



**FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES  
CARRERA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**

**“COMUNICACIÓN INTERNA EN LA FACULTAD DE EDUCACIÓN Y  
HUMANIDADES CON ESTUDIANTES DEL PROGRAMA ACADÉMICO  
DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN DE LA UNIVERSIDAD  
CIENTÍFICA DEL PERÚ, 2018”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

**AUTORA: OLENKA SOLANGE RODRIGUEZ CORREA**

**ASESOR: Mgr. VICTOR MANUELLE ZEGARRA SEMINARIO**

**IQUITOS - PERÚ**

**2018**

## **DEDICATORIA**

A mis padres Martin y Patricia, por el incansable apoyo y dedicación que han tenido durante mi formación como profesional y a lo largo de mi vida.

**Olenka**

## **AGRADECIMIENTO**

Expreso mi gratitud y agradecimiento a la Universidad Científica del Perú por la oportunidad de haberme permitido ampliar y profundizar mis convicciones profesionales.

**Olenka**



## ACTA DE SUSTENTACIÓN DEL TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Con Resolución Decanal N° 459-2021-D-UCP-FEH, del 25 de octubre del 2021, la FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ - UCP designa como Jurado Evaluador y Dictaminador del TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL a los Señores:

Dr. Luis Ronald Rucoba del Castillo

Presidente

Dra. Claudet Cadillo López

Miembro

Lic. Cecilia Ríos Pérez Mg.

Miembro

En la ciudad de Iquitos, siendo las 11 horas del día 10 de noviembre del 2021, a través de la plataforma ZOOM supervisado en línea por el Secretario Académico de la Facultad de Educación y Humanidades de la Universidad Científica del Perú - UCP; Programa Académico de Ciencias de la Comunicación, se constituyó el Jurado para escuchar la sustentación y defensa del TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL:

**“COMUNICACIÓN INTERNA EN LA FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES CON ESTUDIANTES DEL PROGRAMA ACADÉMICO DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ, 2018”**

Presentado por la sustentante:

**OLENKA SOLANGE RODRÍGUEZ CORREA**

Como requisito para optar el Título Profesional de Licenciado en Ciencias de la Comunicación.

Luego de escuchar la Sustentación y formuladas las preguntas las que fueron:

*Afectiva Afectivamente*

El jurado después de la deliberación en privado llegó a las siguientes conclusiones:

1. La Sustentación es: *Aprobada por unanimidad*
2. Observaciones: *Ninguna*

En fe de lo cual los miembros del jurado firman el acta.

*[Signature]*  
-----  
Miembro

*[Signature]*  
-----  
Presidente

*[Signature]*  
-----  
Miembro

CALIFICACIÓN:

Aprobado (a):

Por Mayoría  
Por Unanimidad

Desaprobado (a)

## **CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ - UCP**

El presidente del Comité de Ética de la Universidad Científica del Perú - UCP

Hace constar que:

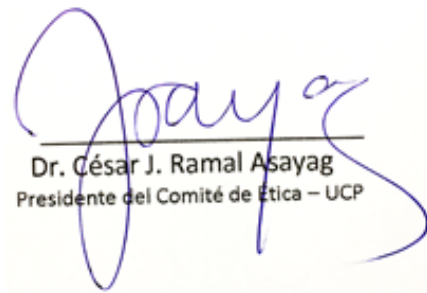
El Trabajo de Suficiencia Profesional titulado:

**“COMUNICACIÓN INTERNA EN LA FACULTAD DE EDUCACIÓN Y  
HUMANIDADES CON ESTUDIANTES DEL PROGRAMA ACADÉMICO DE  
CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ,  
2018”**

De los alumnos: **OLENKA SOLANGE RODRIGUEZ CORREA**, de la Facultad de Educación y Humanidades, pasó satisfactoriamente la revisión por el Software Antiplagio, con un porcentaje de **20% de plagio**.

Se expide la presente, a solicitud de la parte interesada para los fines que estime conveniente.

San Juan, 22 de Octubre del 2021.











Dr. César J. Ramal Asayag  
Presidente del Comité de Ética – UCP

## Document Information

<b>Analyzed document</b>	UCP_EDUCACION_2021_TESIS_OLENKA_RODRIGUEZ_V1.pdf (D118000723)
<b>Submitted</b>	2021-11-09 16:44:00
<b>Submitted by</b>	Comisión Antiplagio
<b>Submitter email</b>	revision.antiplagio@ucp.edu.pe
<b>Similarity</b>	20%
<b>Analysis address</b>	revision.antiplagio.ucp@analysis.orkund.com

## Sources included in the report

<b>SA</b>	<p><b>Universidad Científica del Perú / UCP_CC.CC_2020_TSP_Erick_Romero_V1.pdf</b></p> <p>Document UCP_CC.CC_2020_TSP_Erick_Romero_V1.pdf (D80211600)</p> <p>Submitted by: revision.antiplagio@ucp.edu.pe</p> <p>Receiver: revision.antiplagio.ucp@analysis.orkund.com</p>		<b>13</b>
<b>SA</b>	<p><b>Universidad Científica del Perú / UCP_EDU_2020_T_SERGIONORIEGA_HENRYPINEDO_V1.pdf</b></p> <p>Document UCP_EDU_2020_T_SERGIONORIEGA_HENRYPINEDO_V1.pdf (D75754136)</p> <p>Submitted by: revision.antiplagio@ucp.edu.pe</p> <p>Receiver: revision.antiplagio.ucp@analysis.orkund.com</p>		<b>4</b>
<b>W</b>	<p>URL: <a href="https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/7611/SALINAS_LF.pdf?sequence=3&amp;isAllowed=y">https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/7611/SALINAS_LF.pdf?sequence=3&amp;isAllowed=y</a></p> <p>Fetches: 2021-11-09 16:47:00</p>		<b>1</b>
<b>SA</b>	<p><b>Universidad Científica del Perú / UCP_Ciencias de la Educación_2021_TSP_MartinaDashe_AniciaJiménez_V1.pdf</b></p> <p>Document UCP_Ciencias de la Educación_2021_TSP_MartinaDashe_AniciaJiménez_V1.pdf (D113380182)</p> <p>Submitted by: revision.antiplagio@ucp.edu.pe</p> <p>Receiver: revision.antiplagio.ucp@analysis.orkund.com</p>		<b>4</b>
<b>SA</b>	<p><b>Universidad Científica del Perú / UCP_EDUCACIÓN_2021_SUFICIENCIA PROFESIONAL_HENRYHUAYMACARI_TEDYHUAYMACARI_V1.pdf</b></p> <p>Document UCP_EDUCACIÓN_2021_SUFICIENCIA PROFESIONAL_HENRYHUAYMACARI_TEDYHUAYMACARI_V1.pdf (D114237419)</p> <p>Submitted by: revision.antiplagio@ucp.edu.pe</p> <p>Receiver: revision.antiplagio.ucp@analysis.orkund.com</p>		<b>6</b>
<b>SA</b>	<p><b>Universidad Científica del Perú / UCP_EDUCACION_2021_SUFICIENCIA PROFESIONAL_PILCOGRECIA&amp;QUISPEMARIA_V1.pdf</b></p> <p>Document UCP_EDUCACION_2021_SUFICIENCIA PROFESIONAL_PILCOGRECIA&amp;QUISPEMARIA_V1.pdf (D112250896)</p> <p>Submitted by: revision.antiplagio@ucp.edu.pe</p> <p>Receiver: revision.antiplagio.ucp@analysis.orkund.com</p>		<b>1</b>
<b>W</b>	<p>URL: <a href="https://www.redalyc.org/journal/290/29063446031/">https://www.redalyc.org/journal/290/29063446031/</a></p> <p>Fetches: 2021-11-09 16:47:00</p>		<b>1</b>
<b>W</b>	<p>URL: <a href="https://definicion.de/estructura-organizacional/">https://definicion.de/estructura-organizacional/</a></p> <p>Fetches: 2021-11-09 16:47:00</p>		<b>1</b>

## ÍNDICE DE CONTENIDO

	Página
Dedicatoria .....	I
Agradecimiento.....	II
Acta de sustentación .....	III
Índice de contenido.....	VI
Índice de tablas .....	VIII
Índice de figuras .....	IX
RESUMEN.....	1
ABSTRACT .....	2
INTRODUCCIÓN.....	3
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	3
1.1 Descripción.....	3
1.2 Formulación del problema .....	3
1.2.1 Problema general.....	5
1.2.2 Problemas específicos .....	9
1.3 Delimitación del problema de investigación .....	4
1.3.1 Delimitación espacial .....	7
1.3.2 Delimitación social .....	8
1.3.3 Delimitación temporal.....	9
1.3.4 Delimitación conceptual .....	10
1.4 Objetivos de la investigación.....	14
1.4.1 Objetivo general.....	5
1.4.2 Objetivos específicos .....	90
1.5 Justificación e importancia de la investigación .....	78
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.....	5
2.1 Antecedentes del estudio.....	5
2.2 Bases teóricas .....	7
2.2.1 Comunicación interna .....	9
2.2.2 Importancia de la comunicación interna .....	6
2.2.3 Tipos de comunicación interna.....	8
2.3 Definición de términos básicos .....	9
2.3.1 Comunicación interna .....	9
2.3.2 Comunicación .....	0

