

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SANTA
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE COMUNICACIÓN
SOCIAL**



**Nivel de la comunicación interna en la Zona Registral N.- VI Sede
Pucallpa-SUNARP, 2021.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN COMUNICACIÓN SOCIAL**

AUTORA: Prada Cárdenas, Cindy Zarella


ASESOR: Chiroque Farfan, Manuel Ignacio

Nuevo Chimbote – Perú

2022

CONFORMIDAD DEL ASESOR

La presente tesis “Nivel de la comunicación interna en la Zona Registral N.- VI Sede Pucallpa-SUNARP, 2021” elaborado por la bachiller Cindy Zarella Prada Cardenas cuenta con la aprobación académica del suscrito en calidad de asesor.




Lic. Chiroque Farfán Manuel Ignacio

DNI: 03376644

ORCID: 0000-0001-8245-9736

AVAL DEL JURADO EVALUADOR

Los suscritos docentes miembros del jurado de la presente tesis "**Nivel de la comunicación interna en la Zona Registral N.- VI Sede Pucallpa-SUNARP, 2021**" perteneciente a la bachiller Cindy Zarella Prada Cardenas (0200334037), para obtener el título de **Licenciada en Comunicación Social**, manifiestan la conformidad de la tesis, declarándolo **APROBADA** por unanimidad.


Mag. Calderón Reyes Esmila
PRESIDENTE
DNI: 32929393
ORCID: 0000-0002-7747-3952


Lic. Solis Godoy James Stuard
INTEGRANTE
DNI: 33263858
ORCID: 0000-0001-8220-5269


Lic. Chiroque Farfán Manuel Ignacio
INTEGRANTE
DNI: 03376644
ORCID: 0000-0001-8245-9736

ACTA DE SUSTENTACIÓN



FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL

ACTA DE EVALUACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS

En el Campus Universitario de la Universidad Nacional del Santa, siendo las 12:00 m. del día lunes 12 de diciembre de 2022, en el Aula C-2 del Pabellón de la EPCS, en atención a la Resolución Decanal N° 689-2022-UNS-DFEH de Declaración de Expedito de fecha 25.11.2022; se llevó a cabo la instalación del jurado Evaluador, designado mediante Resolución N° 172 - 2022 -UNS- CFEH de fecha 13.06.2022, integrado por la Lic. ESMILA CALDERÓN REYES (Presidente), Lic. JAMES STUARD SOLIS GODOY (Integrante), Lic. MANUEL IGNACIO CHIROQUE FARFÁN (Integrante), para dar inicio a la sustentación del Informe Final de Tesis, cuyo título es: "NIVEL DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LA ZONA REGISTRAL N. - VI SEDE PUCALLPA -SUNARP, 2021", perteneciente a la bachiller: CINDY ZARELLA PRADA CARDENAS con código de matrícula N° 020334037, tienen como ASESOR al Lic. MANUEL IGNACIO CHIROQUE FARFÁN, designado según T/R.D. N° 116-2021-UNS-DFEH de fecha 12.04.2021.


Terminada la sustentación, el tesista respondió a las preguntas formuladas por los miembros del Jurado Evaluador y el público presente.

El Jurado después de deliberar sobre aspectos relacionados con el trabajo, contenido y sustentación del mismo y con las sugerencias pertinentes y en concordancia con el artículo 71º y 111º del Reglamento General de Grados y Títulos, vigente de la Universidad Nacional del Santa; considera la siguiente nota final de Evaluación:

BACHILLER	CALIFICACIÓN	CONDICIÓN
CINDY ZARELLA PRADA CARDENAS	16	Aprobada

Siendo la 1: 00 p.m. se dio por terminado el Acto de Sustentación y en señal de conformidad, firma el Jurado la presente Acta.

Nuevo Chimbote, 12 de diciembre de 2022


LIC. ESMILA CALDERÓN REYES
PRESIDENTE


LIC. JAMES STUARD SOLIS GODOY
INTEGRANTE


LIC. MANUEL IGNACIO CHIROQUE FARFÁN
INTEGRANTE

DEDICATORIA

A quienes me formaron con valores, a quienes fueron y son parte de mi crecimiento profesional, a quienes me han brindaron oportunidades para afianzar mis pasos en la inmensa aventura de vida llamada comunicaciones.

Cindy Prada.

AGRADECIMIENTO

A Dios por guiarme, acompañarme, protegerme y ayudarme para dar a lugar el poder lograr mis ideales.

A mi familia por tal valioso apoyo que me dieron para poder contar con una carrera profesional con el cual hacerlos sentir orgullosos.

A cada persona que contribuye en mi aprendizaje y formación como comunicadora social.

Cindy Prada.

ÍNDICE GENERAL

CONFORMIDAD DE ASESOR	ii
AVAL DEL JURADO EVALUADOR	iii
ACTA DE SUSTENTACIÓN	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE GENERAL	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
ÍNDICE DE ANEXOS	xii
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv
I. INTRODUCCIÓN	14
1.1 DESCRIPCIÓN Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	16
1.2.1 PROBLEMA GENERAL	16
1.2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS	16
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	17
1.3.1 OBJETIVO GENERAL	17
1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	17
1.4 FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS	17
1.5 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DEL ESTUDIO	17
1.5.1 JUSTIFICACIÓN TEÓRICA	18
1.5.2 JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA	18
1.5.3 JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.....	18
1.5.4 JUSTIFICACIÓN SOCIAL	19
1.6 LIMITACIONES DEL ESTUDIO	19
II. MARCO TEÓRICO	20
2.1 ANTECEDENTES	20
2.1.1 A NIVEL INTERNACIONAL	20
2.1.2 A NIVEL NACIONAL	22
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	26

2.2.1 COMUNICACIÓN INTERNA.....	26
2.3 MARCO CONCEPTUAL	38
III. MATERIALES Y MÉTODOS	39
3.1 TIPO DE ESTUDIO	39
3.2 VARIABLE Y OPERACIONALIZACIÓN.....	39
3.2.1 DEFINICIÓN CONCEPTUAL	39
3.2.2 DEFINICIÓN OPERACIONAL.....	40
3.3 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	41
3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	41
3.4.1 POBLACIÓN	41
3.4.2 MUESTRA.....	42
3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	42
3.5.1 TÉCNICA	42
3.5.2 INSTRUMENTO	42
3.6 PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	44
3.7 TRATAMIENTO DE DATOS	45
3.8 COMPROMISO ÉTICO.....	45
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	48
4.1 RESULTADOS POR ÍTEMS.....	48
4.2 RESULTADOS POR DIMENSIÓN	63
4.3 RESULTADOS POR VARIABLE	66
4.4 DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	67
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	73
5.1 CONCLUSIONES	73
5.2 RECOMENDACIONES.....	766
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y VIRTUALES.....	788
VII. ANEXOS	81

ÍNDICE DE TABLAS

Cuadro 1: Operacionalización de la variable.....	40
Cuadro 2: Distribución de la población de estudio Relación de colaboradores administrativos de la Zona Registral N.- VI Sede Pucallpa-SUNARP, 2021.....	41
Cuadro 3: Escala para medir el nivel de la comunicación interna.	43
Cuadro 4: Escala para la dimensión comunicación interna ascendente.	44
Cuadro 5: Escala para la dimensión comunicación interna descendente.	44
Cuadro 6: Escala para la dimensión comunicación interna horizontal.....	44
Cuadro 7: Comunicación por parte de superiores sobre las tareas a los empleados.	48
Cuadro 8: Difusión clara de misión y visión a los trabajadores.	49
Cuadro 9: Capacitaciones y entrenamientos a los trabajadores.....	50
Cuadro 10: Información oportuna a los trabajadores sobre objetivos, resultados y problemas de la organización.	51
Cuadro 11: Trato justo y equitativo a todo el personal.	52
Cuadro 12: Dialogo oportuno entre empleados y la administración.	53
Cuadro 13: Participación activa de los trabajadores con comentarios y propuestas de soluciones a la directiva.....	54
Cuadro 14: Aceptación de la administración de las propuestas y comentarios de trabajadores.....	55
Cuadro 15: Exposición e información de resultados por parte de trabajadores.	56
Cuadro 16: Comunicación oportuna a superiores de problemas y necesidades en el área de trabajo.	57
Cuadro 17: Trabajadores comparten conocimientos con sus compañeros de trabajo.	58
Cuadro 18: Participación en las actividades sociales y de integración brindadas por la organización.	59
Cuadro 19: Intercambio de información entre áreas por parte de los trabajadores para el desarrollo de la organización.....	60
Cuadro 20: Participación en el trabajo en equipo en favor de la organización.	61
Cuadro 21: Relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo.	62
Cuadro 22: Nivel de comunicación descendente en la Zona Registral N.- VI Sede Pucallpa-SUNARP.	63
Cuadro 23: Nivel de comunicación ascendente en la Zona Registral N.- VI Sede Pucallpa-SUNARP.	64

Cuadro 24: Nivel de comunicación horizontal en la Zona Registral N.- VI Sede Pucallpa-SUNARP.	65
Cuadro 25: Nivel de comunicación interna en la Zona Registral N.- VI Sede Pucallpa-SUNARP.	66

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Comunicación por parte de superiores sobre las tareas a los empleados.....	48
Figura 2: Difusión clara de misión y visión a los trabajadores.	49
Figura 3: Capacitaciones y entrenamientos a los trabajadores.	50
Figura 4: Información oportuna a los trabajadores sobre objetivos, resultados y problemas de la organización.	51
Figura 5: Trato justo y equitativo a todo el personal.....	52
Figura 6: Dialogo oportuno entre empleados y la administración.	53
Figura 7: Participación activa de los trabajadores con comentarios y propuestas de soluciones a la directiva.....	54
Figura 8: Aceptación de la administración de las propuestas y comentarios de trabajadores.....	55
Figura 9: Exposición e información de resultados por parte de trabajadores.....	56
Figura 10: Comunicación oportuna a superiores de problemas y necesidades en el área de trabajo.	57
Figura 11: Trabajadores comparten conocimientos con sus compañeros de trabajo.	58
Figura 12: Participación en las actividades sociales y de integración brindadas por la organización.	59
Figura 13: Intercambio de información entre áreas por parte de los trabajadores para el desarrollo de la organización.....	60
Figura 14: Participación en el trabajo en equipo en favor de la organización.	61
Figura 15: Relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo.....	62
Figura 16: Nivel de comunicación descendente en la Zona Registral N.- VI Sede Pucallpa-SUNARP.	63
Figura 17: Nivel de comunicación ascendente en la Zona Registral N.- VI Sede Pucallpa-SUNARP.	64
Figura 18: Nivel de comunicación horizontal en la Zona Registral N.- VI Sede Pucallpa-SUNARP.	65
Figura 19: Nivel de comunicación interna en la Zona Registral N.- VI Sede Pucallpa-SUNARP.	66

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA	81
ANEXO 2. CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN	82
ANEXO 3. RELACIÓN DE TRABAJADORES DE LA INSTITUCIÓN	83
ANEXO 4. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	84
ANEXO 5. VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR EXPERTOS	86
ANEXO 6. BASE DE DATOS DE PRUEBA PILOTO PARA CÁLCULO DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO	89
ANEXO 7. CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO	90
ANEXO 8. BASE DE DATOS DE MUESTRA TOTAL	91

RESUMEN

El estudio tuvo como objetivo general determinar el nivel de la comunicación interna en la Zona Registral N.- VI Sede Pucallpa-SUNARP, 2021, analizando la comunicación descendente, ascendente y horizontal como dimensiones de estudio. Se trató de una investigación de tipo básica, nivel descriptivo, diseño no experimental y enfoque cuantitativo. La muestra poblacional estuvo conformada por los 84 colaboradores de la institución, a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento se utilizó un cuestionario, previamente validado por expertos y con alta confiabilidad. Se realizó análisis estadístico descriptivo en el software SPSS y se obtuvo un nivel de comunicación interna moderado de acuerdo a la mayoría de la muestra, obteniendo resultados iguales para la comunicación interna descendente, ascendente y horizontal. Por lo anterior, se recomienda a la institución la aplicación de medidas correctivas que mejoren estos niveles, así como el diseño de estrategias comunicacionales.

Palabras clave: Comunicación interna, comunicación descendente, comunicación ascendente, comunicación horizontal.

ABSTRACT

The general objective of the study was to determine the level of internal communication in the Registration Zone N.- VI Pucallpa-SUNARP Headquarters, 2021, analyzing descending, ascending and horizontal communication as study dimensions. It was a basic type research, descriptive level, non-experimental design and quantitative approach. The population sample was made up of the 84 collaborators of the institution, to whom the survey technique was applied and a questionnaire was used as an instrument, previously validated by experts and with high reliability. Descriptive statistical analysis was performed in SPSS software and a moderate level of internal communication was obtained according to the majority of the sample, obtaining equal results for downward, upward and horizontal internal communication. Therefore, the institution is recommended to apply corrective measures to improve these levels, as well as the design of communication strategies.

Keywords: Internal communication, descending communication, ascending communication, horizontal communication.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 DESCRIPCIÓN Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La comunicación forma un componente esencial y natural de las personas por la necesidad de establecer relaciones con sus pares al realizar sus actividades y desempeñarse en instituciones. Recogiendo las ideas de Chiavenato, las empresas son sostenidas por el cimiento de su información y comunicaciones. En este último aspecto, abarca a la mayoría de sus miembros y es la que se le conoce como comunicación interna (Urbina, 2019).

La comunicación interna es definida como el cumulo integral de información que se comparte entre los miembros de la organización y a la vez con su entorno; si en las organizaciones no tienen una adecuada comunicación y medios para propiciarla tienden a concebirse como muertas debido a la dificultad de interacción que lleva a que los procesos se realicen de manera ineficiente (Fernández citado por Valenzuela, Buentello, Villarreal y Ruíz, 2020).

Al no existir comunicación en las empresas no se pueden realizar actividades ordenadamente. Esto no debe ser solo comprendido como un precepto teórico, ya que se puede comprobar su veracidad de forma empírica e inmediata (Formanchuk, citado por Mayorga, 2016).

En la actualidad, no se le otorga la relevancia necesaria a los aspectos de la comunicación interna que hace factible el trabajo en equipo; de manera frecuente, los grupos se sucumben en prácticas intolerantes, de poca comprensión, baja responsabilidad y bajo compromiso, lo cual deviene en prestaciones de servicios deficientes (Urbina, 2019).

Gran parte de las dificultades presentes en las organizaciones se relacionan de forma directa con la nula o inadecuada planificación de la comunicación interna. Al no darle solución a las problemáticas que emergen de la inadecuada comunicación interna por incapacidad, falta de evaluación o instrumentos inadecuados, se pone en riesgo a las organizaciones y se genera desorden del personal, problemas para difundir información importante y desmotivación generalizada (Mayorga, 2016).

La comunicación interna se da cuando dos o más individuos intercambian, comulgan o comparten normativas, ideales o impresiones en las empresas o instituciones. Las organizaciones necesitan que todos sus miembros apliquen estrategias para la comunicación interna debido a que facilita la fiabilidad, simpatía y conocer las características emotivas de sus trabajadores a fin de lograr mejores conexiones colaborador-empresa (Pizzolante, citado por Urbina, 2019).

Desde comienzos de siglo XXI, las corporaciones han denotado la valía estratégica de la comunicación interna para efectos de eficiencia en las mismas; demostrando que existe trascendencia para la capitalización y para generar mejores entornos, pero la realidad de los territorios latinoamericanos es que aún no se le aprecia de manera adecuada (Arraigada, citado por Mayorga, 2016).

