



FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES
PROGRAMA ACADÉMICO DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

TESIS

**LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LOS DOCENTES DE LA
CARRERA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA
COMUNICACIÓN DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL
PERÚ, AÑO 2022**

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

AUTORAS

**EVA CECILIA DÍAZ TUESTA
MAREL ARIRAMA SHAHUANO**

ASESOR

LIC. ADM. MARCO ANTONIO REATEGUI MEZA, MGR

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
ORGANIZACIONAL**

IQUITOS - PERÚ

2023

DEDICATORIA

A Dios y a nuestros padres por su infinito amor y apoyo incondicional.

Eva y Marel.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Científica del Perú por todas las enseñanzas recibidas; en especial a los docentes de la carrera profesional de Ciencias de la Comunicación.

Eva y Marel.

HOJA DE SUSTENTACIÓN



FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES PROGRAMA ACADÉMICO DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Con Resolución Decanal N° 216-2023-D-UCP-FEH, del 23 de agosto del 2023, la FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ – UCP, designa como Jurado Evaluador y Dictaminador de Tesis a los Señores:

Lic. Senón Sánchez Ramírez Mg.	Presidente
Lic. Joel David Nash Ramírez	Miembro
Lic. Armando Llerena Díaz	Miembro

En la ciudad de Iquitos, siendo las 10 horas del día miércoles 6 de setiembre del 2023, en las instalaciones de la UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ – UCP, se constituyó el Jurado para escuchar la sustentación y defensa de la Tesis:

"LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LOS DOCENTES DE LA CARRERA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ, AÑO 2022".

Presentada por las bachilleres:

MAREL ARIRAMA SHAHUANO

EVA CECILIA DÍAZ TUESTA

Asesor:

Lic. Marco Antonio Reátegui Meza Mg.

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: **ABSUELTAS**

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

1. La Sustentación es: **APROBADA POR MAYORÍA**
2. Observaciones: _____

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



Miembro
Lic. Joel David Nash Ramírez



Presidente
Lic. Senón Sánchez Ramírez Mg.



Miembro
Lic. Armando Llerena Díaz

ELABORACIÓN

REVISIÓN

Por Mayoría

CONSTANCIA DE ANTIPLAGIO



"Año de la Unidad, la paz y el desarrollo"

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

El Vicerrector de Investigación e Innovación
de la Universidad Científica del Perú - UCP

Hace constar que:

La Tesis titulada:

**"LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LOS DOCENTES DE LA CARRERA
PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN DE LA
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ, AÑO 2022"**

De las alumnas: **EVA CECILIA DÍAZ TUESTA Y MAREL ARIRAMA SHAHUANO**, de la Facultad de Educación y Humanidades, pasó satisfactoriamente la revisión por el Software Antiplagio, con un porcentaje de **7% de similitud**.

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

San Juan, 09 de Junio del 2023.

Dr. Álvaro Tresierra Ayala
VICERRECTOR DE INV. E INNOVACIÓN-UCP

CJRA/tri-a
204-2023

Document Information

Analyzed document	UCP_CienciasdeLaComunicacion_2023_Tesis_EvaDiaz_MarelShahuano_V1.pdf (D170185401)
Submitted	2023-06-09 17:29:00
Submitted by	Comisión Antiplagio
Submitter email	revision.antiplagio@ucp.edu.pe
Similarity	7%
Analysis address	revision.antiplagio.ucp@analysis.arkund.com

Sources included in the report

Universidad Científica del Perú /			
UCP_CienciasdeLaComunicación_2022_Tesis_LeislyReátegui_PieroMarin_V1.pdf			
SA	Document UCP_CienciasdeLaComunicación_2022_Tesis_LeislyReátegui_PieroMarin_V1.pdf (D140223823) Submitted by: revision.antiplagio@ucp.edu.pe Receiver: revision.antiplagio.ucp@analysis.arkund.com		1
SA	EF_TallerdeTesis2_Victor_Evert_Vigo_MendozaPGA.docx Document EF_TallerdeTesis2_Victor_Evert_Vigo_MendozaPGA.docx (D120424065)		4
SA	9_EF_GANOZA_GUTIERREZ_MILAGROST1.docx Document 9_EF_GANOZA_GUTIERREZ_MILAGROST1.docx (D141846713)		2
Universidad Científica del Perú /			
UCP_CIENCIASDELACOMUNICACIÓN_2021_TESIS_SOFIATUESTA_JUNIORVALLEJOS_V1.pdf			
SA	Document UCP_CIENCIASDELACOMUNICACIÓN_2021_TESIS_SOFIATUESTA_JUNIORVALLEJOS_V1.pdf (D118811661) Submitted by: revision.antiplagio@ucp.edu.pe Receiver: revision.antiplagio.ucp@analysis.arkund.com		4
W	URL: https://www.questionpro.com/blog/es/comunicacion-interna-impacto-2/ Fetched: 2019-10-22 17:40:23		1
SA	TESIS 2022 _POSGRADO_MAYTA_RAMIREZ _V1.pdf Document TESIS 2022 _POSGRADO_MAYTA_RAMIREZ _V1.pdf (D145328743)		1
SA	5ef378ae6ee3e09c9aa7b7d7ffe5fceb19bd2ba.html Document 5ef378ae6ee3e09c9aa7b7d7ffe5fceb19bd2ba.html (D130329142)		2
Universidad Científica del Perú /			
UCP_CienciasdeLaComunicacion_2023_Tesis_DianaVela_JhoanaAricara_V1.pdf			
SA	Document UCP_CienciasdeLaComunicacion_2023_Tesis_DianaVela_JhoanaAricara_V1.pdf (D159257157) Submitted by: revision.antiplagio@ucp.edu.pe Receiver: revision.antiplagio.ucp@analysis.arkund.com		1

TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO	iii
HOJA DE SUSTENTACIÓN	iv
RESUMEN	1
ABSTRACT	2
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	3
1.2. Bases Teóricas.....	6
1.2.1.1 Comunicación organizacional.....	6
1.2.1.2 Comunicación interna	7
1.2.1.3 Comunicación ascendente.....	8
1.2.1.4 Comunicación descendente.....	8
1.2.1.5 Comunicación horizontal.....	9
1.3.1 Definición de Términos	10
CAPÍTULO II: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	11
2.2. Formulación del Problema	12
2.2.2. Problemas Específicos.....	12
2.3 Objetivos.....	12
2.3.2 Objetivos específicos	12
2.4 Hipótesis.....	13
2.4.2 Hipótesis específicas.....	13
2.5 Variables.....	14
2.5.2 Operacionalización de variable	14
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	15
3.2 Población y muestra.....	15
3.3 Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección dedatos... 16	
3.4 Procesamiento y análisis de datos.	16
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	17
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	23
5.2 Conclusiones.....	24
5.3 Recomendaciones	25
Referencias bibliográficas.....	26

ENCUESTA FICHA DE REGISTRO.....	29
II. Aspectos generales Lugar :	29

ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1: operacionalización de variable.....	14
Tabla 2: existe buen dialogo entre docente y facultad.....	17
Tabla 3: participo activamente en comentarios y soluciones.....	17
Tabla 4: la facultad acepta las propuestas que doy.....	17
Tabla 5: expongo sobre los resultados obtenidos.....	18
Tabla 6: comunico oportunamente los problemas que se presentan.....	18
Tabla 7: el decano comunica oportunamente las tareas.....	18
Tabla 8: La facultad difunde con claridad la misión y visión	19
Tabla 9: recibo capacitaciones y entrenamiento preciso.....	19
Tabla 10: recibo información oportuna sobre los objetivos.....	19
Tabla 11: la facultad ofrece un trato justo.....	20
Tabla 12: comparto mis conocimientos con mis demás colegas.....	20
Tabla 13: comento y participo de las diversas actividades sociales.....	20
Tabla 14: facilito el intercambio de información.....	21
Tabla 15: fomento y participo del trabajo en equipo.....	21
Tabla 16: considero que mantengo una buena relación con mis colegas.....	21
Tabla 17: comunicación entre docentes y facultad.....	22
Tabla 18: comunicación entre facultad y docentes.....	22
Tabla 19: comunicación entre docentes.....	22

RESUMEN

La comunicación interna en los docentes de la carrera profesional de ciencias de la comunicación de la Universidad Científica del Perú, año 2022

Eva Cecilia Díaz Tuesta
Marel Arirama Shahuano

La investigación tuvo como objetivo determinar la comunicación ascendente, descendente y horizontal en los docentes de la carrera de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Científica del Perú, año 2022.

El estudio fue descriptivo, transversal, no experimental; teniendo una muestra representativa fueron 10 docentes de la carrera de ciencias de la comunicación.

Se concluye que, la comunicación interna ascendente, descendente y horizontal de los docentes con el personal directivo, administrativo, entre los demás docentes y alumnos de la Facultad, es regular; teniendo en consideración que en algunos puntos es favorable y en otros es deficiente.

Palabras claves: comunicación interna, ciencias de la comunicación.

ABSTRACT

Internal communication in teachers of the professional career of communication sciences of the Scientific University of Peru, year 2022

Eva Cecilia Diaz-TuestaMarel
Arirama-Shahuano

The objective of the research was to determine the ascending, descending and horizontal communication in the teachers of the Communication Sciences career of the Scientific University of Peru, year 2022.

