



Universidad Científica del Perú - UCP
Asiento: A00010/Partida N° 11000318

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

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

DIAGNOSTICO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LA
AUTORIDAD REGIONAL AMBIENTAL - 2017

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN CIENCIAS
DE LA COMUNICACIÓN

AUTOR (es) : **ROJAS ARÉVALO Roxane Tifany Ambar**
 ROMERO SOREGUI Luis Antonio

ASESOR: **Lic. Silvia del Carmen Arévalo Panduro Mgr.**
 Lic. Felipe Beltrán Navarro Gutiérrez Mgr.

San Juan Bautista - Loreto – Maynas – Perú

2018

DEDICATORIA

A mis padres con amor, por su dedicación y esfuerzo para educarme, siempre agradecida por permitirme cumplir mis metas.

A mis hermanos y a Julio por ser la motivación y el apoyo incondicional para seguir mis sueños.

A Norma a quien admiro y llevo en mi corazón.

Tifany

DEDICATORIA

*A mi Etelvina de toda la vida, que desde
el cielo me bendice.*

*A mi mama Dolores por su amor
incondicional y su apoyo para lograr mis
objetivos.*

*A Giannina, Paulo y Seth, por ser la
motivación en la gran aventura de
nuestra vida.*

Antonio

AGRADECIMIENTO

Expresamos nuestra gratitud y cariño a nuestras familias, por inspirarnos a diario a dar lo mejor de nosotros, a cada uno de los docentes del curso de suficiencia profesional por cada enseñanza y experiencia compartida, y por último a la Universidad Científica del Perú por la formación profesional.

Los Autores



Universidad Científica del Perú - UCP
Registrado en el Asiento N° A00010 de la Partida N° 11000318, Personas Jurídicas de Iquitos,
Superintendencia de los Registros Públicos - SUNARP

FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Con Resolución Decanal N° 155 – F.E.H. – U.C.P - 2018 del 17 de marzo de 2018, la FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ - UCP designa como Jurado Evaluador y Dictaminador de Sustentación de Trabajo de Suficiencia Profesional a los Señores:

Dr. Luis Ronald RUCOBA DEL CASTILLO	Presidente
Dra. Claudet CADILLO LÓPEZ	Miembro
Lic. Victor Manuel ZEGARRA SEMINARIO, Mgr	Miembro

En el aula E – 204, siendo las 18:40 del Sábado 24 / 03 / 2018 en las instalaciones de la UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ - UCP, se constituyó el Jurado para escuchar la sustentación y defensa del Trabajo de Suficiencia Profesional Titulado:

DIAGNOSTICO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LA AUTORIDAD REGIONAL AMBIENTAL - 2017

Presentado por el o (los) sustentantes:

Roxane Tifany Ambar ROJAS ARÉVALO

Luis Antonio ROMERO SOREGUI

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

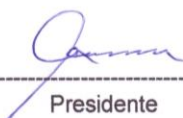
Luego de escuchar la Sustentación y formuladas las preguntas las que fueron:

Agrupadas por temas

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

1. La Sustentación es: *Aprobada por mayoría*
2. Observaciones: *Los integrantes en el informe*

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



Presidente



Miembro

CALIFICACIÓN:
Aprobado por Unanimidad
Aprobado por Mayoría
Desaprobado



Miembro

ÍNDICE DE CONTENIDO

PORTADA.....	i
DEDICATORIA	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE DE CONTENIDO	vi
ÍNDICE DE CUADROS	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	viii
RESUMEN Y PALABRAS CLAVE	ix
ABSTRACT.....	x
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.....	2
CAPÍTULO III: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
3.1. Descripción del Problema	15
3.2. Formulación del Problema	16
3.2.1. Problema General.....	16
3.2.2. Problemas Específicos	16
3.3. Objetivos	17
3.3.1. Objetivo General	17
3.3.2. Objetivos Específicos.....	17
3.4. Hipótesis.....	18
3.4.1. Hipótesis General.....	18
3.4.2. Hipótesis Derivadas	18
3.5. Variables	18
3.5.1. Identificación de Variables	18
3.5.2. Definición de Variables	18
3.5.3. Operacionalización de Variables	19
CAPÍTULO IV: MÉTODO	20
4.1. Tipo de Investigación.....	20
4.2. Diseño de Investigación	20
4.3. Población y Muestra.....	21
4.3.1. Población.....	21
4.3.2. Muestra.....	21
4.4. Técnicas, Instrumento y Procedimientos de Recolección de Datos.....	21
4.4.1. Técnicas de Recolección de Datos.....	21
4.4.2. Instrumentos de Recolección de Datos	21
4.4.3. Procedimientos de Recolección de Datos	21
4.5. Procesamiento. Análisis e Interpretación de la Información	22
CAPÍTULO V: RESULTADOS.....	23
CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	35
6.1. Discusión.....	35
6.2. Conclusiones	36
6.3. Recomendaciones.....	37
CAPÍTULO VII: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	39
ANEXOS	41
ANEXO N° 1: Matriz de Consistencia	42
ANEXO 02. Cuestionario	44

ÍNDICE DE CUADROS

N°	TITULO	Pág.
01.	Diagnóstico de organización de la comunicación interna en la Autoridad Regional Ambiental – 2017	19
02.	Diagnóstico de comunicación de la comunicación interna en la Autoridad Regional Ambiental – 2017	20
03.	Diagnóstico de gestor de la comunicación interna en la Autoridad Regional Ambiental – 2017	22
04.	Diagnóstico de la comunicación interna en la Autoridad Regional Ambiental – 2017	23

ÍNDICE DE GRÁFICOS

N°	TITULO	Pág.
01.	Diagnóstico de organización de la comunicación interna en la Autoridad Regional Ambiental – 2017	19
02.	Diagnóstico de comunicación interna en la Autoridad Regional Ambiental – 2017	21
03.	Diagnóstico de gestor de la comunicación interna en la Autoridad Regional Ambiental – 2017	22
04.	Diagnóstico de la comunicación interna en la Autoridad Regional Ambiental – 2017	24

RESUMEN Y PALABRAS CLAVE

DIAGNOSTICO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LA AUTORIDAD REGIONAL AMBIENTAL (ARA) - 2017

**AUTOR (es) : ROJAS ARÉVALO Roxane Tifany Ambar
ROMERO SOREGUI Luis Antonio**

El principal objetivo de este trabajo fue realizar un diagnóstico de la comunicación interna en la Autoridad Regional Ambiental de Loreto en el año 2017 desde la perspectiva de los trabajadores que conforman dicha organización.

La población la conformó actuales trabajadores de la Autoridad Regional Ambiental, durante el año 2017 que hacen un total de 120 y la muestra la conformó trabajadores del área central durante el año 2017, que totalizan 65 servidores públicos, la selección de la muestra se hizo en forma no aleatoria intencionada.

Las técnicas que se emplearon en la recolección de datos fueron: la encuesta y el análisis documental y los instrumentos fueron: el cuestionario y el juicio de experto. Los resultados demostraron que en la Autoridad Regional Ambiental existe una comunicación interna negativa.

Los trabajadores de la Autoridad Regional Ambiental contribuyeron con responder las preguntas de las encuestas y proporcionar datos valiosos para realizar el Diagnostico de la Comunicación Interna, los trabajadores de la ARA son piezas fundamentales para que la organización mejore sobre la base de sus aportes.

Palabras claves: Autoridad Regional Ambiental (ARA), diagnostico, comunicación, organización.

ABSTRACT

DIAGNOSIS OF INTERNAL COMMUNICATION IN THE REGIONAL ENVIRONMENTAL AUTHORITY - 2017

**AUTHOR (s): ROJAS ARÉVALO Roxane Tifany Ambar
ROMERO SOREGUI Luis Antonio**

The main objective of this work was to diagnose the internal communication in the Regional Environmental Authority of Loreto in 2017 from the perspective of the workers that make up this organization.

The population was made up of current workers of the Regional Environmental Authority, during the year 2017 that make a total of 120 and the sample was made by workers from the central area during the year 2017, who make a total of 65. The sample selection was made in intentional non-random form.

The techniques used in the data collection were: the survey, the documentary analysis, and the instruments were the questionnaire and the expert judgment.

The results showed that in the Regional Environmental Authority there is a negative internal communication.

Keywords: Regional Environmental Authority, diagnosis, communication, organization.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

La comunicación es importante para mantener buenas relaciones en nuestro entorno, ya sea laboral, personal o familiar. En la actualidad muchas instituciones del Estado son señaladas de contar con personal que genera disfunción en la interrelación laboral, produciendo un ambiente incómodo para el desempeño laboral.

