



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Comunicación interna en una empresa de Los Olivos, 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Huacause Cacñahuaray, Mireya (orcid.org/0000-0002-6336-5440)

ASESOR:

Dr. Carranza Estela, Teodoro (orcid.org/0000-0002-4752-6072)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

La investigación va dedicada a Dios por acompañarme y guiarme en cada paso que voy dando para lograr mis metas

A mis padres Maria, Juan y hermano Erick por ser la motivación que me impulsa a seguir adelante y culminar mi carrera profesional

Agradecimiento

Agradezco a Dios por darme la sabiduría y fortaleza de poder culminar este trabajo

A mis padres María y Juan por apoyarme económicamente y estar conmigo en todo este proceso

Al Dr. Carranza Estela Teodoro por su asesoría, paciencia y a direccionarme en cumplir los objetivos de esta investigación

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Resumen	v
Abstract.....	vi
I INTRODUCCIÓN	1
II MARCO TEÓRICO	4
III METODOLOGÍA	13
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	13
3.2 Categorías, Subcategorías y matriz de categorización.....	13
3.3 Escenario de estudio	14
3.4 Participantes	14
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.6 Procedimiento.....	15
3.7 Rigor científico	15
3.8 Método de análisis de datos	15
3.9 Aspectos éticos.....	16
IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN	17
V CONCLUSIONES	29
VI RECOMENDACIONES.....	30
REFERENCIAS	32
ANEXOS.....	37

Resumen

Esta investigación tuvo como objetivo general conocer la característica de la comunicación interna en una empresa de Los Olivos, 2022. Con respecto a la metodología se utilizó el tipo de investigación básica con un nivel descriptivo de diseño fenomenológico y de enfoque cualitativo. Se contó con cuatro participantes siendo el administrador, la vendedora, el instalador y el carpintero de vidrio y aluminio. Se llevó a cabo la técnica de entrevista con la ayuda de un instrumento que fue la guía de entrevista. Los resultados mostraron que la mayoría de los colaboradores mentían a su jefe cuando dañaban los materiales, también los operarios cometían algunas fallas debido a que no comprendían la información porque los supervisores solo le daban indicaciones y además aparecieron rumores por malos entendidos. En conclusión, existieron algunos problemas de comunicación interna, mostrando así que, en la comunicación ascendente, los colaboradores no tenían tanta confianza con los superiores para expresar sus opiniones. Así mismo en cuanto a la comunicación descendente, los supervisores no reforzaban la retroalimentación a sus operarios referente a la comprensión de la información enviada. Por otra parte, acerca de la comunicación horizontal, en el área de trabajo se esparcieron rumores que generaron un clima hostil.

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

Abstract

This research had the general objective of knowing the characteristics of internal communication in a company in Los Olivos, 2022. Regarding the methodology, the type of basic research was used with a descriptive level of phenomenological design and a qualitative approach. There were four participants, being the administrator, the salesperson, the installer and the glass and aluminum carpenter. The interview technique was carried out with the help of an instrument that was the interview guide. The results showed that most of the collaborators lied to their boss when they damaged the materials, the operators also made some mistakes because they did not understand the information because the supervisors only gave them instructions and also rumors appeared due to misunderstandings. In conclusion, there were some internal communication problems, thus showing that, in upward communication, employees did not trust their superiors to express their opinions. Likewise, in terms of downward communication, the supervisors did not reinforce the feedback to their operators regarding the understanding of the information sent. On the other hand, regarding horizontal communication, rumors spread in the work area that generated a hostile climate.

Keywords: Internal communication, upward communication, downward communication, horizontal communication

I INTRODUCCIÓN

En el **contexto internacional**, según Niño y Cortes (2018) mencionaron que las empresas en América Latina, Norteamérica y Europa buscaban mejorar la comunicación interna debido a que se habían generado dificultades en las funciones laborales por las malas maneras en cómo se comunicaban los colaboradores. por ende, expresaron que entablar una comunicación asertiva permite que los empleados trabajen en equipo, siendo así que todos puedan exponer sus ideas de manera respetuosa sin que nadie se sienta ofendido y se creó así un clima laboral agradable (párr. 67). Por otro lado, manifestaron que las empresas de Latinoamérica procuraban generar confianza para el buen rendimiento en el personal, ya que esto facilitaría la comunicación mostrando que los colaboradores compartan sus opiniones sin ocultar nada y se sientan motivados, puesto que trabajarían de forma más eficiente y estarían comprometidos con la organización (párr. 68). Por lo tanto, para las empresas internacionales la comunicación es una herramienta de trabajo que favorece la gestión ayudando a conseguir la productividad y obtener buenos resultados. Además, para que se logre alcanzar las metas propuestas se necesitó que cada empleado tuviera una buena ejecución en sus labores según el rol asignado y para ello era indispensable la buena comprensión del mensaje enviado sin que recaiga en malas interpretaciones evitando el mal desempeño en los cargos.

A **nivel nacional**, Castillo y Ocrospoma (2020) manifestaron que la falta de comunicación dentro de las empresas provoca malos entendidos y ello puede llegar a perjudicar los procesos, además una de las dificultades que impiden entablar buenas relaciones al momento de comunicarse sucede cuando se intercambian información entre trabajadores que tienen diferentes estilos de comunicación, lo cual afecta al ambiente laboral dependiendo de cómo se comunica cada colaborador ya sea de forma pasiva, agresiva o asertiva (p.2). Por otro lado, Villanueva (2021) indicó que la comunicación interna en algunas empresas peruanas es deficiente debido a que está abandonada y se tiene la idea de que no genera inversión, por la cual no es considerada como un factor clave para alcanzar los propósitos de la entidad (p.1). De tal forma al estar desvalorada la comunicación provoca dificultades en el cumplimiento de las metas a causa del desconocimiento en los procesos laborales por el mal flujo de información en que se maneja.

En el **ámbito local**, en una empresa de vidriería ubicada en Los Olivos, se observó que los colaboradores no tenían confianza para dirigirse hacia sus superiores, impidiendo así la productividad en sus funciones, también hubieron algunos operarios que retrasaron los procesos de trabajo en la realización de instalaciones y entrega de los productos por no comprender las indicaciones que dio el supervisor, además las malas maneras en como el jefe se comunicaba para informar al personal sobre su desempeño provocaron que los objetivos de la empresa no se cumplieran, por otro lado existió una ineficiencia en la ejecución de las tareas cuando habían rumores entre los colaboradores.

Se planteó como **problema general**: ¿Cuál es la característica de la comunicación interna en una empresa de Los Olivos, 2022?, de la cual se plantearon, los siguientes **problemas específicos**: (a) ¿Cuál es la característica de la comunicación ascendente en una empresa de Los Olivos, 2022?, (b) ¿Cuál es la característica de la comunicación descendente en una empresa de Los Olivos, 2022?, (c) ¿Cuál es la característica de la comunicación horizontal en una empresa de Los Olivos, 2022?

En esta tesis se muestra una justificación teórica, práctica y metodológica.

De acuerdo con Fernández (2020) detalló que la **justificación teórica** estuvo ligada por la inquietud por parte del analizador para profundizar aquellos enfoques que se dan de manera teórica y que tratan el problema en cuestión, con el fin de que se pueda obtener más conocimiento en la línea de una investigación (párr. 65). Esto nos permitió que la justificación guarde relación, de tal modo se pueda llevar a cabo el presente estudio. Por lo tanto, se buscó ampliar la literatura referida a la comunicación interna de las empresas de Los Olivos, asimismo, los resultados obtenidos a través de esta investigación contribuirán a futuras investigaciones.

La tesis presenta una **justificación práctica**, al respecto los siguientes autores Arias (2012) y Baena (2017) mencionaron que las investigaciones crean contribuciones de manera directa e indirecta con afinidad a la problemática que se estudia. De la siguiente manera, en el presente estudio se determinó carencia en la comunicación interna de diversas empresas de Los Olivos. Por lo tanto, los

resultados obtenidos mediante esta investigación nos permitirán brindar posibles sugerencias y soluciones para beneficiar la comunicación dentro de las empresas.

Álvarez (2020) mencionó que la **justificación metodológica** es primordial para determinar los factores y así poder dar a conocer varias razones que aportaran a la investigación (párr. 6). Por ello, el propósito que este estudio tuvo fue buscar una metodología que proporcione una apreciación certera para contestar a las interrogantes con respecto de la comunicación interna en las empresas de Los Olivos.

Se planteó como **objetivo general**: Conocer la característica de la comunicación interna en una empresa de Los Olivos, 2022, de la cual se plantearon, los siguientes **objetivos específicos**: (a) Conocer la característica de la comunicación ascendente en una empresa de Los Olivos, 2022 (b) Conocer la característica de la comunicación descendente en una empresa de Los Olivos, 2022 (c) Conocer la característica de la comunicación horizontal en una empresa de Los Olivos, 2022.

II MARCO TEÓRICO

La tesis presentó los siguientes antecedentes internacionales y nacionales de la categoría comunicación interna.

En el **contexto internacional**, en España, Castro y Días (2019) en su estudio titulado “Análisis del ranking Great Place to Work y de los premios del Observatorio de Comunicación Interna: prácticas de comunicación interna en empresas españolas (2014-2018)”, tuvo como objetivo analizar las estrategias de empresas más acreditadas por las buenas acciones que se desarrollaron en cuanto a la comunicación, llevando a cabo asimismo un análisis de la información extraída de los galardones del Observatorio y la clasificación de Great Place to Work. La investigación fue descriptiva de diseño longitudinal, en la cual se hizo uso de entrevistas semiestructuradas con una muestra de 250 empresas en el ranking. Los resultados mostraron los directivos tuvieron una propensión de fomentar a que todos los trabajadores se integren más y se sientan parte de su centro laboral para lograr el compromiso, así como también favorecer la gestión de procesos en la organización. Se concluyó que la ejecución de estrategias de comunicación dentro de la empresa genera que los colaboradores estén comprometidos y existan buenas relaciones de trabajo.

En Uruguay, Arzuaga (2020) en su estudio titulado “Rol del comunicador organizacional en Uruguay: tareas y funciones”, tuvo como objetivo determinar la diferencia de roles de los consultores que laboran en distintos tipos de empresas y de quienes prestan servicios en consultorías referente a la comunicación interna, en la cual se investigan los agentes que influyen en la evaluación de servicios a partir de los criterios de asesores y consumidores. La investigación fue de fase exploratoria y se aplicó entrevistas a 9 expertos en comunicación interna. Los resultados mostraron que los encuestados en el centro donde laboran señalan que la comunicación externa tiene mayor predominio en las empresas y toma menos importancia a la comunicación interna, lo cual hace que debilite los logros alcanzados en comunicarse eficazmente dentro de la organización, también se muestra que los profesionales varones tienen un mayor rol decisivo en comunicación que las mujeres, siendo que ellas tienen más predominio en roles ejecutivos. Se concluyó que hubo diferencias sobre los puntos de vistas de los

consultores y clientes con respecto a su relación del manejo de funciones dentro de la organización, además según el tipo de empresa, la carrera y género del profesional influye en las tareas que se ejercen y la clase de rol.