En el Perú, las organizaciones cada día han ido implementando las estrategias de comunicación para aportar al crecimiento y éxito de las instituciones (Urbina, 2019); sin embargo, en el país aún las empresas enfocan la mayor parte de sus esfuerzos al público, priorizando únicamente sus relaciones públicas y dejando de lado elementos internos de

gran importancia; es preciso mencionar que la atención al público es muy importante, pero a su vez se debe cuidar con recelo cómo se percibe en el interior (Sabín, citado por Mayorga, 2016).

La problemática de la comunicación interna también se hace presente en la ciudad de Pucallpa de la región de Ucayali en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos-SUNARP porque se percibe una deficiente comunicación debido al poco conocimiento que manejan sobre la misma. Esta realidad conduce a que los objetivos y estrategias planteadas por la entidad sean desconocidas por sus trabajadores y, por ende, no se cumplan adecuadamente.

De acuerdo a la problemática descrita se formula el problema de investigación para dar a conocer cuál es el nivel de comunicación interna en la institución mencionada.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 PROBLEMA GENERAL

¿Cuál es nivel de la comunicación interna en la Zona Registral N.- VI Sede Pucallpa-SUNARP, 2021?

1.2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿Cuál es el nivel de la comunicación descendente en la Zona Registral N.- VI Sede Pucallpa-SUNARP, 2021?
- ¿Qué nivel tiene la comunicación ascendente en la Zona Registral N.- VI Sede Pucallpa-SUNARP, 2021?
- ¿Cuál es el nivel de la comunicación horizontal en la Zona Registral N.- VI Sede

Pucallpa-SUNARP, 2021?

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar el nivel de la comunicación interna en la Zona Registral N.- VI Sede Pucallpa-SUNARP, 2021.

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Describir el nivel de la comunicación descendente en la Zona Registral N.- VI Sede Pucallpa-SUNARP, 2021.
- Describir el nivel que tiene la comunicación ascendente en la Zona Registral N.- VI Sede Pucallpa-SUNARP, 2021.
- Describir el nivel de la comunicación horizontal en la Zona Registral N.- VI Sede Pucallpa-SUNARP, 2021.

1.4 FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS

El estudio presentado es descriptivo simple, por lo cual no se plantea la formulación de hipótesis. Teniendo que en los estudios donde se desarrollan y formulan hipótesis deben definirse en principio bajo el alcance del mismo, pudiendo ser este explicativo o correlacional, mientras que si el mismo es descriptivo intenta el pronóstico de un hecho o cifra, manteniendo la salvedad que en la última situación no se desarrollan hipótesis (Hernández, Fernández y Baptista, 2007).

1.5 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DEL ESTUDIO

El estudio posee importancia debido a que permitió contribuir en los siguientes aspectos:

1.5.1 JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

- Se profundiza en el estudio de los conocimientos teóricos en la comunicación interna en la SUNARP de la ciudad de Pucallpa.
- Se describe cómo influyen los componentes culturales en el manejo de la comunicación interna de la SUNARP de la ciudad de Pucallpa.
- Se generan conocimientos a partir de la revisión teórica de la comunicación interna en las dimensiones como: comunicación descendente, ascendente y horizontal, lo que lleva a conocer estrategias a implementar por la Zona Registral N.- VI Sede Pucallpa-SUNARP y por los colaboradores para mejorar la calidad de comunicación y por ende su eficiencia y eficacia organizacional.

1.5.2 JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

- Se construyó, validó y se midió la fiabilidad de un instrumento para medir la comunicación interna en la SUNARP que podrá ser utilizado por futuros investigadores.
- Se aporta con procedimientos metodológicos para el recojo de datos que permiten medir la comunicación interna que pueden ser aplicados en otros estudios.

1.5.3 JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

- Los resultados del estudio permiten mejorar la comunicación y la investigación sirve de modelo para otras sedes de la SUNARP.
- El responsable de la SUNARP, a partir de los resultados, podrá capacitar a sus trabajadores y reorientar la gestión de la comunicación interna.
- Los resultados permiten que las diferentes oficinas de la SUNARP mejoren la comunicación interna.

1.5.4 JUSTIFICACIÓN SOCIAL

- El diagnóstico permitió recomendar a las autoridades de la SUNARP promover el nivel de comunicación más apropiada para mejorar el servicio.
- Se buscó sensibilizar a los trabajadores de la SUNARP en la práctica de una buena comunicación interna entre ellos.
- El diagnóstico lleva a mejorar la atención al público de manera oportuna y precisa por medio de la atención directa o por medios digitales.

1.6 LIMITACIONES DEL ESTUDIO

En el desarrollo del presente estudio no se suscitaron limitaciones, ya que se contó con el tiempo suficiente para ejecutarlo, así como con los recursos económicos necesarios para la elaboración y con el apoyo de la directiva y personal de institución para la aplicación del instrumento.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES

2.1.1 A NIVEL INTERNACIONAL

Ramos (2016) realizó una investigación sobre la comunicación interna y los conflictos laborales internos de la Agencia de Regulación y Control de Electricidad – ARCONEL en la Universidad Andina Simón Bolívar, trabajando con una muestra de 141 personas entre servidores y trabajadores de la ARCONEL. Las conclusiones que obtuvo indican que dicha organización se desarrolló sin planes estratégicos elaborados y que dieran respuesta a las necesidades de la misma, sin realimentación e implicación de aspectos fundamentales para las organizaciones. Por consiguiente, quedó en evidencia la ausencia de planes para la comunicación interna y soluciones de problemáticas internas, haciendo que la hipótesis se rechace, ya que ambos aspectos se resuelven de manera aceptable-regular, y estos resultados facultan a precisar posibilidades de mejoramiento que fortalezcan ambos aspectos. Gracias a lo evidenciado es notorio que deben mejorarse aspectos de comunicación y dirección por parte de gerencia ejecutiva y grados de jerarquías, los cuales no se realizaban por inexistencia de espacios para ello; de llevarlos a cabo se podrán mejorar las visiones colectivas y participativas en el seno de la institución.

En esta investigación se puede deducir según las conclusiones de la misma que la organización analizada no poseía un plan de comunicación interna y eso afectó al manejo de conflictos laborales.

Por su parte, Moyón (2019), en su estudio sobre la gestión de la comunicación interna en una institución educativa y sus repercusiones en cuanto al clima laboral de la misma,

presentada a una reconocida universidad de Guayaquil, Ecuador, se basó en un diseño transversal y la muestra de estudio fueron 21 personas. Las conclusiones a las que llegó el autor establecieron que la comunicación interna es desarrollada de manera formidable debido a muy fluida comunicación entre el regente superior, quien hace las veces de autoridad última y sus pares profesionales laborales; aunado a esto, poseen la capacidad de comunicarse en sus horas laborales, se organizan encuentros constantes, poseen afectos con la institución, llevan a cabo esfuerzos por mantenerse integrados, todo ello confluente en incidencias positivas en el clima laboral agradable, en consecuencia, se comprueba la hipótesis de la investigación que permite indicar que, a mayores canales de comunicaciones y motivaciones, mejora el ambiente laboral.

De las conclusiones que se ha llegado en la pesquisa anterior se deduce que hay buena comunicación interna porque la autoridad promueve los canales de comunicación, motiva permanentemente y, por lo tanto, mejora el clima laboral de la institución educativa.

Asimismo, Valenzuela et al., (2020) en un artículo científico donde estudiaron la comunicación organizacional interna y la vinculación que esto tiene con los niveles de satisfacción de los trabajadores, realizada en una empresa dedicada a la compra y venta de automóviles en México, desarrollaron su investigación con nivel correlacional y una muestra de 74 colaboradores y su principal conclusión indica que, si se manejan con efectividad la comunicación interna en el seno de las organizaciones, sea cual fuese su índole, se convierten en estrategias para promover cambios en la forma de dirección de los negocios.

De las conclusiones de la investigación mencionada, se deduce que tener una

comunicación interna efectiva en una institución se convierte en una buena estrategia para promover un cambio.

2.1.2 A NIVEL NACIONAL

De acuerdo a investigadores coterráneos como Mayorga (2016), en su tesis sostuvo el propósito de realizar un diagnóstico sobre la comunicación interna en la oficina de la Asociación Peruana Central, específicamente con personal del área administrativa, bajo un diseño descriptivo donde la muestra de estudio fue el 100% de la población de la OAPC de la capital. Entre sus conclusiones se indica que el 46.7% de la muestra expresó que existe un nivel alto en cuanto a la comunicación interna, lo que abarca la horizontal, descendente y ascendente, reflejando un resultado positivo. Específicamente, en la comunicación ascendente, el 43.3% expresó que se da en nivel alto, ya que los trabajadores pueden participar con observaciones y propuestas a los regentes o jefaturas inmediatas; siendo importante destacar que el 23.3% de los colaboradores contestaron con la estimación de moderada, dejando en evidencia falencias a tratar posteriormente con respecto a la comunicación ascendente. En cuanto a la comunicación descendente resultó en niveles óptimos y altos, con una representación del 36,7% y 33,3% respectivamente, asumiendo esto como positivo, por ende, concluyendo para este apartado que la dirección facilita la comunicación acertada con los colaboradores, dejando descubrir los propósitos, problemáticas y logros de la institución, con ello demostrando transparencia para recomendaciones y propuestas de beneficio mutuo. Referente al nivel de comunicación horizontal, en esta dimensión se presentaron los resultados más positivos, debido a que el 53.3% de los encuestados expresó niveles óptimos, dejando a la vista las buenas relaciones entre los pares profesionales de áreas diversas, atribuible a contextos de camaradería y auxilio entre las áreas a favor la

institución.

En las conclusiones de la investigación mencionada, se evidencia un buen nivel de comunicación descendente, ascendente y horizontal; en cuanto a los resultados por dimensiones, en la comunicación ascendente se obtuvo un nivel alto, mientras que, en la comunicación descendente y horizontal el nivel es óptimo, por lo que es favorable para la organización analizada.

Por otro lado, Huanca y Torres (2017), en la tesis basada en la incidencia de la comunicación interna en las formas que se gestiona el talento humano de la Clínica Paz Holandesa, basaron el diseño de su estudio en no experimental, trabajando con una muestra de 50 colaboradores entre recepcionistas, médicos, personal de laboratorio, enfermeros, administradores y vigilantes. Entre las conclusiones resalta que la empresa no hace uso de la totalidad de canales para la comunicación efectiva, se pueden apuntar dos de los más usados, siendo estos la telefonía interna y asambleas informativas, con una representación de 84% y 50% respectivamente. Al momento de requerir data o asesoría interna, se realizan mediante los teléfonos, los mismos anclados a sistemas de anexo. En cuanto a las asambleas para compartir información, la institución las realiza de forma habitual, orientados por la directiva con la finalidad de dar conocer las actividades en virtud a los esfuerzos que guían la clínica.

De la investigación mentada se deduce en las conclusiones que la comunicación interna, los canales que más han sido utilizados en la empresa para la correcta gestión de recursos humanos son el teléfono interno y reuniones informativas.

También, Trujillo (2017), en la tesis con miras de analizar las repercusiones de la comunicación interna en el clima organizacional en los colaboradores de organizaciones públicas descentralizadas de los sectores energéticos y mineros, basaron el diseño del estudio transversal y trabajaron una muestra de 238 empleados del Instituto de Energía y Minas (IPEN) y el Instituto Geológico, Minero y Metalúrgico (INGEMMET), indicando entre sus conclusiones que efectivamente existe una influencia positiva y alta de la forma de gestionar la comunicación interna en el ambiente laboral, ya que en el análisis del Chi² el valor de significancia resultó en $p=0,000$ mientras que $r=0,872$ denotando que, mientras mejor sea gestionada la comunicación interna en las organizaciones mencionadas, mejor será el clima organizacional.

La investigación revisada deja en evidencia que, en las instituciones del sector energético y minero la comunicación interna ejerce influencia en el clima organizacional, siendo que, si la comunicación no es buena dentro de las empresas de este sector, tampoco lo será el ambiente interno y, al contrario, si se trabaja para una buena comunicación interna, se tendrá un buen clima organizacional.

Bajo los esfuerzos de la investigación de Paulino y Ramos (2018), en una tesis que analiza la percepción de la comunicación interna de los colaboradores administrativos de dos hospitales públicos de Huancayo y que se diseñó bajo nivel descriptivo-comparativo, trabajando una muestra de 95 colaboradores del Hospital Daniel Alcides Carrión y 85 del Hospital El Carmen. Posteriormente a sus análisis determinaron la existencia de diferencias no significativas en los niveles que perciben los colaboradores administrativos de ambos centros hospitalarios la comunicación interna, concluyendo con la existencia de niveles de prácticas de comunicaciones internas regulares en las tres

dimensiones analizadas, a saber: canales para comunicarse, estrategias para comunicarse y flujos de la comunicación. Para los empleados de estas instituciones, indistintamente de su sexo, perciben con disparidad los aspectos de integración y participación, además de reaccionar ante dicha percepción como regular.

En las conclusiones del estudio mencionado se señala que la mayor diferencia en la percepción es la integración y participación; mientras que la percepción interna según sexo en los colaboradores y administrativos está en promedio regular.

Finalmente, Urbina (2019) en su tesis sobre la comunicación interna y trabajo en equipo de los colaboradores administrativos del Hospital Huacho Huaura Oyón y servicios básicos de salud en Huacho, 2017, elaborada bajo el esquema de indagación correlacional, donde la población se sesgó a 158 individuos de ambos géneros del mencionado centro asistencial de salud. Luego del análisis de sus resultados concluyeron con la existencia de una relación significativa entre las variables de estudio fijadas como comunicación interna y trabajo colaborativo, donde el resultante para la muestra se fijó que el 52% de los participantes indican mala comunicación interna y el alarmante 99% de la muestra denota no trabajar de forma colaborativa. Concluyendo de manera evidente que, al no existir buena comunicación en el seno de las instituciones, se suscitan faenas individualistas. Con referencia a la comunicación descendente y el trabajo colaborativo se evidenció que $p > 0.05$, resultando con la existencia de relación entre ambas variables; además, se observó en la tabla cruzada que, del 74% de los colaboradores que indicaron una mala comunicación descendente, el 21% tiene un muy bajo nivel de trabajo colaborativo, evidenciándose que, la tendencia es que cuando la comunicación descendente no es buena, las acciones en equipo son escasas. En cuanto a la

comunicación ascendente, la misma guarda relación con el trabajo colaborativo ya que $p > 0.05$ encontrándose también que, del total de colaboradores que reflejan una mala comunicación ascendente, el 77% y el 16% presentaron bajos a muy bajos sus niveles de trabajo con sus pares; estableciendo de manera inequívoca que existen mayores posibilidades de que, al tener mala comunicación ascendente, no se realicen buenas labores en conjunto con sus pares. Los resultados se mantienen en el mismo orden para la comunicación horizontal y el trabajo en equipo, donde se encontró una relación debido a que $p > 0.05$ y se encontró que, del total de trabajadores con una mala comunicación horizontal, el 75% trabaja poco en equipo y el 19% muy poco, dejando en evidencia mayores probabilidades de tener bajos niveles de trabajo en equipo si la comunicación horizontal no es buena.

Dada la investigación supra mencionada y sus resultados categóricos presentes en el centro asistencial de salud de Oyon, donde las relaciones son significativas entre los tres tipos de comunicaciones discurridos en la presente investigación en cuanto a las labores colaborativas entre los profesionales de las distintas áreas y al no verse reforzado, evaluado o corregido por el personal que ejerce las jefaturas incide en las faenas, objetivos y fin último de establecimiento.

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1 COMUNICACIÓN INTERNA

2.2.1.1 DEFINICIÓN

La comunicación interna posibilita el intercambio de información a través de los diferentes canales comunicacionales, contribuyendo y fomentando el desarrollo del conocimiento, en donde el mismo es expresado mediante la actitud de las personas

(Marchiori, 2011). Igualmente es el intercambio de diversos tipos de información a través de todo nivel en una organización (Ancín y Espinosa 2017).

