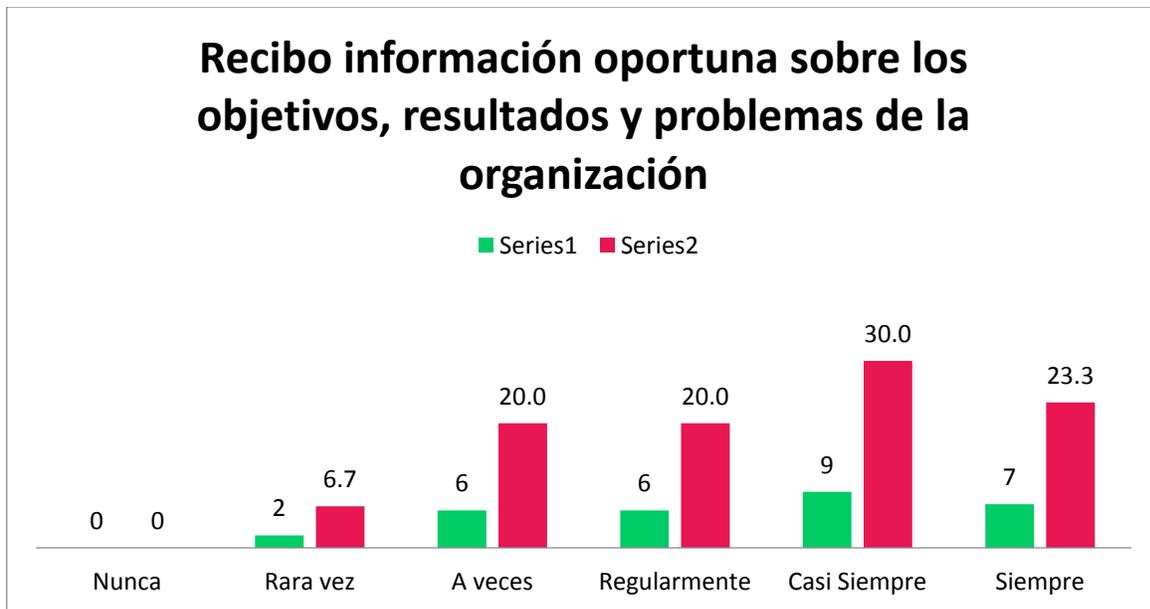


Figura 20 Comunicación Interna Descendente - Pregunta 4

La última pregunta responde al ítem que expresa “La administración de la organización ofrece un trato justo equitativo para todo el personal” (Figura 21), la cual tuvo una respuesta muy positiva de “Casi Siempre” con un 33.3 % de los empleados, dando a conocer que la administración es justa con el personal, no demostrando favoritismo o algún trato especial a alguien.

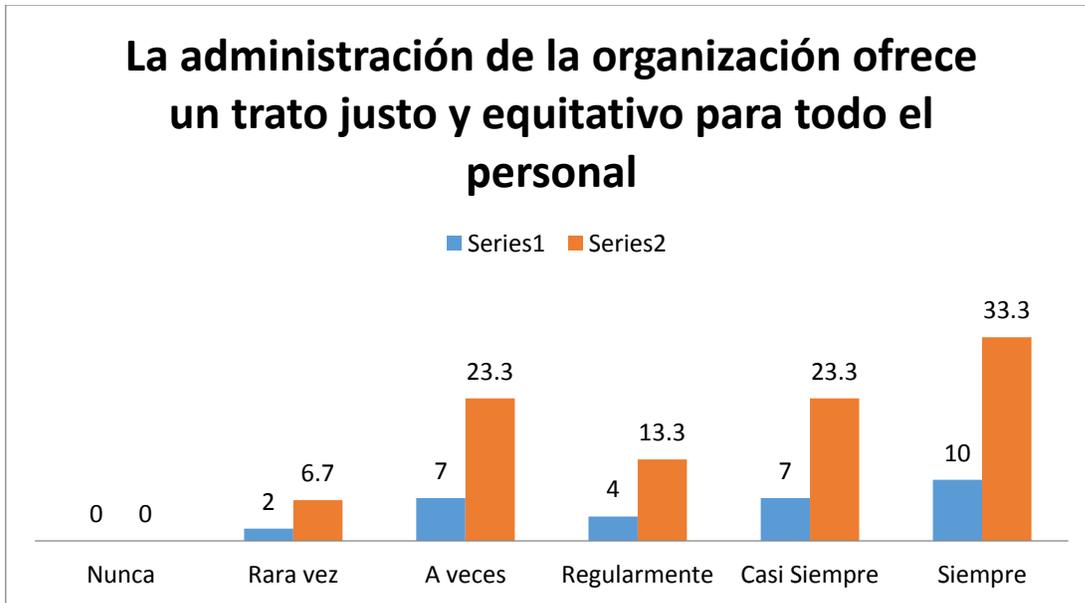


Figura 21 Comunicación Interna Descendente - Pregunta 5

4.2.3.4.3. Comunicación Interna Horizontal

En esta sección veremos las respuestas de las preguntas realizadas en la encuesta en la dimensión de Comunicación Interna Horizontal es decir la que se da entre compañeros de trabajo de la misma o diferente área.

En la Figura 22 se puede observar cual fue la respuesta con más porcentaje a “Comparto el conocimiento que tengo con mis compañeros de trabajo”, el cual fue la de “Casi Siempre” liderando las respuestas con un 46.7 %, casi la mitad de la población de la Organización. Los resultados evidencian que los trabajadores suelen ayudar a sus compañeros de trabajo con alguna duda que tengas, compartiendo el conocimiento que tenga cada uno.

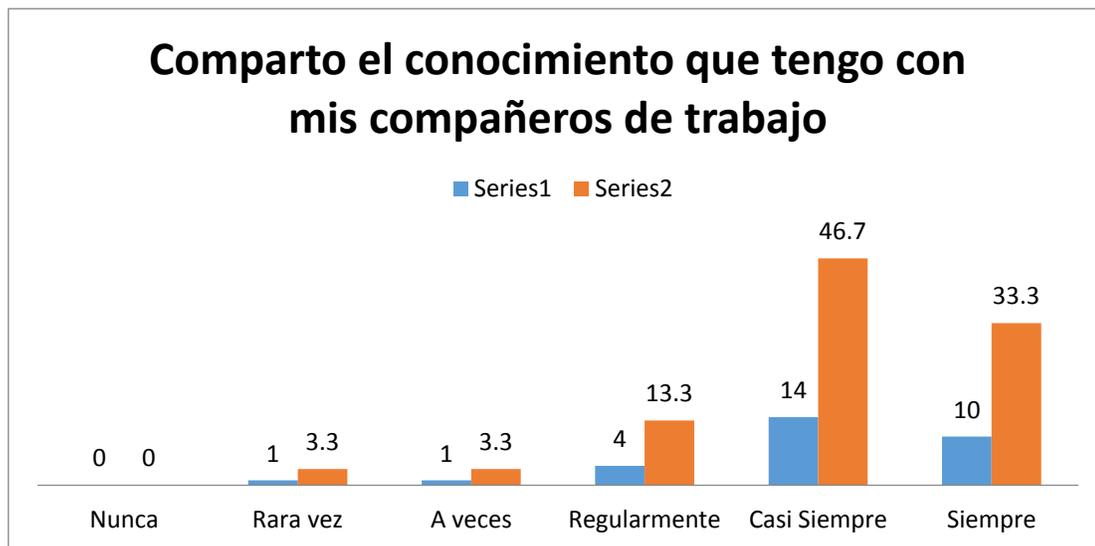


Figura 22 Comunicación Interna Horizontal - Pregunta 1

En el ítem número 2 de la dimensión de Comunicación Interna Horizontal “Fomento y participo de las diferentes actividades sociales y de integración que me brinda la organización” (Figura 23) vemos que el personal tuvo como respuesta más frecuente la de “Casi Siempre” con un 46.7 % de la población. Al igual que la figura anterior se puede apreciar que el personal aparte de participar de las actividades que brinda la organización, también invita a sus compañeros de trabajo a que también ellos puedan participar. Esto demuestra que los trabajadores tienen un compromiso e identificación con la organización.



Figura 23 Comunicación Interna Horizontal - Pregunta 2

En la figura 24 “Facilito el intercambio de información con diferentes áreas para el desarrollo de la organización”, en donde los trabajadores tuvieron como respuesta principal la de “Casi Siempre” con un 36.7 % de la población, lo que quiere decir que la comunicación con diferentes áreas de trabajo es buena, y no solo es entre un mismo área de trabajo.