The study was descriptive, cross-sectional, non-experimental; having a representative sample were 10 teachers of the career of communication sciences.

It is concluded that the internal ascending, descending and horizontal communication of the teachers with the managerial and administrative staff, among the other teachers and students of the Faculty, is regular; taking into account that in some points it is favorable and in others it is deficient.

Keywords: internal communication, communication sciences.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes de Estudio

(Umaña, 2015) en su investigación *Comunicación interna y satisfacción laboral (estudio realizado con personal de restaurante de comida gourmet)*, tuvo como objetivo determinar la influencia de la comunicación interna en la satisfacción de los trabajadores del restaurante.

Su metodología fue descriptiva, con una población de 50 colaboradores, todos ellos pertenecientes a las diferentes áreas de Restaurante Comida Gourmet.

Concluye que, la comunicación interna del personal de Restaurante de Comida Gourmet influye en la satisfacción laboral de los mismos; los colaboradores se sienten insatisfechos en su puesto de trabajo cuando la comunicación no fluye adecuadamente, lo cual repercute en su desempeño laboral al mostrarse descontentos con esta situación.

(González, 2015) *investigó La relación del clima organizacional y la comunicación efectiva en el colegio Manquecura ciudad de los valles.*

Su metodología fue de tipo no experimental, correlacional descriptivo; teniendo como población a los profesores de todos los niveles educativos, directivos administrativos del colegio Manquecura.

Concluye que, es primordial contar con políticas claras que regulen las comunicaciones tanto al interior como hacia el exterior, permitiendo fortalecer el conocimiento de la cultura, valores y principios que la sustentan y, por lo tanto, aumentando su compromiso en la consecución de los objetivos estratégicos.

(Montesdeoca, 2017) en su investigación sobre *La comunicación interna y su incidencia en el desempeño laboral de una empresa privada en Quito*

Su metodología fue descriptiva, teniendo como población a 15 colaboradores de tres áreas de una empresa privada de la ciudad de Quito, utilizando un enfoque cualitativo.

Concluye que, las falencias en el sistema de comunicación interna en una organización pueden generar un gran impacto en el desempeño laboral de los colaboradores, ya que se producen situaciones perjudiciales como desmotivación, conflictos internos, mal clima laboral y resultados negativos que no favorecen al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

(Fernández, 2019) en su investigación *Comunicación interna y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo de Huaraz, 2015*.

Su metodología fue de tipo aplicada, y de acuerdo al nivel de investigación es explicativo-descriptivo; el diseño de la investigación fue no experimental y transeccional, en una población de 327 personal administrativo.

Concluye que, la comunicación interna influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la UNASAM. El personal no utiliza bien la comunicación interna y como resultado de esto el desempeño laboral de los mismos se ha visto afectado, encontrándose niveles de desempeños regulares y deficientes.

(Salinas, 2017) investigó la *Comunicación interna y gestión organizacional en la Municipalidad de Miraflores, 2016*, tuvo como objetivo determinar el grado de relación entre la comunicación organizacional interna y la gestión organizacional en la Municipalidad de Miraflores.

Su metodología fue correlacional con un diseño no experimental y transversal. La población estuvo conformada por 2141 trabajadores de la Municipalidad de Miraflores.

Concluye que, existió relación positiva y significativa entre la comunicación organizacional interna y la gestión organizacional en la Municipalidad de Miraflores. Es decir, a una adecuada comunicación organizacional interna, ocurre una eficiente gestión organizacional.

(Cervantes, 2017) investigó la *Comunicación interna y gestión organizacional en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías, oficina Lima, 2017.*

Su metodología fue correlacional no experimental, de corte transversal, con una población de 314 trabajadores de la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías, oficina Lima.

Concluye que, existe relación entre la comunicación interna y la gestión organizacional en los trabajadores de la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías, oficina Lima, 2017.

(Zamora, 2017) en su investigación sobre las *Estrategias de motivación y el rendimiento laboral de los colaboradores en la empresa de servicios CAZO – Iquitos – 2017*, tuvo como objetivo establecer la influencia de la motivación en el desempeño laboral.

Su metodología fue descriptivo – correlacional, con enfoque cuantitativo, su población fueron 30 colaboradores de la empresa de servicios CAZO, esta población estuvo conformada por gerente, subgerentes, jefes de áreas, técnicos y auxiliares de la empresa.

1.2. Bases Teóricas

1.2.1 La comunicación

Para entender el concepto de la comunicación, primero debemos ubicarla como una característica inherente al ser humano, pues este siempre tuvo la necesidad de socializar con sus semejantes de todas las maneras posibles, para lograr un entendimiento entre ellos y a la vez satisfacer sus necesidades.