2.3.3 Involucramiento laboral .....	8
2.3.4 Estructura organizacional.....	3
2.3.5 Relaciones .....	7
2.3.6 Cooperación .....	78
2.4 Hipótesis.....	10
2.4.1 Hipótesis general .....	10
2.4.2 Hipótesis específicas .....	12
2.5 Variables.....	56
2.5.1 Identificación de variable.....	2
2.5.2 Definición de variable.....	4
2.6 Operacionalización de variables .....	90
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA .....	17
3.1 Tipo de investigación .....	17
3.2 Diseño de investigación .....	17
3.3 Población y muestra .....	18
3.3.1 Población .....	45
3.3.2 Muestra.....	90
3.3.3 Técnicas de recolección de datos .....	54
3.3.4 Instrumentos de recolección de datos.....	34
3.3.5 Procedimientos de recolección de datos.....	34
3.3.6 Procesamiento y análisis e interpretación de la información .....	34
CAPÍTULO IV: RESULTADOS .....	20
4.1 Resultados.....	20
4.1.1 Análisis descriptivo .....	21
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	23
5.1 Discusión .....	23
5.2 Conclusiones .....	26
5.3 Recomendaciones.....	45
BIBLIOGRAFÍA.....	30
ANEXOS .....	45



## ÍNDICE DE TABLAS

	Página
Tabla 1. Análisis de la efectividad de los Canales de Comunicación de la Comunicación Interna en la Facultad de Educación y Humanidades con estudiantes del Programa Académico de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Científica del Perú, 2018. ....	3
Tabla 2. Análisis de la efectividad de las Herramientas Comunicacionales de la Comunicación Interna en la Facultad de Educación y Humanidades con estudiantes del Programa Académico de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Científica del Perú, 2018. ....	7
Tabla 3. Análisis de la efectividad del Nivel de interacción de la Comunicación Interna en la Facultad de Educación y Humanidades con estudiantes del Programa Académico de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Científica del Perú, 2018. ....	9
Tabla 4. Comunicación Interna en la Facultad de Educación y Humanidades con estudiantes del Programa Académico de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Científica del Perú, 2018. ....	13

## ÍNDICE DE FIGURAS

	Página
Figura 1. Análisis de la efectividad de los Canales de Comunicación de la Comunicación Interna en la Facultad de Educación y Humanidades con estudiantes del Programa Académico de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Científica del Perú, 2018. ....	3
Figura 2. Análisis de la efectividad de las Herramientas Comunicacionales de la Comunicación Interna en la Facultad de Educación y Humanidades con estudiantes del Programa Académico de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Científica del Perú, 2018. ....	7
Figura 3. Análisis de la efectividad del Nivel de interacción de la Comunicación Interna en la Facultad de Educación y Humanidades con estudiantes del Programa Académico de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Científica del Perú, 2018. ....	9
Figura 4. Comunicación Interna en la Facultad de Educación y Humanidades con estudiantes del Programa Académico de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Científica del Perú, 2018. ....	13

## RESUMEN

“COMUNICACIÓN INTERNA EN LA FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES CON ESTUDIANTES DEL PROGRAMA ACADÉMICO DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ, 2018”

Olenka Solange, Rodríguez Correa

La investigación tuvo como objetivo general: Evaluar la Comunicación Interna en la Facultad de Educación y Humanidades con estudiantes del Programa Académico de Ciencias de la Comunicación en la Universidad Científica del Perú, 2018.

La investigación fue de tipo descriptivo y de diseño no experimental de tipo descriptivo transversal.

La población fue conformada por los 119 estudiantes que pertenecen a la Carrera Profesional de Ciencias de la Comunicación dentro de la Facultad de Educación y Humanidades de la Universidad Científica del Perú, y la muestra lo conformó el 59% de la población. Es decir, 70 personas.

La técnica que se empleó en la recolección de datos fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario.

Para el análisis de los datos se empleó la estadística descriptiva. Los resultados muestran que la Comunicación Interna en la Facultad de Educación y Humanidades es efectiva con los estudiantes del Programa Académico de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Científica del Perú, 2018.

Palabras clave: Comunicación interna, proceso de comunicación, calidad del mensaje.

## **ABSTRACT**

**“INTERNAL COMMUNICATION IN THE FACULTY OF EDUCATION AND HUMANITIES WITH STUDENTS OF THE ACADEMIC PROGRAM OF COMMUNICATION SCIENCES OF THE UNIVERSIDAD CIENTIFICA DEL PERU, 2018”**

Olenka Solange, Rodríguez Correa

The research had as a general objective: To evaluate the internal Communication in the Faculty of Education and Humanities with students of the Academic Program of Communication Sciences in the Scientific University of Peru, 2018.

The research was a descriptive type and of non-experimental design of transversal descriptive type.

The population was conformed by the 119 students that belong to the Professional Career of Sciences of the Communication within the Faculty of Education and Humanities of the Scientific University of Peru, and the sample conformed it 59 % of the population. That is, 70 people.

The technique that was used in the data collection was the survey and the instrument was the questionnaire.

For the analysis of the data, descriptive statistics were used.

The results show that; Internal Communication in the Faculty of Education and Humanities is effective with students of the Academic Program of Communication Sciences of the “Universidad Cientifica del Peru”, 2018.

Keywords: internal communication, communication process, message quality.

## INTRODUCCIÓN

La Comunicación Interna está siendo reconocida por las empresas que la aplican como un factor clave para la rentabilidad y un aliado para conseguir sus objetivos estratégicos en situaciones de cambio. La correcta gestión de la comunicación dentro de las organizaciones reduce la posibilidad de los flujos incontrolados de información, disminuyendo así en un alto grado el riesgo de conflicto.

Aunque la comunicación ha existido siempre, en todo tipo de organizaciones, han sido las empresas e instituciones consideradas como “excelentes”, por su reconocida preocupación por la “calidad” en todos sus ámbitos de gestión, las pioneras en su aplicación. Y son ellas las que las consideran como una herramienta de gestión y un signo exterior de modernidad.

**García Jiménez, Jesús (2000)<sup>1</sup>**, en su libro “La Comunicación Interna”, menciona que es “un recurso gerencial en orden a alcanzar los objetivos corporativos y culturales, organizacionales, funcionales, estratégicos y comportamentales de la empresa. La comunicación interna no es un fin, sino un medio, una herramienta insustituible para desarrollar las nuevas competencias, que supone el nuevo contrato psicológico que hoy vincula a los hombres con las organizaciones.”

El estudio de “**LA COMUNICACIÓN INTERNA**”, es de mucha importancia ya que permite un desarrollo correcto y eficiente de la misma, siendo clave primordial en el funcionamiento de cualquier compañía o institución. En ese sentido nos planteamos el siguiente objetivo: Evaluar la Comunicación Interna en el Programa Académico de Ciencias de la Comunicación de la Facultad de Educación y Humanidades en la Universidad Científica del Perú, 2018.

---

<sup>1</sup> *García Jiménez, Jesús (2000). La Comunicación Interna. Editorial: Díaz de Santos. 26 de setiembre del 2000. Madrid – España. 384 páginas. Pág. 8.*

El presente trabajo abordado consta de 5 capítulos, a decir:

Capítulo I. Planteamiento del Problema.

Capítulo II. Marco Teórico Referencial.

Capítulo III. Metodología.

Capítulo IV. Resultados.

Capítulo V: Discusión, Conclusiones y Recomendaciones.

Además, se presentan las respectivas fuentes bibliográficas.

Todo acompañado de anexos, donde la base es el instrumento de recolección de datos.

En cuanto a dificultades, que, por cierto, siempre existen, se destaca la bibliografía especializada y el tiempo, pero superados con dedicación, lo que me permite presentar esta modesta producción intelectual.

El mayor agradecimiento a la Universidad Científica del Perú, institución que hoy me da la oportunidad de ampliar y profundizar mis convicciones personales y así desenvolverme en el futuro como una eficiente profesional de la Comunicación gracias a una excelente formación.

La Autora

## **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1 Descripción y Formulación del Problema**

En las diversas instituciones de educación superior, existe una evidente problemática con respecto a la falta de eficacia en la comunicación interna, debido a la desvalorización que le dan. Esto muchas veces perjudica directamente al estudiante en su desempeño intelectual y su formación profesional, al no poder interactuar de manera directa con sus compañeros y docentes por la poca comunicación interna que existe.

Por este motivo, el presente trabajo tiene como propósito proponer una estrategia de comunicación interna, para fomentar valores institucionales como sustento de una identidad universitaria ajustada a las características específicas de una institución de educación superior.

### **1.2 Formulación del problema**

#### **1.2.1 Problema General**

¿Es efectiva la Comunicación Interna en la Facultad de Educación y Humanidades con estudiantes del Programa Académico de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Científica del Perú, 2018?

#### **1.2.2 Problemas Específicos**

- ¿Son adecuados los canales de comunicación que se utiliza para el desarrollo de la Comunicación Interna en la Facultad de Educación y Humanidades con estudiantes del Programa Académico de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Científica del Perú, 2018?
- ¿Son adecuadas las herramientas comunicacionales que se utiliza para el desarrollo de la Comunicación Interna en la Facultad de Educación y Humanidades con estudiantes del Programa Académico de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Científica del Perú, 2018?
- ¿Es adecuado el nivel de interacción que se utiliza para el desarrollo de la Comunicación Interna en la Facultad de Educación y Humanidades con estudiantes del Programa Académico de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Científica del Perú, 2018?