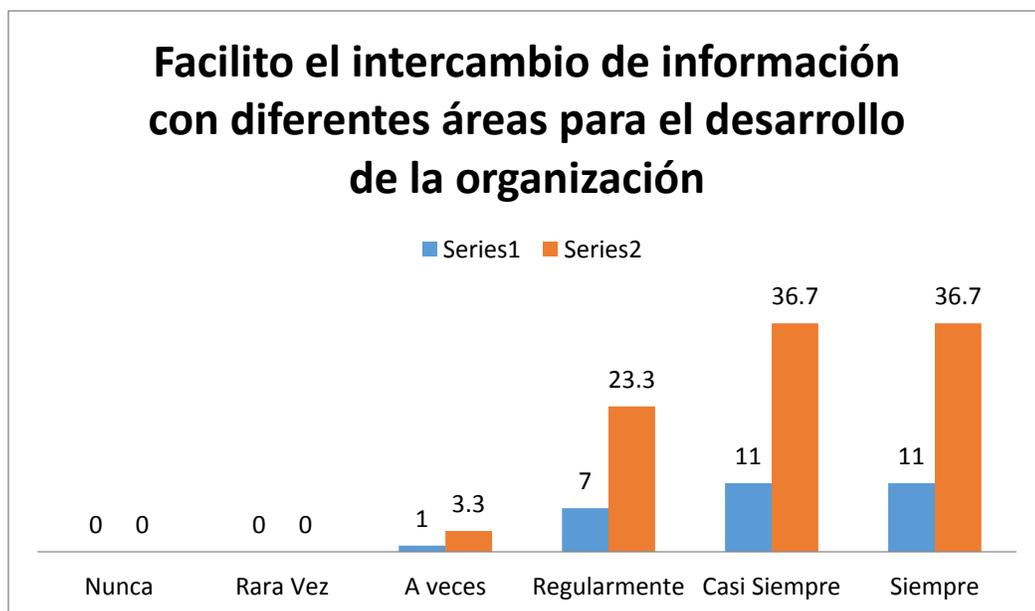


Figura 24 Comunicación Interna Horizontal - Pregunta 3

En el ítem “Fomento y participo del trabajo en equipo en labores en favor de la organización” (Figura 25), la respuesta “Casi Siempre”, es la que lidera el porcentaje en la siguiente figura, con un 50 %, la mitad de la población de la organización, lo que demuestra la unión y compañerismo entre diferentes áreas y compañeros de trabajo en lo que respecta a las actividades que son a favor de la organización.

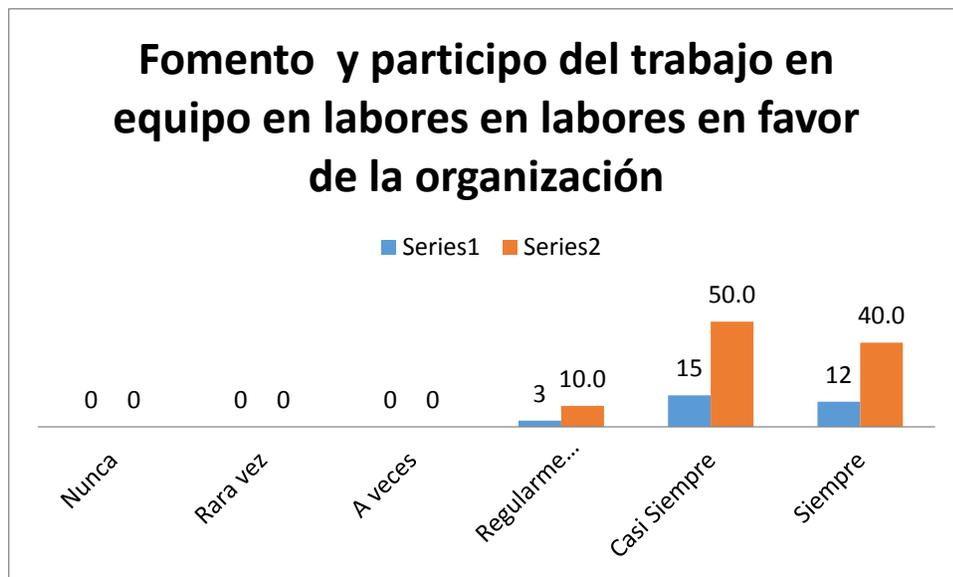


Figura 25 Comunicación Interna Horizontal - Pregunta 4

En el último ítem de esta dimensión, “Considero que mantengo una buena relación con mis compañeros de trabajo” (Figura 26), la respuesta “Casi Siempre” fue la más elegida por el personal, liderando el porcentaje de la siguiente figura con un 46.7 %, seguido por un 40 % en la opción “Siempre”.

Esto quiere decir que la relación entre compañeros de trabajo es buena, no exclusivamente amical, sin embargo si existe una buena relación.

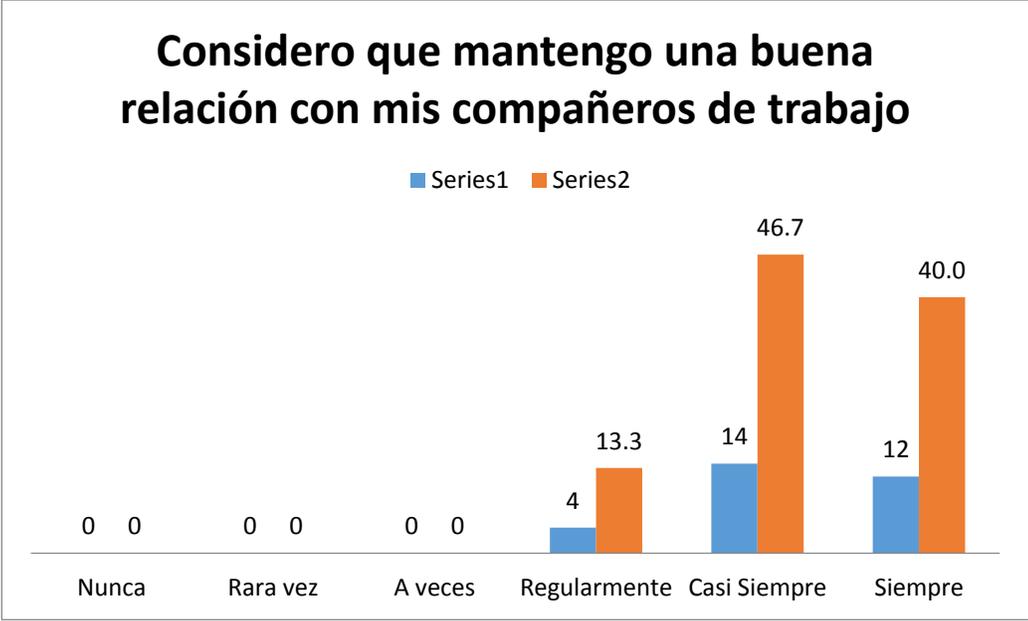


Figura 26 Comunicación Interna Horizontal - Pregunta 5

Capítulo V:

Conclusiones y recomendaciones

5.1. Conclusiones

En relación con los objetivos planteados en la presente investigación se llega a las siguientes conclusiones:

1. Se elaboró un instrumento la cual fue la encuesta para así poder medir el nivel de Comunicación Interna dentro de Organización, la cual contaba con 15 ítems divididos en tres dimensiones de, Comunicación Interna Ascendente, Comunicación Interna Descendente y Comunicación Interna Horizontal.
2. Se identificó el nivel de Comunicación Interna dentro de la Asociación Peruana Central, mediante el instrumento elaborado, el cual arrojó un resultado que el 46.7 % en el nivel Alto de Comunicación Interna lo cual demuestra que hay un resultado positivo en lo que respecta a la Comunicación Interna Ascendente, descendente y horizontal.
3. Se determinó el nivel de Comunicación Interna Ascendente, el resultado fue que un 43.3 % del personal determina que es Alto, dando un buen resultado, y demostrando que casi la mitad del personal participa con comentarios y propuestas hacia los directivos de la organización y jefes inmediatos. Sin embargo el segundo resultado más resaltante expresa que 23.3 % del personal encuentra el nivel en la escala de moderado, demostrando así, que hay cosas que fortalecer en esta dimensión.