La palabra COMUNICACIÓN proviene del latín *communicatio*, que a su vez deriva del verbo latino *communicare*, que significa “compartir, intercambiar algo, poner en común”. De acuerdo a este significado podríamos definir a la comunicación como la acción de compartir y hacer público nuestras ideas y pensamientos. Diversos autores han tratado de definirla concretamente, pero la comunicación es tan amplia y abarca tantos puntos que no se ha podido lograr este objetivo.

Si desplazamos nuestra atención hacia un ámbito más especializado encontraremos que los autores, sin importar las corrientes a las que pertenezcan ni su momento histórico, parecen coincidir en que se trata de un proceso dinámico, en el que necesariamente participan una fuente o emisor que envía un mensaje a través de un canal o medio a un potencial receptor que, a su vez, puede convertirse también en emisor. (Santos, 2012, p.11).

1.2.1.1 Comunicación organizacional

Como en todos los ámbitos de la vida, la comunicación es un factor importante para el entendimiento de las personas, y el centro de trabajo no podría ser la excepción. Andrade (s.f) afirma que: “La comunicación organizacional es un campo del conocimiento humano que estudia la forma en que se da el proceso de la comunicación dentro de las organizaciones,

y entre éstas y su medio” (p.7). En toda institución debe existir una buena comunicación para lograr satisfactoriamente los objetivos planteados.

La comunicación organizacional se clasifica según las partes involucradas:

- a) Interna y externa: se distinguen por el tipo de público al que va dirigido el mensaje.
- b) Vertical, horizontal y diagonal: de acuerdo a los niveles jerárquicos dentro de una organización.

1.2.1.2 Comunicación interna

La comunicación interna es el tipo de comunicación organizacional dirigida al público interno, es decir, al colaborador. Para Llori (2012): “...la comunicación interna se da entre los miembros de cualquier tipo de organización a través de las relaciones que estos individuos comparten, y que se da a través de los flujos de comunicación existentes” (p.14).

En la actualidad, en donde el entorno laboral es cambiante y cada día surgen nuevas herramientas, es importante mantener la comunicación entre todos los que laboran en una empresa o institución, tener al equipo motivado para que trabajen a gusto, entre otros aspectos que permiten, consecuentemente, brindar una buena imagen al público externo. Morales Serrano afirma que la comunicación interna es considerada como una herramienta de gestión y un signo exterior de modernidad.

Morales (s.f) también considera que: “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” (p.1).

La comunicación de las organizaciones en el ámbito interno se puede diferenciar de acuerdo con el flujo de información entre los niveles jerárquicos.

1.2.1.3 Comunicación ascendente

Miranda y Pastor (2015) indican que la comunicación ascendente “fluye desde los niveles más bajos de la organización hasta los más altos” (p.43). Es el tipo de comunicación que facilita la interacción entre jefe y subordinado.

La comunicación ascendente permite a los responsables de los distintos niveles tener un contacto estrecho con los niveles inferiores. De este modo se asegura el conocimiento de las actividades y los resultados de los colaboradores. Así mismo, permite que estos expresen sus aspiraciones, satisfacciones y problemas. (Ongallo, 2007, p.35).

1.2.1.4 Comunicación descendente

La comunicación descendente es aquella que se da entre los puestos más altos de una empresa hacia los inferiores, generalmente para dar instrucciones.

La comunicación descendente consiste en difundir los mensajes de arriba abajo, según el nivel jerárquico, con el fin de asegurar una buena comprensión de los objetivos, la organización y la marcha de la empresa en todos sus aspectos. (Ongallo, 2007, p.33)

Al respecto de los beneficios de una buena comunicación descendente, Ongallo indica que esta “permite que cada uno se sienta participe de los problemas que conciernen a la empresa, la oficina o el departamento” (p.33)

1.2.1.5 Comunicación horizontal

Trelles (2015) plantea que la “comunicación horizontal es la que se da entre personas consideradas iguales en la jerarquía” (p.51). Es decir, entre trabajadores del mismo nivel o que trabajan en las mismas áreas. La comunicación horizontal “persigue relacionar a los departamentos y a las personas entre sí”. (Ongallo, 2007, p.35).

1.3 Definición de Términos

Comunicación ascendente

La comunicación ascendente es el sistema de comunicación que ocurre en la empresa promoviendo la transmisión de información por parte de los empleados en la parte inferior de la jerarquía organizacional hacia los estratos superiores de dicha jerarquía (Comunicare, 2018).

Comunicación descendente

La comunicación descendente es aquella que se transmite desde la dirección o gerencia a los subordinados, es decir, siguen la cadena de mando o el formato de jerarquía natural de una empresa. La comunicación descendente hace referencia a los mensajes que traspasan los jefes a su equipo (Infova, 2019).