### **1.3 Delimitación del Problema de Investigación**

#### **1.3.1 Delimitación Espacial**

La investigación se realizó en los ambientes de la Universidad Científica del Perú, lugares donde se midió el desarrollo de la Comunicación Interna entre la Facultad de Educación y Humanidades con los estudiantes.

#### **1.3.2 Delimitación Social**

La población la conformó los estudiantes que pertenecen a la Carrera Profesional de Ciencias de la Comunicación dentro de la Facultad de Educación y Humanidades de la Universidad Científica del Perú que fueron: 70 estudiantes.

#### **1.3.3 Delimitación Temporal**

Se trata de una investigación presente puesto que se realizó de enero a marzo del 2018.

#### **1.3.4 Delimitación Conceptual**

La investigación delimitó su estudio teórico en base a la variable: Comunicación Interna como incidencia en el desarrollo de la cultura organizacional dentro de la Facultad de Educación y Humanidades con estudiantes del Programa Académico de Ciencias de la Comunicación, de la Universidad Científica del Perú.

### **1.4 Objetivos de la Investigación**

#### **1.4.1 Objetivo General**

Evaluar la Comunicación Interna en la Facultad de Educación y Humanidades con estudiantes del Programa Académico de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Científica del Perú, 2018.



#### **1.4.2 Objetivos Específicos**

- Identificar la efectividad de los canales de comunicación que se utilizan para el desarrollo de la Comunicación Interna en la Facultad de Educación y Humanidades con estudiantes del Programa Académico de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Científica del Perú, 2018.
- Identificar la efectividad de las herramientas comunicacionales que se utilizan para el desarrollo de la Comunicación Interna en la Facultad de Educación y Humanidades con estudiantes del Programa Académico de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Científica del Perú, 2018.
- Identificar el nivel de interacción que se utiliza para el desarrollo de la Comunicación Interna en la Facultad de Educación y Humanidades con estudiantes del Programa Académico de Ciencias de la Comunicación en la Universidad Científica del Perú, 2018.

#### **1.5 Justificación e Importancia de la Investigación**

Toda institución actual debe ser legitimada como confiable y sólida. Esta legitimidad se logra realizando un trabajo óptimo, aplicando estrategias de comunicación interna en cada una de las acciones que se ejecuten, trabajando con la esencia, integrando el ADN organizacional, generando una identidad potente, clara y fuerte en la institución.

La Facultad de Educación y Humanidades de la Universidad Científica del Perú, se expone a una auditoria comunicacional que permite obtener datos sobre el desarrollo de un análisis de la situación actual de comunicación en la que se encuentra para demostrar la importancia de establecer una política definida en esta materia, permitiendo así inculcar

la fluidez de la comunicación interna y provocar identidad institucional en su público interno, lo que posteriormente se traduce en que cada miembro de la institución que hace difusión por sí mismo, colaborando con las estrategias en materias de extensión.

De esta manera, un análisis evaluativo de la Facultad de Educación y Humanidades ayudará a entender cómo funciona la institución en sus flujos de información con sus públicos, permitiendo definir las futuras acciones a emprender para optimizar los aspectos que la investigación arroje como débiles.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

### 2.1 Antecedentes del estudio.

**Lucas Marín (2002)**<sup>2</sup>, menciona que la comunicación es el cemento con el que las unidades integradas en las empresas se mantienen unidas. Una suma de definiciones que encajan a la perfección con el tema tratado, pues uno de los principales objetivos de la comunicación interna en una empresa es lograr que se sumen los esfuerzos individuales en busca de un objetivo común marcado por la dirección de la organización. Por lo tanto, hay que entender la comunicación no simplemente como un soporte que sustenta las diferentes actividades llevadas a cabo en la empresa, sino también como un recurso que se debe gestionar con éxito, puesto que las relaciones que se establecen entre los integrantes de las organizaciones se dan gracias a la comunicación entre estos, asignándose funciones, estableciendo compromisos y ayudando a aumentar el sentimiento de pertenencia a la empresa. En definitiva, es el proceso a través del cual las personas interactúan entre sí mediante el intercambio de símbolos que representan información, actitudes, ideas o emociones con el objetivo de influirse entre ellas.

Según **Morales (2012)**<sup>3</sup>, la Comunicación Interna concierne a todos los componentes de la empresa desde la dirección general, pasando por los cuadros, directivos y empleados. Es decir, todos los trabajadores que forman parte de la organización deben remar en la misma dirección, los esfuerzos individuales deben sumarse para alcanzar una meta colectiva previamente señalada por la dirección de la empresa, cumpliendo con los valores que caracterizan a la organización. Entonces, alguien debe encargarse de la gestión de las estrategias comunicativas en la empresa y de la coordinación y el manejo del flujo de la información en la organización, siendo aquí el departamento de comunicación el principal responsable de dichas acciones.

---

<sup>2</sup> Lucas Marín, Antonio. (2002). *La comunicación en la empresa y en las organizaciones*. Bosch Casa Editorial, S.A. Año 2002. Barcelona – España. 238 páginas. Página 135.

<sup>3</sup> Morales Serrano, F. (2012). *La Comunicación Interna: herramienta estratégica de gestión para empresas excelentes*. Aprende RH: Tu revista de Recursos Humanos, Nº: 34, págs. 46-51.

**Berceruelo, Benito (2011)**<sup>4</sup>, define que, en la actividad de una empresa, la Comunicación Interna responde a la necesidad específica de las empresas de motivar e integrar a sus empleados en un entorno empresarial que a veces es cambiante. Desde este punto de vista, se trata de una herramienta que permite transmitir los objetivos a toda la organización, difundir sus políticas y construir una identidad de la empresa en un clima de confianza y de motivación. Es, además, un agente de cambio, ya que apoya y facilita la introducción de nuevos valores o pautas de gestión y la alineación de los empleados con los objetivos empresariales.

Por su parte **Antonio Pascuali (1980)**<sup>5</sup>, cuando habla de comunicación dice que “es la relación humana consistente en la emisión y recepción de mensajes entre interlocutores en estado total de reciprocidad, siendo por ello un factor esencial de convivencia y un elemento determinante de las formas que asume la sociabilidad del hombre”

**BUSTAMANTE (2007)**<sup>6</sup>, en el estudio “La comunicación interna en una organización escolar y sus implicancias en el proceso de gestión educativa”, en Lima, con el propósito de comprobar la hipótesis diseñó tres instrumentos: un cuestionario, una encuesta tipo entrevista y una lista de control. Las conclusiones del trabajo se refieren a la necesidad dar más énfasis a la comunicación interna en las organizaciones educativas por la importante influencia que tiene en la cultura, el clima organizacional y en el nivel de compromiso con los objetivos de la institución.

---

<sup>4</sup> *Berceruelo, Benito (2011), Comunicación Interna en la Empresa. Claves y desafíos. Edita: Wolters Kluwer España. 1ª edición: Mayo 2011. Valencia – España. 200 páginas. Página 31.1* *DESSLER, G., & VARELA, R. (2011). Administración de recursos humanos. Enfoque latinoamericano. Quinta edición. Editorial PEARSON. México, 2011. Páginas: 528. Pág.7.*

<sup>5</sup> *Pascuali, Antonio (1980) Comunicación y Cultura de masas. Monte Ávila Editores. 2º Edición. Venezuela, 1967. 611 páginas. Página 87.*

<sup>6</sup> *Bustamante, G. Tesis: La comunicación interna en una organización escolar y sus implicancias en el proceso de gestión educativa. Maestría. Lima, Perú: Pontificia Universidad Católica, 2007. 126 páginas.*

## 2.2 Bases Teóricas

### 2.2.1 Comunicación interna.

En primer lugar, considero fundamental distinguir perfectamente dos vertientes de la comunicación pues, aunque comunicación interna y externa confluyen en varias partes de su recorrido y se encuentran enmarcadas en la misma área o departamento de cualquier organización, deben de ser dos ámbitos claramente diferenciados dentro del modelo comunicativo de la organización.

**Kreps (1990)**<sup>7</sup>, la define como el modelo de mensajes compartidos entre los miembros de la organización; es la interacción humana que ocurre dentro de las organizaciones y entre los miembros de las mismas. Ha de ser fluida, implicante, motivante, estimulante y eficaz en sí misma. Debe obedecer a una cultura y a una identidad.

Igualmente, **Chiavenato (2009)**<sup>8</sup>, asegura que una organización no debe cimentarse únicamente sobre una jerarquía de autoridad, sino sobre una base sólida de comunicación e información. Todos los colaboradores de una organización deben asumir sus responsabilidades de acuerdo a la información difundida.

No basta con que la comunicación sea verdadera, sino que también debe ser enriquecedora, útil en el sentido más noble de la palabra. Esto es, que lo que se comunica no sólo debe ser verdadero, sino bueno para las personas, para la organización, y para la entera sociedad. Para que eso sea posible hace falta buena voluntad. Pero no basta la buena voluntad. Es necesaria también una gestión eficaz. **Galdón (2010)**<sup>9</sup>.

---

<sup>7</sup> Kreps, G. L. (1990). *La comunicación en las organizaciones*. Wilmington: Addison Wesley Iberoamericana. USA, 1990. Capítulos 3 y 4. 348 páginas. 211 – 218 páginas.

<sup>8</sup> CHIAVENATO, I. (2009). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. Edición. 2da. Editorial: Mc-Graw-Hill. México. Año 2009. 546 páginas. Pág. 8.