En las definiciones de ambos autores señalan que la comunicación interna es el intercambio de información entre las personas.

Por otro lado, se explica que es un método en donde un conjunto de distintos significados puede transformarse en un mensaje, el cual es enviado a un individuo o a un grupo, por lo tanto, el significado debe ser análogo a lo que los desarrolladores del mismo procuraron transmitir (Lucas, citado por Charry 2018).

La comunicación desde un enfoque interno es un compendio de actividades desarrolladas por cualquier organización para el mantenimiento y creación de relaciones de calidad con los distintos miembros de la misma, donde a través de diversos medios de comunicación se puedan mantener motivados mediante la integración, para así contribuir con el trabajo y el logro de distintas metas a nivel organizacional (Andrade, citado por Ancín y Espinosa, 2017).

También puede aceptarse como comunicación interna al intercambio de información en el ámbito de la comunicación donde la misma se integra por mensajes generados en una organización (Tessi, citado por Trujillo 2017).

Los autores indican que es el conjunto de actividades e intercambio de mensajes que se producen en un grupo de personas, generándose buenas relaciones que contribuyen a lograr los objetivos organizacionales.

En una organización, la comunicación interna va hacia adentro, debido a que la misma es desarrollada y enfocada a todos los que directamente mantienen una relación con el centro laboral, es decir, el personal del área administrativa, dirección y colaboradores, por lo que los mensajes se dirigen al público interno bien sea en orden descendente a nivel organizacional o transversal manteniendo la misma comunicación en todo sentido (Cortina, citado por Mayorga 2016).

La comunicación interna de acuerdo al autor se produce en lo interno con todas las áreas, presentándose de arriba hacia abajo o de abajo hacia arriba.

2.2.1.2 OBJETIVOS DE LA COMUNICACIÓN INTERNA

Principalmente, en una organización la comunicación interna persigue metas como apoyo y mejora de resultados esperados, integración de los individuos que la componen en un objetivo común, fortalecimiento e implantación de principios y culturas organizacionales, mantener una transparencia en la gestión e información brindada a los integrantes y extender de manera eficiente las comunicaciones como parte de las funciones que desempeña cada colaborador (Guamán, citado por Huanca y Torres 2017).

Los objetivos de la comunicación interna se enfocan en permitir fortalecer la cultura organizacional y por ende mejorar la gestión en la institución.

2.2.1.3 FUNCIONES DE LA COMUNICACIÓN INTERNA

Las funciones primordiales de la comunicación interna están basadas en el cumplimiento de objetivos, así como de misiones, políticas y visiones de la organización, igualmente

la misma se encarga de la creación de espacios adecuados para la opinión, participación e información de los miembros que componen una organización (Mayorga, 2016).

Por lo tanto, se acepta que la información es una de las funciones de la comunicación interna, comprendiéndose que la misma es imprescindible para la motivación en el desarrollo y ejercicio laboral, para que el mismo sea ejecutado de manera eficiente (Morales, citado por Mayorga, 2016).

La explicación es necesaria en las organizaciones para que las personas que la componen puedan de una manera idónea sentir una identificación con los objetivos organizacionales, donde los mismos conozcan y comprendan las razones de las órdenes que puedan ser recibidas, así como las discusiones tomadas dentro de la misma (Morales, citado por Mayorga, 2016).

La interrogación es también una función primordial, ya que la misma permite el fomento de una comunicación adecuada entre los departamentos que conforman la totalidad de la organización, creando el hábito del desarrollo de preguntas que puedan fungir como ayuda a la resolución de problemáticas, así como el intercambio de información de manera adecuada, fomentando la posibilidad del diálogo entre los miembros que componen la organización (Morales, citado por Mayorga, 2016).

Las funciones información, explicación e interrogación son importantes en la organización. La finalidad de la función información es que la misma sea óptima; la función explicación permite que el trabajador conozca y comprenda de la información que recibe y la función interrogación permite crear hábitos de preguntas en el intercambio

de información en todas las áreas de la organización.

2.2.1.4 PLANIFICACIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA

Para el desarrollo de la comunicación interna se debe mantener una coherencia con el plan estratégico, la cultura y los objetivos organizacionales, siendo de esta manera la comunicación un proceso sistemático en cascada que debe implicar a los distintos niveles organizacionales, donde se permita conocer y compartir los proyectos comunicacionales, participando y trabajando con la calidad adecuada. La planificación de la comunicación interna debe reunir un conjunto de métodos organizacionales y mantener acciones claras, las cuales deben ejecutarse en periodos de tiempo establecidos; para la ejecución de la planificación se debe considerar que, tanto la comunicación interna como la externa, mantienen una relación estrecha, por lo que es ideal una planificación conjunta en donde exista el desarrollo y complementariedad de ambas, debido a que influye el comportamiento de una sobre la otra (Mayorga, 2016).

En la comunicación interna se requiere contar con un plan de comunicación, este debe estar articulado al plan estratégico, a la cultura organizacional y a los objetivos de la institución. Además, contener una serie de estrategias y acciones claras en un periodo de tiempo; es necesario que la comunicación interna esté articulada con la comunicación externa.

2.2.1.5 DIMENSIONES DE LA COMUNICACIÓN INTERNA

En la investigación se van asumir como dimensiones los tipos de comunicación interna que vienen a ser: descendente, ascendente y horizontal (Robbins, citado por Mayorga, 2016), (Lucas, citado por Mayorga, 2016), (Ritter, citado por Mayorga, 2016). A

continuación, se sustenta cada una de las dimensiones:

a. COMUNICACIÓN DESCENDENTE

La comunicación de forma descendente debe mantener un orden de mayor a menor en el rango jerárquico, de manera que la misma permita al personal encargado de la dirección de la organización una influencia directa sobre los empleados, los cuales a nivel jerárquico se encuentran en niveles inferiores (Ritter, citado por Mayorga, 2016).

Dicha forma de comunicación es manifestada desde niveles altos desde un punto de vista jerárquico, de manera que la dirección de los mensajes se enfoca a niveles inferiores, considerando que a manera general la misma es presentada en organizaciones en donde la autoridad es centralizada y autoritaria (King, citado por Huanca y Torres, 2017).

La comunicación descendente se da de arriba hacia abajo, produciéndose desde el nivel jerárquico alto a los niveles jerárquicos inferiores. Esta es la comunicación vertical, tradicional y autoritaria, por lo que se recomienda no promoverla en las instituciones.

b. COMUNICACIÓN ASCENDENTE

Este tipo de comunicación mantiene y promueve una forma activa de la misma, mejorando las relaciones a nivel laboral, debido a que propicia el aporte de nuevas ideas, fungiendo como factor en la retroalimentación de mensajes, conociéndose y evidenciándose las necesidades empresariales o los posibles conflictos que puedan suscitarse (Ritter citado por, Mayorga 2016).

Este tipo de comunicación es evidenciada cuando los colaboradores transmiten diversos tipos de información a los superiores, por lo tanto, la misma fluye desde niveles inferiores a superiores en el ámbito jerárquico (King, citado por Huanca y Torres, 2017).

La comunicación interna ascendente se da cuando los trabajadores transmiten información a sus jefes o superiores.

c. COMUNICACIÓN HORIZONTAL

Es el tipo de comunicación que surge entre los individuos de una organización que se encuentran en áreas o niveles similares, considerando que los mensajes pueden propiciar la coordinación y el incremento de actividades laborales en equipo, creando un ambiente de trabajo agradable (Mayorga, 2016).

Las comunicaciones establecidas entre distintos departamentos en un centro laboral deben implicar a los miembros en su totalidad, fomentando un ambiente laboral adecuado para la ejecución de las tareas (Castillo, citado por Huanca y Torres, 2017).

La comunicación interna horizontal nace entre los miembros del mismo nivel o área de la institución; la mayoría de mensajes son generados a través de coordinaciones y trabajo en equipo generando un ambiente positivo. Este tipo de comunicación es lo que debe promover toda institución sea pública o privada.

2.2.1.6 HERRAMIENTAS DE LA COMUNICACIÓN INTERNA

a. LA REVISTA INTERNA.

Se considera como la construcción de estados actitudinales que se adecuen a los

individuos que integran una organización, donde la misma es una herramienta para la comunicación con la cual se intenta dar cumplimiento a distintos objetivos, pero cumple con actitudes favorables hacia la organización como tal (López, citado por Mayorga, 2016).

b. MEMORIA DE LA ORGANIZACIÓN.

Es considerada como un documento de carácter periódico, comúnmente anual; en algunas organizaciones puede tener carácter de obligatoriedad y en la misma plasman los objetivos logrados durante un período de tiempo (López, citado por Mayorga, 2016).

c. MANUAL DE EMPLEADO.

Es una guía donde el colaborador puede recolectar información necesaria con la finalidad de manejar las funciones que el mismo ejerce en un centro laboral (López, citado por Mayorga, 2016).

d. MANUAL DE FUNCIONES DE CADA PUESTO.

Documento desarrollado con la finalidad de que al colaborador se le clarifica la responsabilidad pertinente a cada lugar de trabajo dentro de una organización (López, citado por Mayorga, 2016).

e. CARTAS PERSONALES.

Son misivas o documentos los cuales van con rubricas personales de altos cargos de la dirección de una institución con motivos de índole personal inherentes a las actividades ejecutadas en la organización (López citado por Mayorga 2016).

f. BUZÓN DE SUGERENCIAS.

Es una herramienta enfocada en la comunicación, la cual tiene como objeto principal que los colaboradores expresen de manera anónima las sugerencias o quejas referentes a distintos procesos organizacionales, como administrativos, técnicos o humanos, teniendo como relevancia que permite el desarrollo de correctivos o respuestas frente a las sugerencias del personal (Castillo, citado por Huanca y Torres, 2017).

g. RESUMEN DE PRENSA DIARIO.

Es aceptado como un boletín de publicaciones diarias, el cual se elabora por el área de comunicaciones y puede incluir información referente a la institución desarrollada en una lista de medios de comunicación definidos de manera previa, abarcando temas relacionados a las actividades principales de la organización (Castillo, citado por Huanca y Torres, 2017).

h. REUNIONES.

Son aceptadas por los colaboradores como “pérdida de tiempo”, pero es facultad del organizador que las mismas sean un lugar de encuentro laboral que se enfoquen en la comunicación entre los miembros que la componen, basándose en el trabajo en equipo, así como en el intercambio de manera oral de información referente al centro laboral, en donde las metas u objetivos sean profundizados con la finalidad del desarrollo de análisis o debates, considerando los distintos puntos de vista que puedan tener los integrantes de dicha reunión (Castillo, citado por Huanca y Torres, 2017).

i. EVENTOS INTERNOS.

Son reuniones con fines recreacionales enfocados al personal, teniendo como finalidad

principal la cohesión del grupo laboral, así como el desarrollo de las relaciones laborales entre los distintos componentes en una institución (Castillo, citado por Huanca y Torres, 2017).

j. INTRANET.

Se basa en una plataforma web con la finalidad de ser utilizada dentro de los límites de una institución, siendo un lugar privado encargado del almacenaje y comunicación de los empleados y colaboradores de la compañía (López, citado por Mayorga, 2016). También se comprende como una red o servidores programados para el uso interno de una organización haciendo uso del internet, disponiendo así de un flujo interno de información de forma privada (Castillo, citado por Huanca y Torres, 2017).

k. TELÉFONO DE INFORMACIÓN.

Es un aparato destinado a la divulgación de información de manera directa, siendo necesario para la recepción de la misma en tiempo real permitiendo que sea de forma personalizada (Castillo, citado por Huanca y Torres, 2017).

Existen distintas herramientas de la comunicación interna como: la revista interna, memoria de la organización, manual de empleado, cartas personales, buzón de sugerencias, resumen de prensa diario, reuniones, eventos internos, intranet y teléfono de información; cada herramienta tiene su propia finalidad; si se utilizan, entonces, se produce una buena comunicación interna entre los empleados de la misma área y de otras de los distintos niveles de jerarquía.

2.2.1.7 CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNA

a. CANALES ESCRITOS.

Se aceptan como la forma de transmisión de mensajes a través de simbología o signos en conformación de palabras, siendo una forma clara y precisa de transmisión, considerando que la retroalimentación del mismo es de mayor dificultad (Penalba, citado por Mayorga, 2016).

b. CANALES ORALES.

Siendo la manera más común de transmisión y propagación de mensajes, es practicada en charlas, reuniones, conversatorios o medios de difusión en donde la retroalimentación de información se ejerce en tiempo real (Penalba, citado por Mayorga, 2016).

c. CANALES TECNOLÓGICOS.

Permiten la circulación de mensajes a través de códigos y plataformas electrónicas, principalmente a través de medios audiovisuales, teniendo como desventaja la falta de conexión física entre los individuos, pero ofreciendo una manera de comunicación instantánea, económica y con capacidad de difusión focalizada (Penalba, citado por Mayorga, 2016).

Los canales de comunicación son: escritos, orales y tecnológicos; el canal escrito se da a través de símbolos y letras, en el canal oral se propaga el mensaje verbal y el canal tecnológico circulan los mensajes con códigos electrónicos. Todos los canales cuando cumplen su finalidad contribuyen a una buena comunicación interna.

2.2.1.8 PROBLEMAS DE COMUNICACIÓN INTERNA

a. OBSTÁCULOS EN EL FLUJO INFORMATIVO.

Siendo uno de los problemas derivados de la deficiente gestión de la comunicación interna; la misma es necesaria para la circulación de información en los procesos laborales; cuando la información no se encamina por el canal indicado se generan pérdidas tanto a nivel monetario como laboral, afectando directamente la productividad y el clima laboral (Zyncro, citado por Huanca y Torres, 2017).

b. PÉRDIDA DE CONFIANZA.

Se debe mantener un flujo de la comunicación de manera formal con transparencia que sea evidenciada por los participantes que conforman un centro laboral para no desarrollar vacíos de información, los cuales puedan propiciar mensajes o recepciones del mismo inadecuadas, siendo las mismas de índole no oficial, pudiendo desviar la atención de los trabajadores (Zyncro, citado por Huanca y Torres, 2017).

c. CLIMA LABORAL DAÑADO.

Debe propiciarse el derecho a expresión de los colaboradores, así como la consideración de sus propuestas, construyendo un clima laboral agradable de manera que los mismos puedan sentirse satisfechos en su medio laboral, evitando el detrimento y conflicto a nivel organizacional, el cual puede propiciar una pérdida de productividad útil a una compañía (Zyncro, citado por Huanca y Torres, 2017).

Los obstáculos que se producen en la comunicación interna son: el flujo informativo, pérdida de confianza y clima laboral dañado. Los problemas de flujo informativo se dan cuando la información no circula por el canal de la manera y momento indicado; la

pérdida de confianza se produce cuando hay vacíos de información porque se presenta con falta de transparencia, generando rumores y, por ende, la comunicación es distorsionada; el clima laboral dañado es cuando los trabajadores no se expresan y no son escuchados.

2.3 MARCO CONCEPTUAL

COMUNICACIÓN.

Es el proceso de divulgación y transmisión de mensajes entre emisores y receptores a través de un código lingüístico manteniendo un contexto adecuado (Martí, 2003).

COORDINACIÓN.

Es el ordenamiento adecuado de elementos necesarios para el desarrollo de actividades con la finalidad de conseguir los objetivos planteados con un tiempo determinado (Martí, 2003).

ORGANIZACIÓN.

Conjunto de personas que pertenecen a una asociación o grupo organizado (Martí, 2003).

PLANIFICACIÓN.

Es la acción y el efecto de elaborar un plan encaminado a conseguir un objetivo determinado (Martí, 2003).

SUBORDINACIÓN.

Es la sujeción a orden sobre otro individuo siendo el mismo de dominio propio (Dorado, 1998).

III. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 TIPO DE ESTUDIO

El tipo de estudio es descriptivo, debido a que se describe el nivel de comunicación interna, analizando la manera de manifestación del fenómeno, así como de los componentes que lo conforman (Pineda, Dávila, Ortega y Quispe, 2020).

3.2 VARIABLE Y OPERACIONALIZACIÓN

3.2.1 DEFINICIÓN CONCEPTUAL

COMUNICACIÓN INTERNA.

Es el intercambio activo de datos o información entre los distintos niveles que conforman una organización (Capriotti, citado por Ancín y Espinosa, 2017).

3.2.2 DEFINICIÓN OPERACIONAL

Cuadro 1: Operacionalización de la variable.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems de instrumentos	Escala de medición
Comunicación interna	Comunicación descendente	1. Designación de tareas y roles	1. Mis superiores comunican claramente sobre las tareas que debe realizar el empleado.	Escala ordinal 0 = Nunca (0 puntos) 1 = Casi nunca (1 punto) 2 = A veces (2 puntos) 3 = Regularmente (3 puntos) 4 = Casi siempre (4 puntos) 5 = Siempre (5 puntos)
		2. Difusión de políticas de la organización.	2. La administración difunde con claridad la misión y visión de la organización a sus trabajadores.	
	3. Gestión del conocimiento.	3. Recibo capacitaciones y entrenamiento preciso sobre el trabajo a realizar por parte de la organización.		
	4. Identificación con la empresa.	4. Recibo información oportuna sobre los objetivos, resultados y problemas de la organización.		
Comunicación interna	Comunicación ascendente	5. Trato hacia el personal.	5. La administración de la organización ofrece un trato justo y equitativo para todo el personal.	
		1. Clima organizacional.	1. Existe un diálogo oportuno entre los empleados y la administración.	
Comunicación interna	Comunicación horizontal	2. Toma de decisiones.	2. Participo activamente con comentarios y propuestas de soluciones concretas hacia los directivos de mi organización.	
		3. Apertura a propuestas de desarrollo.	3. La administración central acepta las propuestas y comentarios que doy.	
		4. Presentación de trabajo.	4. Expongo e informo oportunamente sobre los resultados obtenidos en mi área de trabajo.	
		5. Ambiente de trabajo.	5. Comunico oportunamente a mis superiores sobre los problemas y necesidades que pueda presentar mi área de trabajo.	
		1. Administración del conocimiento.	1. Comparto el conocimiento que tengo con mis compañeros de trabajo.	
Comunicación interna	Comunicación horizontal	2. Participación.	2. Fomento y participo de las diferentes actividades sociales y de integración que me brinda la organización.	
		3. Intercambio de información.	3. Facilito el intercambio de información de diferentes áreas para el desarrollo de la organización.	
		4. Trabajo en equipo.	4. Fomento y participé del trabajo en equipo en labores en favor de la organización.	
		5. Relaciones laborales.	5. Considero que mantengo una buena relación con mis compañeros de trabajo.	

FUENTE: Indicadores adaptados de Mayorga (2016, pp. 46-47).

3.3 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

En el desarrollo del estudio se planteó un diseño transversal, debido a que se analiza y conoce las características, rasgos o propiedades de un hecho siendo el mismo un fenómeno en un contexto real en un período de tiempo determinado (Pineda, Dávila y Ramírez, 2017).

El esquema propuesto fue:

M ----- O

Donde:

M = Trabajadores de la Zona Registral N.- VI Sede Pucallpa- SUNARP.

O = Observación de la variable: Comunicación interna.

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1 POBLACIÓN

Estuvo conformada por los 84 colaboradores de la Zona Registral N.- VI Sede Pucallpa- SUNARP, 2021, entre varones y mujeres.

Cuadro 2: Distribución de la población de estudio. Relación de colaboradores de la Zona Registral N.- VI Sede Pucallpa-SUNARP, 2021.

Trabajadores	Cantidad
Jefatura	10
Unidad de Administración	15
Unidad de Asesoría Jurídica	3
Unidad Registral	56
Total	84

FUENTE: Oficina de Recursos Humanos de la SUNARP

3.4.2 MUESTRA

La muestra de estudio es poblacional porque el 100% de los trabajadores fueron considerados para conformar la muestra de estudio, por lo que se trata de una muestra intencional – censal debido a que se tuvo acceso a la totalidad de la población para el análisis.

3.4.2.1 CRITERIOS DE INCLUSIÓN

- Todos trabajadores que desearon participar en la aplicación del cuestionario.
- Trabajadores nombrados, contratados y practicantes.

3.4.2.2 CRITERIOS DE EXCLUSIÓN

- Los trabajadores que faltaron al trabajo el día de la aplicación del cuestionario.
- Los trabajadores que estaban de permiso o de vacaciones.

3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.5.1 TÉCNICA

Para el desarrollo de la investigación se aplicó la técnica de la encuesta, que se realizó a los colaboradores de ambos sexos de la Zona Registral N.- VI Sede Pucallpa-SUNARP.

3.5.2 INSTRUMENTO

Para el recojo de la información, se aplicó un cuestionario estructurado de 15 ítems valorados en una escala de Likert. El instrumento está compuesto en la dimensión comunicación interna ascendente: 5 ítems, en la dimensión comunicación interna descendente: 5 ítems, y la dimensión comunicación interna horizontal: 5 ítems; el nivel de valoración de cada ítem corresponde: Nunca=0, casi nunca=1, a veces=2,

regularmente=3, casi siempre=4 y siempre=5.

La validación del instrumento fue realizada por el método de juicio de expertos, sometiéndolo a evaluación y criterio de 3 profesionales del grado de magister en comunicación para determinar la pertinencia, coherencia y claridad de cada uno de los ítems planteados. La opinión de los tres expertos coincide en que el instrumento tiene índice de 100% de aplicabilidad, por lo tanto, el veredicto es que el instrumento es válido y puede ser aplicado a la muestra total (Ver anexo 5)

Para determinar la confiabilidad del instrumento, se realizó una prueba piloto con 30 colaboradores con el fin de calcular el Alfa de Cronbach y así conocer si el cuestionario es confiable. Los resultados reflejaron un valor $\alpha=0,802$ (Ver anexo 7). De acuerdo a los valores teóricos de este coeficiente, cuando $\alpha>0,700$ se considera que tiene alta confiabilidad; por lo tanto, el análisis permite indicar que el instrumento es confiable para aplicar a la muestra de estudio.

La escala de medición que se utilizó para medir la variable comunicación interna fue la escala de intervalos que se presenta a continuación:

Cuadro 3: Escala para medir el nivel de la comunicación interna.

Nivel	Puntaje	Diagnóstico
1	0 -15	Deficiente
2	16- 30	Bajo
3	31 – 45	Moderado (Promedio)
4	46 – 60	Alto
5	61 – 75	Optimo

FUENTE: Morgan (2016, p. 53).

Cuadro 4: Escala para la dimensión comunicación interna ascendente.

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

FUENTE: Morgan (2016, p. 53).

Cuadro 5: Escala para la dimensión comunicación interna descendente.

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

FUENTE: Morgan (2016, p. 53).

Cuadro 6: Escala para la dimensión comunicación interna horizontal.

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

FUENTE: Morgan (2016, p. 53).

3.6 PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para la aplicación del cuestionario se siguieron los siguientes procedimientos:

- Coordinación con los colaboradores de la Zona Registral N. VI Sede Pucallpa-SUNARP.

- Establecimiento de fecha y búsqueda de una zona apropiada para la realización de la encuesta.
- Registro de datos e información obtenida.
- Codificación de información obtenida.
- Procesamiento de la información obtenida por parte de los encuestados.

3.7 TRATAMIENTO DE DATOS

Para la interpretación de información y datos se utilizaron métodos estadísticos, considerando:

- La estadística descriptiva porcentual.
- Se presentan los datos en tablas de frecuencia y gráficos circulares.
- Para calcular la estadística se utilizó el Software SPSS versión 24 (Programa de Estadística para Ciencias Sociales).

3.8 COMPROMISO ÉTICO

Basándose en la ética de investigación, se considera que los resultados de un estudio no deben enfocarse en interés particular, la misma debe basarse en el análisis y encuentro de verdades; considerando que la labor científica habitualmente conduce a escenarios donde no se logran avances grandes, pero a través de la misma se propician descubrimientos de manera que el personal científico persigue una verdad sin importar el camino del estudio o los resultados derivados del mismo (Koepsell y Ruiz, 2015).

a. EL PRINCIPIO DE AUTONOMÍA.

Se basa en el derecho en torno al carácter autónomo y digno que poseen los individuos, en donde un trato cordial de respeto y desinteresado se debe manejar de manera igualitaria

independientemente del origen o condición, no siendo deseable el uso de personas como medio justificable para un fin, fomentando un trato personal y no como instrumento, en donde el mismo se basa en la coherencia conjunta de los elementos participantes (Koepsell y Ruiz, 2015).

b. EL PRINCIPIO DE LA DIGNIDAD.

Se basa en la manera en cómo el ser humano se relaciona con el medio psicosocial siendo empático con el entorno, en el ámbito de estudio es aplicable debido a que el mismo debe conocer a través de un consentimiento informado los pasos a seguir de manera adecuada; a manera general, en el estudio se busca el desarrollo de conocimientos, considerando que el involucrar individuos puede conllevar a abusos por parte del investigador, por lo que como parte del proceso de consentimiento los individuos se advierten de que la participación en el estudio no pretende una ayuda particular y no deben desarrollar expectativa de bienestar o beneficio alguno frente al riesgo que asumen; por lo que, para la conservación de principios y respeto a la dignidad de los individuos, el investigador debe asegurarse de la plena información con el mismo en cuanto a la participación en un estudio (Koepsell y Ruiz, 2015).

c. EL PRINCIPIO DE LA BENEFICENCIA/NO MALEFICENCIA.

Se trata de la conciencia social en torno a los sujetos de estudio basado en el cuidado de los individuos a nivel general, así como también, el investigador debe asegurarse que los beneficios superen los posibles daños, considerando que el mismo se basa en la no intención de causar un mal a una población de estudio; debiendo tomar en cuenta que los daños no necesariamente pueden ser de índole físico, sino también psicológico o de privación de derechos fundamentales, pudiendo afectar a un individuo o un grupo de

ellos. Por su parte el personal científico y público general son interdependientes de forma mutua, permitiendo a la ciencia la contribución de forma mutua para la mejora y desarrollo de una sociedad a través de desarrollo de conocimientos o el fomento de bienestar a nivel general, considerando que la práctica científica debe ser a luz de deberes recíprocos (Koepsell y Ruiz, 2015).

d. EL PRINCIPIO DE JUSTICIA.

Siendo un requisito en la equidad de tratos hacia el medio en donde se desenvuelva el estudio, se vincula a la dignidad del mismo, ya que más que equidad, está referido a la obligación de un trato idóneo conforme a las capacidades de cada individuo; por su parte, una noción moderna de justicia está relacionada a la tensión entre la autonomía y la prestación de bienes, considerando que, para que la justicia sea ejercida, es necesaria la imparcialidad y la distribución de manera equitativa de dichos bienes. Se debe considerar que la autorización como procedimiento debe ejecutarse en un tiempo prudencial, evitando el uso de sujetos para el estudio en situación vulnerable; aunque no siempre es posible, comúnmente son realizadas investigaciones en donde poblaciones vulnerables puedan verse beneficiadas, por lo que su participación es justificada, requiriendo entonces una atención especial a las capacidades alteradas, manteniendo una supervisión en el desarrollo del estudio, para asegurar una reducción potencial de posibles daños (Koepsell y Ruiz, 2015)

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 RESULTADOS POR ÍTEMS

ÍTEM 1. Mis superiores comunican claramente sobre las tareas que debo realizar

Cuadro 7: Comunicación por parte de superiores sobre las tareas a los empleados.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	35	41,7	41,7	41,7
	Regularmente	40	47,6	47,6	89,3
	Casi siempre	9	10,7	10,7	100,0
	Total	84	100,0	100,0	

FUENTE: SPSS v. 24 en base a resultados de instrumento.



Figura 1: Comunicación por parte de superiores sobre las tareas a los empleados.

Se evidencia en el Cuadro 7 y Figura 1, que los colaboradores perciben en el 47,62% de los casos que regularmente los superiores comunican sobre las tareas a los mismos, mientras que el 41,67% refiere que a veces y el 10,71% indicó que casi siempre, por lo tanto, para la mayoría de los colaboradores, regularmente los superiores comunican claramente sobre las tareas que se deben realizar.

ÍTEM 2. La administración difunde con claridad la misión y visión de la organización a sus trabajadores.

Cuadro 8: Difusión clara de misión y visión a los trabajadores.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	29	34,5	34,5	34,5
	Regularmente	54	64,3	64,3	98,8
	Casi siempre	1	1,2	1,2	100,0
	Total	84	100,0	100,0	

FUENTE: SPSS v. 24 en base a resultados de instrumento.



Figura 2: Difusión clara de misión y visión a los trabajadores.

En el Cuadro 8 y Figura 2 se observa que el 64,29% de los empleados percibe que regularmente la administración difunde con claridad la misión y visión de la organización a sus trabajadores, mientras que el 34,52% refiere que a veces, frente al 1,19% que lo percibe casi siempre, por lo que la mayoría de los colaboradores indica que regularmente la administración difunde de manera clara la misión y visión de la empresa a los colaboradores de la misma.

ÍTEM 3. Recibo capacitaciones y entrenamiento específico sobre el trabajo a realizar en la organización.

Cuadro 9: Capacitaciones y entrenamientos a los trabajadores.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	10	11,9	11,9	11,9
	Regularmente	73	86,9	86,9	98,8
	Casi siempre	1	1,2	1,2	100,0
	Total	84	100,0	100,0	

FUENTE: SPSS v. 24 en base a resultados de instrumento.

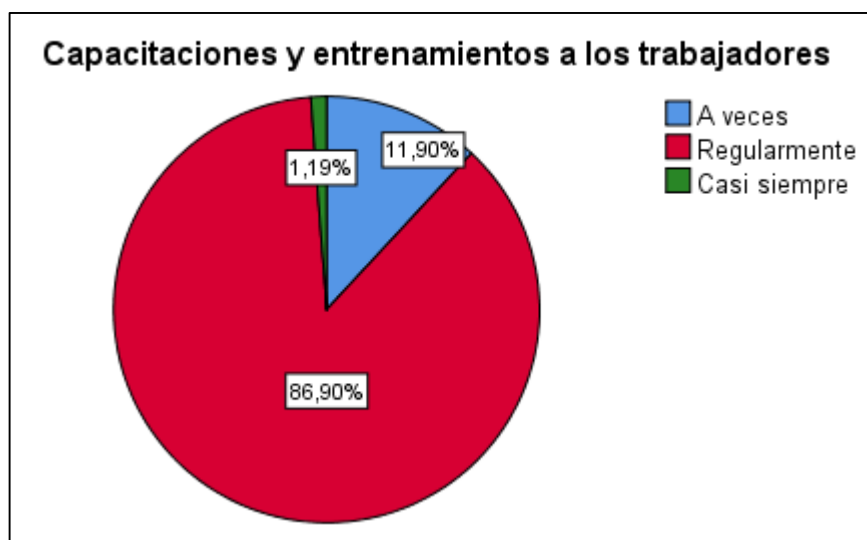


Figura 3: Capacitaciones y entrenamientos a los trabajadores.

En el Cuadro 9 y Figura 3 se observa que el 86,90 % de los trabajadores refiere que regularmente reciben capacitaciones y entrenamientos, mientras que el 11,90% indicó que a veces las reciben, mientras que el 1,19% refiere casi siempre, por lo tanto, la mayoría de los trabajadores indican que de manera regular reciben capacitaciones y entrenamientos por parte de la organización de manera adecuada sobre las tareas a ejecutar.