Comunicación horizontal

La comunicación horizontal es aquella que se produce entre profesionales que tienen un mismo rango jerárquico dentro de la empresa. Es decir, puede darse a todos los niveles, siempre y cuando no haya una relación de autoridad entre ellos. En este último caso, se trataría de comunicación vertical (Fundación Santander, 2022).

CAPÍTULO II: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción del Problema

“La calidad de educación depende de la cantidad de recursos, la infraestructura y el soporte material, pero, sobre todo, del empleo que se hace de éstos; de cómo se organiza y gobierna el sistema educativo; de cómo se forma al profesorado; y de la motivación” (OREALC/UNESCO; 2012, p.79).

A partir de esa afirmación podemos deducir que la calidad educativa depende de diversos factores y que, evidentemente el desempeño del docente es uno de ellos. Pero, ¿cómo poder lograr un buen desempeño del docente?

Esta inquietud se percibe dentro del recinto de la Universidad Científica del Perú, en donde se puede escuchar el descontento de los alumnos refiriéndose al desempeño profesional de los docentes, específicamente de la carrera de Ciencias de la Comunicación. Situación por la cual, al notar algunos vacíos en la comunicación entre los docentes y la universidad misma, se ha inferido que la comunicación interna de la universidad tiene alguna influencia sobre el desempeño de los docentes; situación que preocupa, pues el manejo interno de una institución se ve reflejada en el trato con su público exterior, en otras palabras, la mala o buena comunicación que se maneja entre los colaboradores de la Universidad Científica del Perú, está reflejada en la enseñanza de calidad que brindan a sus estudiantes.

Es por ello que nació la necesidad de precisar el nivel de comunicación interna de la Universidad Científica del Perú en los docentes de la carrera de Ciencias de la Comunicación.

2.2. Formulación del Problema

2.2.1. Problema General

¿Cómo es la comunicación interna en los docentes de la carrera profesional de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Científica del Perú, año 2022?

2.2.2. Problemas Específicos

¿Cómo es la comunicación ascendente en los docentes de la carrera de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Científica del Perú, año 2022?

¿Cómo es la comunicación descendente en los docentes de la carrera de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Científica del Perú, año 2022?

¿Cómo es la comunicación horizontal en los docentes de la carrera de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Científica del Perú, año 2022?

2.3 Objetivos

2.3.1 Objetivo General

Determinar la comunicación interna en los docentes de la carrera profesional de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Científica del Perú, año 2022.

2.3.2 Objetivos específicos

- a) Identificar la comunicación ascendente en los docentes de la carrera de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Científica del Perú, año 2022.

- b) Determinar la comunicación descendente en los docentes de la carrera Ciencias de la Comunicación de la Universidad Científica del Perú, año 2022.
- c) Indicar la comunicación horizontal en los docentes de la carrera de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Científica del Perú, año 2022.

2.4 Hipótesis

2.4.1 Hipótesis general

Existe buena comunicación interna en los docentes de la carrera profesional de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Científica del Perú, año 2022.

2.4.2 Hipótesis específicas

Existe buena comunicación ascendente en los docentes de la carrera de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Científica del Perú, año 2022.

Existe buena comunicación descendente en los docentes de la carrera Ciencias de la Comunicación de la Universidad Científica del Perú, año 2022.

Existe buena comunicación horizontal en los docentes de la carrera de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Científica del Perú, año 2022.

2.5 Variables

2.5.1 Identificación de las Variables

Comunicación interna

2.5.2 Operacionalización de variable

Tabla 1
Operacionalización de variable

Variable	Indicador	índice
Comunicación Interna	1. Comunicación ascendente	1.1 Comunicación con directivos
		1.2 Libertad de opinión
		1.3 Recepción de opinión
		1.4 Clima laboral
	2. Comunicación descendente	2.1 Comunicación de directivos
		2.2 Capacitación de institución
		2.3 Trato de la institución
		2.4 Reconocimiento de la institución
	3. Comunicación horizontal	3.1 Conocimiento entre docentes
		3.2 Actividades entre docentes
		3.3 Amistad entre docentes
		3.4 Motivación entre docentes

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

La investigación es de diseño descriptivo y no experimental, toda vez que no se efectuará ninguna acción comparativa luego de obtener los resultados.

Es un estudio transversal, ya que la aplicación del instrumento, así como la recolección de datos observables se realizarán en un solo momento, no efectuándose en varias etapas.

3.2 Población y muestra

Para el presente estudio se determinó realizar las siguientes características de inclusión de la población:

Elemento	: comunicación interna
Alcance	: ciudad de Iquitos
Unidad de muestreo	: docentes de la Universidad Científica del Perú
Unidad de análisis	: 10 docentes de la carrera profesional de Ciencias de la Comunicación.
Tiempo	: entre el 01 al 30 de abril del 2023.