<sup>9</sup> Galdón López, G. (2010). *Algunos criterios éticos para una adecuada comunicación interna en las organizaciones*. Revista *Icono14 [en línea]* 1 de Julio de 2010, Año 8, Vol. 2. págs. 371-382.

## 2.2.2 Importancia de la comunicación interna.

La Comunicación Interna está siendo reconocida por las empresas que la aplican como un factor clave para la rentabilidad y un aliado para conseguir sus objetivos estratégicos en situaciones de cambio. La correcta gestión de la comunicación dentro de las organizaciones reduce la posibilidad de los flujos incontrolados de información, disminuyendo así en un alto grado el riesgo de conflicto. Aunque la comunicación ha existido siempre, en todo tipo de organizaciones, han sido las empresas e instituciones consideradas como “excelentes”, por su reconocida preocupación por la “calidad” en todos sus ámbitos de gestión, las pioneras en su aplicación. Y son ellas las que la consideran como una herramienta de gestión y un signo exterior de modernidad.

Según **Borrini, Alberto (1997)**<sup>10</sup>, las empresas están compuestas por personas, que son a la vez parte integrante de la compañía y clientes. No puede existir una comunicación que plantee incoherencias entre los mensajes dirigidos a los públicos internos y a los públicos externos, ya que en la configuración de las opiniones de las personas interviene tanto la comunicación interna como la externa. Los empleados son el primer público de la empresa y, en consecuencia, ningún programa de comunicación externa puede prosperar de manera permanente a menos que comience por convencer a los que comparten el mismo techo.

Se entiende la comunicación como una oportunidad de encuentro con el otro, plantea una amplia gama de posibilidades de interacción en el ámbito social, porque es allí donde tiene su razón de ser, ya que es a través de ella como las personas logran el entendimiento, la coordinación y la cooperación que posibilita el crecimiento y desarrollo de las organizaciones.

---

<sup>10</sup> Borrini, Alberto (1997). "La empresa transparente", Editorial Atlántida. Año 1997. 4ª Edición. 240 páginas. pág. 105.

### 2.2.3 Tipos de comunicación interna.

**Gonzales, Daniela y Jaspe María (2005)**<sup>11</sup> en su tesis: “Auditoría de Comunicación Interna de la información comercial entre la Gerencia de Marca y las Tiendas Farmatodo del Área Metropolitana de Caracas” se explica 3 tipos de comunicación interna que son las siguientes:

- a) **Comunicación Ascendente:** es aquella que se mueve de abajo hacia arriba en la estructura jerárquica de la empresa. El alcance y la eficacia de este tipo de comunicación dependen en gran medida de la cultura de la organización.
- b) **Comunicación Descendente:** es la comunicación descendente, más frecuente que la ascendente, la información fluye hacia abajo en la estructura jerárquica de la empresa. El contenido de esta comunicación es toda aquella información que ayude a las personas a comprender mejor su función y la de los demás; que incremente el sentido de solidaridad con la empresa; y que refuerce la motivación de los trabajadores.
- c) **Comunicación Horizontal:** la transmisión de información entre grupos de trabajo o personas que están al mismo nivel jerárquico se denomina comunicación horizontal. Este tipo de comunicación es fundamental para conseguir una coordinación entre los miembros de la empresa, aunque frecuentemente, la organización empresarial se opone a la creación formal de flujos de información horizontal, porque considera que toda información debe ser pasada por el escalón superior correspondiente.

---

<sup>11</sup> *Borrini, Alberto (1997). "La empresa transparente", Editorial Atlántida. Año 1997. 4ª Edición. 240 páginas. pág. 105.*

## 2.3 Definición de Términos Básicos

Se puntualizan algunos términos que son utilizados en esta investigación, la cual permiten la fácil comprensión del lector frente a los temas descritos.

### 2.3.1 Comunicación interna.

**García, (2007)**<sup>12</sup> explica que la comunicación interna es la que se produce dentro de la organización, y que está destinada al ámbito interno que integra al propio personal, la dirección, accionistas, secciones sindicales y demás grupos de la empresa, los cuales pueden comunicarse por medio de revistas internas, documentos de trabajo, seminarios, eventos internos y talleres.

### 2.3.2 Comunicación.

Es el proceso mediante el cual el emisor y receptor establece una conexión en un momento y espacio determinado para transmitir, intercambiar o compartir ideas o información que son comprensibles para ambos. También la comunicación significa la capacidad de entregar y recibir información que contribuya a la inclusión laboral, al mejoramiento del desempeño y al desarrollo de las relaciones armoniosas (**Thompson, 2008**)<sup>13</sup>.

### 2.3.3 Involucramiento laboral.

Según **Stanford y Bank (1980)**<sup>14</sup>, define al involucramiento como el grado en que una persona quiere tomar parte en las actividades de la organización para el cual trabaja, así mismo incluye el factor personal es decir el interés por participar y la importancia de la satisfacción por querer realizarlo.

---

<sup>12</sup> *García Jiménez, Jesús (2007). La Comunicación Interna. Editorial: Díaz de Santos. Octubre 2007. Madrid – España. 384 páginas. Pág. 145.*

<sup>13</sup> *THOMPSON, I. (2008). Que es comunicación. www.Promonegocios.net. Octubre 2008.*

<sup>14</sup> *STANFFORD, E. Y BANK, M. (1980). Employment. Work involvement and mental health in less qualified Young people. Journal of occupational psychology. (pp. 291-304).*



### 2.3.4 Estructura organizacional

Se denomina estructura organizacional a la manera elegida por una entidad para gestionar su actividad y sus recursos. Esta estructura está dada por una serie de relaciones formales e informales que la corporación desarrolla para alcanzar sus objetivos y cumplir sus metas. **Pérez P., J. (2017)**<sup>15</sup>

### 2.3.5 Relaciones

Es una correspondencia o conexión entre algo o alguien con otra cosa u otra persona. De esta forma, la noción de relación se utiliza en diversas ciencias para explicar todo tipo de fenómenos. **Pérez P., J. y Gardey, A. (2008)**<sup>16</sup>.

### 2.3.6 Cooperación

Es el resultado de una estrategia aplicada al objetivo (lo que se quiere lograr) desarrollado por grupos de personas o instituciones que comparten un mismo interés u objetivo. En este proceso generalmente se emplean métodos colaborativos y asociativos que facilitan la consecución de la meta común. **Dawkins, Richard (1990)**<sup>17</sup>.

---

<sup>15</sup> Pérez Porto, J. (2017). Definición de: Definición de estructura organizacional (<https://definicion.de/estructura-organizacional/>).

<sup>16</sup> Pérez Porto, Julián y Gardey, Ana. (2008). Definición de: Definición de relaciones (<https://definicion.de/relaciones/>).

<sup>17</sup> Dawkins, Richard (1990). *El gen egoísta, Segunda edición -incluye dos capítulos sobre la evolución de la cooperación-ISBN0-19-286092-5.*

## **2.4 Hipótesis**

### **2.4.1 Hipótesis General**

La Comunicación Interna en la Facultad de Educación y Humanidades es positiva con estudiantes del Programa Académico de Ciencias de la Comunicación en la Universidad Científica del Perú, 2018.

### **2.4.2 Hipótesis Específicas**

- Los canales de comunicación que se utilizan para el desarrollo de la Comunicación Interna en la Facultad de Educación y Humanidades son positivos en el Programa Académico de Ciencias de la Comunicación en la Universidad Científica del Perú, 2018.
- Las herramientas comunicacionales que se utilizan para el desarrollo de la Comunicación Interna en la Facultad de Educación y Humanidades son positivas en el Programa Académico de Ciencias de la Comunicación en la Universidad Científica del Perú, 2018.
- El nivel de interacción que se utiliza para el desarrollo de la Comunicación Interna en la Facultad de Educación y Humanidades es positivo en el Programa Académico de Ciencias de la Comunicación en la Universidad Científica del Perú, 2018.

## 2.5 Variables.

### 2.5.1 Identificación de variable

Variable independiente (x): Comunicación interna.

### 2.5.2 Definición de variable

**Guzmán, V. (2012)**<sup>18</sup> define la comunicación interna como el conjunto de actividades realizadas por cualquier empresa, para crear y mantener buenas relaciones dentro de la misma a través del uso de diferentes medios de comunicación que mantenga informado, motivado e integrado a cada colaborador, con el fin de contribuir al logro de los objetivos organizacionales.

La Variable Independiente (X): La variable Comunicación Interna se define operacionalmente con la apreciación: POSITIVO si la puntuación oscila entre 11 – 20. NEGATIVO si la puntuación oscila entre 0 – 10.

---

<sup>18</sup> Guzmán, V. (2012). *Comunicación Organizacional*. México: Red Tercer Milenio S.C. Disponible en: <http://www.aliatuniversidades.com.mx/bibliotecasdigitales/pdf/Derechoycienciassociales/Comunicacionorganizacional>.