En Ecuador, Orellana (2021) en su estudio titulado “análisis de gestión de la comunicación interna y su incidencia en el clima laboral de los trabajadores de SPLENDOR en la ciudad de Guayaquil en el 2020”, tuvo como objetivo el propósito de estudiar el progreso de la dirección de la comunicación dentro de la empresa Splendor y los acontecimientos en el entorno laboral de los empleados en Guayaquil. La investigación fue descriptiva de diseño transeccional y de técnica cualitativa y cuantitativa. Se aplicó entrevistas a 30 empleados del área operativa y 20 personas que laboran en administración. Los resultados mostraron que las opiniones de los trabajadores no son tomadas en cuenta, además la mitad del personal considera que hubo una comunicación efectiva en el centro de trabajo. Se concluyó que la manera en cómo se ejecuta la comunicación interna en la empresa afecta directamente en el desarrollo del ambiente laboral.

En España, Belategi, Egaña y Gago (2019) en su estudio titulado “La comunicación interna en las cooperativas: la percepción de las personas trabajadoras sobre la escucha y la información”, tuvo como objetivo conocer las expectativas e impresión que tienen los empleados hacía la corporación MODRADON referente a la comunicación interna, así pues, se le dio importancia para saber las percepciones de los colaboradores con respecto a los mensajes transmitidos en la cooperativa, también comprender la apreciación de la escucha activa de los directivos cuando les manifiestan sus inquietudes. Se efectuó una recogida de información cualitativa por medio de entrevistas y datos cuantitativos mediante un cuestionario con una muestra de 404 trabajadores. Los resultados hallados mostraron que a pesar que los trabajadores se encuentren informados, tienen la impresión de que se les escucha muy poco cuando tratan de mostrar lo que les preocupa. Se concluyó que según la percepción de los colaboradores la alta dirección no presta suficiente interés en oírlos y es por ello que existe una falta de comunicación y el personal no se siente escuchado.

En Ecuador, Cruz (2017) en su estudio titulado “La comunicación interna para el mejoramiento de la productividad de Industrias Catedral S. A. de la ciudad de

Ambato”, tuvo como objetivo conocer los mecanismos sobre la comunicación vinculados a la productividad. La investigación fue de enfoque cualitativo y cuantitativo, además contó con una población total de 157 colaboradores siendo 28 de parte del personal administrativo y 129 del área operativa. Asimismo, se usó el cuestionario para poder encuestar al personal. Los resultados mostraron que existió positivamente una correlación de la comunicación interna hacia la productividad. Se concluyó que la comunicación dentro de la empresa industrial se dio por medio de conversaciones verbales estando los trabajadores cara a cara, lo cual demostró que había informalidad y rumores que perjudicaron en la productividad que llegaron a ser generados por malos entendidos entre operarios.

En el **contexto nacional**, En Lima, García (2022) en su estudio titulado “Comunicación interna en una empresa importadora de Dispositivos Médicos de Lima 2021”, tuvo como objetivo analizar la condición de cómo se encuentra la comunicación interna en una importadora de objetos tecnológicos médicos. El enfoque de la investigación fue cualitativo. Asimismo, se hizo uso de la entrevista, en donde se encuestaron a 6 trabajadores. Los resultados mostraron que había muy poca comunicación, siendo que a veces los colaboradores se comunicaban por vía telefónica, además cada empleado conocía su rol según el área en que fueron asignados, así pues, la empresa buscaba crecer tomando en cuenta a la retroalimentación, puesto a que se observa y se manifestaban los errores que se tenían y los puestos favorables con que contaban. Se concluyó que hubo falta de táctica para que exista una buena comunicación en el centro de trabajo. De modo que se consideró que era sumamente importante la integración de la comunicación interna en los planes de la organización para que sea competente en el mercado.

En Lima, Pardo (2020) en su estudio titulado “Medios de comunicación descendente y liderazgo transaccional en colaboradores de la empresa Overall, Lima 2020”, tuvo como objetivo conocer la relación que existía entre el líder y las maneras que había para comunicarse de forma descendente con los colaboradores. El enfoque aplicado en la investigación era cuantitativo y de tipo básica. Asimismo, se realizaron encuestas a una población de 150 trabajadores. Los resultados hallados mostraron que hubo una relación de significancia con respecto al comportamiento transaccional que tenía el líder con los medios en que

se comunicaba descendientemente con el personal en función del Rho Spearman y también el Chi cuadrado. Se concluyó que de acuerdo a las personas que trabajan dentro de la empresa las dos variables están relacionadas directamente.

En Chiclayo, Medina (2020) “Liderazgo y comunicación interna en la empresa Jayanca Fruits Lambayeque 2019”, tuvo como objetivo conocer el nivel de relación del líder con la comunicación en la empresa. La investigación fue de enfoque cuantitativo, siendo no experimental. Se llevó a cabo el cuestionario para la realización de encuestas a una población de 30 trabajadores. Los resultados mostraron que la relación que hubo entre la comunicación dentro de la empresa y el líder fue positiva baja. Se concluyó que según los colaboradores de la empresa hubo una baja cohesión de ambas variables, pero además se mostró que por una parte el líder era comprometido y motivaba al personal, siendo que era considerado como un tipo de liderazgo transformacional.

En Huacho, Estupiñan (2019) en su estudio titulado “Comunicación interna y el trabajo en equipo del personal en la empresa Agrileza, distrito de Huaral, 2018”, tuvo como objetivo determinar de qué forma la comunicación afecta en el equipo de trabajadores dentro de la empresa. El enfoque era mixto y el nivel de estudio fue explicativo. Se contó con una población 60 colaboradores y se ejecutó como instrumento al cuestionario. Los resultados mostraron que no se reflejó una comunicación fluida con los trabajadores que pertenecían aún diferente nivel según la jerarquía que tenía la empresa. Además, referente al equipo de trabajo, los colaboradores mencionaron que las tareas que se daban en el centro laboral no se desarrollaron de manera íntegra, así mismo mencionaron que la relación del equipo no fue buena. Se concluyó que la investigación dio una correlación positivamente alta, puesto a que la comunicación en la empresa afectó en el trabajo de equipo.

Con respecto a las teorías y definiciones de la comunicación interna se mencionaron lo siguiente:

Shannon y Weaver citado en Monsalve (2003) desarrollaron la teoría de la información, en donde manifestaron que la comunicación estaba basada por cinco elementos que son la fuente, siendo ello la persona u objeto que inicia el proceso de comunicación y emite el mensaje; transmisor, es un equipo o proceso que

transforma la información en código o señal; el canal, viene a ser un medio por donde se transportan los mensajes codificados ; receptor, el que hace lo inverso de un transmisor cambiando la señal transferida en un mensaje; destino, es a quién va dirigido el mensaje. Además, dentro de este modelo se incluyó el ruido que es la interferencia que distorsiona el mensaje (p.24).

Mayo citado en Chiavenato (2007) planteó la teoría sobre las relaciones humanas, en la cual descubrió las fallas de la comunicación en las empresas, informando así a los administradores de aquellos errores para que logran garantizar la colaboración de los trabajadores de los cargos inferiores en cuanto a la resolución de problemas de la organización y también que la administración pudiera fomentar la confianza entre los equipos de trabajo. Por otro lado, se destacó que la comunicación mantiene dos propósitos: la primera, proveer a los empleados la información necesaria y explicación en sus funciones para puedan tener un buen desempeño en sus tareas laborales; la segunda, adquirir las actitudes que produzcan la participación en una mutua cooperación con el propósito de alcanzar los objetivos, además que adoptar ciertos comportamientos promuevan la satisfacción y motivación en los colaboradores (p.110).

Likert citado en Torres (2014) abordó la teoría de los estilos de dirección, en ello estableció cuatro sistemas, los cuales son: autoritario coercitivo, presentó un sistema obstinado, en donde la comunicación fue realizada de manera vertical y se dio en sentido descendente, en la que solo existieron órdenes; autoritario benevolente, tenía una comunicación descendente que prevalecía sobre la ascendente, aunque era menos dura que el primer sistema; consultivo, aquí la comunicación fluía de forma vertical y horizontal, puesto que las opiniones de los empleados eran tomadas en cuenta; Participativo, sostenía una comunicación vertical siendo la ascendente y descendente, horizontal y cruzada. Permaneciendo así en este sistema cuatro un trabajo en equipo para una mejor productividad en la empresa (p.178).

Según Botcher y Houlberg (2021) internal communication evidences the perceptions of how the communicative behavior of the leaders towards the collaborators is, granting the information regarding the expectations that are had to achieve the purposes of the company, the productivity that is expected of the

workers and the feedback of the achieved performance. Also, the communication reflects the points of view of the employees to communicate to the immediate bosses their opinion regarding certain problems related to work tasks, thus providing senior management with information on the events that require attention (p.139). por ello es sumamente importante que el líder informe a los trabajadores sobre los propósitos que tiene la empresa y que les brinde toda la información requerida a los empleados para que puedan ejercer bien sus funciones, así pues, que los colaboradores también expresen sus ideas y lo que sienten con respecto al manejo en su centro laboral, para que la empresa tome las mejores decisiones y se puedan solucionar aquellos problemas.

Huamán (2020) mencionó que la comunicación interna es sumamente importante, debido a que es considerada una herramienta estratégica que genera varias ventajas, además la manera en la que se comunican todos los trabajadores depende de cómo es la jerarquía en la empresa, lo cual se clasifica en comunicación ascendente, descendente y horizontal, Siendo esto de cómo se transmite la información y hacia que niveles se dirige sean altos o bajos (p.2).

En cuanto a las subcategorías de la comunicación interna se dieron los siguientes conceptos:

Subcategoría 1 comunicación ascendente, Uppal (2021) mencionó que, upward communication is about messages that are sent from a lower position in the company and are directed towards a higher position recipient (p. 92). Por tanto, la comunicación ascendente brinda a la alta dirección ciertas informaciones en cuanto a las mejoras de la empresa, retroalimentación de las actitudes de los trabajadores, problemas que perjudican en el desarrollo de los procesos laborales e ideas que aportan en el crecimiento de la organización. Todo ello sirve para que los superiores elijan las mejores decisiones con el propósito de que la empresa tenga una mayor productividad y logre alcanzar las metas propuestas.