4. Se determinó el nivel de Comunicación Interna Descendente, la cual dio un resultado de un 36.7 % en el nivel óptimo y un 33.3 % en el nivel Alto, siendo estos resultados positivos. De lo cual se concluye que la Administración ofrece una comunicación acertada hacia sus empleados, dando a conocer los objetivos, problemas y resultados de la organización, de la misma manera mostrando su apertura a recomendaciones y sugerencias que pueda haber en favor de la organización. Sin embargo, esta dimensión es la que tiene el menor resultado favorable.
5. Se determinó que el nivel de Comunicación Interna Horizontal es el que tiene el resultado más favorable para la organización ya que el 53.3 % de la población de la organización, es decir, más de la mitad, encuentra la comunicación interna horizontal en un nivel óptimo, demostrando así que la relación entre compañeros de trabajo de una misma y diferente área es muy buena, ya que existe un ambiente de compañerismo y participación de diferentes áreas en favor de la organización.
6. Se encontró que los canales de Comunicación Interna de la Asociación Peruana Central más frecuentes son los canales escritos y los canales electrónicos, datos obtenidos a través de una entrevista al personal encargado de Comunicaciones de la Organización.
7. Las herramientas de Comunicación Interna que utiliza la Asociación Peruana Central son pocas, este dato fue obtenido no en base la encuesta si no mediante a entrevista al personal encargado de Comunicaciones.

5.2. Recomendaciones

Concluyendo con la siguiente investigación se desea sugerir algunas recomendaciones en base a los resultados obtenidos y las conclusiones:

1. Se recomienda que la Administración pueda evaluar los puntos débiles encontrados en la presente investigación, en especial los de la comunicación interna descendente con el fin de que puedan fortalecerlos.
2. Se recomienda mantener un control permanente sobre la Comunicación Interna de la Asociación Peruana Central para mantener así una buena Comunicación Interna Ascendente, Descendente y Horizontal.
3. Se sugiere que la Organización implemente un área específica y personal delegado para la Comunicación Interna, de esa manera tener un seguimiento más profundo para las dificultades que pueda presentar en un futuro.
4. Se recomienda extender y ampliar los canales de Comunicación Interna dentro de la Organización para fortalecer aún más la Comunicación Interna Ascendente, descendente y horizontal.
5. Se recomienda adicionar el uso de herramientas de Comunicación Interna con el fin de mejorar la Comunicación Interna Descendente y el clima laboral, como el Periódico Mural, Buzón de Sugerencias, Boletín Informativo y Manual de Funciones de cada puesto.
6. Se recomienda fortalecer la Comunicación Interna Descendente, que tuvo el resultado más bajo, con el uso adecuado de canales y herramientas de

Comunicación Interna, así como la capacitación y entrenamiento para el personal.

7. Se sugiere Implementar un Plan de Comunicación Interna con los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, para así poder mejorar el nivel de comunicación interna.

Bibliografía

- Almenara Aloy, J., Romeo Delgado, M., & Roca Perez, X. (2005). *Comunicación Interna en la Empresa*. Barcelona: UOC.
- Alzina, R. B. (2009). *Metodología de la Investigación Educativa*. Madrid: La Muralla.
- Andrade, H. (2005). *Comunicación Organizacional Interna, Proceso, disciplina y técnica*. España: Gesbiblo.
- Arizcuren, A., Cabezas, E., Cañeque, N., Casado, M., Fernández, P., Lacasta, J., y otros. (2008). *Guía de Buenas Prácticas de Comunicación Interna*. Madrid: FEAPS.
- Avila Baray, H. (2006). *Introducción a la Metodología de la Investigación*. Obtenido de Eumed.net: www.eumed.net/libros/2006/203
- Biblia. (2011). *Santa Biblia*. Brasil: Sociedades Bíblicas Unidas.
- Bulmaro, C. (16 de Julio de 2009). *Dircom*. Obtenido de Dircom: <http://www.dircomsocial.com/profiles/blogs/los-efectos-de-un-programa-de>
- Capriotti, P. (1998). La comunicación Interna . *Reporte C&D - Capacitación y Desarrollo*, 5 - 7.
- Cervantes, M. d. (13 de Julio de 2007). *Revista Electronica de Esrudios Filológicos*. Obtenido de https://www.um.es/tonosdigital/znum13/secciones/estudios_M_empresa.htm
- Cervera Fantoni, Á. L. (2008). *Comunicación Total*. Madrid: ESIC.
- Collado, C. F. (2005). *La Comunicación en las Organizaciones* . España: Trillas.
- Comba, S., Toledo, E., Tocci, N., Giaccaglia, L., & Carreras, M. I. (22 de Agosto de 2011). *Comunicación Estratégica II*. Obtenido de

<http://comunicacionestrategica2.blogspot.pe/2011/08/foda-una-herramienta-para-la.html>

Cortina, G. (2011). *jornada para equipos directivos sobre nuevos retos de la funcion directa*.

Dewey, J. (1934). *El Arte como Experiencia*. Barcelona: Paidós.

Ecured. (2015). *Gestión de la Comunicación Interna*. Recuperado el 1 de noviembre de 2015, de Ecured:

http://www.ecured.cu/index.php/Gesti%C3%B3n_de_la_comunicaci%C3%B3n_interna

Editorial Vértice. (2008). *Comunicación Interna*. Málaga: Vértice.

Favaro, D. (2008). *Comunicación Organizacional, Planificación de la Comunicación en grupos y organizaciones*. Buenos Aires: CREAS.

Formanchuk, A. (Junio de 2014). <http://formanchuk.com.ar/todosignifica/>. Recuperado el 7 de Septiembre de 2014, de <http://formanchuk.com.ar/todosignifica/>: <http://formanchuk.com.ar/todosignifica/respondo-10-preguntas-fundamentales-sobre-comunicacion-interna/>

García, M. (3 de julio de 2013). *Suite101*. Recuperado el 1 de noviembre de 2015, de <http://suite101.net/article/diagnostico-de-comunicacion-interna-en-las-instituciones-a46403#.VjWWabcvfIU>

Godás, L. (2005). La Comunicación Interna, su importancia en las relaciones dentro dela oficina de farmacia. *OFFARM*.

Goldhaber, G. M. (1984). *Comunicación Organizacional* . México: Diana S.A.

Gonzales, J. F. (2009). *La Valoración personal sobre la Comunicación Interna en la Universidad Peruana Unión*. Juliaca .

- Gutierrez, E. R. (1998). *El Usuario de la información*. San José: UNED.
- Hernández Sampieri , R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, M. (1998). *Metodología de la Investigación 2da Edición*. México: Mc Graw Hill.
- Hernandez, R. S. (1988). *Metodología de la Investigación*. Colombia: Mc Graw-Hill Interamericana.
- Lindergaard, E. V., & Gerardo Gálvez Meneses. (2001). *Enciclopedia del Empresario*. España: Gedisa Océano.
- Lite, M. d. (1997). *Cultura Empresarial y Comunicación Interna*. Madrid: Fragua.
- López, S. F. (2007). *Cómo Gestionar la Comunicación en las Organizaciones Públicas y no lucrativas*. Madrid: NARCEA.
- Malhotra, N. K. (1997). *Investigación de Mercados, un enfoque práctico*. México: Prentice Hall.
- Martín, L. (2004). *Componentes de los Procesos Comunicacionales*. La Habana: Félix Vorela.
- Moncayo, C. (4 de febrero de 2016). Entrevista al encargado de comunicaciones de la organización. (E. Mayorga, Entrevistador)
- Morante, J. M. (1999). *El empresario y la Comunicación*. Madrid: La oficina de Actividades para los Empleadores de la OTIT y la Asociación Española de Cooperación Internacional.
- Muriel, M. L., & Rota, G. (1980). *Comunicación Institucional, enfoque de relaciones humanas*. Quito: Andina.
- Ongallo, C. (2007). *Manual de Comunicación: Guía para Gestionar el Conocimiento, la Información y las Relaciones Humanas en Empresas y Organizaciones*. Madrid: Dykinson.