## 2.6 Operacionalización de Variables

Variable	Indicadores	Índices
Comunicación Interna	<b>1. Canales de comunicación</b>	POSITIVO 11 - 20  NEGATIVO 0 - 10
	1.1. Acceso a los diferentes canales de comunicación	
	1.2. Conocimientos de los canales principales que utiliza la facultad para transmitir información	
	1.3. Alcance de la información brindada por la facultad	
	1.4. Efectividad de la difusión de actividades académicas	
	<b>2. Herramientas comunicacionales</b>	
	2.1. Acceso a herramientas de comunicación utilizadas por la facultad.	
	2.2. Uso de página web como herramienta para difundir información	
	2.3. Conocimiento de los tipos de redes sociales de la universidad que maneja la facultad para brindar información académica	
	2.4. Uso de periódicos murales y afiches informativos para publicar información académica	
	<b>3. Nivel de Interacción</b>	
	3.1. Comunicación existente entre estudiantes y colaboradores de la facultad.	
	3.2. Buena comunicación entre estudiantes y colaboradores de la facultad.	
	3.3. Posibilidad de que los directivos y colaboradores de la facultad estén abiertos a recibir inquietudes o dudas de orden académico.	
3.4. Involucramiento de los directivos y colaboradores de la facultad con los estudiantes.		

## CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

### 3.1 Tipo de investigación

La investigación fue de tipo descriptivo simple porque se estudió la situación en que se encuentra la variable: Comunicación Interna.

### 3.2 Diseño de investigación

El diseño general de la investigación es no experimental porque no se manipuló la variable en estudio, es de tipo descriptivo simple.

Fue Descriptivo Transversal porque se recogió la información en el mismo lugar y en un momento determinado.

Esquema:



Donde:

M: Es la Muestra.

O: Observación de la muestra

**Los pasos que se siguen en la aplicación del diseño son:**

1. Realizar la observación a la variable (recojo de información sobre el objeto de estudio).
2. Procesar o sistematizar la información o datos.
3. Clasificar la información o datos, organizándolos en cuadros o tablas y representarlos en gráficos.
4. Analizar e interpretar la información o datos.

### **3.3 Población y muestra**

#### **3.3.1 Población**

La población está conformada por estudiantes de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Científica del Perú, matriculados en el Semestre Académico 2018 – I del presente año, que hacen un total de 119.

#### **3.3.2 Muestra**

La muestra la conformaría el 59% de estudiantes de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Científica del Perú, matriculados en el Semestre Académico 2018 – I del presente año, que hacen un total de 70 estudiantes.

La selección de la muestra fue no aleatoria intencionada.

#### **3.3.3 Técnicas de Recolección de Datos**

La técnica que se empleará en la recolección de datos será la encuesta porque se observará el hecho en forma indirecta.

#### **3.3.4 Instrumentos de Recolección de Datos**

El instrumento que se empleó en la recolección de datos fue el cuestionario el que será sometido a prueba de validez y confiabilidad antes de su aplicación.

#### **3.3.5 Procedimientos de Recolección de Datos**

- Elaboración y aprobación del proyecto de tesis.
- Elaboración del instrumento de recolección de datos.
- Prueba de validez y confiabilidad al instrumento de recolección de datos.
- Recojo de la información.
- Procesamiento de la información.
- Organización de la información en cuadros.
- Análisis de la información.

- Interpretación de datos.
- Elaboración de discusión y presentación del informe.
- Sustentación del informe.

### **3.3.6 Procesamiento y análisis e Interpretación de la información**

El procesamiento de los datos se efectuó en forma mecánica [aleatoria] sobre la base de datos.

El análisis e interpretación de los datos se efectuó empleando la estadística descriptiva: Frecuencia, promedio ( $\bar{x}$ ), porcentaje (%).

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1 Resultados

#### 4.1.1 Análisis descriptivo

Tabla 1.

**Análisis de la efectividad de los Canales de Comunicación de la Comunicación Interna en la Facultad de Educación y Humanidades con estudiantes del Programa Académico de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Científica del Perú, 2018.**

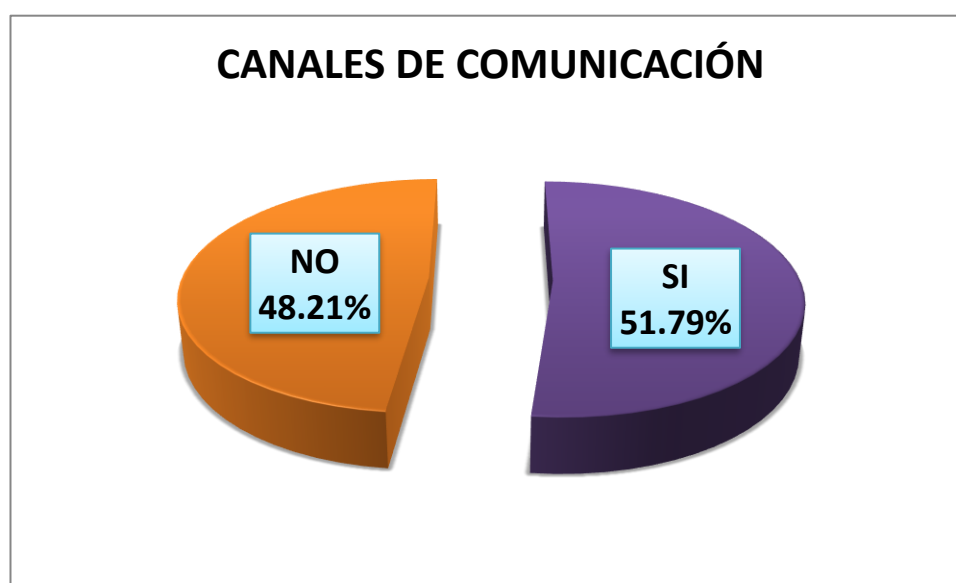
CANALES DE COMUNICACIÓN		POSITIVO		NEGATIVO		Total	
		11 al 20		0 al 10			
		N°	%	N°	%	N°	%
1	Acceso a los diferentes canales de comunicación.	43	61.4%	27	38.57%	70	100.00%
2	Conocimiento de los canales principales que utiliza la facultad para transmitir información.	44	62.9%	26	37.14%	70	100.00%
3	Alcance de la información brindada por la facultad.	35	50.0%	35	50.00%	70	100.00%
4	Efectividad de la difusión de actividades académicas.	23	32.9%	47	67.14%	70	100.00%
<b>PROMEDIO (<math>\bar{x}</math>)</b>		36	51.79%	34	48.21%	70	100.00%

Fuente: Base de datos de la Autora.



**Figura 1.**

**Análisis de la efectividad de los Canales de Comunicación de la Comunicación Interna en la Facultad de Educación y Humanidades con estudiantes del Programa Académico de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Científica del Perú, 2018.**



Fuente: Tabla 1

En la tabla y figura 1 se observa el **Análisis de la efectividad de los Canales de Comunicación de la Comunicación Interna en la Facultad de Educación y Humanidades con estudiantes del Programa Académico de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Científica del Perú, 2018**, y es lo siguiente:

El promedio ( $\bar{x}$ ) de 70 (100%) estudiantes:

36 (51.79%) estudiantes manifestaron que es positivo **Análisis de la efectividad de los Canales de Comunicación de la Comunicación Interna en la Facultad de Educación y Humanidades con estudiantes del Programa Académico de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Científica del Perú, 2018.**, predominando con 44

estudiantes (62. 9%) el indicador: Conocimiento de los canales principales que utiliza la facultad para transmitir información.

34 (48.21%) estudiantes manifestaron que es negativo el **Análisis de la efectividad de los Canales de Comunicación de la Comunicación Interna en la Facultad de Educación y Humanidades con estudiantes del Programa Académico de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Científica del Perú, 2018.**, predominando con 47 estudiantes (67.14%) el indicador: Efectividad de la difusión de actividades académicas.

Con este resultado se logra el objetivo específico: Identificar la efectividad de los canales de comunicación que se utilizan para el desarrollo de la Comunicación Interna en la Facultad de Educación y Humanidades con estudiantes del Programa Académico de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Científica del Perú, 2018.

También se prueba la hipótesis específica: Los canales de comunicación que se utilizan para el desarrollo de la Comunicación Interna en la Facultad de Educación y Humanidades son positivos en el Programa Académico de Ciencias de la Comunicación en la Universidad Científica del Perú, 2018.

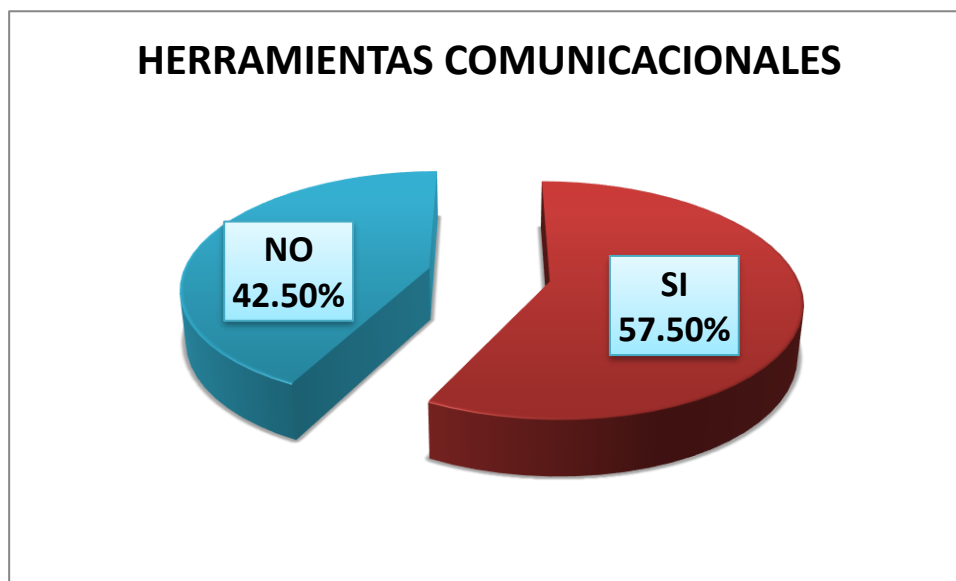
**Tabla 2.**  
**Análisis de la efectividad de las Herramientas Comunicacionales de la**  
**Comunicación Interna en la Facultad de Educación y Humanidades con**  
**estudiantes del Programa Académico de Ciencias de la Comunicación de la**  
**Universidad Científica del Perú, 2018.**