Motivación, Szabó y Karácsony (2021) expresaron que, motivation in a company becomes the union of internal and external factors related to work that affect the behavior of employees, thus manifesting in the collaborators the degree of satisfaction and how productive they are in their functions (p.509). Efectivamente

la motivación se refiere a la acción de actuar con impulso que tienen las personas para comportarse de una manera determinada ocasionado por diversos factores sean internos o externos.

Compromiso, Ebabu (2021) señaló que, the commitment that a worker has with the organization is the behavioral, emotional and cognitive state directed to the desired results with his workplace, being that there is an alignment of satisfaction for the employee with a contribution to the success of the company (p.2). Por eso, el compromiso es la unión de un vínculo entre la empresa y los empleados, pudiendo esto formar una relación creciente durante el transcurso del tiempo, permitiendo al trabajador un bienestar y solidez laboral.

Confianza, Khan, Anwar y Shah (2021) manifestaron que, trust is a psychological condition that perceives the attempt to receive vulnerability oriented on good expectations of the other person's pretensions or attitudes (p.94). Por tanto, la confianza involucra el aumento de interacción entre las personas debido a las relaciones positivas que existen y la buena comunicación que prevalece. De modo que ello genera mejoras en el rendimiento y determina el éxito de los planes de la empresa.

Subcategoría 2 comunicación descendente, Uppal (2021) afirmó que, downward communication occurs when there are messages that are sent from a high-ranking position in the company and are directed towards people who have a lower position in the workplace (p.91). Por ende, la comunicación descendente proporciona a los subordinados información referente a los objetivos que se desean lograr, se dan anuncios e instrucciones de trabajo para que los empleados se mantengan informados y no cometan errores en sus funciones laborales, además se genera una socialización con el personal para crear un ambiente agradable y fomentar la cooperación con los colaboradores.

Retroalimentación, Wang y Zhang (2022) manifestaron que, the feedback is based on the collaborators carrying out the learning and instructions provided by the company in their functions and also so that the leaders can take corrective measures through the performance evaluation of each worker in order to guarantee the continuous improvements by having a mutual understanding of what you want

to express between both parties (p.220). Por eso, la retroalimentación en la empresa es sumamente importante para dar a conocer cómo se desarrollan los trabajadores en sus funciones a partir de la información otorgada por empresa y reforzar la comunicación con el propósito de que todo quede claro para el buen manejo en las labores.

Desempeño, Imran y Tariq (2020) indicaron que, job performance refers to the behavior of good performance that the employee has with respect to their work tasks (p.196). Así pues, el desempeño es un factor primordial que permite alcanzar los objetivos de la empresa debido al alto grado de rendimiento que tienen los trabajadores.

Liderazgo, Askew (2022) afirmó que, leadership is the position held by a person who has qualities such as responsibility, justice, honesty and generates trust in workers, motivating them to achieve a common purpose, thus helping them to achieve objectives (p.136). Por ende, el líder dispone de una función importante debido a que influye con sus acciones en el comportamiento de los trabajadores y tiene la capacidad de dirigir a un equipo para alcanzar las metas de la empresa.

Subcategoría 3 comunicación horizontal, Uppal (2021) manifestó que, horizontal communication refers to the transmission of messages and understanding of information between employees who are located at the same hierarchical level of the organization (p.94). Por ello, la comunicación horizontal favorece la comprensión mutua y agiliza la información debido a que las personas se encuentran en un nivel igual de jerarquía, así pues, deja a los gerentes que trabajan en el mismo nivel comunicarse mejor intercambiando mensajes y les permite tener una mejor coordinación de sus ocupaciones laborales sin remitir todas las funciones a un cargo superior.

Trabajo en equipo, Kylie (2017) expresó que, when forming a teamwork, it is necessary that all the participants collaborate effectively in carrying out the tasks that must be carried out and in order to achieve this, there must be good communication in which everyone can give ideas in order to correctly comply with the established work (p.196). Efectivamente, un trabajo en equipo funcionará bien

si existe una buena comunicación, ya que permitirá concretar favorablemente con las tareas laborales que se designaron.

Coordinación, Berntzen y Wong (2021) afirmaron que, coordination occurs when a work team interacts in carrying out work activities, holding meetings, planning and contributing knowledge in order to achieve a common purpose (p.10). Por lo tanto, la coordinación implica organización, técnicas de trabajo y la participación de los empleados en función de que todos aporten para el desarrollo de las tareas laborales.

Disolución de rumores, Sobering (2019) indicó que, rumors at work are speculations that are spread among employees because there is informal communication in the company and the messages are not given clearly (p.413). Por eso, las empresas tratan de evitar que circulen ciertos rumores para frenar los malos entendidos que generar un clima hostil y poder lograr una comunicación con transparencia aclarando los mensajes en el centro de trabajo.

III METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

El tipo de investigación de la tesis fue básica, según Ñaupas (2018) afirmó que una investigación de tipo básica está basada en la formulación de teorías. De modo que ello comprende abarcar conocimientos filosóficos y científicos con el propósito de conocer cierta información, pero sin llevarlos a cabo a la práctica.

Nivel de investigación

El nivel de investigación de la tesis fue descriptivo, para Tamayo (2017) un estudio es descriptivo cuando narra sucesos de fenómenos que se desean conocer.

Diseño de investigación

Con respecto al diseño de investigación de la tesis fue fenomenológico, al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2014) mencionaron que el estudio se basa en explicar y entender las situaciones fenomenológicas que suceden desde el punto de vista de los sujetos.

Enfoque de investigación

El enfoque de investigación de la tesis fue cualitativo, según Maxwell (2019) señaló que el estudio de enfoque cualitativo implica de realidades subjetivas formadas por diversos contextos. Además, permite interpretar sucesos de fenómenos reales a partir de las experiencias vividas que pasan las personas

3.2 Categorías, Subcategorías y matriz de categorización

Categoría: comunicación interna

Subcategorías: Comunicación ascendente, Comunicación descendente y Comunicación horizontal

También se tuvieron partes que se dividieron de cada subcategoría, los cuales son: Motivación, compromiso, confianza, retroalimentación, desempeño, liderazgo, trabajo en equipo, coordinación y disolución de rumores.

La matriz de categorización se añadirá en los anexos **(Ver Anexo 01)**

3.3 Escenario de estudio

En cuanto al escenario de investigación de la tesis fue realizado en una empresa de vidriería establecida en Los Olivos, que fabricaba y comercializaba productos de vidrio y aluminio.

Monje (2011) señaló que el lugar de estudio se debe conocer e identificar correctamente para llevar a cabo la investigación, siendo así que se tenga recursos disponibles y la colaboración de todos los participantes.

3.4 Participantes

En cuanto a los participantes que fueron cuatro colaboradores de una empresa establecida en Los Olivos.

Entrevistados	Cargo
Entrevistado 1	Administrador
Entrevistado 2	Vendedora
Entrevistado 3	Instalador
Entrevistado 4	Carpintero de vidrio y aluminio

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) manifestaron que una manera de saber el punto de vista que tienen los participantes es mediante las ideologías, las emociones que generan, su aprendizaje, las vivencias y experiencias por las cuales pasaron.

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utilizó en la tesis fue la entrevista y se llevó a cabo como instrumento la guía de entrevista para la recolección de información

Amaya y Troncoso (2016) indicaron que la entrevista se usa para recoger información, siendo que los datos serán obtenidos mediante una comunicación de forma oral de las personas entrevistadas. Por ende, el entrevistador podrá comprender mejor las circunstancias de las situaciones relatadas de los sujetos por la manera en cómo se realiza la entrevista.

Carguancho, Nolazco, Sicheri, Guerrero y Casana (2019) señalaron que la guía de entrevista contiene un registro de interrogantes del tema de estudio y es un documento elaborado para la recopilación de datos que se obtienen al realizar preguntas a los entrevistados.

3.6 Procedimiento

Para el desarrollo de la tesis se tomaron en cuenta las pautas indicadas de acuerdo al cronograma. Siendo que después de haber seleccionado el tema a abordar, se realizó el marco teórico, así pues, también se construyó la matriz de categorización, posteriormente se hizo una guía de entrevista y se aplicó la técnica de entrevista a los colaboradores de una empresa en Los Olivos. Por consiguiente, toda la información obtenida se recogió para el propósito del estudio.

3.7 Rigor científico

Se realizó la validez del instrumento a través de la revisión de juicio de expertos para su aprobación. Además, la confiabilidad que tuvo el cuestionario de la tesis se midió por medio de los datos obtenidos.

De acuerdo con la validez, Arias (2020) expresó que se trata del grado que tiene verdaderamente un instrumento que mide y logra medir con efectividad de lo que se quiere calcular.

Con respecto a la confiabilidad, Hernández, Fernández y Baptista (2014) mencionaron que un instrumento será confiable si es repartido al mismo individuo y ello obtiene resultados parecidos, Por lo tanto, el grado de dicha aplicación producirá hallazgos verídicos.

Para La Madriz (2019) la confiabilidad lo define como una condición cualitativa que tiene dicho instrumento hacía la adquisición de resultados y si tiene un efecto igual al efectuarse varias veces mismo objeto en diferente tiempo. Por ello, se determina una confianza que una condiciones primordiales con el objetivo de que el instrumento sea ejecutado sin ninguna dificultad.

3.8 Método de análisis de datos

En la tesis se usó el método inductivo, analizando e interpretando la información obtenida de los datos que fueron recolectados de las personas entrevistadas, haciendo así comparaciones con los antecedentes referente a la comunicación interna a nivel internacional y nacional con el fin de llegar a conclusiones determinadas.

Según Baena (2017) el método inductivo parte del estudio de hechos particulares pequeños y va avanzando recolectando conocimientos generales hasta llegar a obtener conclusiones concisas. Siendo que este método permite procesar información recogida en el uso del instrumento con el propósito de ser interpretados para conseguir finalmente argumentos válidos.

3.9 Aspectos éticos

Los criterios con los que contó la tesis fueron éticos, de modo que la información que se abordó no fue manipulada en ningún aspecto, por tanto, el estudio se elaboró únicamente con datos auténticos y verídicos para la aportación de resultados confiables

Osorio (2000) citado por Salazar, Icaza y Alejo (2018) mencionó que la ética hace pertenecía al campo filosófico siendo que es valorada como un conocimiento racional, lo cual la transforma en un instrumento hacía el estudio sustentado de valores relacionados a la moral. Por esta razón, se comprende que es de suma importancia para la persona que realiza la entrevista refleje la moral en el momento de que lleve a cabo cualquier tipo de investigación.

IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Con respecto al primer objetivo específico que fue conocer la característica de la comunicación ascendente en una empresa de Los Olivos, 2022. También se tuvieron tres partes que se dividieron de la subcategoría, las cuales fueron: motivación, compromiso y confianza. Así pues, se usó la técnica de la entrevista con el propósito de conseguir respuestas de los entrevistados para el aporte de la investigación, siendo que se obtuvieron los siguientes resultados.

Según el administrador, manifestó que cuando su jefe escuchaba algunas de las sugerencias que daba y una de ellas las aprobaba, se esforzaba para llevarlo a cabo. Además, sentía un grado de responsabilidad con la empresa y en cumplir sus propósitos personales, por lo que el compromiso que tenía se veía reflejado a través de su trabajo, así pues, si desarrollaba bien sus funciones para que se realizaran instalaciones en el caso de que se cerrara contrato con obras grandes como en supermercados, edificios, entre otros, recibía un plus de dinero. También expresó que en un inicio le costó comunicarse con su jefe ya que era más estricto, pero con el paso del tiempo en que estuvo laborando generó un lazo de cercanía.

Las respuestas que se obtuvieron del administrador sobre la motivación, compromiso y confianza en cuanto a la comunicación ascendente fueron las siguientes respectivamente:

“...Si, cuando recibo respuesta de mi jefe a cerca de las sugerencias que doy para luego llevarlo a cabo trato de dar siempre lo mejor de mi” (E1).

“...El compromiso mío es tanto como con la empresa y mi persona, yo me veo representado a través de mi trabajo por eso doy el máximo esfuerzo para tomar todo desempeño laboral y cuando la empresa cierra contratos con obras grandes todos recibimos un plus” (E1).

“...En un comienzo mi jefe era estricto, siendo que en una ocasión se me hizo difícil mencionarle sobre algunos problemas que sucedieron en la empresa, pero poco a poco he podido generar un lazo de cercanía con él y ahora tengo más confianza” (E1).

De acuerdo con la vendedora, expresó que cada quincena se hacía una reunión con todo el personal para que todos pudieran compartir sus opiniones y de

ello buscar mejorar en el trabajo, también manifestó que a pesar de que el administrador a veces estuviese ocupado igual la atendía, pero se sentía que no la estaba escuchando como se debía, esto debido a que el superior la oía mientras que al mismo tiempo se ocupaba en otras cosas. Por otro lado, señaló que trataba de cumplir con los propósitos de la empresa, siendo que al realizar un buen trabajo su jefe le daba permiso para que saliera más temprano o le otorgaba un plus. Además, indicó que contaba mejor con el administrador que con su jefe ya que con él se comunicaba más puesto a que la supervisaba y le ayudaba con algunas cuestiones de ventas.

Las respuestas que se obtuvieron de la vendedora sobre la motivación, compromiso y confianza en cuanto a la comunicación ascendente fueron las siguientes respectivamente:

“...Si, porque normalmente se hace una reunión quincenal, cada uno aporta su opinión y en base a eso hay un mejoramiento. Pero cuando estamos en hora de trabajo no todas las veces me he sentido escuchada ya que mi superior para ocupado” (E2).

“...Si, me siento comprometida ya que nuestro trabajo es recompensado, por decir nos dan un premio como la reducción de las horas de trabajo o un plus” (E2).

“...No tengo tanta confianza para dirigirme a mi jefe, pero con el que me comunico y tengo un poco más de confianza es el administrador ya que me supervisa y me ayuda con algunas cuestiones de ventas” (E2).

Con respecto al instalador quien realizaba instalaciones de vidrio en ventanas, barandas, puertas, entre otros, manifestó que se sintió animado al no recibir reclamos del servicio que brindaba y asimismo cuando el cliente se mostraba satisfecho de su labor. Además, daba lo mejor en la empresa ya que por el buen trabajo que realizaba era recomendado por algunos clientes y debido a ello el jefe lo felicitaba dándole un plus de dinero. También mencionó que tenía inseguridades en expresar algunas de sus opiniones al supervisor sobre los procesos que se hacían para instalar y que solo obedecía las indicaciones que le daban.

Las respuestas que se obtuvieron del instalador sobre la motivación, compromiso y confianza en cuanto a la comunicación ascendente fueron las siguientes respectivamente:

“...Si, cuando estamos en el trabajo damos lo mejor de uno mismo. Nuestro trabajo es conocido por el acabado y lo que uno hace, por lo que me siento bien al oír que no hay ningún reclamo del trabajo que realice y escucho decir al cliente que le gustó lo que hice, mencionando al supervisor que quiere que yo vaya otra vez hacer otro trabajo” (E3).

“...El compromiso que tengo es dar lo mejor de mí en la empresa y con el dueño, ya que al ser recomendado por los clientes del trabajo que realizo, el dueño se siente contento con mi trabajo y me da un plus dependiendo de la obra” (E3).

“...Yo cuando tengo alguna duda lo consulto preguntando como lo puedo hacer y el supervisor me orienta y guía. Pero no tengo la confianza para decir lo que pienso cuando el supervisor nos dice que debemos hacer el trabajo de tal forma y veo que lo podemos hacer de otra manera, en esos casos solo obedezco lo que me dice” (E3).

Según el carpintero de vidrio y aluminio quien se encargaba en la fabricación de vitrinas, exhibidores, mamparas, entre otros productos, señaló que se esmeraba en hacer bien su trabajo cuando lo escuchaban y era tomado en cuenta por parte del supervisor y sus compañeros. También manifestó que se propuso en ejecutar adecuadamente las tareas que tenía en la empresa, debido a que el jefe reconocía el esfuerzo que hacía para sacar un buen producto y no malograr ningún material, siendo que le daba un plus y o permiso de salir temprano en momentos en que no había tanto trabajo. Además, expresó que tanto como él y otros trabajadores no contaban a su jefe todo lo que sucedía en la empresa, esto se debía a que cuando dañaban algún material o cometían cualquier error, temían a decir la verdad y lo ocultaban mintiendo o se hacían los desentendidos para evitar ser descontados de su sueldo.

Las respuestas que se obtuvieron del carpintero de vidrio y aluminio sobre la motivación, compromiso y confianza en cuanto a la comunicación ascendente fueron las siguientes respectivamente:

“...Si, cada vez que soy tomado en cuenta por parte de mi supervisor y otros trabajadores, eso hace que tenga ganas de seguir esforzándome ya que me escuchan cuando necesito preguntar algo” (E4).

“...Me siento comprometido con la empresa ya que mi superior reconoce felicitándome del esfuerzo que hago para realizar y sacar un buen producto sin malograr ningún material, recibo un plus o a veces me deja salir un poco más temprano cuando no hay mucho trabajo” (E4).

“...No tenemos la confianza suficiente para decir algunas cosas, ha ocurrido que por distracciones como conversaciones ha habido trabajadores que llegaron a malograr algunos materiales por hacer mal las medidas y lo que hicieron fue ocultarlos agarrando otros materiales nuevos para no ser regañados. También hubo otros que por dañar algunos materiales cambiaban los hechos de lo ocurrido para que no le descuenten su sueldo” (E4).

En comparación con Belategi, Egaña y Gago (2019) señalaron que, pese a que los colaboradores estén informados, sienten que no son escuchados cuando algo les preocupa, siendo que la percepción que tienen los trabajadores sobre la alta dirección es que no le prestan atención en oírlos, por lo que impide que exista una buena comunicación en la empresa.

Mientras que Orellana (2021) manifestó que las opiniones que daban los colaboradores no fueron consideradas por parte de la dirección, habiendo así un grupo de trabajadores que expresaban que no existía una comunicación efectiva en su centro de trabajo, mientras que la mitad manifestaban que si se daba. Además, indicó que la forma en cómo se comunicaban los colaboradores afectaba directamente en el ambiente laboral.

Con respecto al segundo objetivo específico que fue conocer la característica de la comunicación descendente en una empresa de Los Olivos, 2022. También se tuvieron tres partes que se dividieron de la subcategoría, las cuales fueron: retroalimentación, desempeño y liderazgo. Así pues, se usó la técnica de la entrevista con el propósito de conseguir respuestas de los entrevistados para el aporte de la investigación, siendo que se obtuvieron los siguientes resultados.

Según el administrador, manifestó que había una falta de comprensión por parte de algunos operarios en el momento en que el jefe se comunicaba con todos los trabajadores a través de las reuniones. Además, señaló que su superior brindaba información puntual a los colaboradores para que se desempeñaran en sus funciones. También mencionó que su jefe era comprensible y que le daba permiso cuando pedía algo con anticipación, asimismo indicaba que el jefe se mostraba honesto si el trabajador le demostraba sinceridad y reflejaba sus valores.

Las respuestas que se obtuvieron del administrador sobre la retroalimentación, desempeño y liderazgo en cuanto a la comunicación descendente fueron las siguientes respectivamente:

“...A veces en las reuniones cuando el jefe se comunica con todos los trabajadores a pasado que algunos no lo entendieron de la misma manera, se esto porque cuando he conversado con ellos supe que lo habían interpretado de diferente forma” (E1).

“...Las informaciones que recibimos siempre son puntuales con respecto a todo tema de trabajo que desempeñamos, de acuerdo a cada uno de los cargos que tenemos” (E1).

“...El jefe es comprensible, pero también le gusta que le pidan permiso con anticipación, en mi caso le pedí permiso para ir de viaje tal fecha por un asunto personal que era importante y me lo concedió” (E1).

“...Tiene que haber mucha comunicación para esto, entonces es la única forma de encontrar creo yo cuando tengamos quizás algunos petitorios que nosotros podemos hacer, son escuchados y atendidos, entonces ahí se ve la honestidad o en función a los valores que también nosotros la tomamos” (E1).

Con respecto a la vendedora, afirmó que el administrador le preguntaba asegurándose si la información enviada fue entendida o no para que así evitara cometer errores, pero en ocasiones cuando el superior estaba ocupado solo le explicaba una vez, además comentó que cada vez que quería saber acerca de su desempeño, el administrador le respondía de buena manera indicándole las partes en que debía mejorar. También señaló que su superior inmediato dejaba todo en orden las cosas avisando que iba a salir de la empresa por algunas horas. Por otro

lado, expresó que si un colaborador pasaba por alguna emergencia el jefe comprendía la situación y daba permiso para que saliera del centro de trabajo y atendiera su asunto, asimismo manifestó que el trato que tuvo su jefe con los trabajadores era un poco distinto a como trataba al administrador, lo cual no le pareció justo que tratara más amable a los que tenían alto cargo y a los operarios no.