3.3 Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos.

Las técnicas que se utilizarán para el recojo de información en la presente investigación será la encuesta, la misma que se aplicará a los docentes de la carrera profesional de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Científica del Perú.

El instrumento será un cuestionario de 15 preguntas que será aplicado a los docentes seleccionados, el cual dará respuesta a los objetivos del presente trabajo.

La recolección de datos se efectuará solicitando autorización a la Facultad de Educación y Humanidades de la Universidad Científica del Perú, con la finalidad de distribuir las encuestas entre los docentes. Al docente seleccionado se le solicitará su colaboración para efectuarle las preguntas y a la vez se les explicará que el presente estudio tiene fines estrictamente fines académicos.

3.4 Procesamiento y análisis de datos.

El resultado obtenido a través de la aplicación del instrumento será sometido a un análisis a través del software estadístico SPSS en su versión 29, el que servirá para generalizar criterios en la población total de los docentes de la carrera profesional de Ciencias de la Comunicación.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

Tabla 2
Existe un diálogo oportuno entre docentes y la facultad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	A veces	5	50.0	50.0
	Casi siempre	4	40.0	40.0
	Siempre	1	10.0	10.0
	Total	10	100.0	100.0

Tabla 3
Participo activamente con comentarios y propuestas de soluciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	A veces	4	40.0	40.0
	Casi siempre	6	60.0	60.0
	Total	10	100.0	100.0

Tabla 4
La Facultad acepta las propuestas y comentarios que doy

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Casi nunca	3	30.0	30.0
	A veces	7	70.0	70.0
	Total	10	100.0	100.0

Tabla 5
Expongo e informo oportunamente sobre los resultados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	A veces	5	50.0	50.0
	Casi siempre	5	50.0	50.0
	Total	10	100.0	100.0

Tabla 6
Comunico oportunamente a la facultad sobre los problemas y necesidades que puedan presentar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Muy pocas veces	4	40.0	40.0
	Algunas veces	4	40.0	40.0
	Casi siempre	2	20.0	20.0
	Total	10	100.0	100.0

Tabla 7
El decano comunica claramente sobre las tareas que deberealizar el docente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Casi siempre	7	70.0	70.0
	Siempre	3	30.0	30.0
	Total	10	100.0	100.0

Tabla 8
La facultad difunde con claridad la misión y visión de la universidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Muy pocas veces	3	30.0	30.0
	Algunas veces	7	70.0	70.0
	Total	10	100.0	100.0

Tabla 9
Recibo capacitaciones y entrenamiento preciso

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Algunas veces	6	60.0	60.0
	Casi siempre	4	40.0	40.0
	Total	10	100.0	100.0

Tabla 10
Recibo información oportuna sobre los objetivos y problemas de la universidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Algunas veces	2	20.0	20.0
	Casi siempre	8	80.0	80.0
	Total	10	100.0	100.0

Tabla 11
La facultad ofrece un trato justo para todos los docentes y personal administrativo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Casi siempre	10	100.0	100.0

Tabla 12
Comparto mis conocimientos con mis demás colegas de la facultad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Muy pocas veces	5	50.0	50.0
	Algunas veces	3	30.0	30.0
	Casi siempre	2	20.0	20.0
	Total	10	100.0	100.0

Tabla 13
Comento y participo de las diversas actividades sociales que me brinda la universidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Algunas veces	3	30.0	30.0
	Casi siempre	7	70.0	70.0
	Total	10	100.0	100.0

Tabla 14
Facilito el intercambio de información con diferentes áreas para el desarrollo de la facultad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Muy pocas veces	6	60.0	60.0
	Algunas veces	4	40.0	40.0
	Total	10	100.0	100.0

Tabla 15
Fomento y participo del trabajo en equipo en labores en favor de la universidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Algunas veces	6	60.0	60.0
	Casi siempre	4	40.0	40.0
	Total	10	100.0	100.0

Tabla 16
Considero que mantengo una buena relación con mis demás colegas de la facultad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Algunas veces	5	50.0	50.0
	Casi siempre	3	30.0	30.0
	Siempre	2	20.0	20.0
	Total	10	100.0	100.0

Tabla 17
Comunicación entre docentes y Facultad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	REGULAR	5	50.0	50.0
	ALTO	5	50.0	50.0
	Total	10	100.0	100.0

Tabla 18
Comunicación entre Facultad y docentes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	REGULAR	3	30.0	30.0
	ALTO	7	70.0	70.0
	Total	10	100.0	100.0

Tabla 19
Comunicación entre docentes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	REGULAR	6	60.0	60.0
	ALTO	4	40.0	40.0
	Total	10	100.0	100.0

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Discusión

Esta investigación guarda relación con lo encontrado en el trabajo de Umaña (2015), cuyo título es *Comunicación interna y satisfacción laboral (estudio realizado con personal de restaurante de comida gourmet)*, que tuvo como objetivo determinar la influencia de la comunicación interna en la satisfacción de los trabajadores del restaurante. Su metodología fue descriptiva, con una población de 50 colaboradores, todos ellos pertenecientes a las diferentes áreas de Restaurante Comida Gourmet.