El presente trabajo nos permitirá conocer y establecer cómo es la comunicación interna en la Autoridad Regional Ambiental de Loreto (ARA Loreto), cómo se proyecta frente a su personal, los obstáculos que existen, qué impide el logro de una gestión efectiva y el cumplimiento de los objetivos.

“La comunicación interna tiene en nuestros días más importancia que nunca, debido a la llegada de grandes cambios a las organizaciones. No comunicar de la manera más adecuada tiene sus consecuencias directas en el funcionamiento de las empresas” (Muñiz, 2001)¹.

El estudio de investigación estuvo conformado en su totalidad por todos los trabajadores de la Autoridad Regional Ambiental en el año 2017, cuya suma total asciende a 120 servidores públicos, mientras que la muestra estuvo conformada por 65 servidores públicos que laboran en la oficina principal o central de la ARA Loreto durante el año 2017, destacando que la selección de la muestra se hizo en forma no aleatoria intencionada.

La metodología aplicada fue a través de encuestas estructuradas y el análisis documental, asimismo se utilizó otros instrumentos como los cuestionarios personalizados a funcionarios claves y finalmente se aplicó el juicio de experto. Los resultados demostraron que en la ARA Loreto existe una comunicación interna negativa.

Los Autores

¹ Muñiz, R. (2001). Marketing en el Siglo XXI. España: Centros de Estudios Financieros.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

2.1. Antecedentes de la Investigación

Miranda y Pastor (2015)² en su investigación realizada en el departamento de Lambayeque, concluyen que la comunicación organizacional influye directamente sobre la baja productividad de la empresa, así como también en las actitudes de los trabajadores. En cuanto a la comunicación organizacional, se encontró mayor predominio en el nivel medio, así mismo se evidencia menor prevalencia en el nivel alto. Con respecto al clima social se evidencia menor prevalencia en el nivel deficitario, seguido del nivel promedio, por último, se aprecia mayor predominio en el nivel bueno. Existe relación positiva altamente significativa entre las escalas descendente, ascendente y horizontal con las áreas relaciones, Autorrealización y estabilidad.

Manzano (2017)³, en su investigación realizada entre el departamento Puno, determino que el 36% de encuestados afirman que la comunicación interna influye en su desempeño laboral, esto sustentado en el uso adecuado de los medios de comunicación interna, los tipos de comunicación y el uso de un canal que propicien iniciativas de mejora y que aumenten el compromiso por parte de los colaboradores hacia la organización. Existen barreras que interfieren en el flujo comunicación interna como las barreras personales, el 45% de los encuestados afirman que el miedo a dar malas noticias, el deseo de agradar al jefe o los malos hábitos al escuchar influye en su desempeño laboral, por otro lado, un 72% manifiestan que en la organización prima la comunicación informal.

² Miranda Cubas, F. H., & Pastor Nanfuñay, P. M. (2015). Comunicación organizacional y clima social en los trabajadores de una municipalidad del departamento de Lambayeque – 2015 (Tesis de Pregrado). Lambayeque, Peru: Universidad Señor de Sipán.

³ Manzano Chura, H. B. (2017). La comunicación interna y el desempeño laboral del talento humano de la cooperativa de ahorro y crédito san salvador agencias Puno y Juliaca-2016. (Tesis de Pregrado). Puno, Perú: Universidad Nacional del Altiplano.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1 Concepto de comunicación interna

Pizzolante (2004)⁴, mencionar que la comunicación interna o corporativa define situaciones en donde dos o más personas intercambian, comulgan o comparten principios, ideas o sentimientos de la empresa con visión global.

Las organizaciones requieren que puedan desarrollarse estrategias de comunicación interna para todo el personal, ya que esto permite mejor confianza, empatía y sobre todo conocer los aspectos emocionales y mentales que experimenta sus compañeros de trabajo en sus áreas de trabajo ⁽⁴⁾.

2.2.2 La función de comunicación interna

En el seno de las empresas y en muchas organizaciones se va comprendiendo progresivamente la relevancia de la comunicación. Ha habido dos factores que han originado este despegue: por una parte, el desarrollo de la gestión de los recursos humanos y por otra la implantación de los sistemas de calidad, que, juntos, en un proceso mutuamente reforzador, han supuesto la atención definitiva de la comunicación interna en la moderna organización. Esto ha generado la aparición de otro nuevo y sugestivo campo de actuación para los expertos en comunicación.

Hasta el momento son diversos los profesionales y las disciplinas que desearían, llegado el caso, ocupar este terreno: sociólogos, psicólogos, periodistas, publicitarios y juristas compiten entre sí para ocupar una zona de la organización que ofrece grandes expectativas de desarrollo.

Si a la relevancia de la gestión de los recursos humanos y al desarrollo de los procesos de calidad en las empresas, se unen los recientes intentos de implantación de organigramas más horizontales en las organizaciones empresariales, así como programas de desarrollo de la cultura organizativa, la comunicación se convierte en inexcusable disciplina para una correcta gestión, tanto en su vertiente interna como externa.

⁴ Pizzolante, I. (2004) El poder de la comunicación estratégica. Bogotá, Editorial Pontificia Universidad Javeriana.

La comunicación interna va tomando cuerpo a pesar de las dificultades que encuentra en su implantación. Como ocurre con toda nueva disciplina que quiere abrirse paso en una organización, la comunicación interna busca su espacio dentro de la empresa, como en su día lo hicieron la publicidad o el marketing.

Afortunadamente, un buen número de organizaciones son conscientes de las posibilidades que supone una buena gestión de la comunicación, sobre todo en dos circunstancias: la implantación de procesos de calidad y en los casos de situaciones imprevisibles (o previsibles) de crisis en la organización. En este último caso, la correcta gestión de la comunicación se convierte en un suavizante, e incluso reparador inestimable de los efectos de la crisis.

En definitiva, la comunicación interna actúa en varios ámbitos de la empresa como herramienta a su servicio:

- a) Para la gestión interna (recursos humanos, cultura empresarial, sistemas de calidad).
- b) Para la solución o atenuación de los efectos de una situación crítica, tanto por condicionantes internos como externos.

La función de comunicación supone una concreción de los flujos comunicativos que se dan en el seno de una organización ⁽⁵⁾.

2.2.3 Tipos de comunicación interna (dimensiones)

De acuerdo con el destino de la información que se pretende comunicar, un buen número de autores distingue:

- a) Comunicación descendente.
- b) Comunicación ascendente.
- c) Comunicación horizontal.

⁵ Ongallo, C. (2007). Manual de Comunicación, Guía para gestionar el Conocimiento, la información y las relaciones humanas en empresas y organizaciones. Madrid: Dykinson.

2.2.3.1 La comunicación descendente

Se puede definir la comunicación descendente como la información que se vierte hacia abajo en la estructura jerárquica, con el fin de informar o influir. Los canales que transmiten órdenes, información y otras cuestiones relacionadas con la actividad habitual de la organización, y que siguen como línea desde los responsables máximos hasta la base de la organización, de acuerdo con la jerarquía orgánica, descendente. Circulan en sentido las razones que tiene una organización para llevar a cabo estos sistemas de comunicación descendente, vienen dadas por la necesidad de los máximos dirigentes organizativos de hacer llegar a los miembros qué pautas seguir, qué políticas adoptar, con el objetivo puesto en que las decisiones tomadas por los primeros puedan llevarse a cabo. Por otra parte, estos canales descendentes posibilitan el que lleguen a las personas de la organización los conocimientos sobre la misma, así como una información de retorno sobre la forma en que los responsables perciben sus esfuerzos.

Otra de las razones viene causada por las nuevas concepciones de las relaciones laborales que el nuevo modelo de empresa debe plantearse. Las relaciones laborales han cambiado radicalmente desde hace unos lustros hasta hoy. La autoridad, concepto en crisis en todos los ámbitos de la vida social, educativa o económica, no tiene el mismo valor que hace unos años.

El valor de la autoridad doctrinal, o de la que es impuesta, ha cedido paso a otros modelos de gestión basados en el trabajo en equipo, el consenso o las relaciones humanas.

Sumado a ello, la cualificación creciente de los técnicos y mandos intermedios frente a los responsables organizativos, por lo general con una menor preparación académica, provoca que ya no sea tan sencillo aceptar las órdenes “porque sí”, y poner en cuestión al directivo y a sus decisiones. En este contexto de percepciones de “niñatos” frente a “carcas”, es en el que habitualmente se tienen que tomar todas las decisiones empresariales, y muchas de ellas están tamizadas por estos prejuicios.

En este nuevo entorno las relaciones con los sindicatos, y muy especialmente, la negociación colectiva toma otro giro, distinto al tradicional. La necesidad de eliminar tensiones que pueden ser fatales para la supervivencia de la empresa, lleva a abordar la negociación con realismo y respeto mutuo; éstos se forjarán basándose en una política de la dirección tendente a la credibilidad y la transparencia con respecto a las informaciones relevantes, es decir, una adecuada comunicación descendente ⁽⁵⁾.