- Paunero, D. S. (1 de noviembre de 2015). *Plan de Comunicación Interna*. Obtenido de UNED: file:///C:/Users/pc/Downloads/Documento.pdf
- Penalba, F. (26 de junio de 2012). *Mire la Solución*. Obtenido de Mire la Solución: <http://www.mirelasolucion.es/blog/comunicacion-interna-canales/>
- Puertas, C. (12 de enero de 2013). *Job and Talent Blog*. Obtenido de Job and Talent Blog: <http://blog.jobandtalent.com/la-intranet-como-herramienta-de-comunicacion-interna/>
- Robins, S. (1996). *Comportamiento Organizacional, teoría y práctica*. México: Prentice Hall.
- Sabín, R. G. (2005). *Nuevas Tecnologías Aplicadas a la Gestión de Recursos Humanos*. España: IdeasPropias.
- Salinas, O. J. (20 de Septiembre de 2001). *Gestiopolis*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/ventajas-buena-comunicacion-interna-empresa/>
- Serrano, F. M. (2000). *Dirección de Comunicación Empresarial e Institucional*. Barcelona: Gestión.
- Solano, L. F. (2014). *La Comunicación Interna y la percepción de la calidad de servicio por los socios de la cooperativa de ahorro y crédito Parroquia San Lorenzo*. Trujillo.
- Taboada, G. V. (2008). *Niveles de Percepción de los profesores a tiempo completo sobre la comunicación Interna*. Chiclayo.
- Thomas, H. (20 de febrero de 2002). *La importancia de comunicación interna a través de Intranet. Área de Recursos Humanos*. Obtenido de Yahoo: <http://www.yahoo.com.mx>
- Villegas, M. C. (2011). *Comunicación Empresarial*. Bogotá: ECOE Ediciones Ltda.
- Werther, W., & Davis, K. (2000). *Administración de Personal y Recursos Humanos*. Barcelona: Mc Graw.

Zapata, L. (23 de julio de 2012). *Talentos Reunidos, propuestas con conocimiento*. Obtenido de Talentos Reunidos: <http://talentosreunidos.com/2012/07/23/el-plan-de-comunicacion-interna-que-es-y-para-que/>

Anexo

Anexo 1 Cuadro de Criterio de Expertos

Criterio de Expertos para el cuestionario	
Expertos	Opiniones
José Cabrera Aquino	<ul style="list-style-type: none"> - Se debe diseñar un instrumento donde se establezcan los medios y canales de comunicación de cada tipo de comunicación Interna su nivel, su uso y la eficacia que proporciona. Así mismo para un “diagnostico” se debería identificar los problemas que se generan en la organización por la comunicación (aspectos comunicativos) - Hacer preguntas sobre herramientas, medios, estrategias de comunicación interna (ascendente, descendente, horizontal) y la eficacia que proporciona para los colaboradores y la organización.
Nick Bráñez Medrano	<ul style="list-style-type: none"> - Definir de manera adecuada algunas referencias con la alta dirección.
Elar Condori	<ul style="list-style-type: none"> - En el item 3 (comunicación interna descendente) , propongo replantear la pregunta.
Oscar Martinez Pizarro	<ul style="list-style-type: none"> - Cambiar y quitar algunas palabras.
Itsvan Kovacs Halay	

Anexo 2 Cuadro de Juicio de Expertos

<i>Juicio de expertos de la investigación</i>					
Jueces	José Cabrera Aquino	Nick Bráñez Medrano	Elar Condori	Oscar Martínez Pizarro	Itsvan Kovacs Halay
Género	Masculino	Masculino	Masculino	Masculino	Masculino
Título	Licenciado	Licenciado	Licenciado	Licenciado	Doctor
Categoría profesional	Director dela Escuela de Ciencias de la Comunicación	Docente Universitario	Docente Universidad Peruana Unión / Universidad Tecnológica del Perú.	Docente Auxiliar	Docente Universitario
Años de experiencia	6 años	9 años	10 años	6 años	15 años
Institución laboral	Universidad Peruana Unión	Universidad Peruana Unión.	Universidad Peruana Unión. / Universidad Tecnologica del Perú	Universidad Peruana Unión.	Universidad Peruana Unión. / Universidad San Juan Bautista

Anexo 3 Validación Juez 1

INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO (JUICIO DE EXPERTOS)

El presente instrumento tiene como finalidad **medir el nivel de comunicación Interna**, el mismo será aplicado a los trabajadores de la Asociación Peruana Central, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del instrumento titulado: "Escala de Valoración del Nivel de Comunicación Interna en la Asociación Peruana Central"

Instrucciones

La evaluación requiere de lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos ha: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrecen un espacio para las observaciones si hubiera.

Juez Nº: 1

Fecha actual: 14 de Enero del 2014

Nombres y apellidos del Juez: JOSÉ CABRERA AQUINO

Institución donde labora: Universidad Peruana Unión

Años de experiencia profesional o científica: 6 años



Firma y Sello

DNI:

INSTRUMENTO PARA FINES ESPECIFICOS DE LA VALIDACION DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTO) JOSE CABRERA

NOMBRE Y APELLIDO:

Nº	Comunicación Interna Ascendente Ítems o Preguntas	Claridad ¹		Congruencia ²		Contexto ³		Dominio del constructo ⁴		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Existe una retroalimentación oportuna por parte de los empleados hacia la alta dirección		X		X		X	X		Cambiar "retroalimentación" por "diálogo" oportuno entre empleados y alta dirección.
2	Participo activamente con comentarios y propuestas de soluciones concretas hacia los directivos de mi organización.		X		X	X			X	¿Mi área proporciona los medios y canales de comunicación adecuados para participar o sugerir propuestas y comentarios en la resolución de problemas?
3	La alta dirección acepta las propuestas y comentarios que doy.	X		X		X		X		
4	Expongo e informo oportunamente sobre los resultados obtenidos en mi área de trabajo.									Los informes de trabajo se programan oficialmente, es una función operativa de trabajo. Considero que esta pregunta no va.
5	Comunico oportunamente a mis superiores sobre los problemas y necesidades que pueda presentar mi área de trabajo.	X		X		X		X		

¹Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem.

³En el ítem todas las palabras son usuales para nuestro contexto.

²El ítem tiene relación con el constructo Comunicación Interna

⁴El ítem evalúa el componente o dimensión específica del constructo (bloques)

INSTRUMENTO PARA FINES ESPECÍFICOS DE LA VALIDACIÓN DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTO) José Cabana

Nº	Comunicación Interna Descendente Ítems o Preguntas	Claridad ¹		Congruencia ²		Contexto ³		Dominio del constructo ⁴		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	La alta dirección comunica sobre las tareas que debe realizar el empleado.	X		X		X		X		-
2	La alta dirección difunde con claridad la misión y visión de la organización de los trabajadores.	X		X		X		X		-
3	Recibo capacitaciones y entrenamiento preciso sobre el trabajo a realizar por parte de mis superiores.	X		X		X		X		
4	Recibo información oportuna sobre los objetivos, problemas y resultados de la organización.	X		X		X		X		
5	La administración de la organización ofrece un trato justo y equitativo para todo el personal.		X		X		X		X	No corresponde a esta dimensión.

¹Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem.

³En el ítem todas las palabras son usuales para nuestro contexto.

²El ítem tiene relación con el constructo (Comunicación Interna)

⁴El ítem evalúa el componente o dimensión específica del constructo (bloques)

INSTRUMENTO PARA FINES ESPECÍFICOS DE LA VALIDACIÓN DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTO) *José Cabner*

Nº	Comunicación Interna Horizontal Ítems o Preguntas	Claridad ¹		Congruencia ²		Contexto ³		Dominio del constructo ⁴		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Comparto el conocimiento que tengo con mis compañeros de trabajo.	X		X		X		X		-
2	Fomento y participo de las diferentes actividades sociales y de integración que me brinda la organización.	X		X		X		X		-
3	Facilito el intercambio de información con diferentes áreas para el desarrollo de la organización.	X		X		X		X		-
4	Fomento y participo del trabajo en equipo en labores en favor de la organización.	X		X		X		X		-
5	Considero que mantengo una buena relación basado en la confianza con mis compañeros de trabajo.	X		X		X		X		-

¹Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem.

³En el ítem todas las palabras son usuales para nuestro contexto.

²El ítem tiene relación con el constructo (Comunicación Interna)

⁴El ítem evalúa el componente o dimensión específica del constructo (bloques)

CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO
DICTAMINADOS POR EL JUEZ

JOSE CABRERA

1) ¿Está de acuerdo con las características, formas de aplicación y estructura del INSTRUMENTO?