Las respuestas que se obtuvieron de la vendedora sobre la retroalimentación, desempeño y liderazgo en cuanto a la comunicación descendente fueron las siguientes respectivamente:

“...Si, mi superior inmediato me decía si no has comprendido debes preguntar, aunque cuando para ocupado y le pregunto me dice una sola vez. También cuando le he preguntado si estoy haciendo bien mi trabajo, como me estoy desempeñando, me dice de buena manera las cosas en que debo mejorar para no cometer errores” (E2).

“...Si, nos brinda toda la información, cuando el administrador sale de la empresa por un par de horas todo nos deja en orden” (E2).

“...Si, hubo un caso en que la pareja de un compañero de trabajo lo llamo porque su bebe estaba mal y tenían que llevarlo de emergencia, en esas situaciones el dueño comprende y le da permiso” (E2)

“...El dueño se torna un poco más amable cuando trata con el administrador, pero su trato con nosotros es un poco diferente, es algo exigente para hacer las cosas, por esa parte no lo veo tan justo” (E2).

De acuerdo con el instalador, mencionó que cuando el supervisor solo le explicaba una vez de lo que debía hacer y no llegaba a comprenderlo le volvía a preguntar para que le enseñara de nuevo ya que no quería equivocarse en su trabajo, ello debido a que en una ocasión le descontaron el sueldo porque terminó malogrando el material que estaba instalando y también el supervisor se llegó a molestar con él por no avisarle de lo que estaba haciendo. Por otro lado, manifestó que para realizar una instalación el supervisor entregaba a los trabajadores un plano o croquis donde indicaba como debían ejecutarlo. Además, expresó que si un colaborador estaba mal de salud el jefe era comprensible y le daba descanso,

asimismo señaló que el jefe no se mostraba justo en todos los aspectos ya que recompensaba únicamente si alguien hacía correctamente su labor, pero en caso de que un operario cometiera algún error lo regañaba enfrente de los demás empleados.

Las respuestas que se obtuvieron del instalador sobre la retroalimentación, desempeño y liderazgo en cuanto a la comunicación descendente fueron las siguientes respectivamente:

“...A veces solo me repite una vez y yo tengo que estar preguntando para que me explique de nuevo ya que no quiero cometer algún error porque una vez por confiarme y tratar de instalar bien pese a que no cuadraba con la medida malogre el material y el supervisor se molestó conmigo por no avisarle lo que estaba haciendo ya que al hacer mal también le llamaron la atención a él y por ello me descontaron” (E3).

“...Siempre para hacer algún trabajo, a lo que viene ser siendo información de mediciones del vidrio y aluminio, el supervisor nos da un plano o hace una hoja de algún pedido, lo gráfica y especifica como se va a instalar y da a cada uno para que lo realicemos” (E3).

“...Si es empático, cuando ha habido alguien que estaba mal de salud, el dueño es comprensible y le da descanso para que se recupere” (E3).

“El jefe solo se muestra justo cuando hacemos bien el trabajo, pero lo que incomoda un poco es que en caso de alguien comete un error, es regañado enfrente de todos” (E3).

Según el carpintero de vidrio y aluminio, afirmó que debido al ruido que produjeron las máquinas no podía escuchar bien las indicaciones que le daba el supervisor y ello originó que entendiera mal y cometiera errores. Por otra parte, señaló que para desarrollar los trabajos el supervisor daba un plano explicando a los operarios cómo debían ejecutarlo y les brindaba los materiales necesarios para que pudieran trabajar. También mencionó que cuando se trataba de temas de salud el jefe era comprensible, pero si llegara a salir un trabajo mal les mandaba la atención, lo cual hizo que los operarios se sintieran mal e incomodos por el trato recibido.

Las respuestas que se obtuvieron del carpintero de vidrio y aluminio sobre la retroalimentación, desempeño y liderazgo en cuanto a la comunicación descendente fueron las siguientes respectivamente:

“...En el trabajo hay ruido por las máquinas y cuando el supervisor se comunica con nosotros hay veces que no se escucha bien de lo que dice y ha habido errores por eso” (E4).

“...El supervisor nos da un plano, nos explica cómo hacerlo y que materiales se van a utilizar para elaborarlo” (E4).

“...Si, con respecto a la salud el jefe es comprensible, pero cuando sale mal un trabajo, nos manda la atención haciendo sentir un poco mal o incomodo a uno” (E4).

“...Yo creo que como el jefe se comunica más con el administrador el trato con nosotros es un poco diferente” (E4).

De acuerdo con Pardo (2020) indicó que el estilo de liderazgo con que contaba el líder en la empresa era transaccional, siendo que la manera en cómo ejercía su cargo tenía relación con los medios que se daban para comunicarse descendentemente con los colaboradores.

Por otro lado, Medina (2020) manifestó en sus resultados que hubo una relación positivamente baja entre la comunicación interna y el liderazgo, también expresó que dentro de la empresa el jefe motivaba a los colaboradores y estaba comprometido en su trabajo, así pues, fue estimado como un líder transformacional.

Con respecto al tercer objetivo específico que fue conocer la característica de la comunicación horizontal en una empresa de Los Olivos, 2022. También se tuvieron tres partes que se dividieron de la subcategoría, las cuales fueron: trabajo en equipo, coordinación y disolución de rumores. Así pues, se usó la técnica de la entrevista con el propósito de conseguir respuestas de los entrevistados para el aporte de la investigación, siendo que se obtuvieron los siguientes resultados.

Según el administrador, mencionó que todos los trabajadores trataban de cooperar para trabajar en equipo y que buscaban la manera de reparar cualquier problema que pudiese existir. También manifestó que coordinaban cada quincena

por medio de charlas, reuniones o capacitación para corregir cualquier error. Por otro lado, expresó que cuando hubo conflictos en el trabajo por algunos rumores que aparecieron, se realizaba una reunión con las personas involucradas y se discutía lo sucedido.

Las respuestas que se obtuvieron del administrador sobre el trabajo en equipo, coordinación y disolución de rumores en cuanto a la comunicación horizontal fueron las siguientes respectivamente:

“...Cada equipo de trabajo tiene diferentes responsabilidades y todos tratamos de cooperar poniendo de nuestra parte, a pesar de que puedan existir algunos problemas, buscamos la manera de repararlo” (E1).

“...Si, a través de charlas, capacitaciones o reuniones que siempre lo hacemos cada quincena, ahí recibimos algunas correcciones, todos podemos cometer errores, pero para eso se hacen las charlas a través de ello nosotros corregimos cualquier error” (E1).

“...Cuando aparecen rumores y estos causan problemas, a través de una reunión se discute y se corrige” (E1).

De acuerdo con la vendedora, señaló que en ocasiones hubo discusiones dado a que algunos operarios eran desordenados y no dejaban las cosas en su sitio, así mismo expresó que los trabajadores se hacían los desentendidos y se culpaban entre ellos cuando se les dejaba que cortaran un material según las medidas que se les había dado. Además, mencionó que hace caso omiso cada vez que escucha rumores, contando así que sucedieron algunos problemas en la empresa debido a que un colaborador decía mentiras de su compañero de trabajo porque tenía envidia y hacía creer a las demás personas de que era cierto lo que afirmaba.

Las respuestas que se obtuvieron de la vendedora sobre el trabajo en equipo, coordinación y disolución de rumores en cuanto a la comunicación horizontal fueron las siguientes respectivamente:

“...Todos trabajamos en conjunto, pero también hubo discusiones por los cortes de materiales, a veces agarran las cosas y no dejan en su sitio o cuando se

les pasan la medida exacta y el otro no lo corta y se pelotean echándose la culpa unos a otros” (E2).

“...Sí coordino con los operarios y les recalco dos veces, aunque ha pasado que a veces te hacen omiso el caso, yo les digo tienen que hacer esto tal cual dice el pedido, sin embargo, no quieren hacer caso y les aviso que luego no quiero tener problemas con los clientes, después ellos dicen no me dijo así y dijo otra cosa. Te hacen la contra, borran lo que uno le dice y cambian la información” (E2).

“...cuando escucho algún rumor no hago caso, en la empresa pasó un problema, un trabajador mencionó que vio a alguien robar los materiales, contándole a otros más de lo que había visto y eso provocó que miraran mal al compañero que le echaban la culpa, al final nadie robo nada y eso pasó porque hubo envidia” (E2).

Según el instalador, manifestó que cuando él y sus compañeros de trabajo estaban en una obra todos aportaban sus opiniones siguiendo un plano con el supervisor. Además, mencionó que los operarios coordinaban con su superior temprano de los trabajos del día y así mismo de los que se quedaron pendientes el día anterior. Por otro lado, expresó que algunos operarios generaron rumores sin que la persona de quien hablaban lo supiera, siendo que al pasar esto, el solo oía y no decía nada.

Las respuestas que se obtuvieron del instalador sobre el trabajo en equipo, coordinación y disolución de rumores en cuanto a la comunicación horizontal fueron las siguientes respectivamente:

“...Cuando estamos en una obra, en grupo conversamos con el maestro siguiendo un plano y todos dan sus opiniones para hacer el trabajo” (E3).

“...Se coordina desde temprano sobre algunas cosas que dejamos el día anterior con respecto a unas medidas que se quedó con el cliente, eso lo hacemos recordar al supervisor y él nos da los pedidos de las instalaciones que debemos hacer” (E3).

“...Si hay rumores, escuche decir a algunos que el administrador se agarra dinero de los pequeños trabajos que se venden, nadie dice nada y se queda todo entre nosotros, yo solo escucho y no digo nada” (E3).

Con respecto al carpintero de vidrio y aluminio, expresó que la mayoría de los operarios se llevan bien y que todos trabajaban siguiendo un plano o croquis que el supervisor les daba para realizar el producto. También indicó que cuando armaban muebles coordinaban para que no lo hicieran mal y en caso de que se confundieran trataban de solucionarlo. Además, mencionó que durante el tiempo que ha estado en la empresa ha habido malentendidos entre algunos compañeros de trabajo, afirmando que ha oído a colaboradores decir que uno de los trabajadores robaba materiales y a otros hablar sobre cosas personales que le sucedía a un empleado.

Las respuestas que se obtuvieron del carpintero de vidrio y aluminio sobre el trabajo en equipo, coordinación y disolución de rumores en cuanto a la comunicación horizontal fueron las siguientes respectivamente:

“...Si hay una buena interacción, para hacer los productos que piden los clientes trabajamos con varios viendo un plano o croquis que nos da el supervisor” (E4).

“...Aquí todos siempre coordinamos para hacer los trabajos, aunque a veces hubo problemas porque algo salió mal, eso hay veces pasa cuando uno se confunde, pero tratamos de solucionarlo” (E4).