ÍTEM 4. Recibo información oportuna sobre los objetivos, resultados y problemas de la organización.

Cuadro 10: Información oportuna a los trabajadores sobre objetivos, resultados y problemas de la organización.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	1,2	1,2	1,2
	A veces	44	52,4	52,4	53,6
	Regularmente	29	34,5	34,5	88,1
	Casi siempre	10	11,9	11,9	100,0
	Total	84	100,0	100,0	

FUENTE: SPSS v. 24 en base a resultados de instrumento.

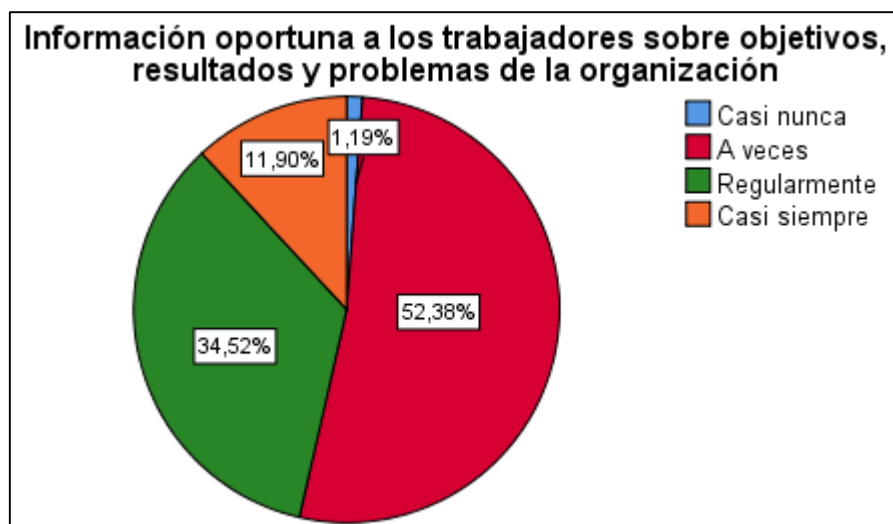


Figura 4: Información oportuna a los trabajadores sobre objetivos, resultados y problemas de la organización.

Se puede observar en el Cuadro 10 y en la Figura 4 que el 52,38% de los colaboradores refieren que a veces reciben información oportuna sobre objetivos, resultados y problemas de la organización, el 34,52% indicó que regularmente, el 11,90% casi siempre y el 1,19% indicó que casi nunca, por lo tanto, la mayoría de los trabajadores refieren que a veces reciben información oportuna en relación a los objetivos, resultados y problemas de la organización.

ÍTEM 5. La administración de la organización ofrece un trato justo y equitativo para todo el personal.

Cuadro 11: Trato justo y equitativo a todo el personal.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	8	9,5	9,5	9,5
	A veces	44	52,4	52,4	61,9
	Regularmente	29	34,5	34,5	96,4
	Casi siempre	1	1,2	1,2	97,6
	Siempre	2	2,4	2,4	100,0
	Total	84	100,0	100,0	

FUENTE: SPSS v. 24 en base a resultados de instrumento.



Figura 5: Trato justo y equitativo a todo el personal.

Se evidencia en el Cuadro 11 y Figura 5 que el 52,38% de los colaboradores perciben que a veces la administración de la organización ofrece un trato justo y equitativo para todo el personal, mientras que el 34,52% de los mismos indicó que esto sucede regularmente, para el 9,52% no sucede casi nunca, para el 2,38% siempre y para el 1,19% casi siempre, por lo tanto, la mayoría de los trabajadores refiere que percibe solo a veces un trato justo y equitativo para todo el personal por parte de la administración de la organización.

ÍTEM 6. Existe un dialogo oportuno entre los empleados y la administración.

Cuadro 12: Dialogo oportuno entre empleados y la administración.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,2	1,2	1,2
	A veces	28	33,3	33,3	34,5
	Regularmente	29	34,5	34,5	69,0
	Casi siempre	26	31,0	31,0	100,0
Total		84	100,0	100,0	

FUENTE: SPSS v. 24 en base a resultados de instrumento.

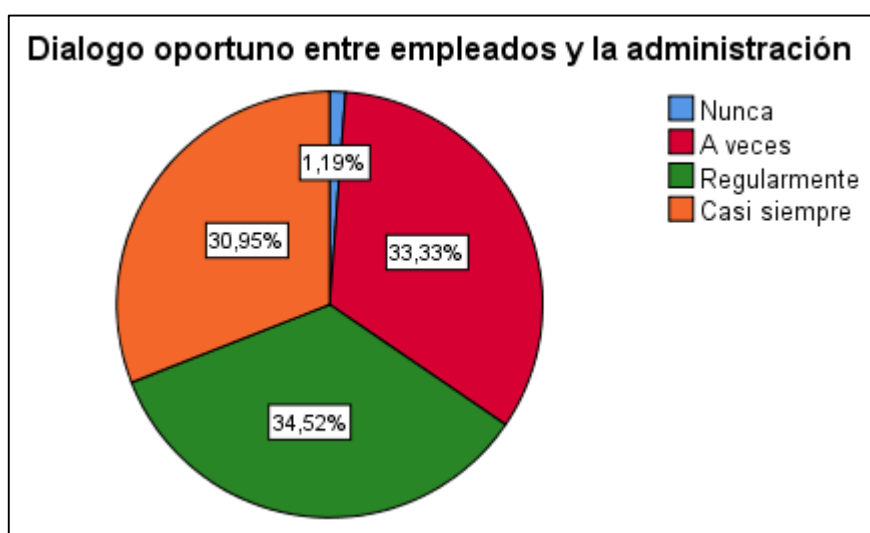


Figura 6: Dialogo oportuno entre empleados y la administración.

Se puede observar en el Cuadro 12 y la Figura 6 que el 34,52% de los colaboradores perciben que regularmente hay diálogos oportunos entre los empleados y la administración, mientras que el 33,33% refiere que a veces, el 30,95% refiere que casi siempre, frente al 1,19% que refiere que nunca existe un dialogo oportuno, por lo tanto, la mayoría de los empleados indicó que regularmente se dan los diálogos oportunos entre los colaboradores y la administración.

ÍTEM 7. Participo activamente con comentarios y propuestas de soluciones concretas hacia los directivos de mi organización.

Cuadro 13: Participación activa de los trabajadores con comentarios y propuestas de soluciones a la directiva.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	19	22,6	22,6	22,6
	Regularmente	63	75,0	75,0	97,6
	Casi siempre	2	2,4	2,4	100,0
	Total	84	100,0	100,0	

FUENTE: SPSS v. 24 en base a resultados de instrumento.

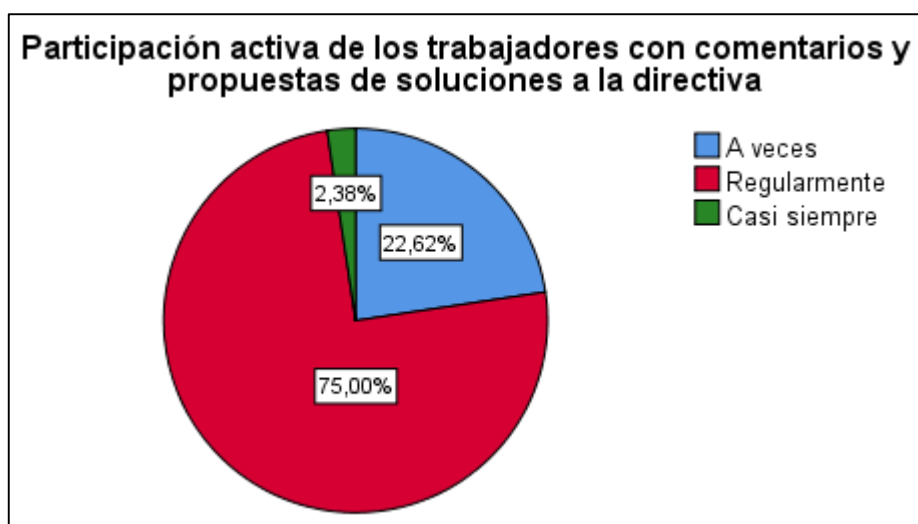


Figura 7: Participación activa de los trabajadores con comentarios y propuestas de soluciones a la directiva.

Se observa en el Cuadro 13 y Figura 7 que un 75% de los colaboradores perciben que regularmente la participación es activa con comentarios y propuestas de soluciones a la directiva, mientras que el 22,62% refiere a veces y para el 2,38% casi siempre, por lo tanto, la mayoría refiere una participación activa regularmente de los trabajadores con comentarios y propuestas de soluciones a la directiva.

ÍTEM 8. La administración central acepta las propuestas y comentarios que doy.

Cuadro 14: Aceptación de la administración de las propuestas y comentarios de trabajadores.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	46	54,8	54,8	54,8
	Regularmente	32	38,1	38,1	92,9
	Casi siempre	5	6,0	6,0	98,8
	Siempre	1	1,2	1,2	100,0
Total		84	100,0	100,0	

FUENTE: SPSS v. 24 en base a resultados de instrumento.

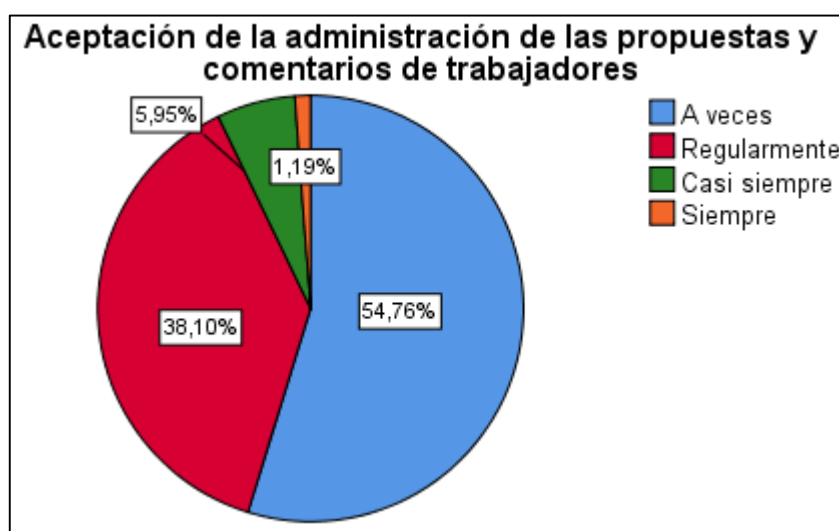


Figura 8: Aceptación de la administración de las propuestas y comentarios de trabajadores.

Se evidencia en el Cuadro 14 y Figura 8 que el 54,76% de los colaboradores percibe que a veces la administración acepta las propuestas y comentarios de trabajadores, mientras que el 38,10% refiere que regularmente, en tanto el 5,95% refiere casi siempre, frente a solo el 1,19% que indicó que siempre esto sucede, por lo tanto, la mayoría de los colaboradores percibe que a veces existe aceptación de la administración de las propuestas y comentarios de trabajadores.

ÍTEM 9. Expongo e informo oportunamente sobre los resultados obtenidos en mi área de trabajo.

Cuadro 15: Exposición e información de resultados por parte de trabajadores.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	2,4	2,4	2,4
	A veces	39	46,4	46,4	48,8
	Regularmente	42	50,0	50,0	98,8
	Casi siempre	1	1,2	1,2	100,0
Total		84	100,0	100,0	

FUENTE: SPSS v. 24 en base a resultados de instrumento.

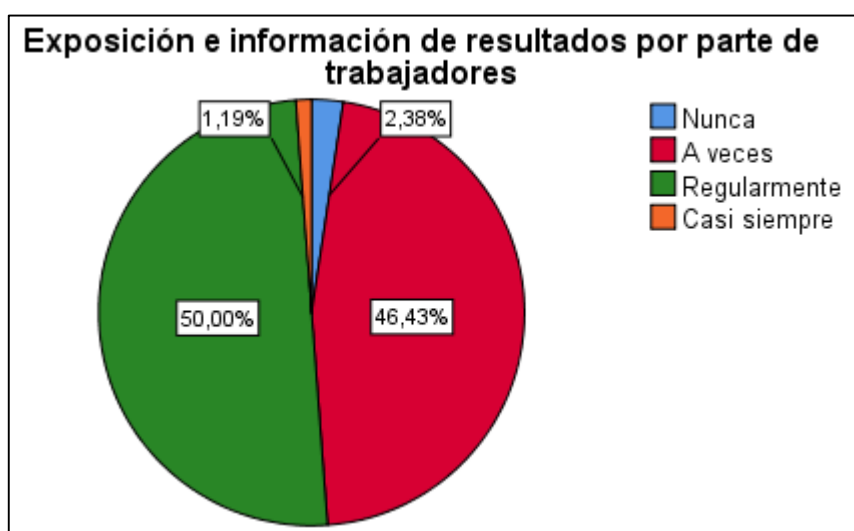


Figura 9: Exposición e información de resultados por parte de trabajadores.

Se evidencia en el Cuadro 15 y en la Figura 9 que el 50% de los colaboradores regularmente expone e informa los resultados obtenidos de su trabajo, mientras que el 46,43% refiere que a veces lo hace, teniendo en cuenta también que el 2,38% refiere que nunca lo hacen y el 1,19% casi siempre, por lo tanto, la mayoría de los trabajadores refieren que regularmente expone e informa los resultados obtenidos en sus áreas de trabajo.

ÍTEM 10. Comunico oportunamente a mis superiores sobre los problemas y necesidades que pueda presentar mi área de trabajo.

Cuadro 16: Comunicación oportuna a superiores de problemas y necesidades en el área de trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	44	52,4	52,4	52,4
	Regularmente	40	47,6	47,6	100,0
Total		84	100,0	100,0	

FUENTE: SPSS v. 24 en base a resultados de instrumento.



Figura 10: Comunicación oportuna a superiores de problemas y necesidades en el área de trabajo.

Se observa en el Cuadro 16 y en la Figura 10 que el 52,38% de los trabajadores refiere que a veces existe una comunicación oportuna con superiores sobre los problemas y necesidades en el área de trabajo, mientras que el 47,62% refiere que regularmente la hay, por lo tanto, la mayoría de los trabajadores refiere que a veces existe una comunicación oportuna con superiores sobre los problemas y necesidades en las áreas de trabajo.

ÍTEM 11. Comparto el conocimiento que tengo con mis compañeros de trabajo.

Cuadro 17: Trabajadores comparten conocimientos con sus compañeros de trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,2	1,2	1,2
	Casi nunca	7	8,3	8,3	9,5
	A veces	33	39,3	39,3	48,8
	Regularmente	31	36,9	36,9	85,7
	Casi siempre	10	11,9	11,9	97,6
	Siempre	2	2,4	2,4	100,0
	Total	84	100,0	100,0	

FUENTE: SPSS v. 24 en base a resultados de instrumento.

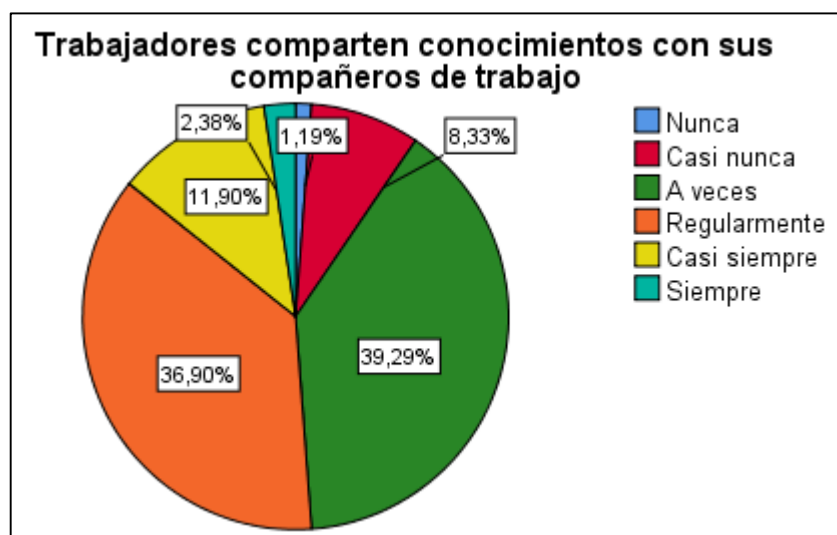


Figura 11: Trabajadores comparten conocimientos con sus compañeros de trabajo.