HERRAMIENTAS COMUNICACIONALES		POSITIVO		NEGATIVO		Total	
		11 al 20		0 al 10			
		N°	%	N°	%	N°	%
1	Acceso a herramientas de comunicación utilizadas por la facultad.	25	35.71%	45	64.29%	70	100.00%
2	Uso de página web como herramienta para difundir información	53	75.71%	17	24.29%	70	100.00%
3	Conocimiento de los tipos de redes sociales de la universidad que maneja la facultad para brindar información académica	57	81.43%	13	18.57%	70	100.00%
4	Uso de periódicos murales y afiches informativos para publicar información académica	26	37.14%	44	62.86%	70	100.00%
<b>PROMEDIO (<math>\bar{x}</math>)</b>		40	57.50%	30	42.50%	70	100.00%

Fuente: Base de datos de los Autores

**Figura 2.**

**Análisis de la efectividad de las Herramientas Comunicacionales de la Comunicación Interna en la Facultad de Educación y Humanidades con estudiantes del Programa Académico de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Científica del Perú, 2018.**



Fuente: Tabla 2

En la tabla y figura 2 se observa el **Análisis de la efectividad de las Herramientas Comunicacionales de la Comunicación Interna en la Facultad de Educación y Humanidades con estudiantes del Programa Académico de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Científica del Perú, 2018**, y es lo siguiente:

El promedio ( $\bar{x}$ ) de 70 (100%) estudiantes:

40 (57.50%) estudiantes manifestaron que es positivo el **Análisis de la efectividad de las Herramientas Comunicacionales de la Comunicación Interna en la Facultad de Educación y Humanidades con estudiantes del Programa Académico de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Científica del Perú, 2018**, predominando con 57 estudiantes (81.43%) el indicador: Conocimiento de

los tipos de redes sociales de la universidad que maneja la facultad para brindar información académica.

30 (42.50%) estudiantes manifestaron que es negativo el **Análisis de la efectividad de las Herramientas Comunicacionales de la Comunicación Interna en la Facultad de Educación y Humanidades con estudiantes del Programa Académico de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Científica del Perú, 2018**, predominando con 45 estudiantes (64.29%) el indicador: Acceso a herramientas de comunicación utilizadas por la facultad.

Con este resultado se logra el objetivo específico: Identificar la efectividad de las herramientas comunicacionales que se utilizan para el desarrollo de la Comunicación Interna en la Facultad de Educación y Humanidades con estudiantes del Programa Académico de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Científica del Perú, 2018.

También se prueba la hipótesis específica que dice: Las herramientas comunicacionales que se utilizan para el desarrollo de la Comunicación Interna en la Facultad de Educación y Humanidades son positivas en el Programa Académico de Ciencias de la Comunicación en la Universidad Científica del Perú, 2018.

**Tabla 3.**

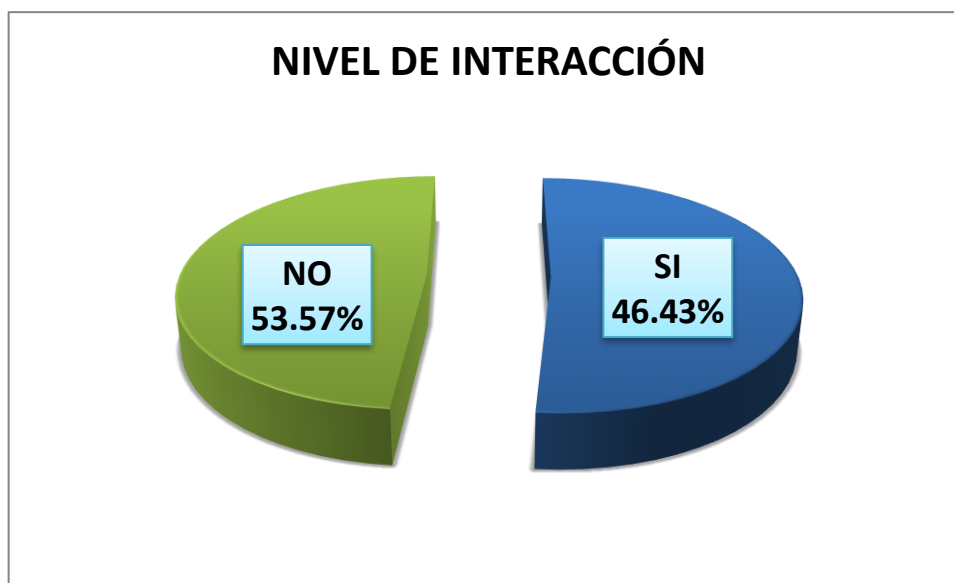
**Análisis de la efectividad del Nivel de Interacción de la Comunicación Interna en la Facultad de Educación y Humanidades con estudiantes del Programa Académico de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Científica del Perú, 2018.**

NIVEL DE INTERACCIÓN		POSITIVO		NEGATIVO		Total	
		11 al 20		0 al 10			
		N°	%	N°	%	N°	%
1	Comunicación existente entre estudiantes y colaboradores de la facultad.	34	48.57%	36	51.43%	70	100.00%
2	Buena comunicación entre estudiantes y colaboradores de la facultad.	38	54.29%	32	45.71%	70	100.00%
3	Posibilidad de que los directivos y colaboradores de la facultad estén abiertos a recibir inquietudes o dudas de orden académico.	37	52.86%	33	47.14%	70	100.00%
4	Involucramiento de los directivos y colaboradores de la facultad con los estudiantes.	22	31.43%	48	68.57%	70	100.00%
<b>PROMEDIO</b>		33	46.43%	38	53.57%	70	100.00%

Fuente: Base de datos de los Autores

**Figura 3.**

**Análisis de la efectividad del Nivel de Interacción de la Comunicación Interna en la Facultad de Educación y Humanidades con estudiantes del Programa Académico de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Científica del Perú, 2018.**



Fuente: Tabla N° 3

En la tabla y figura 3 se observa el **Análisis de la efectividad del Nivel de Interacción de la Comunicación Interna en la Facultad de Educación y Humanidades con estudiantes del Programa Académico de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Científica del Perú, 2018**, y es lo siguiente:

El promedio ( $\bar{x}$ ) de 70 (100%) Estudiantes:

38 (53.57%) estudiantes manifestaron que es negativo el **Análisis de la efectividad del Nivel de Interacción de la Comunicación Interna en la Facultad de Educación y Humanidades con estudiantes del Programa Académico de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Científica del Perú, 2018**, predominando con 48

estudiantes (68.57%) el indicador: Involucramiento de los directivos y colaboradores de la facultad con los estudiantes.

33 (46.43%) estudiantes manifestaron que es positivo el **Análisis de la efectividad del Nivel de Interacción de la Comunicación Interna en la Facultad de Educación y Humanidades con estudiantes del Programa Académico de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Científica del Perú, 2018**, predominando con 38 estudiantes (54.29%) el indicador: Buena comunicación entre estudiantes y colaboradores de la facultad.

Con este resultado se logra el objetivo específico: Identificar el nivel de interacción que se utiliza para el desarrollo de la Comunicación Interna en la Facultad de Educación y Humanidades con estudiantes del Programa Académico de Ciencias de la Comunicación en la Universidad Científica del Perú, 2018.

También se rechaza la hipótesis específica que dice: El nivel de interacción que se utiliza para el desarrollo de la Comunicación Interna en la Facultad de Educación y Humanidades es positivo en el Programa Académico de Ciencias de la Comunicación en la Universidad Científica del Perú, 2018.



**Tabla 4.**

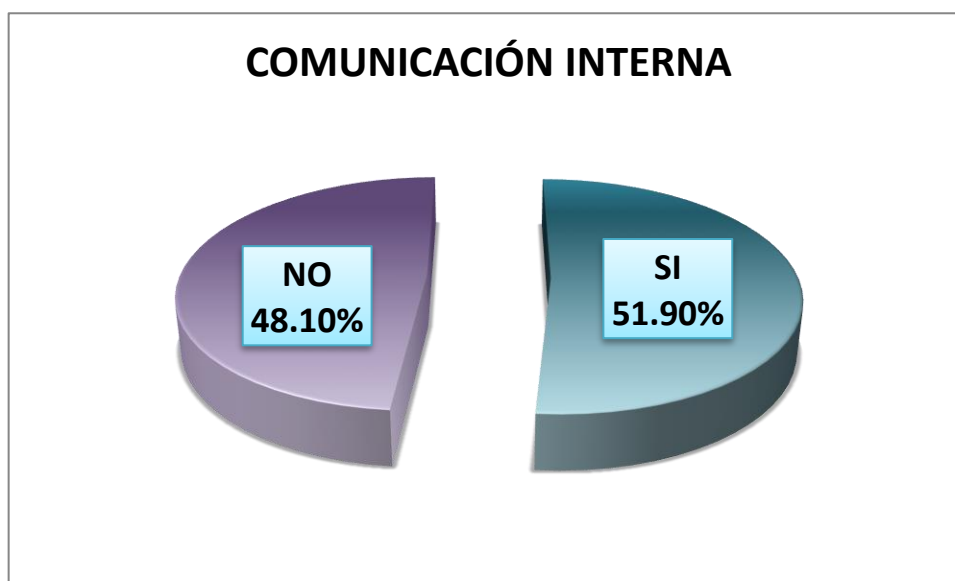
**Comunicación Interna en la Facultad de Educación y Humanidades con estudiantes del Programa Académico de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Científica del Perú, 2018.**

COMUNICACIÓN INTERNA		POSITIVO		NEGATIVO		Total	
		11 al 20		0 al 10			
		N°	%	N°	%	N°	%
1	Canales de comunicación.	36	51.79%	34	48.21%	70	100.00%
2	Herramientas comunicacionales.	40	57.50%	30	42.50%	70	100.00%
3	Nivel de interacción.	33	46.43%	38	53.57%	70	100.00%
<b>PROMEDIO</b>		36	51.90%	34	53.57%	70	100.00%

Fuente: Tablas 1, 2, 3, 4.