Son muchas las barreras que afectan al desarrollo de la comunicación descendente. Las más importantes son las siguientes:

- a) El estilo de dirección y de mando, por cuanto éste puede afectar a la calidad y a la intensidad de la comunicación. Así, un estilo de mando impositivo genera una comunicación muy escueta y unidireccional. Por contra, un estilo de mando más bien consultivo lleva aparejada una comunicación más abundante, más frecuente, de mayor calidad, y, sobre todo, bidireccional.
- b) La incapacidad, por lo general debida a una falta de formación, para transmitir cualquier mensaje, por cuanto se requieren habilidades que no son fáciles de encontrar en responsables organizativos caracterizados por el “orden y mando”.
- c) El temor a perder influencia y áreas de poder. El saber, la información, el conocimiento, es una fuente de poder. Si se comparte, se puede perder ese poder.
No obstante, un responsable que persista en su negativa a informar a los colaboradores, se granjeará la desconfianza de los mismos, impidiendo además una fluida comunicación ascendente.
- d) La estructura organizativa y geográfica. El número de niveles de mando, la complejidad de la estructura, la dispersión geográfica, afectan a la fluidez con que circula la comunicación descendente⁵.

2.2.3.2 La comunicación ascendente

La comunicación ascendente se lleva a cabo cuando un individuo de la organización transmite información, ideas, sugerencias y quejas hacia otra persona encuadrada en un nivel superior de la jerarquía.

Una organización que establece canales de comunicación ascendente, muestra un deseo de conocer lo que piensan y quieren quienes la componen. Así, la comunicación ascendente es un indicador de buena disposición que parte de la organización para acortar distancias comunicativas.

En ocasiones, la comunicación ascendente no fluye lo suficiente, debido al temor, o a la defensa de determinados intereses, e incluso por no molestar a la dirección. Esto, sin embargo, no favorece el buen funcionamiento de los sistemas organizativos y perjudica a los grupos y a la propia organización.

En nuestra investigación, llevada a cabo para más de trescientas empresas e instituciones con sede en España, pudimos deducir la relación que existe entre el número y utilidad de las herramientas de comunicación ascendente, y la satisfacción y “mimo” que se da a la comunicación interna en las mismas. Las organizaciones que apuestan por la comunicación interna, dan primacía a las herramientas de comunicación ascendente.

Los beneficios que obtiene la organización con este tipo de comunicación son varios:

1. Revela a la dirección el grado de aceptación y credibilidad del tipo de gestión de la organización.
2. Estimula a los colaboradores a trabajar con más entusiasmo y mayor nivel de participación.
3. Los colaboradores tienen ideas valiosas que pueden contribuir a mejorar la marcha de la organización.
4. El responsable tiene conocimiento rápido de posibles brotes de conflictos.
5. El empleado toma conciencia de su valía personal.

La comunicación ascendente obedece a varias razones. Dichas razones pueden ser clasificadas por categorías:

- a) Razones económicas u operativas, el buen funcionamiento de la organización depende de que los colaboradores proporcionen información relevante a sus responsables. Toda persona tiene un valioso caudal de información que puede ayudar a la gestión de la organización.
- b) Razones psicológicas, para una buena dirección de la organización, se depende en una alta proporción del conocimiento, por parte de los responsables, de la motivación, aspiraciones e inquietudes de sus colaboradores; y solo éstos pueden proporcionárselo. En función de este conocimiento, el superior podrá motivarlos apropiadamente.
- c) Razones de responsabilidad, es un deber de los directivos conocer las necesidades de sus colaboradores, especialmente en el ámbito del trabajo, pero también, en determinados casos, en el ámbito personal.

La comunicación ascendente debe fomentarse porque mejora los niveles productivos y económicos de la empresa; también permite conocer la motivación de las personas, y porque la responsabilidad de una dirección ha de impulsarla hacia el conocimiento más aproximado de las necesidades de las mismas. La comunicación ascendente es importante porque ofrece a los niveles directivos de la empresa una oportunidad de conocer el clima laboral y las inquietudes de todos los colaboradores.

Al igual que sucede con la comunicación descendente, la comunicación en sentido ascendente presenta una serie de barreras, que deberemos tener en cuenta a la hora de plantearnos la eficacia de cualquier plan de comunicación.

Sin duda, la más importante de todas las barreras es la actitud del directivo. Si este no demuestra una voluntad o actitud de escucha hacia las sugerencias de los colaboradores la información que éstos puedan proporcionarle, difícilmente les llegará a sus oídos. Es decisivo pues, que el responsable jerárquico escuche para que la comunicación ascendente circule libremente.

Igualmente, decisivo es que, aunque la dirección sí muestre una actitud de escucha ante las sugerencias y quejas de los colaboradores, esta no actúe en

función de la información proporcionada. En ambos casos, el resultado será que dicha información no saldrá de quienes la poseen: los colaboradores

A estas barreras hay que añadir otras derivadas de las características organizativas y del entorno específico de la empresa:

- a) El estilo de mando predominante, Las consideraciones que se apuntan el apartado sobre la influencia que el estilo de mando tiene sobre la comunicación descendente, son igualmente aplicables a la comunicación ascendente. El estilo de mando condiciona la calidad y cantidad de la comunicación.
- b) La estructura organizativa, en primer lugar, a un mayor número de niveles, existe un mayor número de eslabones de la cadena de mando y, por tanto, un mayor riesgo de distorsión en la información y de retención de esta en determinados niveles de la jerarquía. Por otro lado, a una mayor complejidad de las estructuras de la organización, mayor es la ambigüedad de las expectativas que gobiernan sobre las relaciones interpersonales, con el consiguiente efecto sobre las comunicaciones.
- c) Las diferencias culturales, cuanto mayor sea el grado de heterogeneidad de las subculturas que integran la organización, más difícil será la comunicación entre sus componentes. Es frecuente, en general es lo más habitual, que la comunicación ascendente pase a través de diferentes subculturas.
- d) El entorno laboral, especialmente importantes son en este apartado la presencia sindical y la conflictividad laboral, por cuanto generan estados de opinión y tensiones que pueden distorsionar la comunicación o que llegan a bloquearla ⁽¹⁾.

2.2.3.3 La comunicación horizontal

Este tipo de canales se emplea cuando los miembros de un mismo nivel dentro de la jerarquía del mando se comunican entre sí. Esta vía horizontal funciona tanto oficial como oficiosamente.

Los canales formales u oficiales son de tipo funcional, interdepartamental; mientras que los informales se mueven en primer lugar a un nivel interior del departamento para adquirir posteriormente una amplitud más grande. Las

comunicaciones horizontales, especialmente las de carácter informal, proliferan en el grado en que faltan los canales ascendentes y descendentes; y a menudo llegan a minar la moral de trabajo. Éste es el vector de la comunicación interna que más problemas y dificultades genera.

Los procedimientos para facilitar la comunicación horizontal no se pueden dejar al azar o a la intuición. El desarrollo de la comunicación horizontal requiere de método, técnica y planificación.

La comunicación informal cumple dos propósitos en las organizaciones:

- a) Permite a los empleados satisfacer su necesidad de interacción social.
- b) Puede mejorar el rendimiento de una organización al crear canales de comunicación alternativos y a menudo mucho más rápidos y eficientes.

Causas de la comunicación informal

Las más comunes por las que surgen las comunicaciones informales son:

1. Nerviosismo e inseguridad, cuando se percibe inseguridad en la situación prevaleciente, las personas tienden a aumentar su comunicación informal y a protegerse entre sí contra lo desconocido. Ejemplo: Renuncias, despidos, cambios de métodos o procedimientos de trabajo o innovaciones.
2. Falta de información, cuando se carece de información sobre una situación dada los individuos tratan de llenar los vacíos lo mejor que pueden, recurriendo a la información que se halla en los canales informales.
3. Interés personal, cuando los individuos tienen un interés especial en una situación y no se les informa acerca de ella, las personas llenan los espacios de información con sus propias percepciones.
4. Informaciones recientes, los individuos participan de manera activa en los rumores cuando reciben noticias, es decir, información nueva que desean difundir tan rápido como sea posible.
5. Necesidad de entrar en contacto, la comunicación informal se transmite de boca a boca y por observación. Ciertos trabajos dan a los empleados más oportunidades de acceso a comunicación y noticias que merece la pena comunicar.

2.2.4 Utilidad de la comunicación interna

Las presiones competitivas o de otro tipo, internas o externas a la organización, obligan a ésta a desarrollar nuevos métodos de trabajo que mejoren y optimicen los resultados, el clima laboral y otros factores productivos.