Se evidencia en el Cuadro 17 y en la Figura 11 que 39,29% de los trabajadores a veces comparten conocimientos con sus compañeros de trabajo, seguido del 36,90% que lo hace regularmente, mientras que el 11,90% refiere casi siempre, teniendo un 8,33% que refiere que casi nunca lo hace, 2,38% lo hace siempre y 1,19% nunca, por lo tanto, la mayoría de los trabajadores a veces comparten sus conocimientos con sus compañeros de trabajo.

ÍTEM 12. Fomento y participo de las diferentes actividades sociales y de integración que me brinda la organización.

Cuadro 18: Participación en las actividades sociales y de integración brindadas por la organización.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	12	14,3	14,3	14,3
	Regularmente	56	66,7	66,7	81,0
	Casi siempre	16	19,0	19,0	100,0
Total		84	100,0	100,0	

FUENTE: SPSS v. 24 en base a resultados de instrumento.



Figura 12: Participación en las actividades sociales y de integración brindadas por la organización.

Se evidencia en el Cuadro 18 y Figura 12 que el 66,67% de los trabajadores participa regularmente en las actividades sociales y de integración brindadas por la organización, mientras que el 19,05% casi siempre lo hace, frente a un 14,29% que refiere que a veces, por lo tanto, la mayoría de los trabajadores indicó que de manera regular participan y fomentan las actividades sociales y de integración brindadas por la organización.

ÍTEM 13. Facilito el intercambio de información de diferentes áreas para el desarrollo de la organización.

Cuadro 19: Intercambio de información entre áreas por parte de los trabajadores para el desarrollo de la organización.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	18	21,4	21,4	21,4
	Regularmente	54	64,3	64,3	85,7
	Casi siempre	12	14,3	14,3	100,0
Total		84	100,0	100,0	

FUENTE: SPSS v. 24 en base a resultados de instrumento.

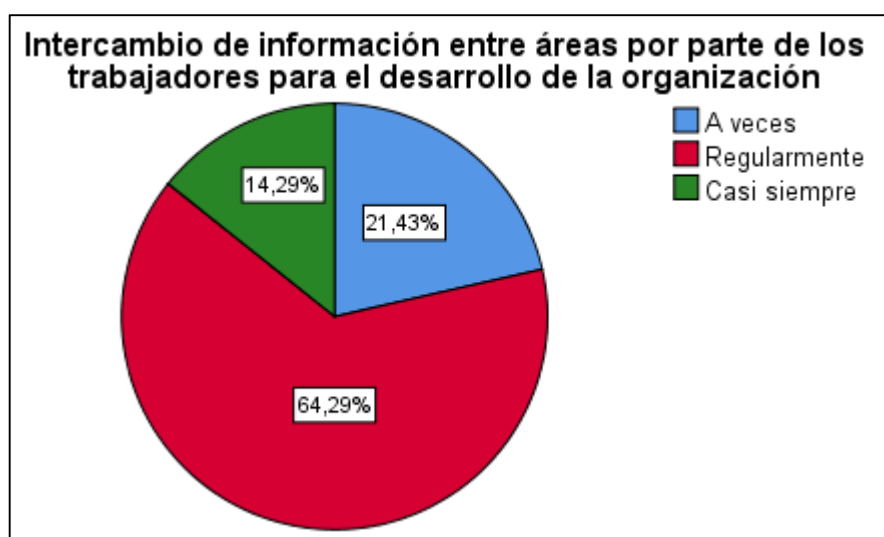


Figura 13: Intercambio de información entre áreas por parte de los trabajadores para el desarrollo de la organización.

Se observa en el Cuadro 19 y Figura 13 que el 64,29% de los colaboradores refiere que regularmente hay intercambio de información entre áreas por parte de los trabajadores para el desarrollo de la organización, mientras que el 21,43% refiere a veces y el 14,29% indicó que casi siempre, por lo tanto, la mayoría de los colaboradores refiere que regularmente hay intercambio de información entre áreas por parte de los trabajadores para el desarrollo de la organización.

ÍTEM 14. Fomento y participo del trabajo en equipo en labores en favor de la organización.

Cuadro 20: Participación en el trabajo en equipo en favor de la organización.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	3	3,6	3,6	3,6
	A veces	58	69,0	69,0	72,6
	Regularmente	22	26,2	26,2	98,8
	Siempre	1	1,2	1,2	100,0
	Total	84	100,0	100,0	

FUENTE: SPSS v. 24 en base a resultados de instrumento.

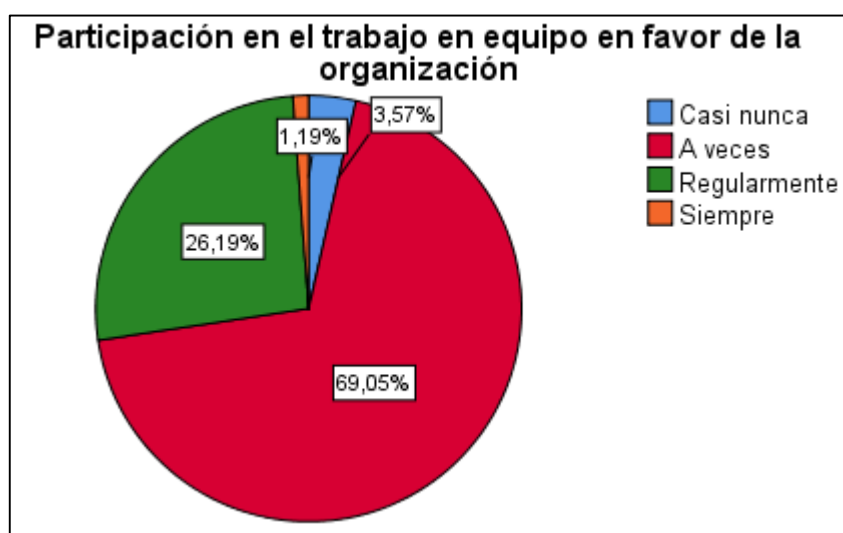


Figura 14: Participación en el trabajo en equipo en favor de la organización.

Se observa en el Cuadro 20 y Figura 14 que el 69,05% de los colaboradores refiere que a veces participa en el trabajo en equipo a favor de la organización, mientras que el 26,19% refiere que a regularmente, el 3,57% casi nunca y solo el 1,19% siempre lo hace, por lo tanto, la mayoría de los trabajadores refiere que a veces tienen participación en el trabajo en equipo para que la organización mejore.

ÍTEM 15. Considero que mantengo una buena relación con mis compañeros de trabajo.

Cuadro 21: Relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	32	38,1	38,1	38,1
	Regularmente	41	48,8	48,8	86,9
	Casi siempre	11	13,1	13,1	100,0
	Total	84	100,0	100,0	

FUENTE: SPSS v. 24 en base a resultados de instrumento.

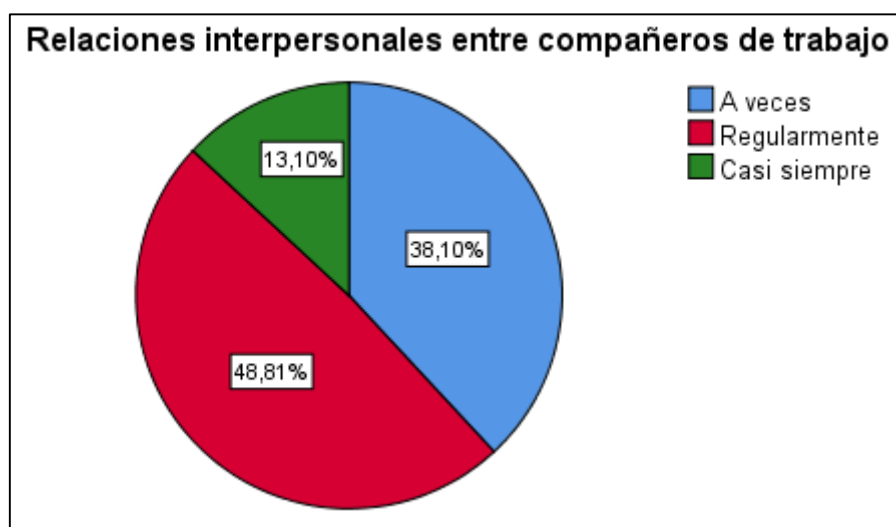


Figura 15: Relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo.

En el Cuadro 21 y Figura 15 se observa que el 48,81% de los empleados refieren que regularmente mantienen una buena relación con los compañeros de trabajo, mientras que el 38,10% indicó que a veces y el 13,10% casi siempre, por lo tanto, regularmente la mayoría de los colaboradores refieren buenas relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo.

4.2 RESULTADOS POR DIMENSIÓN

DIMENSIÓN 1. Comunicación descendente.

Cuadro 22: Nivel de comunicación descendente en la Zona Registral N.- VI Sede Pucallpa-SUNARP.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Moderado	82	97,6	97,6	97,6
	Alto	2	2,4	2,4	100,0
Total		84	100,0	100,0	

FUENTE: SPSS v. 24 en base a resultados de instrumento.

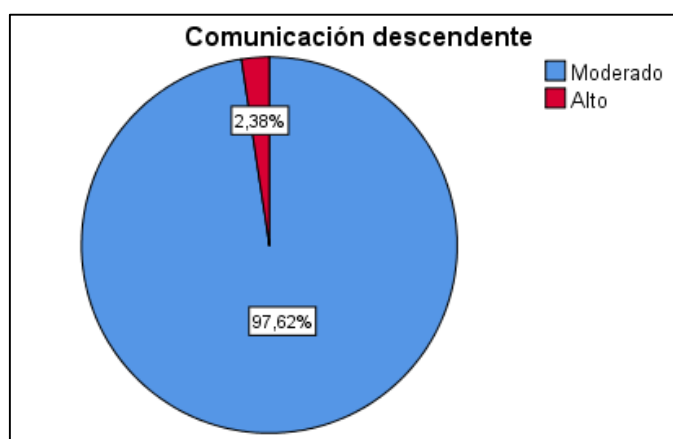


Figura 16: Nivel de comunicación descendente en la Zona Registral N.- VI Sede Pucallpa-SUNARP.

Luego de realizar el análisis, se obtuvieron los resultados que se observan el Cuadro 22 y Figura 16 evidenciándose que existe un nivel moderado de comunicación descendente en el 97,62% de los colaboradores, frente a un nivel alto para el 2,38%, por lo tanto, para la mayoría de los colaboradores existe un nivel moderado de comunicación descendente en la Zona Registral N.- VI Sede Pucallpa-SUNARP que refleja deficiencias y aspectos por mejorar por parte de los cargos superiores en cuanto a la designación de tareas, difusión de políticas, gestión del conocimiento y el trato que brinda al personal.

DIMENSIÓN 2. Comunicación ascendente.

Cuadro 23: Nivel de comunicación ascendente en la Zona Registral N.- VI Sede Pucallpa-SUNARP.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	2,4	2,4	2,4
	Moderado	82	97,6	97,6	100,0
	Total	84	100,0	100,0	

FUENTE: SPSS v. 24 en base a resultados de instrumento.

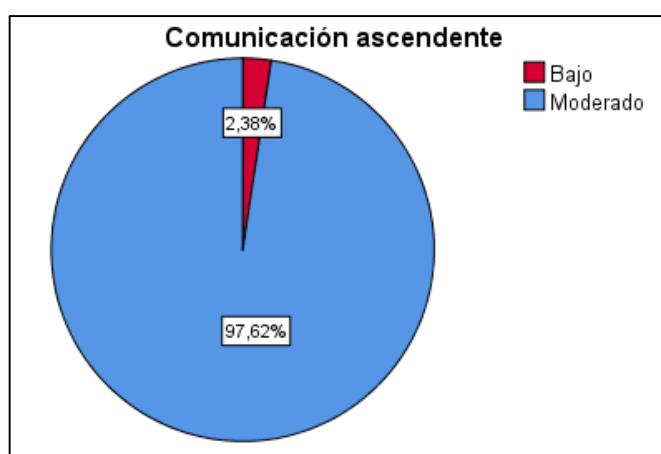


Figura 17: Nivel de comunicación ascendente en la Zona Registral N.- VI Sede Pucallpa-SUNARP.

Luego de realizar el análisis sobre la comunicación ascendente, se obtuvieron los resultados que se observan en el Cuadro 23 y Figura 17, donde se evidencia que para el 97,62% de los colaboradores la comunicación ascendente es moderada, frente a un 2,38% para quienes tienen un nivel bajo, por lo tanto, para la mayoría de la muestra existe un nivel moderado de comunicación ascendente en la Zona Registral N.- VI Sede Pucallpa-SUNARP que refleja la necesidad de mejoras y acciones correctivas por parte del personal, ya que no está propiciando un adecuado clima organizacional, poco aporta comentarios para la toma de decisiones y poco visualiza el desarrollo.

DIMENSIÓN 3. Comunicación horizontal.

Cuadro 24: Nivel de comunicación horizontal en la Zona Registral N.- VI Sede Pucallpa-SUNARP.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	9	10,7	10,7	10,7
	Moderado	64	76,2	76,2	86,9
	Alto	11	13,1	13,1	100,0
Total		84	100,0	100,0	

FUENTE: SPSS v. 24 en base a resultados de instrumento.



Figura 18: Nivel de comunicación horizontal en la Zona Registral N.- VI Sede Pucallpa-SUNARP.

En el Cuadro 24 y Figura 18 se evidencia que para el 76,19% de los colaboradores el nivel de comunicación horizontal es moderado, para el 13,10% es alto y para el 10,71% es de nivel bajo, por lo tanto, para la mayoría de los colaboradores existe un nivel moderado de comunicación horizontal en la Zona Registral N.- VI Sede Pucallpa-SUNARP lo que muestra que el personal debe mejorar aspectos en el trabajo en equipo, tener mayor participación en actividades de integración e intercambiar información con sus compañeros para mejorar los niveles descritos y exista mayor cohesión en los equipos de trabajo.

4.3 RESULTADOS POR VARIABLE

VARIABLE. Comunicación interna.

Cuadro 25: Nivel de comunicación interna en la Zona Registral N.- VI Sede Pucallpa-SUNARP.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Moderado	83	98,8	98,8	98,8
	Alto	1	1,2	1,2	100,0
	Total	84	100,0	100,0	

FUENTE: SPSS v. 24 en base a resultados de instrumento.

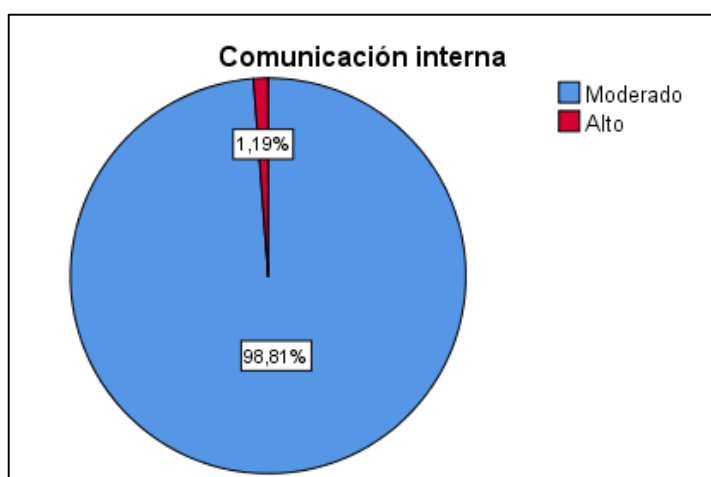


Figura 19: Nivel de comunicación interna en la Zona Registral N.- VI Sede Pucallpa-SUNARP.