SI () NO (X)

Observaciones: Este instrumento está basado en indagar la propia experiencia del colaborador (sobre todo en la dimensión C-Ascendente)

Sugerencias: Se debe diseñar un instrumento donde se establezcan los medios y canales de comunicación de cada tipo de comunicación interna, el nivel de uso y la eficacia y proporción. Asimismo para un "Diagnóstico" debería complementar otros instrumentos más.

2) A su parecer, ¿el orden de las preguntas es el adecuado?

SI (X) NO ()

Observaciones: Faltan complementar más preguntas

Sugerencias: Hacer preguntas sobre el uso de herramientas y medios y estrategias de comunicación interna (Ascendente, Descendente, Horizontal) y la eficacia y proporción para los colaboradores y la organización.

3) ¿Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI () NO (X)

Observaciones: —

Sugerencias: —

4) ¿Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?

SI () NO (X)

Observaciones: —

Sugerencias: —

5) ¿Las opciones de respuesta están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem o reactivo del INSTRUMENTO?

SI () NO (X)

Observaciones: Se tiene que definir bien los indicadores para determinar si opciones de respuestas son viables.

Sugerencias: —

6) ¿Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece el constructo?

SI () NO (X)

Observaciones: Falta definir en los indicadores: Medios, herramientas y estrategias de comunicación de cada dimensión.

Sugerencias: —

Anexo 4 Validación Juez 2

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como finalidad medir el nivel de comunicación Interna, el mismo será aplicado a los trabajadores de la Asociación Peruana Central, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del instrumento titulado: "Escala de Valoración del Nivel de Comunicación Interna en la Asociación Peruana Central"

Instrucciones

La evaluación requiere de lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos ha: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrecen un espacio para las observaciones si hubiera.

Juez Nº: 2

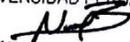
Fecha actual: 14 de Enero del 2014

Nombres y apellidos del Juez: Nick Josias Bráñez Medrano

Institución donde labora: Universidad Peruana Unión - FACIHED

Años de experiencia profesional o científica: 9 Años

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN


LIC. NICK JOSIAS BRÁÑEZ MEDRANO
DOCENTE

Firma y Sello

DNI: 4296 5455

INSTRUMENTO PARA FINES ESPECIFICOS DE LA VALIDACION DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTO) NICK BRAJEZ

NOMBRE Y APELLIDO:

Nº	Comunicación Interna Ascendente Ítems o Preguntas	Claridad ¹		Congruencia ²		Contexto ³		Dominio del constructo ⁴		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Existe una retroalimentación oportuna por parte de los empleados hacia la alta dirección	✓		✓		✓		✓		Quienes conforman la alta dirección
2	Participo activamente con comentarios y propuestas de soluciones concretas hacia los directivos de mi organización.	✓		✓		✓		✓		
3	La alta dirección acepta las propuestas y comentarios que doy. <u>de la APC</u>	✓		✓		✓		✓		
4	Expongo e informo oportunamente sobre los resultados obtenidos en mi área de trabajo.	✓		✓		✓		✓		
5	Comunico oportunamente a mis superiores sobre los problemas y necesidades que pueda presentar mi área de trabajo.	✓		✓		✓		✓		

¹Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem.

³En el ítem todas las palabras son usuales para nuestro contexto.

²El ítem tiene relación con el constructo Comunicación Interna

⁴El ítem evalúa el componente o dimensión específica del constructo (bloques)

INSTRUMENTO PARA FINES ESPECÍFICOS DE LA VALIDACIÓN DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTO) NICK BRAÑEZ

Nº	Comunicación Interna Descendente Ítems o Preguntas	Claridad ¹		Congruencia ²		Contexto ³		Dominio del constructo ⁴		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	La alta dirección comunica sobre las tareas que debe realizar el empleado.	✓		✓		✓		✓		
2	La alta dirección difunde con claridad la misión y visión de la organización de los trabajadores.	✓		✓		✓		✓		
3	Recibo capacitaciones y entrenamiento preciso sobre el trabajo a realizar por parte de mis superiores. <i>organización</i>	✓		✓		✓		✓		
4 X	Recibo información oportuna sobre los objetivos, problemas y resultados de la organización. <i>(2)</i>	✓			✓	✓		✓		
5	La administración de la organización ofrece un trato justo y equitativo para todo el personal.	✓		✓		✓		✓		

¹Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem.

²El ítem tiene relación con el constructo (Comunicación Interna)

³En el ítem todas las palabras son usuales para nuestro contexto.

⁴El ítem evalúa el componente o dimensión específica del constructo (bloques)

INSTRUMENTO PARA FINES ESPECÍFICOS DE LA VALIDACIÓN DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTO) NICK BRAÑEZ

Nº	Comunicación Interna Horizontal Ítems o Preguntas	Claridad ¹		Congruencia ²		Contexto ³		Dominio del constructo ⁴		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Comparto el conocimiento que tengo con mis compañeros de trabajo.	✓		✓		✓		✓		
2	Fomento y participo de las diferentes actividades sociales y de integración que me brinda la organización.	✓		✓		✓		✓		
3	Facilito el intercambio de información con diferentes áreas para el desarrollo de la organización.	✓		✓		✓		✓		
4	Fomento y participo del trabajo en equipo en labores en favor de la organización.	✓		✓		✓		✓		
5	Considero que mantengo una buena relación basado en la confianza con mis compañeros de trabajo.	✓		✓		✓		✓		

¹Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem.

³En el ítem todas las palabras son usuales para nuestro contexto.

²El ítem tiene relación con el constructo (Comunicación Interna)

⁴El ítem evalúa el componente o dimensión específica del constructo (bloques)

CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO
DICTAMINADOS POR EL JUEZ

NICK BRIANEZ

1) ¿Está de acuerdo con las características, formas de aplicación y estructura del INSTRUMENTO?

SI (x) NO ()

Observaciones:.....

Sugerencias: Definir de manera adecuada algunas referencias con la alta dirección

2) A su parecer, ¿el orden de las preguntas es el adecuado?

SI (x) NO ()

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

3) ¿Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI () NO (x)

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

4) ¿Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?

SI () NO (x)

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

5) ¿Las opciones de respuesta están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem o reactivo del INSTRUMENTO?

SI (x) NO ()

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

6) ¿Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece el constructo?

SI (x) NO ()

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

Anexo 5 Validación Juez 3

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como finalidad **medir el nivel de comunicación Interna**, el mismo será aplicado a los trabajadores de la Asociación Peruana Central, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del instrumento titulado: "Escala de Valoración del Nivel de Comunicación Interna en la Asociación Peruana Central"

Instrucciones

La evaluación requiere de lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos ha: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrecen un espacio para las observaciones si hubiera.

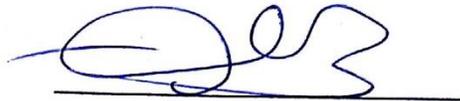
Juez N°: 3

Fecha actual: 18 de Enero del 2014

Nombres y apellidos del Juez:

Institución donde labora: LIPEU

Años de experiencia profesional o científica: 10 años



Firma y Sello

DNI: 40363686

**INSTRUMENTO PARA FINES ESPECIFICOS DE LA VALIDACION DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTO) ELAR CONDORI**

NOMBRE Y APELLIDO:

Nº	Comunicación Interna Ascendente Ítems o Preguntas	Claridad ¹		Congruencia ²		Contexto ³		Dominio del constructo ⁴		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Existe una retroalimentación oportuna por parte de los empleados hacia la alta dirección	✓		✓		✓		✓		
2	Participo activamente con comentarios y propuestas de soluciones concretas hacia los directivos de mi organización.	✓		✓		✓		✓		
3	La alta dirección acepta las propuestas y comentarios que doy.	✓		✓		✓		✓		
4	Expongo e informo oportunamente sobre los resultados obtenidos en mi área de trabajo.	✓		✓		✓		✓		
5	Comunico oportunamente a mis superiores sobre los problemas y necesidades que pueda presentar mi área de trabajo.	✓		✓		✓		✓		

¹Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem.

³En el ítem todas las palabras son usuales para nuestro contexto.