Dicha cuestión se aborda en muchos casos sin excesiva reflexión y sin tener en cuenta a las personas. Con voluntad de dar solución a los problemas, se agilizan las transmisiones de información en todas las direcciones.

La comunicación interna, como función empresarial, no debe limitarse al lanzamiento de más información con el ánimo de democratizar la misma indiscriminadamente, teniendo en cuenta, entre otros aspectos, el nivel de contaminación informativa que impregna la sociedad actual.

Estas posibles barreras no invalidan la comunicación descendente siempre que ésta se realice de forma adecuada, creando canales y vehículos rigurosos, acordes con las necesidades de la empresa (marcadas por su política y estrategia) y con los intereses y utilidad para las personas.

Cuando los entornos, la tecnología, los mercados y las personas marcan directrices de gestión basadas en la eficacia y la competitividad, la comunicación interna no puede ser considerada solo como un instrumento útil para la nueva transmisión de información (comunicación descendente), ni siquiera como una buena herramienta que se utiliza de vez en cuando para mejorar la gestión; sino como una función inherente a cualquier tarea, que es necesario precisar y definir lo más perfectamente posible ⁽⁵⁾.

2.2.5 Barreras de comunicación

En los procesos de las comunicaciones surgen obstáculos que no permiten que estos se lleven a cabo de la manera correcta, para (Robbins & Coulter, 2005)⁶ las barreras pueden ser:

- 1) Barreras semánticas, se originan del problema consistente en los símbolos transmitidos que llevan precisamente el significado deseado.

⁶ Robbins S., & Coulter, M. (2005). Administración. Mexico: Pearson Educación.

- 2) Barreras físicas, hacen referencia a las diferencias de los medios físicos empleados en la transmisión y recepción del mensaje.
- 3) Barreras fisiológicas, existen por problemas físicos de la persona que habla o de quien escucha. Independientemente de que el mensaje lo transmita el emisor a través de un aparato (radio, televisión etc.), o bien son frecuentes las barreras fisiológicas que deforman la comunicación.
- 4) Barreras psicológicas, creadas por la información que almacena un individuo en el cerebro. Todos los hombres son distintos, tienen diferentes personalidades, estas diferencias dan lugar a una manera individual de percibir las cosas.
- 5) Barreras administrativas, la organización y funcionamiento de las organizaciones administrativas provoca la aparición de algunas barreras que deforman la comunicación.

2.3 Definición de Términos Básicos

- Comunicación. - La comunicación es: "el intercambio de información entre personas. Significa volver común un mensaje o una información. Constituye uno de los procesos fundamentales de la experiencia humana y la organización social" (Chiavenato & Serrano, 2006)⁷.
- Organización. - La organización es, a un mismo tiempo, acción y objeto. Como acción, se entiende en el sentido de actividad destinado a coordinar el trabajo de varias personas, mediante el establecimiento de tareas, roles o labores definidas para cada una de ellas, así como la estructura o maneras en que se relacionarán en la consecución de un objetivo o meta (Sotillo, 2000)⁸.
- Jerarquía.- Es entendida como la existencia de niveles de superioridad de unos sobre otros (Perlo et al., 2000)⁹.
- Gestor. - Es un término que se utiliza principalmente en los ámbitos administrativos, judiciales o económicos para hacer referencia a aquella persona que tiene como principales actividades las de gestar diferentes tipos de acciones o medidas en el rubro al que pertenezca. La idea de gestor proviene justamente de la palabra gestar, lo cual hace entender que el gestor es quien gesta o lleva a cabo algún tipo de acción o proceso (Bembibre, 2011)¹⁰.
- Retroalimentación. - La retroalimentación es un fenómeno de la comunicación. Se podría definir como aquella información de vuelta en una comunicación efectiva. En todo proceso de comunicación hay dos elementos protagonistas: un emisor y un receptor. Entre ambos se produce una retroalimentación cuando el receptor responde al emisor (Navarro, 2015)¹¹.

⁷ Chiavenato, I., Chávez, C. & Serrano, E. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: McGraw-Hill Interamericana. 7ma edición, pág. 110.

⁸ Guerra, Sotillo, A. (2000). *Gerencia Pública y Economía informal*. City: B - EUMED.

⁹ Perlo, C. L, Costa, L. D., López Romorini, M. V., & de la Riestra, M. D. (2000). Aprendizaje organizacional y poder: jerarquía, heterarquía, holoarquias y redes. argentina: irice.pag. 03.

¹⁰ Bembibre, C. (15 de 02 de 2011). www.definicionabc.com, obtenido de <https://www.definicionabc.com/general/gestor.php>

¹¹ Navarro, J. (24 de 04 de 2015). www.definicionabc.com, obtenido de <https://www.definicionabc.com/comunicacion/retroalimentacion.php>

- Interacción.- El ser humano es un ser en una constante interacción con el entorno que le rodea. Es decir, el comportamiento humano no puede ser analizado de una forma individual sino en interacción con el entorno (Nicuesa, 2014)¹².
- Canal.- En el ámbito de las comunicaciones, un canal puede ser el conducto que permite la circulación de un mensaje. Por extensión se denomina canal a las estaciones de radio y televisión y a las bandas de frecuencia en las cuales emiten estas estaciones” (Perez, 2016)¹³.
- Estrategia.- La definición de una estrategia competitiva consiste en desarrollar una amplia fórmula de cómo la empresa va a competir, cuáles deben ser sus objetivos y qué políticas serán necesarias para alcanzar tales objetivos (Porter, 2009)¹⁴

¹² Nicuesa, M. (15 de 08 de 2014). www.definicionabc.com, obtenido de <https://www.definicionabc.com/social/interaccion.php>

¹³ Pérez, J. (2016). Definición, obtenido de <https://definicion.de/canal/>

¹⁴ Porter, M. (2009). Método Clásico para la Formulación de la Estrategia. En M. Porter. Estrategia Competitiva (pág. 44). España: Ediciones Pirámide.

CAPÍTULO III: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

3.1. Descripción del Problema

Es importante reconocer que como en toda organización, empresa, institución actual, que posee la necesidad de motivar a su equipo humano y tener a los mejores, la comunicación interna (entre trabajadores y equipos de la entidad, en este caso) es una pieza fundamental para su desarrollo y funcionamiento, ya que nos ayuda a cumplir de manera eficiente los objetivos planteados.

Ongallo, 2007⁽⁵⁾ menciona que la comunicación interna constituye una herramienta fundamental en la moderna gestión empresarial. Las organizaciones no serían nada sin la capacidad de comunicarse con el entorno (clientes, sociedad...) y, sobre todo, si no fueran capaces de generar y posibilitar la comunicación entre sus propios miembros.

Toda organización tiene su propia cultura que la identifica, la diferencia, le da imagen, y es la base que orienta los actos de toda organización por eso es primordial conocerla y consolidarla. En nuestra investigación, que consiste en realizar un diagnóstico de comunicación interna en la Autoridad Regional Ambiental de Loreto (ARA), encargado de definir políticas, organizar, controlar, fiscalizar, regular y ejercer funciones en materia ambiental y constituida por cuatro direcciones; se logró establecer tres dimensiones: comunicación descendente, ascendente y la horizontal.

Estas dimensiones nos ayudaron a conocer y describir a profundidad la situación actual de este órgano. Por lo mismo concluimos que no cuenta con un encargado de su comunicación organizacional, ya que depende estrictamente del Gobierno Regional de Loreto, que no posee una dependencia de comunicación interna propiamente dicha (como la mayoría de instituciones públicas en Loreto), solo cuenta con una oficina de prensa, por lo tanto, no cubre las necesidades de sus demás órganos, como en esta situación.

La comunicación organizacional no presenta las mismas características en todas las organizaciones, debido a la diferencia de objetivos y estructura. Es debido otorgarle mayor atención la comunicación organizacional que se desarrolla en una

institución del Estado, en especial las que son descentralizadas, que manejan sus propios recursos y que además administran recurso humano.

A través de algunos métodos de recolección de datos y la observación pura, se identificó que en ARA Loreto, las deficiencias en los procedimientos de esta comunicación influyen en áreas de trabajo que van desde la Gerencia General hasta los puestos de menor jerarquía, creando vacíos de comunicación entre las cuatro direcciones. Ciertos trabajadores optaron por recurrir al uso de medios y/o canales no tradicionales, como las redes sociales para informar a sus mismos miembros y la comunidad en general de las actividades que realizan, organizarse entre ellos para realizar talleres y asambleas que beneficien a la entidad, pero como no poseen la formación y herramientas necesarias de una política de comunicación interna, no todos son participes o no se obtiene resultados adecuados. Todo esto perjudica la identidad y la cultura de la organización, en caso de no ser solucionado traerá como consecuencia un incómodo clima laboral y por lo tanto, la mala imagen con su público externo.