“...Aquí en la empresa se escuchan varias cosas, hasta ha habido malentendidos, algunos dicen que hay alguien que roba materiales a escondidas, otros hablan de las cosas personales que a uno le sucede, no sé si lo que dicen será cierto o no” (E4).

Con respecto a Estupiñan (2019) manifestó que solo existía una comunicación fluida si los colaboradores pertenecían en un mismo nivel jerárquico, también mencionó que la relación que había en los trabajos de equipo no era buena, puesto a que las tareas que se realizaban no se ejecutaban de forma cooperativa e integra, así pues, la manera en cómo se comunicaban los empleados afectaba en el trabajo de equipo.

En cuanto a Cruz (2017) señaló que dentro de la empresa hubo una relación entre la comunicación y la productividad. Además, mencionó que los colaboradores se comunicaban informalmente, siendo así que aparecieron rumores por malentendidos entre algunos operarios, lo cual generó un mal clima y afectaron a la productividad.

Con respecto al objetivo general que fue conocer la característica de la comunicación interna en una empresa de Los Olivos, 2022. Se usó la técnica de la entrevista con el propósito de conseguir respuestas de los entrevistados para el aporte de la investigación, siendo que se obtuvieron los siguientes resultados.

En cuanto a las entrevistas realizadas referente a la comunicación ascendente, algunos entrevistados manifestaron que dudaban en dar sus opiniones porque pensaban que no iban a ser valorados por su superior, mientras que otros mentían por miedo a que le descontaran el sueldo debido a que malograban los materiales al hacer los productos o instalaciones. Por otro lado, en cuanto a la comunicación descendente, los operarios expresaron que a veces los supervisores no les explicaban bien de lo que debían hacer, además cuando alguien hacía mal su labor todos los empleados escuchaban que el jefe se expresaba de manera negativa sobre el desempeño de un colaborador. Referente a la comunicación horizontal, los colaboradores mencionaron que hubo problemas por especulaciones que se decían entre los compañeros de trabajo.

En lo contrario con Castro y Días (2019) señalaron en sus resultados que los superiores fomentaban a que el personal se sintiera parte importante de la empresa y que los colaboradores se integrarían más con el propósito de que cada uno de ellos se sintieran comprometidos para que hubiera una mejor productividad en los procesos, así pues, se establecieron estrategias de comunicación interna para que existiera buenas relaciones y una mejor gestión en el centro de trabajo. Así mismo García (2022) manifestó que en la empresa había poca comunicación, por lo que coordinaban por vía telefónica para aclarar las dudas, además puesto a que los colaboradores conocían sus deberes, la empresa avanzaba considerando a la retroalimentación para manifestar los puntos en contra y favorables que se tenían en el centro de trabajo.

V CONCLUSIONES

Primero

En cuanto al primer objetivo específico referente a la comunicación ascendente, se concluyó que algunos colaboradores no tenían tanta confianza con sus superiores para expresar sus opiniones, además cuando los operarios cometían algún error en sus funciones, lo ocultaban de su supervisor y distorsionaban la información por miedo a enfrentar las consecuencias.

Segundo

En concordancia al segundo objetivo específico sobre la comunicación descendente, se concluyó que algunas veces los superiores solo daban indicaciones a los colaboradores, siendo que les informaban una vez acerca de lo que debían realizar y no reforzaban la información, por consiguiente, ello trajo como consecuencia que los operarios cometieran equivocaciones en sus labores por la falta de comprensión del mensaje transmitido, además hubo incomodidad por parte de algunos operarios que mencionaban que eran regañados en frente de todos los empleados cuando cometían algún error.

Tercero

Conforme al tercer objetivo específico con respecto a la comunicación horizontal, se concluyó que hubieron malentendidos por parte de algunos operarios y ello provocó que se esparcieran rumores generando así problemas entre colaboradores y un clima hostil en la empresa. También se presentaron discusiones en el equipo de trabajo debido a que los operarios dejaban en desorden las cosas.

Cuarto

En relación al objetivo general acerca de la comunicación interna, se concluyó que los problemas que había en la empresa correspondiente a la comunicación ascendente fue la poca confianza que tenían los colaboradores hacía sus superiores, así mismo en la comunicación descendente se presentó la falta de retroalimentación por parte de los supervisores a los operarios, también entorno a la comunicación horizontal se esparcieron rumores por malentendidos entre colaboradores, siendo así que se llegó a generar un mal clima laboral en la vidriería.

VI RECOMENDACIONES

Primero

Se recomienda que el jefe sea más transparente con el personal mostrándose siempre honesto en lo que afirma y que conozca más a cada colaborador para generar una mejor relación entre ambos, escuchando así las opiniones que tienen y tratar a todos por igual sin mostrar ningún favoritismo sea de cualquier nivel de cargo que tenga en la empresa.

Segundo

Se recomienda que los superiores refuercen la retroalimentación con respecto a la comprensión del mensaje, asegurándose realizando preguntas a sus subordinados si entendieron lo que se les dijo para que puedan ejecutar bien sus labores y que no cometan fallas, además se sugiere que el jefe de a conocer el rendimiento de los operarios por privado sin exponerlos delante de sus compañeros de trabajo cuando se discuta sobre un rendimiento deficiente para que no se sientan señalados y atacados en frente de todo el personal.

Tercero

Se recomienda que el jefe mantenga una comunicación abierta con los colaboradores permitiendo a que puedan expresar lo que les preocupa y poder aclarar cierta información sin que se lo guarden y generen algunos malentendidos en el trabajo, así mismo ser explícito en la asignación de tareas para asegurarse de que todos conozcan sus funciones y evitar malentendidos que pueden provocar disputas. También se sugiere que en las reuniones entre los colaboradores involucrados y el superior mantengan una conversación clara y sin rodeos, evitando así que existan discusiones e interrupciones para que se aclare lo sucedido e impedir que los rumores sean difundidos.

Cuarto

Se recomienda que cuanto a la comunicación ascendente, descendente y horizontal que existan reuniones por separado debido a que el jefe hace reuniones quincenales con todo el equipo de trabajo y ello impide que el mensaje no se entienda y que cada colaborador lo interprete de manera diferente trayendo así

consigo confusiones, además que todos puedan cooperar en equipo y entablar buenas relaciones sin excluir a un empleado sea que pertenezca a un nivel alto o bajo de la jerarquía.

REFERENCIAS

- Álvarez, A. (2020). Justificación de la Investigación. Universidad de Lima
<https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10821/Nota%20Acad%C3%A9mica%205%20%2818.04.2021%29%20-%20Justificaci%C3%B3n%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Amaya, A. & Troncoso, C. (2016). Entrevista: guía práctica para la recolección de
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. (6ta ed.). Venezuela: Editorial Episteme.
- Arias, J. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica*. Arequipa, Perú: Enfoques consulting E.I.R.L.
- Arzuaga-Williams, M. (2020). Rol del comunicador organizacional en uruguay: Tareas y funciones. *El Profesional De La Información*, 29(3) doi: <https://doi.org/10.3145/epi.2020.may.26>
- Askew, N. P. (2022). What makes a 'good' ethical leader? *Journal of Leadership, Accountability and Ethics*, 19(1), 135-145. Retrieved from <https://www.proquest.com/scholarly-journals/what-makes-good-ethical-leader/docview/2635270328/se-2?accountid=37408>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación. Serie integral por competencias*. (3ta ed.). México: Grupo Editorial Patria.
- Belategi, O., Gago, M., & Egaña, T. (2019). La comunicación interna en las cooperativas: La percepción de las personas trabajadoras sobre la escucha y la información. *REVESCO: Revista De Estudios Cooperativos*, 130, 9-32. doi: <https://doi.org/10.5209/REVE.62812>
- Berntzen, M., & Wong, S. I. (2021). Autonomous but Interdependent: The Roles of Initiated and Received Task Interdependence in Distributed Team Coordination. *International Journal of Electronic Commerce*, 25(1), 7–28. <https://doi.org/10.1080/10864415.2021.1846851>

- Bøtcher, C. & Houlberg, H. (2021). Leadership strategies and internal communication in public organizations. *The International Journal of Public Sector Management*, 34(2), 137-154. doi: <https://doi.org/10.1108/IJPSM-03-2020-0086>
- Carguancho, L., Nolazco, F., Sicheri, L., Guerrero, M., & casana, K. (2019). *Metodología para la investigación holística*. Guayaquil: UIDE.
- Castillo Arismendez, E. O., & Ocrosopoma Lopez, R. E. (2020). Comunicación interna en la gestión del cambio de la empresa Sun Inversiones S.A.C., Lima, 2020. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/61465>
- Castro-Martínez, A., & Díaz-Morilla, P. (2019). Análisis del ranking great place to work y de los premios del observatorio de comunicación interna: Prácticas de comunicación interna en empresas españolas (2014-2018). *El Profesional De La Información*, 28(5) doi: <https://doi.org/10.3145/epi.2019.sep.18>
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración*. (7.^a ed.). México: Mc Graw Hill.
- Cruz, G. (2017). La comunicación interna para el mejoramiento de la productividad de Industrias Catedral S. A. de la ciudad de Ambato (Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato). Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/25145>
- datos cualitativos en investigación de salud, 65(2). <http://www.scielo.org.co/pdf/rfmun/v65n2/0120-0011-rfmun-65-02-329.pdf>
- Ebabu, E. A. (2021). The effect of motivation on employee engagement in public sectors: In the case of north wollo zone. *Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 10(1) doi: <https://doi.org/10.1186/s13731-021-00185-1>
- Estupiñan, R. (2019). Comunicación interna y el trabajo en equipo del personal en la empresa Agrileza, distrito de Huaral, 2018 (Tesis de pregrado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión). Recuperado de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/2632>

- Fernández, V. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. *Espíritu Emprendedor TES*, 4(3), 65-76. <https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n3.2020.207>
- García, L. (2022). Comunicación interna en una empresa importadora de Dispositivos Médicos de Lima 2021 (Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo). Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/84196>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. 6ª ed. México: McGRAW-HILL. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wpcontent/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>.
- Huamán, R. (2020). Comunicación interna y comportamiento organizacional en Maestro Perú S.A., Puente Piedra, 2020 (Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo). Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/54985>
- Imran, R., & Tariq Mohammed, S. A. (2020). The role of high-performance work system and human capital in enhancing job performance. *World Journal of Entrepreneurship, Management and Sustainable Development*, 16(3), 195-206. doi: <https://doi.org/10.1108/WJEMSD-09-2019-0074>
- Izquierdo, G. (2015). Informantes y muestreo de investigación cualitativa *Investigaciones Andinas*, 17(30). <https://www.redalyc.org/pdf/2390/239035878001.pdf>
- Khan, A., Anwar, J., & Shah, S. (2021). Do employee trust and job satisfaction mediate the relationship of leadership styles and emotional intelligence with project success? *NUML International Journal of Business & Management*, 16(2), 89-113. Retrieved from <https://www.proquest.com/scholarly-journals/do-employee-trust-job-satisfaction-mediate/docview/2642952808/se-2?accountid=37408>
- Kylie, G. K. (2017). Measuring teamwork and team performance in collaborative work environments. *Evidence - Based HRM*, 5(2), 196-205. doi: <https://doi.org/10.1108/EBHRM-11-2016-0028>