Concluye que, la comunicación interna del personal de restaurante de comida Gourmet influye en la satisfacción laboral de los mismos; los colaboradores se sienten insatisfechos en su puesto de trabajo cuando la comunicación no fluye adecuadamente, lo cual repercute en su desempeño laboral al mostrarse descontentos con esta situación. En ese sentido, los docentes de la carrera profesional de Ciencias de la Comunicación, consideran que la comunicación interna debería mejorar para así fortalecer las relaciones interpersonales y la satisfacción en el trabajo.

5.2 Conclusiones

- a. La comunicación interna ascendente de los docentes con el personal directivo de la Facultad, es regular; teniendo en consideración que en algunos puntos es bueno y en otros es regular. Si bien, la comunicación con el decano de la Facultad es fluida, también es necesario afirmar que algunos puntos de comunicación con la parte administrativa, se ve en algunas ocasiones burocratizada.
- b. La comunicación interna descendente del personal directivo con los docentes es buena; teniendo en consideración que en algunos puntos se debe mejorar, sin embargo, las comunicaciones siempre se dan de manera oportuna y constante; de tal manera que contribuya al desempeño de los docentes en sus actividades académicas.
- c. La comunicación interna horizontal de los docentes entre sus pares es regular, toda vez que se debe mejorar los aspectos de interrelación entre ellos; pudiéndose notar que en algunas ocasiones no existe una comunicación fluida, tal parece ser que los docentes se limitan a recibir indicaciones de la parte directiva y la gestión docente con sus alumnos, sin embargo, entre pares es deficiente y de poco diálogo.

5.3 Recomendaciones

Mejorar la comunicación interna de los docentes de la carrera de ciencias de la comunicación, tanto de manera ascendente, descendente y horizontal, en el sentido que pueda fortalecerse aspectos de mejora en la organización académica y así mejorar todos los puntos conexos, como son: mejora de procesos, mejoras de aprendizaje y de apoyo entre los involucrados, y que el alumnado sean los mas beneficiados de observar en sus docentes competencias académicas y administrativas fortalecidas.

Referencias bibliográficas

- Andrade, H. (s.f.) *Comunicación organizacional interna*. Recuperado de http://sinapsis-consultores.com.mx/wp-content/uploads/2020/01/libro-comunicacion_organizacional_interna.pdf
- Brandolini, A., & González, M. (2008) *Comunicación interna: recomendaciones y errores frecuentes* (1ª ed.). Argentina: La Crujía.
- Cervantes, C. D. (2017) *Comunicación interna y gestión organizacional en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías, oficina Lima, 2017 (tesis de maestría)*. Universidad César Vallejo, Perú.
- Campbell, J. P, McCloy, R.A, Oppler, S.H & Sager, C.E (1993). *A Theory of Performance*. In N. Schmitt y W. Borman (Eds.), *Personnel selection in organization* 43(5). 33-70
- Comunicare (2018), *Los diferentes niveles de comunicación*, Portal digital de las comunicaciones, Madrid, España.
- Chiavenato, I. (2009) *Gestión del Talento Humano* (3ª ed.). México: Mc Graw Hill.
- Fernández, W. J. (2019) *Comunicación interna y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo de Huaraz, 2015 (tesis doctoral)*. Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Perú.
- Delgado, A. (2014) *Público interno y externo*. Recuperado de <https://rrppuft.wordpress.com/2014/07/29/publico-interno-y-externo/>
- Flujos de comunicación. (2019, agosto 20). EcuRed, . Consultado el 22:01, noviembre 19, 2020 en https://www.ecured.cu/index.php?title=Flujos_de_comunicaci%C3%B3n&oldid=3514369.