Por lo que se hace necesaria e indispensable una mejora de comunicación interna de la Autoridad Regional Ambiental De Loreto, solo así es posible garantizar una coherencia en el mensaje, para poder ofrecer a la sociedad una institución responsable y fuerte.

3.2. Formulación del Problema

3.2.1. Problema General

¿Cuál es el estado de la comunicación interna en la Autoridad Regional Ambiental en el año 2017?

3.2.2. Problemas Específicos

- ¿Cómo es la comunicación interna entre las diferentes direcciones que conforman la Autoridad Regional Ambiental en el año 2017?
- ¿Cómo se desarrollan los tipos de comunicación interna que se aplican en la Autoridad Regional Ambiental en el año 2017?
- ¿Cómo es el nivel de conocimiento que poseen los empleados sobre las herramientas de comunicación interna en la Autoridad Regional Ambiental en el año 2017?

3.3. Objetivos

3.3.1. Objetivo General

Realizar el diagnóstico de la comunicación interna en la Autoridad Regional Ambiental, en el año 2017, a partir de los factores y elementos de comunicación interna presentes.

3.3.2. Objetivos Específicos

- Indagar el estado de la comunicación interna entre las diferentes direcciones que conforman la Autoridad Regional Ambiental en el año 2017.
- Identificar el estado en el que se desarrollan los tipos de comunicación interna que se aplican en la Autoridad Regional Ambiental en el año 2017.
- Determinar el nivel de conocimiento que poseen los empleados sobre las herramientas de comunicación interna en la Autoridad Regional en el año 2017.

3.4. Hipótesis

3.4.1. Hipótesis General

La comunicación interna en la Autoridad Regional Ambiental es negativa.

3.4.2. Hipótesis Derivadas

- La comunicación interna entre las cuatro direcciones ejecutivas de la Autoridad Regional Ambiental es negativo.
- El desarrollo de los tipos de comunicación interna que se aplican en la Autoridad Regional Ambiental es negativo.
- El nivel de conocimiento que poseen los trabajadores de la Autoridad Regional Ambiental sobre las herramientas de comunicación interna es negativo.

3.5. Variables

3.5.1. Identificación de Variables

Variable Independiente (X): Comunicación interna.

3.5.2. Definición de Variables

La Variable Independiente (X): comunicación interna se define conceptualmente como situaciones en donde dos o más personas intercambian, comulgan o comparten principios, ideas o sentimientos de la empresa con visión global. Pizzolante, (2004)⁴

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.

3.5.3. Operacionalización de Variables

Variable	Indicadores	Índices
COMUNICACIÓN INTERNA.	1. ORGANIZACIÓN	SI 47%-100%
	1.1. ¿Recibió algún tipo de inducción cuando ingresó a laborar en La ARA Loreto?	
	1.2. ¿Conoce usted la misión y visión de La ARA Loreto?	
	1.3. ¿Le gusta trabajar en La ARA Loreto?	
	1.4. ¿Se siente orgulloso (a) de trabajar en La ARA Loreto?	
	1.5. ¿Se siente parte del equipo de La ARA Loreto?	
	1.6. ¿Conoce usted lo que aporta su trabajo a La ARA Loreto?	
	2. COMUNICACIÓN	NO 53%-100%
	2.1. ¿Considera que existe una buena comunicación de ascendente-descendente; de subordinados a jefes?	
	2.2. ¿Considera que existe una buena comunicación de ascendente; de subordinados a jefes?	
	2.3. ¿Considera que los jefes en ARA Loreto escuchan las opiniones de sus subordinados?	
	3. GESTOR	
	3.1. ¿Considera que su jefe es participativo?	
	3.2. ¿Considera usted que trabaja en equipo con su jefe y compañeros?	
	3.3. ¿Comunica su jefe los objetivos de su unidad de forma clara?	
3.4. ¿Organiza su jefe los recursos y planes de forma efectiva?		
3.5. ¿Le comunica su jefe el éxito en el cumplimiento de sus objetivos?		

CAPÍTULO IV: MÉTODO

4.1. Tipo de Investigación

La investigación de acuerdo al nivel de conocimiento que se adquirió perteneció a una investigación descriptiva, con una variable: Comunicación Interna.

El estudio pertenece al enfoque cuantitativo de investigación porque las preguntas de investigación versan sobre cuestiones específicas, porque se revisó lo que se ha investigado anteriormente, porque se sometió a prueba la hipótesis mediante el empleo de los diseños de investigación apropiados; porque se usó la recolección de datos para probar la hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico.

La investigación fue de tipo descriptivo porque se estudió la situación en que se encuentra la variable: Comunicación Interna ⁽¹⁵⁾.

4.2. Diseño de Investigación

El diseño general de la investigación fue el no experimental de tipo descriptivo transversal. No experimental porque no se manipuló la variable en estudio. 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 ⁽¹⁶⁾

¹⁵ Ávila, R. B. Introducción a la Metodología de la Investigación. Perú, 2000, p. 25

¹⁶ Hernández, R., C. Fernández y P. Baptista (2006). Metodología de la Investigación, México, 2006, p. 205

Los pasos que se siguieron para 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.

4.3. Población y Muestra

4.3.1. Población

La población estuvo delimitada por todos los servidores públicos que laboran en la Autoridad Regional Ambiental de Loreto, pertenecientes al Gobierno Regional de Loreto, durante el año 2017; que hacen un total de 120 empleados.

4.3.2. Muestra

La muestra la conformaron 65 empleados de distinto nivel jerárquico de la Autoridad Regional Ambiental en su gerencia y sus cuatro direcciones ejecutivas, durante el año 2017 en Iquitos, Loreto. La selección de la muestra fue no aleatoria intencionada.

4.4. Técnicas, Instrumento y Procedimientos de Recolección de Datos

4.4.1. Técnicas de Recolección de Datos

La técnica que se empleó en la recolección de datos fue la encuesta porque se observó el hecho en forma indirecta.

4.4.2. Instrumentos de Recolección de Datos

El instrumento que se empleó en la recolección de datos fue el cuestionario el que fue sometido a prueba de validez y confiabilidad antes de su aplicación, Obteniendo 71.50% de validez y 80.50% de confiabilidad.

4.4.3. 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.

4.5. Procesamiento. Análisis e Interpretación de la Información

El procesamiento de los datos se efectuó en forma mecánica sobre la base de los datos. El análisis e interpretación de los datos se efectuó empleando la estadística descriptiva: frecuencia, promedio (\bar{x}), porcentaje (%)

CAPÍTULO V: RESULTADOS

5.1. Análisis Descriptivo

5.1.1. Diagnóstico de la Comunicación interna en la Autoridad Regional Ambiental

Cuadro N° 1. Diagnóstico de organización de la comunicación interna en la Autoridad Regional Ambiental – 2017

Organización		SI		NO		Total	
		N°	%	N°	%	N°	%
1	¿Recibió algún tipo de inducción cuando ingresó a laborar en La ARA Loreto?	0	0.0%	65	100%	65	100.0
2	¿Conoce usted la misión y visión de La ARA Loreto?	0	0.0%	65	100%	65	100.0
3	¿Le gusta trabajar en La ARA Loreto?	39	60%	26	40%	65	100.0
4	¿Se siente orgulloso (a) de trabajar en La ARA Loreto?	30	46%	35	54%	65	100.0
5	¿Se siente parte del equipo de La ARA Loreto?	35	54%	30	46%	65	100.0
6	¿Conoce usted lo que aporta su trabajo a La ARA Loreto?	26	40%	39	60%	65	100.0
Promedio (\bar{x})		22	33%	43	67%	65	100.0

Fuente: Base de datos de los autores.

Gráfico N° 1. Diagnóstico de organización de la comunicación interna en la Autoridad Regional Ambiental – 2017



Fuente: Cuadro N. 01

En el cuadro y gráfico 1, el diagnóstico de la organización de la comunicación interna de la Autoridad Regional Ambiental, determino como resultado el promedio (\bar{x}) de 65 trabajadores que corresponde al 100% de los entrevistados, de los cuales 22 trabajadores que corresponde al 33% respondieron que Si ante la encuesta de diagnóstico de la organización de la comunicación interna de la Autoridad Regional Ambiental, predominando con un valor de 60% la pregunta: ¿le gusta trabajar en la ARA Loreto?

Asimismo 43 trabajadores que representa al 67% de los entrevistados respondieron que No ante la encuesta de diagnóstico de la organización de la comunicación interna de la Autoridad Regional Ambiental predominando con 100% las preguntas siguientes: ¿recibió alguna inducción al ingresar a trabajar en la ARA Loreto? y ¿conoce usted la visión y misión de la ARA?