En cuanto a la comunicación interna de la institución se obtuvieron los resultados que se observan el Cuadro 25 y Figura 19, en donde se aprecia que existe, de acuerdo al 98,91%, un nivel moderado de comunicación interna en la Zona Registral N.- VI Sede Pucallpa-SUNARP, frente a solo un 1,19% de trabajadores que indicó un nivel alto, por lo tanto, para la mayoría de los trabajadores la comunicación interna es moderada en la institución, lo que evidencia que se deben trabajar en estrategias correctivas para mejorar los elementos de la comunicación descendente, ascendente y horizontal para que los resultados sean óptimos.

4.4 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El objetivo del presente estudio fue determinar el nivel de comunicación interna en la Zona Registral N.- VI Sede Pucallpa-SUNARP y, luego de la investigación y el análisis de los resultados, se pudo evidenciar que existe un nivel moderado de comunicación interna dentro de la institución, reflejando fallas que deben ser consideradas por la directiva y por el personal que hace vida en la institución con miras a mejorar dichas falencias.

De acuerdo al fundamento teórico de este estudio, la comunicación interna posibilita el intercambio de información a través de los diferentes canales comunicacionales, contribuyendo y fomentando el desarrollo del conocimiento (Marchiori, 2011). Asimismo, la comunicación interna es un compendio de actividades desarrolladas por cualquier organización para el mantenimiento y creación de relaciones de calidad con todos los miembros a través de diversos medios de comunicación para mantenerlos e integrados, para así contribuir con el logro de las metas organizacionales (Andrade, citado por Ancín y Espinosa, 2017).

Según los resultados obtenidos en este estudio, en la institución analizada este aspecto se desarrolla de manera moderada, con niveles promedios que no brindan luces de niveles óptimos o cercano a ello, como tampoco niveles bajos; sin embargo, el porcentaje elevado de colaboradores que opinan de la misma manera refleja que se presenta claramente en niveles moderados, evidenciándose así la necesidad de implementar mejoras con respecto a la comunicación interna.

En estudios anteriores, tanto nacionales como internacionales y en instituciones de

diferente índole, se han obtenido resultados similares a los de esta investigación, lo que refleja que las directivas de las organizaciones no le dan la importancia que tiene la comunicación interna y dejan de obtener los beneficios que esta brinda.

Así, los resultados obtenidos coinciden con los encontrados por Ramos (2016) quien realizó un estudio sobre la comunicación interna en una empresa pública de Ecuador evaluando a un total de 141 trabajadores y encontró que la mayoría de los mismos indicó que la comunicación interna se presenta en niveles medios en la organización, resaltando una ausencia de planificación de la comunicación que solucione problemáticas internas presentes y pocos espacios para el diálogo.

También, los resultados coinciden con los obtenidos por Paulino y Ramos (2018) quienes realizaron un estudio sobre la comunicación interna en dos hospitales de Huancayo, específicamente con 180 colaboradores de áreas administrativas y encontraron que los mismos perciben las prácticas de comunicación interna en niveles medios en ambos centros de salud, argumentando poca o nula existencia de canales para comunicarse dentro de la organización, la poca aplicación de estrategias comunicacionales y bajo flujo comunicativo.

De igual forma, se coincide con los resultados obtenidos por Urbina (2019) luego de un análisis de la comunicación interna con personal administrativo de un hospital en Huacho, trabajando con una muestra de 158 individuos. Los resultados reflejan que, para la mayoría, la comunicación dentro de dicha organización va desde niveles medios a bajos lo que, de acuerdo a su estudio, tiene una influencia negativa en el trabajo en equipo, evidenciándose que cuando no existen niveles adecuados de comunicación

interna se suscitan faenas individualistas.

Es importante mencionar que en otras investigaciones se ha encontrado la influencia positiva que tienen los niveles adecuados de comunicación interna en otros aspectos organizacionales. Así, el estudio de Valenzuela et al., (2020) realizado con 74 trabajadores de una empresa mexicana se encontró que cuando la comunicación interna es la adecuada, se mejora la satisfacción de los trabajadores y promueve cambios en la forma como se gestionan los negocios. También, Trujillo (2017), luego de un análisis a la comunicación interna desde la percepción de 238 colaboradores de empresas públicas dedicadas al sector minero y energético en Perú, encontró que los niveles de comunicación interna influyen en el clima organizacional, evidenciándose que, si la misma tiene los niveles adecuados, el ambiente laboral también será el adecuado. Por lo anterior, es importante que la institución analizada en el presente estudio analice los resultados y aplique medidas correctivas que lleven a que se mejoren aspectos organizacionales de gran relevancia para su excelencia.

Por otro lado, la revisión bibliográfica realizada llevo a encontrar investigaciones enfocadas en la comunicación interna donde se obtuvieron resultados que divergen de los hallados en esta investigación, reflejándose niveles adecuados de esta variable. Así, Moyón (2019) realizó su análisis en una institución educativa en Ecuador con 21 trabajadores y encontró que la comunicación interna se presenta en niveles óptimos, debiéndose principalmente a que la directiva tiene un flujo de comunicación constante con los trabajadores y ellos con sus pares, se organizan encuentros constantes, poseen afectos con la institución y llevan a cabo esfuerzos por mantenerse integrados, evidenciando que la comunicación está presente en todos los niveles jerárquicos.

De igual forma, la investigación de Mayorga (2016) realizada en la oficina de Asociación Peruana Central encontró que, para la mayoría de los colaboradores, la comunicación interna se presenta en niveles altos, lo que incluye a la comunicación ascendente, descendente y horizontal.

Entre los objetivos específicos del presente estudio se tuvo que determinar el nivel de comunicación interna descendente en la Zona Registral N.- VI Sede Pucallpa-SUNARP, a lo que se obtuvo un nivel moderado de acuerdo a la mayoría de los colaboradores, lo que indica que no se tiene una comunicación de la designación de tareas y roles en niveles óptimos, no se difunde adecuadamente las políticas de la organización, la gestión de los conocimientos, la identificación con la organización y el trato equitativo hacia el personal es moderado’

Con respecto a esto, los resultados coinciden con los encontrados por Urbina (2019) en su análisis a la comunicación interna de un centro hospitalario de Huacho con 158 trabajadores, donde encontró que para la mayoría la comunicación descendente tiene un nivel inadecuado, teniendo esto una incidencia negativa en el trabajo en equipo. Por otro lado, los resultados divergen de los obtenidos por Mayorga (2016) en su análisis de la comunicación interna de la Asociación Peruana Central, donde encontró niveles adecuados de comunicación descendente de acuerdo a la mayoría de los colaboradores, resaltando que la dirección facilita la comunicación acertada con los colaboradores, dejando descubrir los propósitos, problemáticas y logros de la institución, con ello demostrando transparencia para recomendaciones y propuestas de beneficio mutuo.

Otro de los objetivos específicos de esta investigación fue determinar el nivel de comunicación interna ascendente en la Zona Registral N.- VI Sede Pucallpa-SUNARP y luego del análisis se obtuvo que la misma tiene un nivel moderado, reflejando que el clima organizacional de la institución no tiene niveles adecuados, así como la participación de los trabajadores en la toma de decisiones, existiendo una moderada apertura para propuestas de mejora, un ambiente de trabajo con nivel medio al igual que la presentación del trabajo por parte de los colaboradores.

Lo anterior coincide con los resultados de Urbina (2019) en su investigación sobre la comunicación interna en un hospital de Huacho con 158 colaboradores, donde encontró que la mayoría de los mismos reflejan una baja comunicación ascendente, lo que además no contribuye a que se tengan buenos resultados en las labores en conjunto. Sin embargo, en el estudio realizado por Mayorga (2016) con los colaboradores de la Asociación Peruana Central se obtuvieron resultados diferentes, ya que para la mayoría la comunicación ascendente tiene un nivel alto pues pueden participar con observaciones y propuestas a los regentes o jefaturas inmediatas.

Finalmente, el tercer objetivo específico de este estudio buscó determinar el nivel de comunicación interna horizontal en la Zona Registral N.- VI Sede Pucallpa-SUNARP a lo que se obtuvo que la misma presentó nivel moderado, lo que refleja que no existen valores óptimos en cuanto a la administración de los conocimientos por parte de los trabajadores, participación, intercambio de información, trabajo en equipo y relaciones interpersonales.

Lo mencionado coincide con los resultados de Urbina (2019) en su análisis con 158 trabajadores de un hospital de Huacho, ya que en la mayoría se reflejaron niveles inadecuados de comunicación horizontal, influyendo de manera negativa en las formas como se trabaja en conjunto con sus pares, denotando una tendencia a que, mientras los trabajadores tengan una inadecuada comunicación horizontal, el trabajo en equipo no será óptimo. De igual forma, se coincide con Trujillo (2017) quien realizó su análisis con 238 colaboradores de empresas públicas del sector energético y minero y encontró que la mayoría percibe como moderada la integración y la participación dentro de las empresas.

Por otro lado, los resultados divergen de los obtenidos por Mayorga (2016) al analizar la comunicación interna en la Asociación Peruana Central y obtener que la comunicación horizontal es la que tiene mejores resultados, ya que la mayoría expresó niveles óptimos, dejando a la vista las buenas relaciones entre los miembros, atribuible a contextos de camaradería y auxilio entre las áreas a favor la institución.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

Luego de culminado el estudio, se llegó a las siguientes conclusiones:

- El estudio tuvo como objetivo general determinar el nivel de la comunicación interna en la Zona Registral N.- VI Sede Pucallpa-SUNARP, 2021, analizando la comunicación descendente, ascendente y horizontal como dimensiones de estudio. Se trató de una investigación de tipo básica, nivel descriptivo, diseño no experimental y enfoque cuantitativo.

- Se determinó que existe un nivel moderado de comunicación interna en la Zona Registral N.- VI Sede Pucallpa-SUNARP, 2021, lo que se evidencia en niveles moderados de comunicación descendente, ascendente y horizontal, es decir, existen deficiencias en la comunicación de los superiores con los colaboradores, de los colaboradores con sus superiores y entre los propios trabajadores, lo que no permite que se tengan valores óptimos en la institución en cuanto a la comunicación interna.

- En cuanto a la comunicación descendente en la Zona Registral N.- VI Sede Pucallpa-SUNARP, 2021, se determinó que existe un nivel moderado, lo que evidencia en deficiencias en la asignación de tareas por parte de los superiores, también en la difusión de las políticas organizacionales, en la gestión del conocimiento, en el empleo de estrategias para que los colaboradores se identifiquen con la institución y en el trato que brindan al personal a su cargo que lleva a que no se tengan valores óptimos que permitan mejor desenvolvimiento organizacional.

- Se determinó que existe un nivel moderado de comunicación ascendente en la Zona

Registral N.- VI Sede Pucallpa-SUNARP, 2021, lo que se refleja en la poca visión al desarrollo por parte de los colaboradores, una presentación del trabajo que no cumple con los niveles deseados, pocos deseos de participación en la toma de decisiones y de aporte a un clima organizacional adecuado, lo que genera que no se tengan valores óptimos en la comunicación ascendente en la institución.

- Los resultados determinaron que existe un nivel moderado de la comunicación horizontal en la Zona Registral N.- VI Sede Pucallpa-SUNARP, 2021, lo que se refleja en la poca participación en actividades de integración por parte de colaboradores y la poca motivación para que el personal se integre por parte de los puestos superiores; asimismo, se evidencia en la poca colaboración entre compañeros, poca ayuda brindando conocimientos y poco aporte intercambiando información con el equipo para lograr las metas, lo que genera que no se tenga una comunicación horizontal adecuada en la institución.

- En la investigación realizada se fijó que se debe mejorar la participación del trabajo en equipo para que la organización se perfeccione, ante ello se debe generar buenas relaciones interpersonales, tales como reuniones informativas, espacios recreativos y reuniones que den como resultados un clima laboral favorable.

- En cuanto a la difusión de información inadecuada por parte de la administración encargada a los colaboradores en relación a la misión, visión, objetivos, resultados y problemas de la organización, conlleva a una situación que genera inestabilidad e incertidumbre en los trabajadores, a razón de ello, debe plantarse espacios de diálogo

para generar la intervención y participación de manera fluida y constante entre los directivos y trabajadores.

- El presente estudio evidenció que la comunicación interna moderada puede optimizarse hacia una buena comunicación y buenas relaciones entre el equipo de trabajo que deriven de la organización y del buen uso de los elementos de la comunicación interna, además de la motivación que se dé desde la alta dirección y hacia todos los niveles.

5.2 RECOMENDACIONES

- Se recomienda a directivos de las organizaciones gubernamentales tomar la información presentada como evidencia, para que la misma permita el análisis en torno a la comunicación manejada por la administración y gerencia correspondiente a cada centro laboral en donde la misma permita un desarrollo y ejecución de tareas idóneo, para mantener así un ambiente laboral estable, desarrollar un mayor sentido de pertenencia en los trabajadores y un mejor enfoque y logro de los objetivos organizacionales.

- Se recomienda a directivos de las organizaciones gubernamentales implementar planes, políticas y estrategias para la mejora de la comunicación interna, la misma que este bajo el desarrollo de encuestas de medición y supervisiones adecuadas para tener una mejor percepción de los niveles de comunicación en los trabajadores.

- Se recomienda a los directivos de las organizaciones gubernamentales el reforzamiento de prácticas de comunicación interna adecuadas con el fin de promover un mejor desempeño de los trabajadores en pro de objetivos y resultados organizacionales.

- Se recomienda la generación de espacios y mejores accesos donde los trabajadores presenten sus ideas, necesidades, propuestas de mejora, opiniones, comentarios y quejas hacia los directivos para ser tomados en cuenta mediante una comunicación fluida que fije el desarrollo de acciones inmediatas que permitan el logro de objetivos y metas institucionales.

- Se recomienda identificar y promover el uso adecuado de herramientas de comunicación interna que permitan el diálogo y una coordinación fluida entre directivos

y trabajadores y viceversa para el funcionamiento de una comunicación directa, clara, formal y planificada.

- Se recomienda a los trabajadores desarrollar y materializar esfuerzos enfocados en la comunicación y desempeño en el ámbito laboral, en donde se permitan facilitar y reflejar sugerencias en torno a las necesidades con la finalidad de implementar estrategias adecuadas que lleven a una comunicación fluida en todas las direcciones para el logro de una excelencia organizacional en favor de las metas establecidas por parte de la organización.

- Se recomienda a futuros investigadores la ampliación y desarrollo de la línea de estudio en distintas instituciones con la finalidad de poder recolectar mayor cantidad de información sobre los distintos problemas comunicacionales en los centros laborales.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y VIRTUALES

- Ancín, I. y Espinosa, J. (2017). *La relación entre la comunicación interna y el clima laboral: Estudio de Caso en PYMES de la Ciudad de Guayaquil*. Revista PODIUM, pp. 65-77. Disponible en:
<https://revistas.uees.edu.ec/index.php/Podium/article/view/79>
- Cardona, K. (2012). *Gestión de la comunicación interna organizacional en la optimización del clima laboral y resolución de conflictos*. (Tesis de Licenciatura) Universidad Tecnológica Equinoccial. Ecuador. Disponible en:
http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/10606/1/45942_1.pdf
- Charry, H. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Revista Comuni@cción*, 9(1); 1-10. Disponible en:
<http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v9n1/a03v9n1.pdf>
- Dorado, A. (1998). *Diccionario Enciclopédico Universal*. Madrid: Cultural, S. A.
- Huanca, G. y Torres, H. (2017). *Influencia de la comunicación interna en la gestión del talento humano en la Clínica Paz Holandesa en el segundo Semestre del año 2016*. (Tesis de Licenciatura) Universidad Nacional de San Agustín. Perú. Disponible en:
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/4613/CChuaggc.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2007). *Fundamentos de Metodología de la Investigación*. México, D.F.: McGrawHill.
- Hernández S., Fernández C. y Baptista L. (2014), *Metodología de la investigación*, México, D.F.: McGraw-Hill.
- Koepsell D. y Ruiz M. (2015), *Ética de la investigación*, Iztapalaca: Edamsa Impresiones S.A. de CV.