- La Madriz, J. (2019). *Metodología de la Investigación. Actuación humana orientada al conocimiento de la realidad observable*. Guayaquil, Ecuador: CIDE
- Maxwell, J. (2019). *Diseño de investigación cualitativa*. Barcelona, España: Gedisa.
- Medina, k. (2020). Liderazgo y comunicación interna en la empresa Jayanca Fruits Lambayeque 2019. (Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo). Recuperado de <http://hdl.handle.net/20.500.12423/2757>
- Monje, C. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa. Guía didáctica*. Neiva, Colombia: Universidad Surcolombiana, Facultad de Ciencias Sociales y Humanas.
- Monsalve, A. (2003). *Teoría de la información y comunicación social*. ABYA-YALA. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=UIKOnsffiuwC&lpg=PA4&hl=es&pg=PA4#v=onepage&q&f=false>
- Niño-Benavides, T., del Pilar, & Cortés, M. I. C. (2018). COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL, ESCENARIOS Y POTENCIALIDADES EN CREACIÓN DE CAPITAL SOCIAL: UNA REVISIÓN DE LA LITERATURA. *Prisma Social*, (22), 127- 158. Retrieved from <https://www.proquest.com/scholarly-journals/comunicación-estratégica-y-responsabilidad-social/docview/2190927208/se-2>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. 5° Ed. Ediciones de la U.
- Orellana, P. (2021). Análisis de gestión de la comunicación interna y su incidencia en el clima laboral de los trabajadores de SPLENDOR en la ciudad de Guayaquil en el 2020 (Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil). Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/54778>
- Pardo, A. (2020). Medios de comunicación descendente y liderazgo transaccional en colaboradores de la empresa Overall, Lima 2020 (Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo). Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/73506>

- Salazar Raymond, M. B., Icaza Guevara, M. F., & Alejo Machado, O. A. (2018). La importancia de la ética en la investigación. *Universidad y Sociedad*, 10(1), 305-311. Recuperado de <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>
- Sobering, K. (2019). Watercooler Democracy: Rumors and Transparency in a Cooperative Workplace. *Work & Occupations*, 46(4), 411–440. <https://doi.org/10.1177/0730888419860176>
- Szabó, D., & Karácsony, P. (2021). Analysis of employee motivation in small and medium-sized companies in western slovakia region. *Entrepreneurship and Sustainability Issues*, 9(2), 508-520. doi: [https://doi.org/10.9770/jesi.2021.9.2\(33\)](https://doi.org/10.9770/jesi.2021.9.2(33))
- Tamayo, M. (2017). El proceso de la Investigación científica. México D.F. Editorial Limusa.<http://evirtual.uaslp.mx/ENF/220/Biblioteca/Tamayo%20TamayoEI%20proceso%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica2002.Pdf>
- Torres, Z. (2014). *Teoría general de la administración*. (2.a ed.). México: GRUPO EDITORIAL PATRIA
- Uppal, A. (2021). *Pragmatic approach to corporate communication*. Archers & Elevators Publishing House. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=XQJqEAAQBAJ&lpg=PP1&hl=es&pg=PP2#v=onepage&q&f=false>
- Villanueva, A. (2021). Gestión de comunicación interna y desempeño laboral en colaboradores de la empresa GSI, Los Olivos, Lima 2021 (Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo). Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/78867>
- Wang, S., & Zhang, X. (2022). Impact mechanism of supervisor developmental feedback on employee workplace learning: MDE. *Managerial and Decision Economics*, 43(1), 219-227. doi: <https://doi.org/10.1002/mde.3379>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de categorización

TÍTULO: COMUNICACIÓN INTERNA EN UNA EMPRESA DE LOS OLIVOS,2022

ROBLEMA	OBJETIVOS		CATEGORÍA		
<p>Problemas específicos:</p> <p>A) ¿Cuál es la característica de la comunicación ascendente en una empresa de Los Olivos, 2022?</p> <p>B) ¿Cuál es la característica de la comunicación descendente en una empresa de Los Olivos, 2022?</p> <p>C) ¿Cuál es la característica de la comunicación horizontal en una empresa de Los Olivos, 2022?</p> <p>Problema general: ¿Cuál es la característica de la comunicación interna en una empresa de Los Olivos, 2022?</p>	<p>Objetivos específicos:</p> <p>A. Conocer la característica de la comunicación ascendente en una empresa de Los Olivos, 2022</p> <p>B. Conocer la característica de la comunicación descendente en una empresa de Los Olivos, 2022</p> <p>C. Conocer la característica de la comunicación horizontal en una empresa de Los Olivos, 2022</p> <p>Objetivo general Conocer la característica de la comunicación interna en una empresa de Los Olivos, 2022</p>	<p>1.-Categoría 1 COMUNICACIÓN INTERNA</p> <p>Huamán (2020) menciona que la comunicación interna es sumamente importante, debido a que es considerada una herramienta estratégica que genera varias ventajas, además la manera en la que se comunican todos los trabajadores depende de cómo es la jerarquía en la empresa, lo cual se clasifica en comunicación ascendente, descendente y horizontal, Siendo esto de cómo se transmite la información y hacia que niveles se dirige sean altos o bajos (p.2).</p>	CATEGORÍA 1: COMUNICACIÓN INTERNA		
			SUBCATEGORÍAS		Códigos
			I. Comunicación Ascendente	Motivación Compromiso Confianza	P1 P2 P3
			II. Comunicación Descendente	Retroalimentación Desempeño Liderazgo	P4 P5 P6 P7
			III. Comunicación Horizontal	Trabajo en equipo Coordinación Disolución de rumores	P8 P9 P10

Anexo 2: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	MARCO TEÓRICO	SUBCATEGORÍAS	DIVISIÓN DE SUBCATEGORÍAS	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>1. ¿Cuál es la característica de la comunicación ascendente en una empresa de Los Olivos, 2022?</p> <p>2. ¿Cuál es la característica de la comunicación descendente en una empresa de Los Olivos, 2022?</p> <p>3. ¿Cuál es la característica de la comunicación horizontal en una empresa de Los Olivos, 2022?</p>	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>1. Conocer la característica de la comunicación ascendente en una empresa de Los Olivos, 2022.</p> <p>2. Conocer la característica de la comunicación descendente en una empresa de Los Olivos, 2022.</p> <p>3. Conocer la característica de la comunicación horizontal en una empresa de Los Olivos, 2022.</p>	<p>Huamán (2020) menciona que la comunicación interna es sumamente importante, debido a que es considerada una herramienta estratégica que genera varias ventajas, además la manera en la que se comunican todos los trabajadores depende de cómo es la jerarquía en la empresa, lo cual se clasifica en comunicación ascendente, descendente y horizontal, Siendo esto de cómo se transmite la información y hacia que niveles se dirige sean altos o bajos (p.2).</p>	<p>Comunicación ascendente</p>	<p>Motivación</p> <p>Compromiso</p> <p>Confianza</p>	<p>Enfoque: Cualitativo</p> <p>Nivel de estudio: Descriptivo</p> <p>Tipo de investigación: Básica</p> <p>Diseño: Fenomenológico</p>

<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cuál es la característica de la comunicación interna en una empresa de Los Olivos, 2022?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Conocer la característica de la comunicación interna en una empresa de Los Olivos, 2022</p>		<p>Comunicación descendente</p>	<p>Retroalimentación</p>	
				<p>Desempeño</p>	
				<p>Liderazgo</p>	
			<p>Comunicación horizontal</p>	<p>Trabajo en equipo</p>	
				<p>Coordinación</p>	
				<p>Disolución de rumores</p>	

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

Elaborado por **Huacause Cacñahuaray Mireya**

N° DE CÓDIGO DE ALUMNO **7001160804**

INSTRUCCIONES

Este es un inventario, el cual permite interpretar, describir y conocer la característica de la comunicación interna en una empresa de Los Olivos, 2022; a través de su categoría: Comunicación Interna. A continuación, se mostrará para cada componente un número de enunciados y/o indicaciones, los cuales serán respondidos de acuerdo a las observaciones del investigador.

MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN

CATEGORÍA 1: COMUNICACIÓN INTERNA			
N°	Subcategorías	ENUNCIADOS	RESPUESTAS
1.	Motivación	Se esfuerza en alcanzar las metas de la empresa cuando se siente escuchado y sus opiniones son tomadas en cuenta	
2.	Compromiso	Se siente comprometido con la empresa cuando su superior reconoce sus logros laborales	
3.	Confianza	Expresa lo que piensa y siente con total confianza a su superior inmediato	
4.	Retroalimentación	Su superior inmediato se asegura de que haya comprendido el mensaje transmitido	
5.	Desempeño	El supervisor le brinda toda la información necesaria para desempeñarse en su trabajo	
6.	Liderazgo	El líder se comunica de manera empática con el equipo de trabajo	
7.		El líder se muestra honesto y es justo con los colaboradores	

8.	Trabajo en equipo	En el equipo de trabajo existe una buena interacción y se respetan las ideas de cada compañero	
9.	Coordinación	Coordina adecuadamente con sus compañeros de trabajo para la realización de las tareas laborales	
10.	Disolución de rumores	Se comunica de forma clara evitando malentendidos que pueden generar rumores en su área de trabajo	

¡Gracias por su colaboración!

Lima, 09 de junio del 2022

Estimado Dr.: CARDENAS SAAVEDRA, Abraham

Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaré en la investigación denominada: **COMUNICACIÓN INTERNA EN UNA EMPRESA DE LOS OLIVOS, 2022.**

Para cumplir con lo solicitado, le adjunto al presente la siguiente documentación:

- A) Matriz de operacionalización.
- B) Instrumento de obtención de datos.
- C) Matriz de validación del instrumento de obtención de datos.

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems del instrumento de medición e indicar si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería nos sugiere cómo debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, me despido de usted.

Atentamente.



Huacause Cacñahuaray Mireya
DNI: 74768225

Comunicación interna en una empresa de Los Olivos, 2022

1. Problema

1.1 Problema general

¿Cuál es la característica de la comunicación interna en una empresa de Los Olivos, 2022?