Con la aplicación de esta primera parte del diagnóstico y los resultados obtenidos se alcanza el objetivo específico que es “indagar si existe comunicación interna entre las diferentes direcciones que conforman la Autoridad Regional de Loreto”, del mismo modo se prueba la hipótesis específica respecto a que “No existe comunicación interna en las direcciones ejecutivas de la ARA Loreto”.

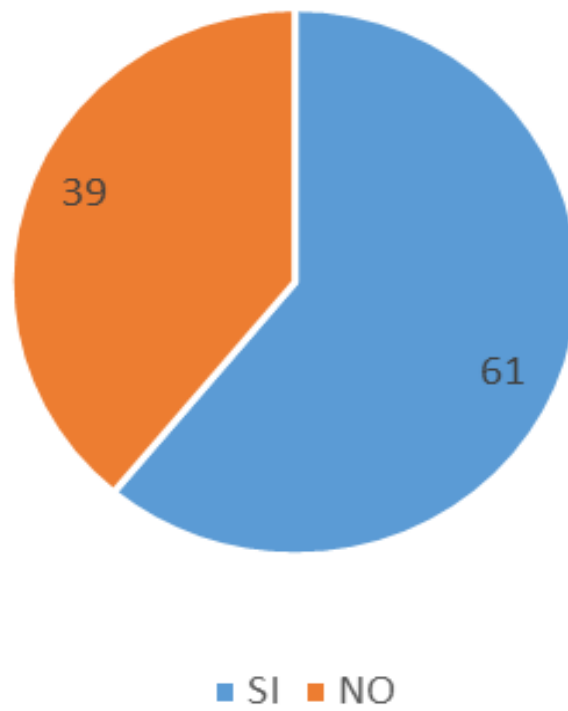
Cuadro N° 2. Diagnóstico de la comunicación interna en la Autoridad Regional Ambiental – 2017

Comunicación		SI		NO		Total	
		N°	%	N°	%	N°	%
1	¿Considera que existe una buena comunicación de ascendente-descendente; de subordinados a jefes?	37	57%	28	43%	65	100.0
2	¿Considera que existe una buena comunicación de descendente-ascendente; de jefes a subordinados?	47	72%	18	28%	65	100.0
3	¿Considera que los jefes en La ARA Loreto escuchan las opiniones de sus subordinados?	35	54%	30	46%	65	100.0
Promedio (\bar{x})		40	61%	25	39%	65	100.0

Fuente: Base de datos de los autores.

Gráfico N° 2. Diagnóstico de comunicación interna en la Autoridad Regional Ambiental – 2017

COMUNICACION



Fuente: Cuadro N. 02

En el cuadro y gráfico N° 2, el diagnóstico de la organización de la comunicación interna de la Autoridad Regional Ambiental, determino como resultado que 40 trabajadores que corresponde al 61% de los entrevistados respondieron que Si ante el diagnóstico de la Comunicación en la comunicación interna de la Autoridad Regional Ambiental 2017 predominando un 72% la pregunta ¿Considera que existe una buena comunicación de descendente-ascendente de jefes a subordinados?, del mismo modo 25 trabajadores que corresponde al 39% de los entrevistados respondieron que No al diagnóstico de la comunicación de la Autoridad Regional Ambiental 2017, predominando con un 46% la pregunta ¿Considera que los jefes en La ARA Loreto escuchan las opiniones de sus subordinados?

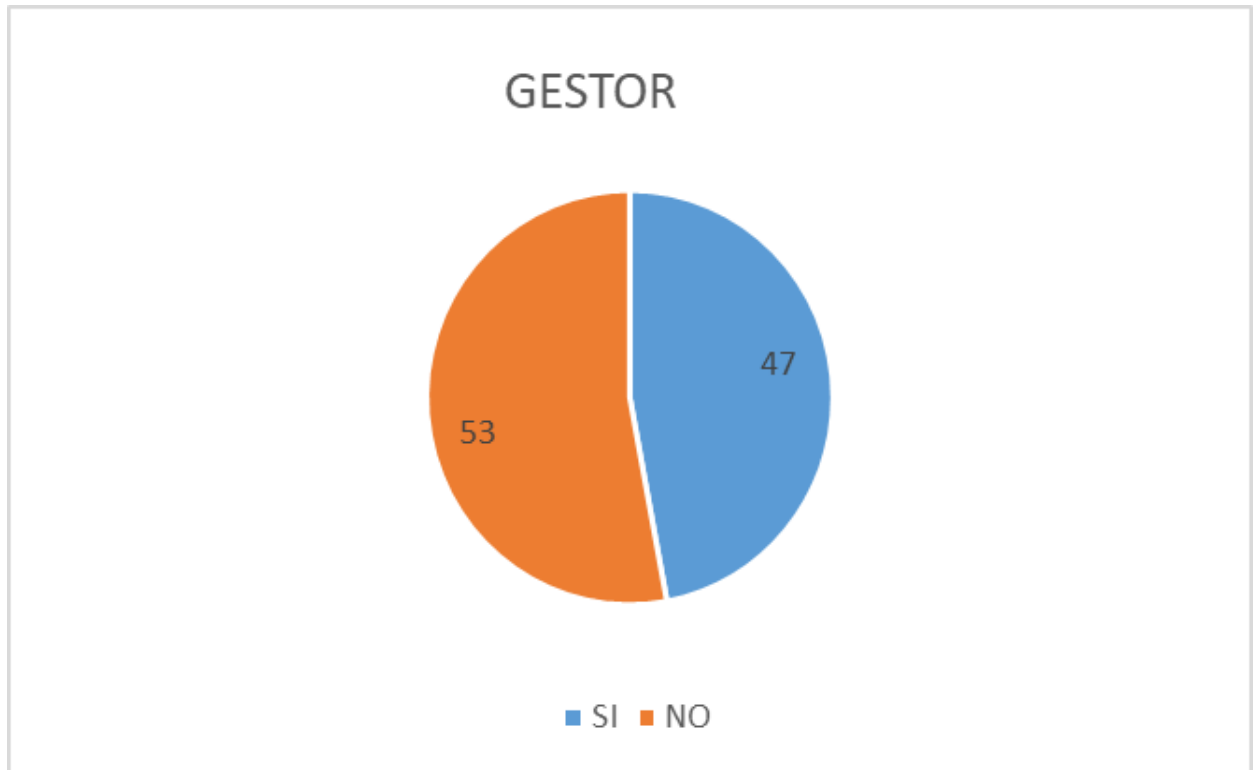
Con la aplicación de esta segunda parte del diagnóstico y los resultados obtenidos se logra el objetivo específico “identificar las formas de comunicación interna que utiliza la Autoridad Regional Ambiental de Loreto”, asimismo se prueba la hipótesis específica sobre “las formas de comunicación que se aplican en la ARA Loreto son empíricas y/o informales”.

Cuadro N° 3. Diagnóstico de gestor de la comunicación interna en la Autoridad Regional Ambiental – 2017

Gestor		SI		NO		Total	
		N°	%	N°	%	N°	%
1	¿Considera que su jefe es participativo?	35	54%	30	46%	65	100.0
2	¿Considera usted que trabaja en equipo con su jefe y compañeros?	23	35%	42	65%	65	100.0
3	¿Comunica su jefe los objetivos de su unidad de forma clara?	30	46%	35	54%	65	100.0
4	¿Organiza su jefe los recursos y planes de forma efectiva?	0	0%	65	100%	65	100.0
5	¿Le comunica su jefe el éxito en el cumplimiento de sus objetivos?	65	100%	0	0%	65	100.0
Promedio (\bar{x})		31	47%	34	53%	65	100.0

Fuente: Base de datos de los autores.

Gráfico N° 3. Diagnóstico de gestor de la comunicación interna en la Autoridad Regional Ambiental – 2017



Fuente: Cuadro N. 03

En el cuadro y gráfico N° 3, el diagnóstico de gestor de la comunicación interna en la Autoridad Regional Ambiental, determinó que de 31 trabajadores que representan el 47% de los entrevistados respondieron que Si ante diagnóstico de gestor de la comunicación interna en la Autoridad Regional Ambiental, predominando con un 100% la pregunta ¿Le comunica su jefe el éxito en el cumplimiento de sus objetivos?, asimismo 34 trabajadores que representan el 53% de los entrevistados respondieron que No ante el diagnóstico de gestor de la comunicación interna en la Autoridad Regional Ambiental, predominando con un 100% la pregunta ¿Organiza su jefe los recursos y planes de forma efectiva?.