²El ítem tiene relación con el constructo Comunicación Interna

⁴El ítem evalúa el componente o dimensión específica del constructo (bloques)

INSTRUMENTO PARA FINES ESPECÍFICOS DE LA VALIDACIÓN DE CONTENIDO

(JUICIO DE EXPERTO) EIAN CONDORI

Nº	Comunicación Interna Descendente Ítems o Preguntas	Claridad ¹		Congruencia ²		Contexto ³		Dominio del constructo ⁴		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	La alta dirección comunica sobre las tareas que debe realizar el empleado.	✓		✓		✓		✓		
2	La alta dirección difunde con claridad la misión y visión de la organización de los trabajadores.	✓		✓		✓		✓		
3	Recibo capacitaciones y entrenamiento preciso sobre el trabajo a realizar por parte de mis superiores.	✓		✓		✓		✓		Replantear xq esto no significa la Com. Descend.
4	Recibo información oportuna sobre los objetivos, problemas y resultados de la organización.	✓		✓		✓		✓		
5	La administración de la organización ofrece un trato justo y equitativo para todo el personal.	✓		✓		✓		✓		

¹Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem.

³En el ítem todas las palabras son usuales para nuestro contexto.

²El ítem tiene relación con el constructo (Comunicación Interna)

⁴El ítem evalúa el componente o dimensión específica del constructo (bloques)

INSTRUMENTO PARA FINES ESPECÍFICOS DE LA VALIDACIÓN DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTO) *ELAN Condori*

Nº	Comunicación interna Horizontal Ítems o Preguntas	Claridad ¹		Congruencia ²		Contexto ³		Dominio del constructo ⁴		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Comparto el conocimiento que tengo con mis compañeros de trabajo.	✓		✓		✓		✓		
2	Fomento y participo de las diferentes actividades sociales y de integración que me brinda la organización.	✓		✓		✓		✓		
3	Facilito el intercambio de información con diferentes áreas para el desarrollo de la organización.	✓		✓		✓		✓		
4	Fomento y participo del trabajo en equipo en labores en favor de la organización.	✓		✓		✓		✓		
5	Considero que mantengo una buena relación basado en la confianza con mis compañeros de trabajo.	✓		✓		✓		✓		

¹Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem.

³En el ítem todas las palabras son usuales para nuestro contexto.

²El ítem tiene relación con el constructo (Comunicación Interna)

⁴El ítem evalúa el componente o dimensión específica del constructo (bloques)

CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO
DICTAMINADOS POR EL JUEZ

- 1) ¿Está de acuerdo con las características, formas de aplicación y estructura del INSTRUMENTO?
SI (x) NO ()
Observaciones: ninguna
Sugerencias:
- 2) A su parecer, ¿el orden de las preguntas es el adecuado?
SI (x) NO ()
Observaciones: es el adecuado
Sugerencias:
- 3) ¿Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?
SI () NO (x)
Observaciones: Salvo en el ítem 3 (bandas) que no nota claridad.
Sugerencias: Propongo replantearlo
- 4) ¿Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?
SI () NO (x)
Observaciones:
Sugerencias:
- 5) ¿Las opciones de respuesta están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem o reactivo del INSTRUMENTO?
SI (x) NO ()
Observaciones: perfectas
Sugerencias:
- 6) ¿Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece el constructo?
SI (x) NO ()
Observaciones:
Sugerencias:

Anexo 6 Validación Juez 4

INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO (JUICIO DE EXPERTOS)

El presente instrumento tiene como finalidad **medir el nivel de comunicación Interna**, el mismo será aplicado a los trabajadores de la Asociación Peruana Central, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del instrumento titulado: "Escala de Valoración del Nivel de Comunicación Interna en la Asociación Peruana Central"

Instrucciones

La evaluación requiere de lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos ha: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrecen un espacio para las observaciones si hubiera.

Juez Nº: 4

Fecha actual: 18 de Enero del 2014

Nombres y apellidos del Juez: Oscar David Martínez Riquero

Institución donde labora: Universidad Peruana Unión

Años de experiencia profesional o científica: 6 años



Lic. Oscar Martínez Pizar
DIRECTOR

Firma y Sello

DNI: 43387437



Una Institución Adventista

Villa Unión , 18 de enero del 2016

Lic. Oscar Martínez Pizarro
Director del Centro de Producciones Unión
Presente.-

Apreciado Licenciado:

Aprovecho la oportunidad para saludarlo con el deseo de bendiciones en la labor que viene desempeñando.

El motivo de la presente es para solicitar la validación el contenido de los instrumentos de evaluación del proyecto de tesis denominado "Diagnóstico de comunicación interna del área administrativa y personal de oficina de la Asociación Peruana Central", perteneciente a la Bachiller Elizabeth Mayorga Rios.

Agradezco de antemano su receptividad y colaboración en el avance de este trabajo de investigación.

Muy cordialmente:

Lic. José Cabrera Aquino
Director E.P de Ciencias de la Comunicación

INSTRUMENTO PARA FINES ESPECIFICOS DE LA VALIDACION DE CONTENIDO

(JUICIO DE EXPERTO) OSCAR MARTINEZ PIZARRO

NOMBRE Y APELLIDO:

Nº	Comunicación Interna Ascendente Ítems o Preguntas	Claridad ¹		Congruencia ²		Contexto ³		Dominio del constructo ⁴		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Existe una retroalimentación oportuna por parte de los empleados hacia la alta dirección	✓			✓	✓		✓		evaluar el adjetivo "oportuna" y considerar que puede haber confusión.
2	Participo activamente con comentarios y propuestas de soluciones concretas hacia los directivos de mi organización.	✓		✓		✓		✓		
3	La alta dirección acepta las propuestas y comentarios que doy.	✓		✓			✓	✓		evaluar "cambia la pregunta (cans)" por un "canal de comunicación" entre empresa-empleado.
4	Expongo e informo oportunamente sobre los resultados obtenidos en mi área de trabajo.	✓		✓		✓		✓		
5	Comunico oportunamente a mis superiores sobre los problemas y necesidades que pueda presentar mi área de trabajo.	✓		✓		✓		✓		

¹Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem.

³En el ítem todas las palabras son usuales para nuestro contexto.

²El ítem tiene relación con el constructo Comunicación Interna

⁴El ítem evalúa el componente o dimensión específica del constructo (bloques)

INSTRUMENTO PARA FINES ESPECÍFICOS DE LA VALIDACIÓN DE CONTENIDO

(JUICIO DE EXPERTO) OSCAR MARTINEZ

Nº	Comunicación Interna Descendente Ítems o Preguntas	Claridad ¹		Congruencia ²		Contexto ³		Dominio del constructo ⁴		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	La alta dirección comunica sobre las tareas que debe realizar el empleado.	✓		✓		✓		✓		
2	La alta dirección difunde con claridad la misión y visión de la organización de los trabajadores.	✓		✓		✓		✓		
3	Recibo capacitaciones y entrenamiento preciso sobre el trabajo a realizar por parte de mis superiores.	✓		✓		✓		✓		Considerar "mis superiores" en todo los terminos
4	Recibo información oportuna sobre los objetivos, problemas y resultados de la organización.	✓		✓		✓		✓		
5	La administración de la organización ofrece un trato justo y equitativo para todo el personal.	✓		✓		✓		✓		

¹Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem.

³En el ítem todas las palabras son usuales para nuestro contexto.

²El ítem tiene relación con el constructo (Comunicación Interna)

⁴El ítem evalúa el componente o dimensión específica del constructo (bloques)

INSTRUMENTO PARA FINES ESPECÍFICOS DE LA VALIDACIÓN DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTO) *OSCAR MARTÍNEZ*

Nº	Comunicación Interna Horizontal Ítems o Preguntas	Claridad ¹		Congruencia ²		Contexto ³		Dominio del constructo ⁴		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Comparto el conocimiento que tengo con mis compañeros de trabajo.	✓		✓		✓		✓		
2	Fomento y participo de las diferentes actividades sociales y de integración que me brinda la organización.	✓		✓		✓		✓		
3	Facilito el intercambio de información con diferentes áreas para el desarrollo de la organización.	✓		✓		✓		✓		
4	Fomento y participo del trabajo en equipo en labores en favor de la organización.	✓		✓		✓		✓		
5	Considero que mantengo una buena relación basado en la confianza con mis compañeros de trabajo.	✓		✓		✓		✓		<i>Observar "basado en la confianza"</i>

¹Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem.

²El ítem tiene relación con el constructo (Comunicación Interna)

³En el ítem todas las palabras son usuales para nuestro contexto.

⁴El ítem evalúa el componente o dimensión específica del constructo (bloques)

**CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO
DICTAMINADOS POR EL JUEZ**

OSCAR MARTINEZ

1) ¿Está de acuerdo con las características, formas de aplicación y estructura del INSTRUMENTO?