Landeau R. (2007). *Elaboración de trabajos de investigación*, (1° Ed.). Caracas: Alfa.

Marchiori, M. (2011). Comunicación interna: una visión más amplia en el contexto de las organizaciones. *Revista Ciencias de la Información*, 42(2); 49-54.
Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/1814/181422294008.pdf>

Marti, I. (2003). *Diccionario Enciclopédico de Educación*. Madrid: Grupo Editorial.

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. Perú. Disponible en:
https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/369/Elizabeth_Tesis_bachiller_2016_.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Moyón, K. (2019). *Gestión de la comunicación interna en la Unidad Educativa Estero Salado “Fe y Alegría” y su incidencia en el clima laboral de la institución*. (Tesis de Licenciatura). Universidad de Guayaquil. Ecuador. Disponible en:
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/44478/1/Gesti%C3%B3n%20de%20la%20Comunicaci%C3%B3n%20interna%20en%20la%20Unidad%20Educativa%20Estero%20Salado%200%E2%80%9CFe%20Y%20Alegr%C3%ADa%E2%80%9D%20.pdf>

Paulino, A. y Ramos, L. (2018). *Percepción de la comunicación interna de los colaboradores administrativos de dos hospitales públicos de Huancayo*. (Tesis de Licenciatura) Universidad Nacional del Centro del Perú. Perú. Disponible en:
<http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/5276/Paulino%20-%20Ramos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Pineda, W.; Dávila, J.; Ortega, W. y Quispe, L. (2020). *Génesis del proceso de la investigación científica*. (Primera Edición). Lima: Corpograf Atlas S. A. C.

- Pineda, W.; Dávila, J. y Ramírez, L. (2017). *Cómo elaborar proyectos y tesis de investigación científica cuantitativa: Experiencia de investigación validada desde el 2011-2015*. (Primera Edición). Lima: Walter Fernando Pineda Aguilar.
- Ramos, A. (2016). *La comunicación interna y los conflictos laborales internos de la Agencia de Regulación y Control de Electricidad – ARCONEL*. (Tesis de Licenciatura) Universidad Andina Simón Bolívar. Ecuador. Disponible en: <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5328/1/T2071-MDTH-Ramos-La%20comunicacion.pdf>
- Trujillo, L. (2017). *Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de los empleados de las instituciones públicas descentralizadas del sector energía y minas; 2017*. (Tesis de Licenciatura) Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Perú. Disponible en: <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2193/TESIS%20DE%20TRUJILLO%20MARI%20LUPE%20KARIN.pdf?sequence=2>
- Urbina, E. (2019). *Comunicación interna y trabajo en equipo de los colaboradores administrativos del Hospital Huacho Huaura Oyón y Servicios Básicos de Salud, Huacho, 2017*. (Tesis de Licenciatura) Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Perú. Disponible en: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2812/ESTER%20NOEMI%20URBINA%20DELGADO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Valenzuela, N.; Buentello, C.; Villarreal, V. y Ruíz, C. (2020). Comunicación organizacional interna y su relación con la satisfacción de los empleados de una empresa concesionaria de automóviles de Piedras Negras Coahuila. *Revista GEON (Gestión, Organización y negocios)*, 7(1); 129-141. Disponible en: <https://doi.org/10.22579/23463910.206>

VII. ANEXOS

ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	MÉTODO
Problema general	Objetivo general	Comunicación interna	Comunicación 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.	Tipo: Descriptivo Diseño: Descriptivo simple M-----O Población: 84 trabajadores de la Zona Registral Número VI Sede Pucallpa-SUNARP, 2021 Muestra: Muestra poblacional. Técnicas: La encuesta Instrumento: Cuestionario con 15 ítems. Tratamiento de datos: Estadística descriptiva
¿Cómo es nivel de la Comunicación Interna en la Zona Registral N.- VI Sede Pucallpa-SUNARP, 2021?	Determinar el nivel de la Comunicación Interna en la Zona Registral N.- VI Sede Pucallpa-SUNARP, 2021.				
Problemas específicos	Objetivos específicos				
¿Cuál es el nivel de la Comunicación Descendente en la Zona Registral N.- VI Sede Pucallpa-SUNARP, 2021?	Describir el nivel de la comunicación descendente en la Zona Registral N.- VI sede Pucallpa-SUNARP, 2021.				
¿Qué nivel tiene la Comunicación Ascendente en la Zona Registral N.- VI Sede Pucallpa-SUNARP, 2021?	Describir el nivel de la comunicación ascendente en la Zona Registral N.- VI Sede Pucallpa-SUNARP, 2021.		Comunicación ascendente	1. Clima Organizacional. 2. Toma de decisiones. 3. Apertura a propuestas de desarrollo. 4. Presentación de trabajo. 5. Ambiente de trabajo.	
¿Cuál es el nivel de la Comunicación Horizontal en la Zona Registral N.- VI Sede Pucallpa-SUNARP, 2021?	Describir el nivel de la comunicación horizontal en la Zona Registral N.- VI Sede Pucallpa-SUNARP, 2021.		Comunicación horizontal	1. Administración del conocimiento. 2. Participación. 3. Intercambio de Información. 4. Trabajo en equipo. 5. Relaciones laborales.	

ANEXO 2. CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LA ENTIDAD



PERÚ

Ministerio
de Justicia
y Derechos Humanos

Superintendencia Nacional
de los Registros Públicos

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Pucallpa, 10 de febrero del 2021

CARTA N° 010-2021/Z.R. N° VI-SP-JEF

Señora:
CINDY ZARELLA PRADA CARDENAS
Pucallpa.-

Asunto : Autorización para realizar encuesta

Referencia: Carta N° 0001-2021-CZPC.

Por el presente me dirijo a usted para saludarla cordialmente, y a la vez dar respuesta a la Carta presentada por su persona, respecto al permiso para aplicar cuestionario o encuesta a los trabajadores de nuestra Zona Registral, al respecto se le AUTORIZA realizar la formulación y ejecución de su tesis en esta Institución.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para renovarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente;

Teófilo Meza Taípe
JEFE ZONAL (e)
ZONA REGISTRAL N° VI - SEDE PUCALLPA

Folios ()

Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa
Sede Principal: Jr. Progreso N° 150 Pucallpa / Teléfono: 061-578822
www.sunarp.gob.pe

Canales anticorrupción: ☎ (01) 345 0063 ✉ anticorrupcion@sunarp.gob.pe 🗉 Buzón anticorrupción: <https://anticorrupcion.sunarp.gob.pe/>

ANEXO 3. RELACIÓN DE TRABAJADORES DE LA INSTITUCIÓN



*"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"*

La finalidad del presente documento es oficializar el número del personal de la Zona Registral N° VI Sede Pucallpa, con la finalidad de avalar la investigación denominada "Nivel de la comunicación interna en la Zona Registral N.- VI Sede Pucallpa - Sunarp 2021", presentada por la bachiller Cindy Zarella Prada Cárdenas, egresada de la escuela de Comunicación Social de la Universidad Nacional del Santa.

La información al 26 de febrero del 2021 corresponde a la siguiente:

Trabajadores	Cantidad
Jefatura zonal	10
Unidad de administración	15
Unidad de asesoría jurídica	3
Unidad registral	56
Total	84

Sin otro particular,

Atentamente




Viviana Vargas Pérez de Torres
ARREGLA DE GESTIÓN DEL EMPLEO Y COMPENSACIÓN
ZONA REGISTRAL N° VI - SEDE PUCALLPA

Pucallpa, 20 de julio de 2021

ANEXO 4. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

Presentación: Buen día, me encuentro realizando la investigación “*Nivel de la comunicación interna en la Zona Registral N.- VI Sede Pucallpa - SUNARP, 2021*”, por lo que le pido su valiosa colaboración contestando el siguiente cuestionario. Se informa que los datos suministrados serán solo para fines investigativos y se mantendrán en anonimato. De antemano le agradezco su valioso aporte en el desarrollo de este estudio.

Instrucciones: Por favor, lea detenidamente la afirmación realizada y conteste con la mayor sinceridad marcando con una “X” la opción de respuesta que más se adapte a su realidad de acuerdo a la siguiente escala:

ESCALA DE MEDICIÓN – LIKERT					
Valoración					
0	1	2	3	4	5
Nomenclatura					
Nunca	Casi nunca	A veces	Regularmente	Casi siempre	Siempre

CUESTIONARIO COMUNICACIÓN INTERNA							
N°		Escala de medición					
Dimensión 1. Comunicación descendente		0	1	2	3	4	5
01	Mis superiores comunican claramente sobre las tareas que debe realizar el empleado.						
02	La administración difunde con claridad la misión y visión de la organización a sus trabajadores.						
03	Recibo capacitaciones y entrenamiento preciso sobre el trabajo a realizar por parte de la organización.						
04	Recibo información oportuna sobre los objetivos, resultados y problemas de la organización.						
05	La administración de la organización ofrece un trato justo y equitativo para todo el personal.						

Dimensión 2. Comunicación ascendente		0	1	2	3	4	5
06	Existe un dialogo oportuno entre los empleados y la administración.						
07	Participo activamente con comentarios y propuestas de soluciones concretas hacia los directivos de mi organización.						
08	La administración central acepta las propuestas y comentarios que doy.						
09	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.						
Dimensión 3. Comunicación horizontal		0	1	2	3	4	5
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 de 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.						

¡Muchas gracias!

ANEXO 5. VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS POR EXPERTOS

INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

II.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO : Garcia Valencia Gesabell Vanessa
 INSTITUCIÓN DONDE LABORA : Ministerio Público – Distrito Fiscal del Santa
 GRADO DE INSTRUCCIÓN : Ms. Comunicación Corporativa e Imagen Institucional
 INSTRUMENTO MOTIVO DE EVALUACIÓN : Comunicación interna
 AUTOR DEL INSTRUMENTO : Cindy Prada

III. ASPECTOS DE LA VALIDACIÓN:

Por favor marcar con una **X** en el puntaje adecuado, según su apreciación.

		DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																				X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.																				X
3. ACTUALIZACIÓN	Está adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.																				X
4. ORGANIZACIÓN	Está organizado en forma lógica.																				X
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos cuantitativos y cualitativos.																				X
6. INTENCIONALIDAD	Es adecuado para valorar la comprensión y producción oral y escrita.																				X
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos científicos.																				X
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones, indicadores e ítems.																				X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.																				X
10. PERTINENCIA	La escala es aplicable.																				X
TOTAL																					

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Instrumento aplicable

IV. PROMEDIO DE VALORACION:

100%

FIRMA DEL EXPERTO:

FECHA: 14 / 02 / 2022.

DNI: 44419969

Teléfono: 950661397



INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. **DATOS GENERALES:**

II.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO : FRANCO JOSÉ CASTILLO CULQUICHICÓN
 INSTITUCIÓN DONDE LABORA : AUTORIDAD NACIONAL DEL AGUA – Ods Ucayali
 GRADO DE INSTRUCCIÓN : Ms en Comunicación Corporativa e Imagen Institucional
 INSTRUMENTO MOTIVO DE EVALUACION : Comunicación interna
 AUTOR DEL INSTRUMENTO : Cindy Prada

III. **ASPECTOS DE LA VALIDACIÓN:**

Por favor marcar con una X en el puntaje adecuado, según su apreciación.

		DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.																					X
3. ACTUALIZACIÓN	Está adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.																					X
4. ORGANIZACIÓN	Está organizado en forma lógica.																					X
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos cuantitativos y cualitativos.																					X
6. INTENCIONALIDAD	Es adecuado para valorar la comprensión y producción oral y escrita.																					X
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos científicos.																					X
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones, indicadores e ítems.																					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.																					X
10. PERTINENCIA	La escala es aplicable.																					X
TOTAL																						X

IV. **OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

Instrumento aplicable

IV. **PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

100 %

FIRMA DEL EXPERTO:

FECHA: 14 / 02 / 2022.

DNI :44419969

Teléfono: 950861397



INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES:

II.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO : Carlos Eduardo Arévalo Encinas
INSTITUCIÓN DONDE LABORA : Universidad Nacional de Ucayali
GRADO DE INSTRUCCIÓN : Licenciado en Comunicación Social – Maestro en Ciencias del Medio Ambiente Gestión Sostenible y Responsabilidad Social.
INSTRUMENTO MOTIVO DE EVALUACIÓN : Comunicación interna
AUTOR DEL INSTRUMENTO : Cindy Prada

III. ASPECTOS DE LA VALIDACION:

Por favor marcar con una X en el puntaje adecuado, según su apreciación.

		DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																				X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.																				X
3. ACTUALIZACIÓN	Está adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.																				X
4. ORGANIZACIÓN	Está organizado en forma lógica.																				X
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos cuantitativos y cualitativos.																				X
6. INTENCIONALIDAD	Es adecuado para valorar la comprensión y producción oral y escrita.																				X
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos científicos.																				X
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones, indicadores e ítems.																				X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.																				X
10. PERTINENCIA	La escala es aplicable.																				X
TOTAL																					X

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:
APLICABLE

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

100 %

FIRMA DEL EXPERTO:



FECHA: 14 / 02 / 2022.

DNI: 07762673

Teléfono: 920033701

ANEXO 6. BASE DE DATOS DE PRUEBA PILOTO PARA CÁLCULO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO.

1	2	3	3	3	2	4	3	2	3	2	3	4	3	2	2
2	2	3	3	3	2	4	3	2	3	2	3	4	3	2	2
3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3
4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	4
5	2	3	3	3	2	4	3	2	3	2	3	4	3	2	2
6	3	2	3	2	3	3	2	4	3	3	2	3	4	2	2
7	2	3	3	4	2	3	3	5	2	2	2	3	3	2	3
8	3	2	3	2	1	4	3	2	3	3	2	2	2	2	2
9	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	4
10	2	3	3	3	2	4	3	2	3	2	3	4	3	2	2
11	2	3	3	3	5	4	2	2	3	2	3	4	3	2	2
12	2	3	3	4	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3
13	3	2	2	3	3	0	3	2	3	3	3	2	4	5	3
14	2	3	3	3	2	4	3	2	3	2	3	4	3	2	2
15	4	3	3	2	2	3	2	3	2	2	1	3	3	2	3
16	3	2	3	2	1	4	3	2	3	3	2	2	2	2	2
17	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	4	3	4	3	3
18	4	3	3	2	2	3	2	3	2	2	1	3	3	2	3
19	4	3	3	2	2	3	2	3	2	2	1	3	3	2	3
20	2	3	3	4	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3
21	3	2	2	2	3	3	2	4	3	3	2	3	4	2	2
22	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3
23	2	3	3	3	2	4	3	2	3	2	3	4	3	2	2
24	4	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3
25	3	2	3	2	1	4	3	2	3	3	2	2	2	2	2
26	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	4	3	4	3	3
27	3	2	3	2	1	4	3	2	3	3	2	2	2	2	2
28	2	3	3	4	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3
29	4	3	3	2	2	3	2	3	2	2	1	3	3	2	3
30	2	3	3	3	2	4	3	2	3	2	3	4	3	2	0

ANEXO 7. CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach ^a	N de elementos
,802	15