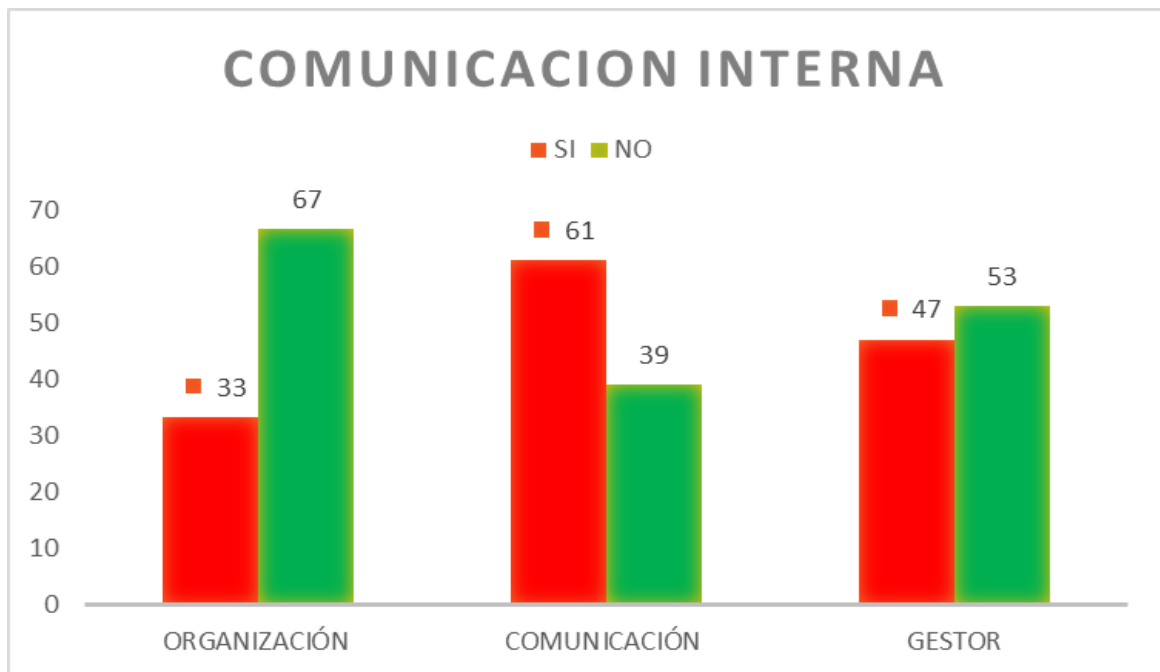
Con la aplicación de esta tercera parte del diagnóstico y los resultados obtenidos se alcanza el objetivo específico “determinar el nivel de conocimiento que poseen los empleados sobre las herramientas de comunicación interna en la Autoridad Regional en el año 2017”, asimismo se prueba la hipótesis específica que sobre que “los empleados de ARA Loreto tienen poco conocimiento sobre las herramientas de comunicación interna”.

Cuadro N° 4. Diagnóstico de la comunicación interna en la Autoridad Regional Ambiental – 2017

COMUNICACIÓN INTERNA		SI		NO		Total	
		N°	%	N°	%	N°	%
1	ORGANIZACIÓN	22	33%	43	67%	65	100.0
2	COMUNICACIÓN	40	61%	25	39%	65	100.0
3	GESTOR	31	47%	34	53%	65	100.0
Promedio (\bar{x})		31	47%	34	53%	65	100.0

Fuente: Base de datos de los autores.

GRÁFICO N° 4. Diagnóstico de la comunicación interna en la Autoridad Regional Ambiental – 2017



Fuente: Cuadro N. 04

En el cuadro y gráfico N° 4, el diagnóstico de la comunicación interna en la Autoridad Regional Ambiental - 2017, cuyo promedio (\bar{x}) corresponde a de 65 trabajadores que representan el 100%, aproximadamente 31 trabajadores que representan el 47% de los entrevistados respondieron que Si ante el diagnóstico de la comunicación interna en la autoridad regional ambiental - 2017, siendo un aproximado de 61% la temática correspondiente a comunicación; asimismo un aproximado de 34 trabajadores que representan al 53% de los entrevistados respondieron que No ante el diagnóstico de la comunicación interna en la Autoridad Regional Ambiental – 2017, correspondiendo a un 67% la temática correspondiente a organización.

Con la aplicación de esta cuarta parte del diagnóstico y los resultados obtenidos se alcanza el objetivo general “realizar el diagnóstico de la comunicación en la Autoridad Regional Ambiental – 2017, a partir de los factores y elementos de comunicación interna presentes”, asimismo se prueba la hipótesis general “comunicación interna en la Autoridad Regional Ambiental de Loreto es de negativo”.

CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Discusión

Al efectuar el diagnóstico de la comunicación interna de la Autoridad Regional Ambiental - 2017, se determinó que la comunicación interna es negativa en la Autoridad Regional Ambiental, resultados que coinciden con Manzano (2016) que reportó en su investigación que el 36% de los encuestados afirman que la comunicación interna influye en su desempeño laboral, esto sustentado en el uso adecuado de los medios de comunicación interna, los tipos de comunicación y el uso de un canal que propicien iniciativas de mejora y que aumenten el compromiso por parte de los colaboradores hacia la organización. Del mismo se determinó que existen barreras de comunicación que interfieren en el flujo de la comunicación interna como las barreras personales, el 45% de los entrevistados afirman que el miedo a dar malas noticias, el deseo de agradar al jefe o los malos hábitos al escuchar influyen en su desempeño laboral, por otro lado, un 72% manifiestan que en la organización prima la comunicación informal, esta situación hace que los encuestados se vean obligados a estar pendientes de los flujos de comunicación informal.

6.2. Conclusiones

6.2.1. Conclusiones Parciales

- ✓ El diagnóstico de organización de la comunicación interna en la Autoridad Regional Ambiental en el año 2017, dio como resultado un factor Negativo representado por 43 trabajadores que corresponden al 67% de los entrevistados.
- ✓ El diagnóstico de la comunicación interna en la Autoridad Regional Ambiental en el año 2017, obtuvo como resultado un saldo Positivo, representado por 40 trabajadores que corresponden a un 61% de los entrevistados.
- ✓ El diagnóstico de gestor de la comunicación interna en la Autoridad Regional Ambiental en el año 2017, dio como resultado un factor Negativo representado por 34 trabajadores que corresponden al 53% de los entrevistados.

6.2.2. Conclusión General

El diagnóstico de la comunicación interna en la Autoridad Regional Ambiental de Loreto durante el año 2017, corresponde a un factor Negativo representado por aproximadamente 53% de los entrevistados.

6.3. Recomendaciones

6.3.1. Recomendaciones parciales

- Con respecto al análisis transeccional, concluido la investigación se determinó que se recomienda enviar mensajes claros, ágiles y dar respuestas naturales o razonables entre los trabajadores de la ARA Loreto.
- Establecer y generar liderazgos, fortalecer habilidades de solución de problemas, crear el sentido de unidad entre sus miembros e incrementar las relaciones interpersonales, asimismo mejorar el cumplimiento de las tareas y aumentar la eficiencia de los trabajadores de la ARA Loreto.
- Generar el cambio de comportamiento, retroalimentar de datos confiables a los servidores, el mismo que les otorgará mejor aprendizaje de los procesos o de la dinámica organizacional de la ARA Loreto.
- Mejorar las condiciones del ambiente físico, psicológico, reducir el estrés laboral en los trabajadores de la ARA Loreto para mejorar los niveles de comunicación interna.
- Realizar charlas mensuales sobre aspectos comunicacionales y como se debe mejorar los aspectos de comunicación en los trabajadores de la ARA Loreto.

6.3.2. Recomendación General

Al Gobierno Regional de Loreto en especial a la Gerencia de la Autoridad Regional Ambiental de Loreto, que se debe mejorar las estrategias comunicacionales entre el nivel gerencial y los trabajadores, esto permitirá mejorar la comunicación interna fortaleciendo el trabajo en equipo y como ender repercutirá en el correcto rendimiento laboral.