SI (X) NO ()

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

2) A su parecer, ¿el orden de las preguntas es el adecuado?

SI (X) NO ()

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

3) ¿Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI (X) NO ()

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

4) ¿Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?

SI (X) NO ()

Observaciones: *Cambiar y quitar algunos palabras*

Sugerencias:.....

5) ¿Las opciones de respuesta están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem o reactivo del INSTRUMENTO?

SI (X) NO ()

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

6) ¿Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece el constructo?

SI (X) NO ()

Observaciones:.....

Sugerencias:.....


Lic. Oscar Martínez Pizarro
DIRECTOR

Anexo 7 Validación Juez 5

INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO (JUICIO DE EXPERTOS)

El presente instrumento tiene como finalidad **medir el nivel de comunicación Interna**, el mismo será aplicado a los trabajadores de la Asociación Peruana Central, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del instrumento titulado: "Escala de Valoración del Nivel de Comunicación Interna en la Asociación Peruana Central"

Instrucciones

La evaluación requiere de lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos ha: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrecen un espacio para las observaciones si hubiera.

Juez N°: 5

Fecha actual: 14 de Enero del 2014

Istvan Kovacs Halay

Institución donde labora: UPeU - UPSJB.

Años de experiencia profesional o científica: 15 años.


Firma y Sello
DNI: 07268097

INSTRUMENTO PARA FINES ESPECIFICOS DE LA VALIDACION DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTO) **ITSVAN KOUARS**

HOMBRE Y APELLIDO:

Nº	Comunicación Interna Ascendente Ítems o Preguntas	Claridad ¹		Congruencia ²		Contexto ³		Dominio del constructo ⁴		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Existe una retroalimentación oportuna por parte de los empleados hacia la alta dirección	✓		✓		✓		✓		
2	Participo activamente con comentarios y propuestas de soluciones concretas hacia los directivos de mi organización.	✓		✓		✓		✓		
3	La alta dirección acepta las propuestas y comentarios que doy.									
4	Expongo e informo oportunamente sobre los resultados obtenidos en mi área de trabajo.	✓		✓		✓		✓		
5	Comunico oportunamente a mis superiores sobre los problemas y necesidades que pueda presentar mi área de trabajo.	✓		✓		✓		✓		

¹Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem.

³En el ítem todas las palabras son usuales para nuestro contexto.

²El ítem tiene relación con el constructo Comunicación Interna

⁴El ítem evalúa el componente o dimensión específica del constructo (bloques)

INSTRUMENTO PARA FINES ESPECÍFICOS DE LA VALIDACIÓN DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTO) ITSUÁN KOUACS

Nº	Comunicación Interna Descendente Ítems o Preguntas	Claridad ¹		Congruencia ²		Contexto ³		Dominio del constructo ⁴		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	La alta dirección comunica sobre las tareas que debe realizar el empleado.	✓		✓		✓		✓		
2	La alta dirección difunde con claridad la misión y visión de la organización de los trabajadores.	✓		✓		✓		✓		
3	Recibo capacitaciones y entrenamiento preciso sobre el trabajo a realizar por parte de mis superiores.	✓		✓		✓		✓		
4	Recibo información oportuna sobre los objetivos, problemas y resultados de la organización.	✓		✓		✓		✓		
5	La administración de la organización ofrece un trato justo y equitativo para todo el personal.	✓		✓		✓		✓		

¹Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem.

³En el ítem todas las palabras son usuales para nuestro contexto.

²El ítem tiene relación con el constructo (Comunicación Interna)

⁴El ítem evalúa el componente o dimensión específica del constructo (bloques)

INSTRUMENTO PARA FINES ESPECÍFICOS DE LA VALIDACIÓN DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTO) *ITSUAN KOVACS*

Nº	Comunicación Interna Horizontal Ítems o Preguntas	Claridad ¹		Congruencia ²		Contexto ³		Dominio del constructo ⁴		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Comparto el conocimiento que tengo con mis compañeros de trabajo.	/		/		/		/		
2	Fomento y participo de las diferentes actividades sociales y de integración que me brinda la organización.	/		/		/		/		
3	Facilito el intercambio de información con diferentes áreas para el desarrollo de la organización.	/		/		/		/		
4	Fomento y participo del trabajo en equipo en labores en favor de la organización.	/		/		/		/		
5	Considero que mantengo una buena relación basado en la confianza con mis compañeros de trabajo.	/		/		/		/		

¹Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem.

³En el ítem todas las palabras son usuales para nuestro contexto.

²El ítem tiene relación con el constructo (Comunicación Interna)

⁴El ítem evalúa el componente o dimensión específica del constructo (bloques)

**CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO
DICTAMINADOS POR EL JUEZ**

ITSVAN KOUACS

1) ¿Está de acuerdo con las características, formas de aplicación y estructura del INSTRUMENTO?

SI NO ()

Observaciones:.....

.....

Sugerencias:.....

.....

2) A su parecer, ¿el orden de las preguntas es el adecuado?

SI NO ()

Observaciones:.....

.....

Sugerencias:.....

.....

3) ¿Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI () NO

Observaciones:.....

.....

Sugerencias:.....

.....

4) ¿Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?

SI () NO

Observaciones:.....

.....

Sugerencias:.....

.....

5) ¿Las opciones de respuesta están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem o reactivo del INSTRUMENTO?

SI NO ()

Observaciones:.....

.....

Sugerencias:.....

.....

6) ¿Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece el constructo?

SI NO ()

Observaciones:.....

.....

Sugerencias:.....

.....

Anexo 8 Carta de Aceptación de Asociación Peruana Central



Una Institución Adventista

Villa Unión , 18 de enero del 2016

Pr. Daniel Romero Marín
Presidente de la Asociación Peruana Central
Presente.-

Apreciado Pastor:

Aprovecho la oportunidad para saludarlo en nombre de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Peruana Unión, con el deseo de bendiciones en la labor que viene desempeñando.

El motivo de la presente es para hacer de su conocimiento que la Bachiller Elizabeth Mayorga Ríos, presentó el proyecto de tesis denominado "Diagnóstico de comunicación interna del área administrativa y personal de oficina de la Asociación Peruana Central", cuyo fin es evaluar el aspecto comunicacional que se desarrolla en dicha área a nivel interno entre los colaboradores; de manera que se plantee alternativas de consolidación de la comunicación como herramienta que afiance la interacción laboral e informacional. Por tal razón, solicitamos con su debido consentimiento la autorización respectiva para la aplicación de una encuesta en el área mencionado para cumplimiento de dicho trabajo de Investigación.

Agradezco de antemano su receptividad y colaboración en el avance de este trabajo de investigación que estamos seguros será de mucha utilidad para la Asociación Peruana Central.

Muy cordialmente:

Lic. José Cabrera Aquino
Director E.P de Ciencias de la Comunicación



Matriz de consistencia

Título	Form. Del Problema	Objetivos	Tipo de Investigación	Variables	Dimensiones	Indicadores
Diagnóstico de Comunicación Interna en área administrativa y personal de oficina de Asociación Peruana	¿Cómo se da la comunicación interna en el área administrativa y personal de oficina de la Asociación Peruana Central?	<p align="center">Objetivo General:</p> <p>Determinar a través de un diagnostico la situación actual de la Comunicación Interna en la Asociación Peruana Central.</p>	Descriptiva	X=	Comunicación Interna Ascendente	<p>1.- Clima Organizacional</p> <p>2. Toma de decisiones</p> <p>3.- Apertura a propuestas de desarrollo</p> <p>4.-Presentación de trabajo</p> <p>5.-Ambiente de trabajo</p>
		<p align="center">Objetivos Específicos</p> <p>– Diseñar un instrumento que diagnostique la situación actual de la comunicación interna del área administrativa de la Asociación Peruana Central.</p> <p>– Identificar el nivel de comunicación interna ascendente en el área</p>			Comunicación Interna Descendente	<p>1.- Designación de tareas y roles.</p> <p>2.- Difusión de políticas de la organización.</p> <p>3.- Gestión del conocimiento.</p> <p>4.- Identificación con la Empresa</p> <p>5.- Trato hacia el personal</p>
				Comunicación Interna Horizontal	<p>1.-Administración del conocimiento</p> <p>2.- Participación</p> <p>3.- Intercambio de Información</p> <p>4.- Trabajo en equipo</p> <p>5.- Relaciones laborales.</p>	