**Figura 4.**

**Comunicación Interna en la Facultad de Educación y Humanidades con estudiantes del Programa Académico de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Científica del Perú, 2018.**



Fuente: Tabla 1, 2, 3, 4.

En la tabla y figura 4 se observa la **Comunicación interna en la Facultad de Educación y Humanidades con estudiantes del Programa Académico de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Científica del Perú, 2018**, y es lo siguiente:

El promedio ( $\bar{x}$ ) de 70 (100%) Estudiantes:

36 (51.90%) estudiantes manifestaron que es positiva la **Comunicación interna en la Facultad de Educación y Humanidades con estudiantes del Programa Académico de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Científica del Perú, 2018**, predominando con 40 estudiantes (57.50%) la dimensión Herramientas Comunicacionales con su indicador: Conocimiento de los tipos de redes sociales de la universidad que maneja la facultad para brindar información académica.

34 (48.10%) estudiantes manifestaron que es negativa la **Comunicación interna en la Facultad de Educación y Humanidades con estudiantes del Programa Académico de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Científica del Perú, 2018**, predominando con 48 (68.57%) la dimensión Nivel de Interacción con su indicador: Involucramiento de los directivos y colaboradores de la facultad con los estudiantes.

Con este resultado se logra el objetivo general: Evaluar la Comunicación interna en la Facultad de Educación y Humanidades con estudiantes del Programa Académico de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Científica del Perú, 2018.

También se prueba la hipótesis general que dice: La Comunicación interna en la Facultad de Educación y Humanidades es positiva con estudiantes del Programa Académico de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Científica del Perú, 2018.

## **CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1 Discusión**

Al efectuar el Análisis de las tres dimensiones vinculadas a la Comunicación en la Facultad de Educación y Humanidades con estudiantes del Programa Académico de Ciencias de la Comunicación, 2018. Se probó que Comunicación interna es positivo en un 51.90 % más no en su totalidad debido a que existen factores que no permiten el desarrollo de la Comunicación interna en la Facultad de Educación y Humanidades es positiva con alumnos del Programa Académico de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Científica del Perú, pero que muchas veces están vinculados la cultura organizacional de la institución.

La comunicación interna se relaciona, de manera significativa, con la cultura organizacional de toda institución educativa. Es decir, los docentes que perciben una comunicación interna ineficaz suelen catalogar como negativa la cultura organizacional. La cultura organizacional incide en la comunicación interna, como la comunicación interna incide en la cultura organizacional. Si bien, la cultura determina las creencias y valores que debe compartir la organización, sólo puede ser efectivizada mediante una comunicación eficaz. Por otro lado, la forma de comunicación entre los miembros de una organización, puede distorsionar la cultura ideal. Siendo así, entre comunicación interna y cultura organizacional se establece una interdependencia estrecha. Por otro lado, las dimensiones de la comunicación interna se relacionan significativamente con la cultura organizacional según los docentes y estudiantes. Respecto a la incidencia de la comunicación sobre la cultura, se plantea cuatro soportes de la cultura organizacional: las técnicas (instrumentos y conocimientos), el código simbólico o lenguaje, los modelos que dan explicación a los actos cotidianos y las normas y las

sanciones asociadas a los valores del grupo. **(Lucas Marín, Antonio 2002)<sup>19</sup>**

## **5.2 Conclusiones**

### **Conclusiones Parciales**

- La efectividad de los canales de comunicación para el desarrollo de la comunicación interna en la Facultad de Educación y Humanidades es considerada positiva por el 51.79% de los estudiantes del Programa Académico de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Científica del Perú, 2018.
- La efectividad de las herramientas comunicacionales para el desarrollo de la comunicación interna en la Facultad de Educación y Humanidades es considerada positiva por el 57.50% de los estudiantes del Programa Académico de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Científica del Perú, 2018.
- La efectividad del nivel de interacción para el desarrollo de la comunicación interna en la Facultad de Educación y Humanidades es considerada positiva por el 51.43% de los estudiantes del Programa Académico de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Científica del Perú, 2018.
- La comunicación interna fue delimitada con los elementos o componentes: Análisis de la efectividad de los canales de comunicación. Análisis de la efectividad de las herramientas comunicacionales. Análisis de la efectividad del nivel de interacción.

---

<sup>19</sup> Lucas Marín, Antonio (2002). *La comunicación en la empresa y en las organizaciones*. Bosh Casa Editorial, S.A Año 2002. Barcelona – España. 238 páginas. Página 135, 127.

## **Conclusión general**

La comunicación interna en la Facultad de Educación y Humanidades es considerada positiva por el 51.90% por parte de los estudiantes del Programa Académico de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Científica del Perú, 2018.

### **5.3 Recomendaciones**

#### **Recomendaciones Parciales**

- Se recomienda al personal de la Facultad de Educación y Humanidades, usar de manera asertiva los canales de comunicación con los que cuenta la facultad para que la información transmitida sea del alcance de todos los estudiantes. Hoy en día, podemos utilizar las plataformas virtuales que te dan la opción de poder crear grupos cerrados (Facebook, whatsapp) y de esta manera la información llega exactamente a un público objetivo, sin distorsiones, ni interpretaciones erróneas.
- Se recomienda al personal de la Facultad de Educación y Humanidades, recibir actualizaciones constantes en cuanto a herramientas digitales, ya que hoy en día, es muy usual en las personas estar a la vanguardia de las nuevas tecnologías para acceder fácilmente a la información. De esta manera se mejoraría la efectividad de la comunicación con los estudiantes.
- Se recomienda al personal y directivos de la Facultad de Educación y Humanidades, mejorar las relaciones interpersonales con los alumnos, brindándoles una buena atención, involucrándose en ellos y solucionando sus problemas, con el fin de que estén satisfechos del servicio brindado. De esta manera se mejoraría el nivel de interacción con los estudiantes.

### **Recomendación General**

Se recomienda trabajar en base a las tres dimensiones, a fin de que se mejore la comunicación interna en la Facultad de Educación y Humanidades que tiene un desarrollo comunicacional positivo medio.

## BIBLIOGRAFÍA

- Berceruelo, Benito (2011)**, Comunicación Interna en la Empresa. Claves y desafíos. Edita: Wolters Kluwer España. 1ª edición: Mayo 2011. Valencia – España. 200 páginas. Página 31.
- Borrini, Alberto (1997)**. "La empresa transparente", Editorial Atlántida. Año 1997. 4º Edición. 240 páginas. pág. 105.
- Bustamante, G.** Tesis: La comunicación interna en una organización escolar y sus implicancias en el proceso de gestión educativa. Maestría. Lima, Perú: Pontificia Universidad Católica, 2007. 126 páginas.
- Dawkins, Richard (1990)**. El gen egoísta, Segunda edición -incluye dos capítulos sobre la evolución de la cooperación-ISBN0-19-286092-5.
- Galdón López, G. (2010)**. Algunos criterios éticos para una adecuada comunicación interna en las organizaciones. Revista Icono14 [en línea] 1 de Julio de 2010, Año 8, Vol. 2. págs. 371-382.
- García Jiménez, Jesús (2000)**. La Comunicación Interna. Editorial: Díaz de Santos. 26 de setiembre del 2000. Madrid – España. 384 páginas. Pág. 8.
- García Jiménez, Jesús (2007)**. La Comunicación Interna. Editorial: Díaz de Santos. Octubre 2007. Madrid – España. 384 páginas. Pág. 145.
- Gonzales, Daniela y Jaspe María (2005)** Tesis: “Auditoría de Comunicación Interna de la información comercial entre la Gerencia de Marca y las Tiendas Farmatodo del Área Metropolitana de Caracas”. Universidad Central de Venezuela. Caracas - Venezuela, Octubre de 2005. 195 páginas. Páginas 45, 46.

**Kreps, G. L. (1990).** La comunicación en las organizaciones. Wilmington: Addison Wesley Iberoamericana. USA, 1990. Capítulos 3 y 4. 348 páginas. 211 – 218 páginas.

**Lucas Marín, Antonio. (2002).** La comunicación en la empresa y en las organizaciones. Bosch Casa Editorial, S.A. Año 2002. Barcelona – España. 238 páginas. Página 135.