- Fundación Santander (2022), *La comunicación horizontal*, Portal digital de la Fundación de Becas Santander, Madrid, España.
- González, E. A. (2015) *La relación del clima organizacional y la comunicación efectiva en el colegio Manquecura Ciudad de los Valles (tesis de maestría)*. Universidad Andrés Bello, Chile.
- Infova (2019), *La comunicación*, Portal digital de Leadership & Development, Madrid, España.
- Llori, V. (2012) *Propuesta de una Campaña Comunicacional, orientada a mejorar la imagen pública del Municipio del Cantón Francisco de Orellana; situado en el Nororiente ecuatoriano, para fomentar el flujo turístico de los capitalinos a la “Cascada La Belleza”, y “Laguna Taracoa” (tesis de pregrado)*. Universidad De Las Américas, Ecuador.
- Martínez, M. (2012) *Psicología de la comunicación*. Universidad de Barcelona.
- Miranda, F. H., & Pastor, P. del M. (2015) *Comunicación organizacional y clima social en los trabajadores de una municipalidad del Departamento de Lambayeque – 2015 (tesis de pregrado)*. Universidad Señor de Sipán, Perú.
- Montes de oca, J. M. (2017) *La comunicación interna y su incidencia en el desempeño laboral de una empresa privada en Quito (tesis de pregrado)*. Universidad de las Américas, Ecuador.
- Montejo, A. (2009), *Evaluación del desempeño laboral*, Universidad de Valencia, repositorio institucional, Valencia, España.
- Morales, F. (s.f.) *La Comunicación Interna. Herramientas Estratégicas de Gestión para las empresas*.

- Ongallo, C. (2007) *Manual de Comunicación – Guía para gestionar el conocimiento, la información y las relaciones humanas en empresas y organizaciones* (2º ed.). España: Dukynson S. L.
- OREALC/UNESCO (2012) *Situación educativa de América Latina y el Caribe*. Santiago de Chile: OREALC/UNESCO.
- Palaci. F. (2004). *Psicología de la organización*. Madrid: Pearson Educacion
- Pérez, A. (2009) *Evaluación del desempeño laboral*. Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y Ciencias Sociales y Administrativas.
- Robbins. (2004). *Comportamiento organizacional*, 7ma edición, Prentice Hall, Mexico:
- Salinas, M. R. (2017) *Comunicación interna y gestión organizacional en la Municipalidad de Miraflores, 2016 (tesis de maestría)*. Universidad César Vallejo, Perú.
- Santos, D. V. (2012) *Fundamentos de la comunicación* (1ª ed.). México: Red Tercer Milenio S.C.
- Trelles, I. (2015). *Comunicación organizacional. Selección de lecturas* (1º ed.). Cuba: Editorial “Félix Varela”.
- Umaña, A. M. (2015) *Comunicación interna y satisfacción laboral (estudio realizado con personal de restaurante de comida gourmet) (tesis de pregrado)*. Universidad Rafael Landívar, México.
- Zamora, E. I. (2017) *Estrategias de motivación y el rendimiento laboral de los colaboradores en la empresa de servicios CAZO – Iquitos – 2017 (tesis de pregrado)*. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Perú.

ENCUESTA FICHA DE REGISTRO

I. Presentación

El presente cuestionario tiene como propósito obtener información sobre: La comunicación interna en los docentes de la carrera profesional ciencias de la comunicación de la Universidad Científica del Perú, año 2022, que servirá para elaborar la tesis conducente a la obtención del Título Profesional de Licenciado en Ciencias de la Comunicación.

II. Aspectos

generales

Lugar : _____.
Día : ____ / ____ / ____.
Hora : _____.

III. Análisis del estudio

Escalas de respuestas

Nunca
Casi nunca
A veces
Regularmente
Casi siempre
Siempre

Comunicación Interna	Nunca	Casi Nunca	A veces	Regularmente	Casi Siempre	Siempre
Ascendente						
1. Existe un diálogo oportuno entre docentes y la facultad						
2. Participo activamente con comentarios y propuestas de soluciones concretas hacia los directivos de la universidad.						
3. La Facultad acepta las propuestas y comentarios que doy						
4. Expongo e informo oportunamente sobre los resultados obtenidos en mi área de trabajo						
5. Comunico oportunamente a la facultad sobre los problemas y necesidades que puedan presentar mi área de trabajo						
Comunicación Interna	Nunca	Casi Nunca	A veces	Regularmente	Casi Siempre	Siempre
Descendente						
06. El decano comunica claramente sobre las tareas que debe realizar el docente						
07. La facultad difunde con claridad la misión y visión de la universidad						
08. Recibo capacitaciones y entrenamiento preciso sobre los cursos y trabajos administrativos a realizar						
09. Recibo información oportuna sobre los objetivos y problemas de la universidad						

10. La facultad ofrece un trato justo para todos los docentes y personal administrativo						
---	--	--	--	--	--	--

Comunicación Interna	Nunca	Casi Nunca	A veces	Regularmente	Casi Siempre	Siempre
Horizontal						
11. Comparto mis conocimientos con mis demás colegas de la facultad						
12. Comento y participo de las diversas actividades sociales que me brinda la universidad						
13. Facilito el intercambio de información con diferentes áreas para el desarrollo de la facultad						
14. Fomento y participo del trabajo en equipo en labores en favor de la universidad.						
15. Considero que mantengo una buena relación con mis demás colegas de la facultad						