Central		<p>administrativa y personal de oficina de la Asociación Peruana Central.</p> <p>- Identificar el nivel de comunicación interna descendente en el área administrativa y personal de oficina de la Asociación Peruana Central.</p> <p>- Identificar el nivel de comunicación interna horizontal en el área administrativa y personal de oficina de la Asociación Peruana Central.</p>			
---------	--	--	--	--	--

Anexo 9 Matriz de Consistencia

Anexo 10 Operacionalización de la Variable

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	DEFINICIÓN INSTRUMENTAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL
COMUNICACIÓN INTERNA	COMUNICACIÓN INTERNA ASCENDENTE	1.- Clima Organizacional 2. Toma de decisiones 3.- Apertura a propuestas de desarrollo 4.-Presentación de trabajo 5.-Ambiente de trabajo	6. Existe una dialogo oportuno entre los empleados y la administración. 7. Participo activamente con comentarios y propuestas de soluciones concretas hacia los directivos de mi organización. 8. La administración de la Asociación Peruana Central acepta las propuestas y comentarios que doy. 9. Expongo e informo oportunamente sobre los resultados obtenidos en mi área de trabajo. 10. Comunico oportunamente a mis superiores sobre los problemas y necesidades que pueda presentar mi área de trabajo.	La sumatoria a obtener tiene un valor entre 0 a 25. A mayor valor, un mejor nivel de comunicación interna con frecuencia de 15. Nunca(0 puntos) 16. Casi nunca (1 punto) 17. A veces (2 puntos) 18. Regularmente(3 puntos) 19. Casi siempre (4 puntos) Siempre (5 puntos)
	COMUNICACIÓN INTERNA DESCENDENTE	1.- Designación de tareas y roles. 2.- Difusión de políticas de la organización. 3.- Gestión del conocimiento. 4.- Identificación con la Empresa 5.- Trato hacia el personal	6. Mis superiores comunican claramente sobre las tareas que debe realizar el empleado. 7. La administración difunde con claridad la misión y visión de la organización a sus trabajadores. 8. Recibo capacitaciones y entrenamiento preciso sobre el trabajo a realizar por parte de la organización. 9. Recibo información oportuna sobre los objetivos, resultados y problemas de la organización. 10. La administración de la organización ofrece un trato justo y equitativo para todo el personal.	La sumatoria a obtener tiene un valor entre 0 a 25. A mayor valor, un mejor nivel de comunicación interna con frecuencia de 20. Nunca(0 puntos) 21. Casi nunca (1 punto) 22. A veces (2 puntos) 23. Regularmente(3 puntos) 24. Casi siempre (4 puntos) Siempre (5 puntos)

	<p style="text-align: center;">COMUNICACIÓN INTERNA HORIZONTAL</p>	<p>1.-Administración del conocimiento 2.- Participación 3.- Intercambio de Información 4.- Trabajo en equipo 5.- Relaciones laborales.</p>	<p>6. Comparto el conocimiento que tengo con mis compañeros de trabajo. 7. Fomento y participo de las diferentes actividades sociales y de integración que me brinda la organización. 8. Facilito el intercambio de información de diferentes áreas para el desarrollo de la organización 9. Fomento y participo del trabajo en equipo en labores en favor de la organización. 10. Considero que mantengo una buena relación con mis compañeros de trabajo,</p>	<p>La sumatoria a obtener tiene un valor entre 0 a 25. A mayor valor, un mejor nivel de comunicación interna con frecuencia de</p> <p>25. Nunca(0 puntos) 26. Casi nunca (1 punto) 27. A veces (2 puntos) 28. Regularmente(3 puntos) 29. Casi siempre (4 puntos) Siempre (5 puntos)</p>
--	--	--	---	---

Anexo 11 Instrumento - Escala de Valoración de Comunicación Interna

Escala de valoración de comunicación interna

Nombre _____ (Opcional) Edad: _____
 SEXO: 1 (F) 2 (M) Área _____
 Grado de instrucción: Superior Técnica _____ Superior Universitaria SI ()
 NO ()
 Bachiller _____ Licenciado _____ Magíster _____
 Doctor _____

Responder con un aspa (X) según su apreciación sobre los ítems propuestos con las siguientes alternativas de respuesta. Recuerde ser sincero. NO se preocupe porque ninguna respuesta es incorrecta.

- 0 Nunca
- 1 Rara vez
- 2 A veces
- 3 Regularmente
- 4 Casi siempre
- 5 Siempre

N°		0	1	2	3	4	5
	Nivel de comunicación interna ascendente						
1	Existe una dialogo oportuno entre empleados y la administración.						
2	Participo activamente con comentarios y propuestas de soluciones concretas hacia los directivos de mi organización						
3	La administración de la Asociación Peruana Central acepta las propuestas y comentarios que doy.						
4	Expongo e informo oportunamente sobre los resultados obtenidos en mi área de trabajo.						
5	Comunico oportunamente a mis superiores sobre los problemas y necesidades que pueda presentar mi área de trabajo.						

Nivel de comunicación interna descendente							
6	Mis superiores comunican claramente sobre las tareas que debe realizar el empleado.						
7	La administración difunde con claridad la misión y visión de la organización a sus trabajadores.						
8	Recibo capacitaciones y entrenamiento preciso sobre el trabajo a realizar por parte de organización.						
9	Recibo información oportuna sobre los objetivos, resultados y problemas de la organización.						
10	La administración de la organización ofrece un trato justo y equitativo para todo el personal.						
Nivel de comunicación interna horizontal							
11	Comparto el conocimiento que tengo con mis compañeros de trabajo						
12	Fomento y participo de las diferentes actividades sociales y de integración que me brinda la organización.						
13	Facilito el intercambio de información con diferentes áreas para el desarrollo de la organización						
14	Fomento y participo del trabajo en equipo en labores en favor de la organización.						
15	Considero que mantengo una buena relación con mis compañeros de trabajo.						

Anexo 12 ENTREVISTA

ENTREVISTA AL ENCARGADO DE COMUNICACIONES DE LA ORGANIZACIÓN

1. ¿Existe un responsable de comunicación Interna dentro de la Organización?

SI, existe

2. ¿Mediante qué medios de comunicación los trabajadores pueden expresar sus dudas, sugerencias o quejas hacia la administración? ¿Si las hubiesen de qué manera son atendidas?

Mediante cartas, correos electrónicos, redes sociales. Son atendidas dependiendo de qué tipo de queja, y si es demostrable lo que está pidiendo, se deriva a la administración y la administración los atiende.

3. ¿Qué instrumentos de Comunicación Interna son los que más se usan dentro de la Organización?

Las Cartas personales, las reuniones de informe, los eventos internos de confraternización y el internet.

4. ¿Existe un Plan de Comunicación Interna Formal? ¿Está incluida o no en el manual de organización y funciones de la organización?

No existe un Plan de Comunicación Interna.

5. ¿Cómo percibe el flujo de información dentro de la organización?

Bastante asertivo entre jefes a subordinados y viceversa.

6. ¿Qué medios de Comunicación considera Ud. más útiles dentro de su organización?

Los correos electrónicos.

7. ¿Considera usted importante incluir un área de comunicación interna dentro de la organización?

Si, lo considero.

8. ¿Desarrollan actividades internas de capacitación y confraternización con todos los colaboradores de la organización?

En fechas especiales si se llevan a cabo estas actividades, que lo organiza la administración y todos los demás participamos.

9. ¿Qué dificultades principales encuentra Ud. en la comunicación interna de la organización?

No he encontrado ninguna dificultad, que yo conozca no.

10. ¿Existe un programa de incentivos (sociales o de reconocimientos) para las mejores propuestas y dedicación en el trabajo de los colaboradores de la organización?

He visto algunos incentivos para los pastores si llegan sus metas si es que alcanzan los objetivos propuestos. (Pastores Distritales)

Incentivos por metas no ha habido, ha habido incentivos previos, como de motivación.

11. ¿Considera Ud. que los colaboradores de la organización se encuentran positivamente motivados en el desarrollo de sus labores gracias a la comunicación interna existente?

Es bien difícil que yo conozca ese tipo de información porque yo casi no tengo vínculo con los pastores , a pesar que soy el responsable de comunicación, más yo considero que viendo todo lo que hace la administración en favor de ellos, yo creo

que sí, deberían estar ellos motivados por todo lo que la administración procura hacer por ellos.

Anexo 13 Fotos



Personal de la Asociación Peruana Central resolviendo la encuesta