CAPÍTULO VII: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

7.1 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Muñiz, R. (2001). Marketing en el Siglo XXI. España: Centros de Estudios Financieros.
2. Miranda Cubas, F. H., & Pastor Nanfuñay, P. M. (2015). Comunicación organizacional y clima social en los trabajadores de una municipalidad del departamento de Lambayeque – 2015 (Tesis de Pregrado). Lambayeque, Peru: Universidad Señor de Sipán.
3. Manzano Chura, H. B. (2017). La comunicación interna y el desempeño laboral del talento humano de la cooperativa de ahorro y crédito san salvador agencias Puno y Juliaca-2016. (Tesis de Pregrado). Puno, Perú: Universidad Nacional del Altiplano.
4. Pizzolante, I. (2004) El poder de la comunicación estratégica. Bogotá, Editorial Pontificia Universidad Javeriana.
5. Ongallo, C. (2007). Manual de Comunicación, Guía para gestionar el Conocimiento, la información y las relaciones humanas en empresas y organizaciones . Madrid: Dykinson.
6. Robbins S., & Coulter, M. (2005). Administración. Mexico: Pearson Educación.
7. Chiavenato, I., Chavéz, C. & Serrano, E. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: McGraw-Hill Interamericana. 7ma edición, pág. 110.
8. Guerra, Sotillo, A. (2000). *Gerencia Pública y Economía informal*. City: B - EUMED.
9. Perlo, C. L, Costa, L. D., López Romorini, M. V., & de la Riestra, M. D. (2000). Aprendizaje organizacional y poder: jerarquía, heterarquía, holoarquias y redes. argentina: irice.pag. 03.
10. Bembibre, C. (15 de 02 de 2011). www.definicionabc.com, obtenido de <https://www.definicionabc.com/general/gestor.php>

11. Navarro, J. (24 de 04 de 2015). www.definicionabc.com, obtenido de <https://www.definicionabc.com/comunicacion/retroalimentacion.php>
12. Nicuesa, M. (15 de 08 de 2014). www.definicionabc.com, obtenido de <https://www.definicionabc.com/social/interaccion.php>
13. Pérez, J. (2016). Definición, obtenido de <https://definicion.de/canal/>
14. Porter, M. (2009). Método Clásico para la Formulación de la Estrategia. En M. Porter. Estrategia Competitiva (pág. 44). España: Ediciones Pirámide.
15. Ávila, R. B. Introducción a la Metodología de la Investigación. Perú, 2000, p. 25
16. Hernández, R., C. Fernández y P. Baptista (2006). Metodología de la Investigación, México, 2006, p. 205

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de Consistencia

Anexo 02: Instrumento de Recolección de Datos

ANEXO N° 1: Matriz de Consistencia

TÍTULO: DIAGNOSTICO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LA AUTORIDAD REGIONAL AMBIENTAL - 2017

AUTOR (es): ROJAS ARÉVALO, Roxane Tifany Ambar
ROMERO SOREGUI, Luis Antonio

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable	Indicadores	Metodología
<p>Problema General ¿Cuál es el estado de la comunicación interna en la Autoridad Regional Ambiental de Loreto en el año 2017?</p> <p>Problemas Específicos ✓ ¿Existe comunicación interna entre las diferentes direcciones que conforman la Autoridad Regional de Loreto? ✓ ¿Cuáles son las formas de comunicación interna que se aplican en la Autoridad Regional Ambiental de Loreto? ✓ ¿Cuánto conocimiento tienen los empleados de las herramientas de comunicación interna en la Autoridad Regional Ambiental de Loreto?</p>	<p>Objetivo General Realizar el diagnóstico de la comunicación en la Autoridad Regional Ambiental de Loreto, a partir de los factores y elementos de comunicación interna presentes.</p> <p>Objetivos Específicos ✓ Indagar si existe comunicación interna entre las diferentes direcciones que conforman la Autoridad Regional de Loreto. ✓ Identificar las formas de comunicación interna que utiliza la Autoridad Regional Ambiental de Loreto. ✓ Determinar el nivel de conocimiento que tienen los empleados de las herramientas de comunicación interna en la Autoridad Regional de Loreto.</p>	<p>Hipótesis General La comunicación interna en la Autoridad Regional Ambiental de Loreto es de negativa/ mala.</p> <p>Hipótesis Derivadas ✓ No existe comunicación interna en todas (las 4) direcciones de ARA LORETO. ✓ Las formas de comunicación que se aplican en ARA Loreto son empíricas y/o informales. ✓ Los empleados de ARA Loreto tienen poco conocimiento sobre las herramientas de comunicación interna.</p>	<p>COMUNICACION INTERNA</p>	<p>1. ORGANIZACION 1.1. ¿Recibió algún tipo de inducción cuando ingresó a laborar en La ARA Loreto? 1.2. ¿Conoce usted la misión y visión de La ARA Loreto? 1.3. ¿Le gusta trabajar en La ARA Loreto? 1.4. ¿Se siente orgulloso (a) de trabajar en La ARA Loreto? 1.5. ¿Se siente parte del equipo de La ARA Loreto? 1.6. ¿Conoce usted lo que aporta su trabajo a La ARA Loreto?</p> <p>2. COMUNICACION 2.1. ¿Considera que existe una buena comunicación de ascendente-descendente; de subordinados a jefes? 2.2. ¿Considera que existe una buena comunicación de ascendente; de subordinados a jefes? 2.3. ¿Considera que los jefes en ARA Loreto escuchan las opiniones de sus subordinados?</p> <p>3. JEFE O SUPERIOR 3.1. ¿Considera que su jefe es participativo? 3.2. ¿Considera usted que trabaja en equipo con su jefe y compañeros? 3.3. ¿Comunica su jefe los objetivos de su unidad de forma clara? 3.4. ¿Organiza su jefe los recursos y planes de forma efectiva? 3.5. ¿Le comunica su jefe el éxito en el cumplimiento de sus objetivos?</p>	<p>Tipo de investigación La investigación de acuerdo al nivel de conocimiento que se adquirió perteneció a una investigación descriptiva, con una variable: COMUNICACIÓN INTERNA EN LA AUTORIDAD REGIONAL AMBIENTAL. El estudio pertenece al enfoque cuantitativo de investigación porque las preguntas de investigación versan sobre cuestiones específicas, porque se revisó lo que se ha investigado anteriormente, porque se sometió a prueba la hipótesis mediante el empleo de los diseños de investigación apropiados; porque se usó la recolección de datos para probar la hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico. La investigación fue de tipo descriptivo porque se estudió la situación en que se encuentra la variable: COMUNICACIÓN INTERNA EN LA AUTORIDAD REGIONAL AMBIENTAL¹⁶.</p> <p>4.1. Diseño de Investigación El diseño general de la investigación fue el no experimental de tipo descriptivo transversal. Fue No experimental porque no se manipuló la variable en estudio. Fue Descriptivo Transversal porque se recogió la información en el mismo lugar y en un momento determinado. Esquema:</p>

M O

					<p>Donde: M : Es la Muestra. O : Observación de la muestra¹⁷</p> <p>Población y Muestra</p> <p>Población La población estuvo delimitada por todos los empleados que laboran en la Autoridad Regional Ambiental de Loreto, pertenecientes al Gobierno Regional de Loreto, durante el año 2017; que hacen un total de 120 empleados.</p> <p>Muestra La muestra la conformaron 65 empleados de distinto nivel jerárquico de la Autoridad Regional Ambiental en su gerencia y sus cuatro direcciones, durante el año 2017 en Iquitos, Loreto. La selección de la muestra será no aleatoria intencionada.</p>
--	--	--	--	--	---



Universidad Científica del Perú - UCP
Asiento: A00010/Partida N° 11000318

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

DIAGNOSTICO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LA **AUTORIDAD REGIONAL AMBIENTAL - 2017**

ANEXO 02. Cuestionario

(Para trabajadores de la Autoridad Regional Ambiental de Loreto)

CÓDIGO: -----

El presente cuestionario tiene como propósito obtener información sobre: **DIAGNOSTICO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LA AUTORIDAD REGIONAL AMBIENTAL - 2017**, 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 :.....
Programa :.....
Día :.....
Hora :.....

II. Instrucciones

- Lee detenidamente las cuestiones y respóndalas
- La información que nos proporciona será confidencial.
- No deje preguntas sin responder.

III. Contenido.

COMUNICACION INTERNA AUTORIDAD REGIONAL AMBIENTAL		SI	NO
	ORGANIZACIÓN		
	1.1. ¿Recibió algún tipo de inducción cuando ingresó a laborar en La ARA Loreto?		
	1.2. ¿Conoce usted la misión y visión de La ARA Loreto?		
1	1.3. ¿Le gusta trabajar en La ARA Loreto?		
	1.4. ¿Se siente orgulloso (a) de trabajar en La ARA Loreto?		
	1.5. ¿Se siente parte del equipo de La ARA Loreto?		
	1.6. ¿Conoce usted lo que aporta su trabajo a La ARA Loreto?		
	COMUNICACIÓN		
2	2.1. ¿Considera que existe una buena comunicación de ascendente-descendente; de subordinados a jefes?		
	2.2. ¿Considera que existe una buena comunicación de ascendente; de subordinados a jefes?		
	2.3. ¿Considera que los jefes en ARA Loreto escuchan las opiniones de sus subordinados?		
	GESTOR		
	3.1. ¿Considera que su jefe es participativo?		
	3.2. ¿Considera usted que trabaja en equipo con su jefe y compañeros?		
3	3.3. ¿Comunica su jefe los objetivos de su unidad de forma clara?		
	3.4. ¿Organiza su jefe los recursos y planes de forma efectiva?		
	3.5. ¿Le comunica su jefe el éxito en el cumplimiento de sus objetivos?		