**Morales Serrano, F. (2012).** La Comunicación Interna: herramienta estratégica de gestión para empresas excelentes. Aprende RH: Tu revista de Recursos Humanos, Nº: 34, págs. 46-51.

**Pascuali, Antonio (1980)** Comunicación y Cultura de masas. Monte Ávila Editores. 2º Edición. Venezuela, 1967. 611 páginas. Página 87.

**Pérez Porto, J. (2017).** **Definición de: Definición de estructura organizacional** (<https://definicion.de/estructura-organizacional/>).

**Pérez Porto, Julián y Gardey, Ana. (2008).** Definición de: Definición de relaciones (<https://definicion.de/relaciones/>).

**Thompson, I. (2008).** *Que es comunicación.* [www.Promonegocios.net](http://www.Promonegocios.net). Octubre 2008.



## ANEXOS

**ANEXO 1: Matriz de Consistencia**  
**TÍTULO: “COMUNICACIÓN INTERNA EN LA FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES CON ESTUDIANTES DEL PROGRAMA ACADÉMICO DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ, 2018”**

**AUTORA: Olenka Solange, RODRÍGUEZ CORREA**

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable	Indicadores	Metodología
<p><b>Problema General</b> ¿Es efectiva la Comunicación interna en la Facultad de Educación y Humanidades con estudiantes del Programa Académico de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Científica del Perú, 2018?</p> <p><b>Problemas Específicos</b> ✓ ¿Son adecuados los canales de comunicación que se utiliza para el desarrollo de la Comunicación Interna en la Facultad de Educación y Humanidades con alumnos del Programa Académico de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Científica del Perú, 2018?</p> <p>✓ ¿Son adecuadas las herramientas comunicacionales que se utiliza para el desarrollo de la Comunicación Interna en la Facultad de Educación y Humanidades con alumnos del Programa</p>	<p><b>Objetivo General</b> Evaluar la Comunicación Interna en la Facultad de Educación y Humanidades con estudiantes del Programa Académico de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Científica del Perú, 2018.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b> ✓ Identificar la efectividad de los canales de comunicación que se utilizan para el desarrollo de la Comunicación Interna en la Facultad de Educación y Humanidades con estudiantes del Programa Académico de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Científica del Perú, 2018.</p> <p>✓ Identificar la efectividad de las herramientas comunicacionales que se utilizan para el</p>	<p><b>Hipótesis General</b> La Comunicación Interna en la Facultad de Educación y Humanidades es positiva con estudiantes del Programa Académico de Ciencias de la Comunicación en la Universidad Científica del Perú, 2018.</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b> ✓ Los canales de comunicación que se utilizan para el desarrollo de la Comunicación Interna en la Facultad de Educación y Humanidades son positivos en el Programa Académico de Ciencias de la Comunicación en la Universidad Científica del Perú, 2018.</p> <p>✓ Las herramientas comunicacionales que se utilizan para el desarrollo de la Comunicación Interna en la Facultad de Educación y Humanidades son positivas en el Programa Académico de Ciencias de la Comunicación en la Universidad Científica del</p>	Comunicación Interna.	<p><b>1. Canales de comunicación</b> 1.1 Acceso a los diferentes canales de comunicación. 1.2 Conocimientos de los canales principales que utiliza la facultad para transmitir información. 1.3 Alcance de la información brindada por la facultad. 1.4 Efectividad de la difusión de actividades académicas.</p> <p><b>2. Herramientas comunicacionales</b> 2.1. Acceso a herramientas de comunicación utilizadas por la facultad. 2.2. Uso de la página web como herramienta para difundir información. 2.3. Conocimiento de los tipos de redes sociales de la universidad que maneja la facultad para brindar información académica. 2.4. Uso de periódicos murales y afiches informativos para publicar información académica.</p> <p><b>3. Nivel de Interacción</b> 3.1. Comunicación existente entre estudiantes y colaboradores de la facultad. 3.2. Buena comunicación entre estudiantes y colaboradores de la facultad. 3.3. Posibilidad de que los directivos y colaboradores de la facultad estén abiertos a recibir inquietudes o</p>	<p><b>Tipo de investigación</b> La investigación fue de tipo descriptivo simple porque se estudió la situación en que se encuentra la variable: Comunicación Interna.</p> <p><b>Diseño de investigación</b> El diseño general de la investigación es no experimental porque no se manipuló la variable en estudio, es de tipo descriptivo simple. Fue descriptivo transversal porque se recogió la información en el mismo lugar y en un momento determinado. Esquema:</p> <div style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <span style="font-size: 2em; font-weight: bold; margin: 0 10px;">M</span> <span style="font-size: 2em; font-weight: bold; margin: 0 10px;">O</span> </div> <p>Donde: M : Es la Muestra. O : Observación de la muestra.</p> <p><b>Población</b> La población está conformada por estudiantes de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Científica del Perú, matriculados en el Semestre Académico 2018 – I del presente año, que hacen un total de 119.</p> <p><b>Muestra</b> La muestra la conformaría el 59% de estudiantes de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Científica del Perú, matriculados en el Semestre Académico 2018 – I del presente año, que hacen un total de 70 estudiantes. La selección de la muestra fue no aleatoria intencionada.</p> <p><b>Técnicas de Recolección de Datos</b> La técnica que se empleará en la recolección de datos</p>

<p>Académico de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Científica del Perú, 2018?</p> <p>✓ ¿Es adecuado el nivel de interacción que se utiliza para el desarrollo de la Comunicación Interna en la Facultad de Educación y Humanidades con alumnos del Programa Académico de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Científica del Perú, 2018?</p>	<p>desarrollo de la Comunicación Interna en la Facultad de Educación y Humanidades con estudiantes del Programa Académico de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Científica del Perú, 2018.</p> <p>✓ Identificar el nivel de interacción que se utiliza para el desarrollo de la Comunicación Interna en la Facultad de Educación y Humanidades con estudiantes del Programa Académico de Ciencias de la Comunicación en la Universidad Científica del Perú, 2018.</p>	<p>Perú, 2018.</p> <p>✓ El nivel de interacción que se utiliza para el desarrollo de la Comunicación Interna en la Facultad de Educación y Humanidades es positivo en el Programa Académico de Ciencias de la Comunicación en la Universidad Científica del Perú, 2018.</p>		<p>dudas de orden académico.</p> <p><b>3.4.</b> Involucramiento de los directivos y colaboradores de la facultad con los estudiantes.</p>	<p>será la encuesta porque se observará el hecho en forma indirecta.</p> <p><b>Instrumentos de Recolección de Datos</b></p> <p>El instrumento que se empleará en la recolección de datos será el cuestionario el que será sometido a prueba de validez y confiabilidad antes de su aplicación.</p>
--	--	---	--	---	--



**FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES  
CARRERA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA  
COMUNICACIÓN**

**“COMUNICACIÓN INTERNA EN LA FACULTAD DE EDUCACIÓN Y  
HUMANIDADES CON ESTUDIANTES DEL PROGRAMA ACADÉMICO  
DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN DE LA UNIVERSIDAD  
CIENTÍFICA DEL PERÚ, 2018”**

**ANEXO 02**

**Cuestionario**

(Para estudiante de la Institución Educativa Superior “Universidad Científica del Perú”)

CÓDIGO: -----

El presente cuestionario tiene como propósito obtener información sobre: **“COMUNICACIÓN INTERNA EN LA FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES CON ESTUDIANTES DEL PROGRAMA ACADÉMICO DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ, 2018”**, el que servirá para elaborar la tesis conducente a la obtención del Título Profesional de Licenciado en Ciencias de la comunicación

**Gracias**

**I. Datos generales:**

Institución :.....  
Ciclo :.....  
Día :.....  
Sexo :.....

## II. Instrucciones

- Lea detenidamente las preguntas y responda.
- La información que nos proporciona será confidencial.
- No deje preguntas sin responder.

## III. Contenido

<b>Canales de Comunicación</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
1. ¿Usted tiene acceso a los diferentes canales de comunicación?		
2. ¿Conoce los canales principales que utiliza la facultad para transmitir información?		
3. ¿Es de su alcance la información brindada por la facultad?		
4. ¿Es efectiva la difusión de actividades académicas realizadas por la facultad?		

<b>Herramientas de Comunicación</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
1. ¿Usted tiene acceso a las herramientas de comunicación utilizadas por la facultad?		
2. ¿La facultad utiliza la página web de la universidad como herramienta para difundir información?		
3. ¿Conoce las redes sociales de la universidad que utiliza la facultad para transmitir información?		
4. ¿La facultad hace uso de periódicos murales y afiches informativos para publicar información académica?		

<b>Nivel de Interacción</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
1. ¿Existe una comunicación entre estudiantes y colaboradores de su facultad?		
2. ¿Es buena la comunicación entre estudiantes y colaboradores de su facultad?		
3. ¿Considera que los directivos y colaboradores de su facultad están abiertos a recibir sus inquietudes o dudas de orden académico?		
4. ¿Se involucran los directivos y colaboradores de su facultad con los estudiantes?		

<b>Canales de Comunicación</b>	<b>Herramientas de Comunicación</b>
<b>Tradicionales</b>	Radio y TV
<b>Escritos</b>	Murales, afiches, boletines informativos
<b>Orales</b>	Reuniones, conversaciones personales, llamadas telefónicas
<b>Digitales</b>	Página web, redes sociales (Facebook, twitter e Instagram)