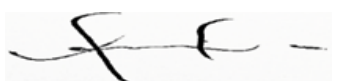
1.2 Problemas específicos

¿Cuál es la característica de la comunicación ascendente en una empresa de Los Olivos, 2022?

¿Cuál es la característica de la comunicación descendente en una empresa de Los Olivos, 2022?


¿Cuál es la característica de la comunicación horizontal en una empresa de Los Olivos, 2022?

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de investigación: COMUNICACIÓN INTERNA EN UNA EMPRESA DE LOS OLIVOS, 2022							
Apellidos y Nombres del investigador: Huacause Cacñahuaray, Mireya							
Apellidos y Nombres del experto: Dávila Arenaza, Víctor Demetrio							
CATEGORIA	SUBCATEGORIA	ASPECTO POR EVALUAR			OPINIÓN DEL EXPERTO		
			PREGUNTAS		SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
COMUNICACIÓN INTERNA	ASCENDENTE	Motivación	Se esfuerza en alcanzar las metas de la empresa cuando se siente escuchado y sus opiniones son tomadas en cuenta		x		
		Compromiso	Se siente comprometido con la empresa cuando su superior reconoce sus logros laborales		x		
		Confianza	Expresa lo que piensa y siente con total confianza a su superior inmediato		x		
	DESCENDENTE	Retroalimentación	Su superior inmediato se asegura de que haya comprendido el mensaje transmitido		x		
		Desempeño	El supervisor le brinda toda la información necesaria para desempeñarse en su trabajo		x		
		Liderazgo	El líder se comunica de manera empática con el equipo de trabajo		x		
	El líder se muestra honesto y es justo con los colaboradores			x			
	HORIZONTAL	Trabajo en equipo	En el equipo de trabajo existe una buena interacción y se respetan las ideas de cada compañero		x		
		Coordinación	Coordina adecuadamente con sus compañeros de trabajo para la realización de las tareas laborales		x		
		Disolución de rumores	Se comunica de forma clara evitando malentendidos que pueden generar rumores en su área de trabajo		x		
Firma del experto:					Fecha: 17/06/2022		

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, sólo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de investigación: COMUNICACIÓN INTERNA EN UNA EMPRESA DE LOS OLIVOS, 2022						
Apellidos y Nombres del investigador: Huacause Cacñahuaray, Mireya						
Apellidos y Nombres del experto: ALVA ARCE, Rosel César						
ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO		
CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	PREGUNTAS		SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
COMUNICACIÓN INTERNA	ASCENDENTE	Motivación	Se esfuerza en alcanzar las metas de la empresa cuando se siente escuchado y sus opiniones son tomadas en cuenta	X		
		Compromiso	Se siente comprometido con la empresa cuando su superior reconoce sus logros laborales	X		
		Confianza	Expresa lo que piensa y siente con total confianza a su superior inmediato	X		
	DESCENDENTE	Retroalimentación	Su superior inmediato se asegura de que haya comprendido el mensaje transmitido	X		
		Desempeño	El supervisor le brinda toda la información necesaria para desempeñarse en su trabajo	X		
		Liderazgo	El líder se comunica de manera empática con el equipo de trabajo	X		
	El líder se muestra honesto y es justo con los colaboradores		X			
	HORIZONTAL	Trabajo en equipo	En el equipo de trabajo existe una buena interacción y se respetan las ideas de cada compañero	X		
		Coordinación	Coordina adecuadamente con sus compañeros de trabajo para la realización de las tareas laborales	X		
Disolución de rumores		Se comunica de forma clara evitando malentendidos que pueden generar rumores en su área de trabajo	X			
 Firma del experto: Dr. ALVA ARCE, Rosel César Lic. En Administración. CLAD 14501		Fecha: 17/06/2022				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, sólo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de investigación: COMUNICACIÓN INTERNA EN UNA EMPRESA DE LOS OLIVOS, 2022

Apellidos y Nombres del investigador: Huacause Cacñahuaray, Mireya

Apellidos y Nombres del experto: Cardenas Saavedra, Abraham

CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	ASPECTO POR EVALUAR		OPINIÓN DEL EXPERTO		
			PREGUNTA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
COMUNICACIÓN INTERNA	ASCENDENTE	Motivación	Se esfuerza en alcanzar las metas de la empresa cuando se siente escuchado y sus opiniones son tomadas en cuenta	✓		
		Compromiso	Se siente comprometido con la empresa cuando su superior reconoce sus logros laborales	✓		
		Confianza	Expresa lo que piensa y siente con total confianza a su superior inmediato	✓		
	DESCENDENTE	Retroalimentación	Considera que su superior inmediato se asegura de que haya comprendido el mensaje transmitido	✓		
		Desempeño	El supervisor le brinda toda la información necesaria para desempeñarse en su trabajo	✓		
		Liderazgo	El líder se comunica de manera empática con el equipo de trabajo El líder se muestra honesto y es justo con los colaboradores	✓		
	HORIZONTAL	Trabajo en equipo	Considera que en el equipo de trabajo existe una buena interacción y se respetan las ideas de cada compañero	✓		
		Coordinación	Coordina adecuadamente con sus compañeros de trabajo para la realización de las tareas laborales	✓		
		Disolución de rumores	Se comunica de forma clara evitando malentendidos que pueden generar rumores en su área de trabajo	✓		
Firma del experto:		Fecha: 10/06/2022				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, sólo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Anexo 4: Transcripción de entrevistas

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS
Nº de registro: 01
Nombre de la investigadora / Entrevistadora: Mireya Huacause Cacñahuaray
Tema: Comunicación interna en una empresa de Los Olivos, 2022
Nombre del Entrevistado: Entrevistado 1
Cargo del Entrevistado: Administrador
<p>I. Sobre la comunicación ascendente</p> <p>Se esfuerza en alcanzar las metas de la empresa cuando se siente escuchado y sus opiniones son tomadas en cuenta</p> <p>Si, cuando recibo respuesta de mi jefe a cerca de las sugerencias que doy para luego llevarlo a cabo trato de dar siempre lo mejor de mi.</p> <p>Se siente comprometido con la empresa cuando su superior reconoce sus logros laborales</p> <p>El compromiso mío es tanto como con la empresa y mi persona, yo me veo representado a través de mi trabajo por eso doy el máximo esfuerzo para tomar todo desempeño laboral y cuando la empresa cierra contratos con obras grandes todos recibimos un plus.</p> <p>Expresa lo que piensa y siente con total confianza a su superior inmediato</p> <p>En un comienzo mi jefe era estricto, siendo que en una ocasión se me hizo difícil mencionarle sobre algunos problemas que sucedieron en la empresa, pero poco a poco he podido generar un lazo de cercanía con él y ahora tengo más confianza.</p> <p>II. Sobre la comunicación descendente</p> <p>Su superior inmediato se asegura de que haya comprendido el mensaje transmitido</p> <p>A veces en las reuniones cuando el jefe se comunica con todos los trabajadores a pasado que algunos no lo entendieron de la misma manera, se esto porque cuando he conversado con ellos supe que lo habían interpretado de diferente forma.</p> <p>El supervisor le brinda toda la información necesaria para desempeñarse en su trabajo</p> <p>Las informaciones que recibimos siempre son puntuales con respecto a todo tema de trabajo que desempeñamos, de acuerdo a cada uno de los cargos que tenemos.</p> <p>El líder se comunica de manera empática con el equipo de trabajo</p> <p>El jefe es comprensible, pero también le gusta que le pidan permiso con anticipación, en mi caso le pedí permiso para ir de viaje tal fecha por un asunto personal que era importante y me lo concedió.</p> <p>El líder se muestra honesto y es justo con los colaboradores</p> <p>Tiene que haber mucha comunicación para esto, entonces es la única forma de encontrar creo yo cuando tengamos quizás algunos petitorios que</p>

nosotros podemos hacer, son escuchados y atendidos, entonces ahí se ve la honestidad o en función a los valores que también nosotros la tomamos.

III. Sobre la comunicación horizontal

En el equipo de trabajo existe una buena interacción y se respetan las ideas de cada compañero

Cada equipo de trabajo tiene diferentes responsabilidades y todos tratamos de cooperar poniendo de nuestra parte, a pesar de que puedan existir algunos problemas, buscamos la manera de repararlo.

Coordina adecuadamente con sus compañeros de trabajo para la realización de las tareas laborales

Si, a través de charlas, capacitaciones o reuniones que siempre lo hacemos cada quincena, ahí recibimos algunas correcciones, todos podemos cometer errores, pero para eso se hacen las charlas a través de ello nosotros corregimos cualquier error.

Se comunica de forma clara evitando malentendidos que pueden generar rumores en su área de trabajo

Cuando aparecen rumores y estos causan problemas, a través de una reunión se discute y se corrige.

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

Nº de registro:02

Nombre de la investigadora / Entrevistadora: Mireya Huacause
Cacñahuaray

Tema: Comunicación interna en una empresa de Los Olivos, 2022

Nombre del Entrevistado: Entrevistado 2

Cargo del Entrevistado: Vendedora

I. Sobre la comunicación ascendente

Se esfuerza en alcanzar las metas de la empresa cuando se siente escuchado y sus opiniones son tomadas en cuenta

Si, porque normalmente se hace una reunión quincenal, cada uno aporta su opinión y en base a eso hay un mejoramiento. Pero cuando estamos en hora de trabajo no todas las veces me he sentido escuchada ya que mi superior para ocupado.

Se siente comprometido con la empresa cuando su superior reconoce sus logros laborales

Si, me siento comprometida ya que nuestro trabajo es recompensado, por decir nos dan un premio como la reducción de las horas de trabajo o un plus.

Expresa lo que piensa y siente con total confianza a su superior inmediato

No tengo tanta confianza para dirigirme a mi jefe, pero con el que me comunico y tengo un poco más de confianza es el administrador ya que me supervisa y me ayuda con algunas cuestiones de ventas.

II. Sobre la comunicación descendente

Su superior inmediato se asegura de que haya comprendido el mensaje transmitido

Si, mi superior inmediato me decía si no has comprendido debes preguntar, aunque cuando para ocupado y le pregunto me dice una sola vez. También cuando le he preguntado si estoy haciendo bien mi trabajo, como me estoy desempeñando, me dice de buena manera las cosas en que debo mejorar para no cometer errores.

El supervisor le brinda toda la información necesaria para desempeñarse en su trabajo

Si, nos brinda toda la información, cuando el administrador sale de la empresa por un par de horas todo nos deja en orden.

El líder se comunica de manera empática con el equipo de trabajo

Si, hubo un caso en que la pareja de un compañero de trabajo lo llamo porque su bebe estaba mal y tenían que llevarlo de emergencia, en esas situaciones el dueño comprende y le da permiso.

El líder se muestra honesto y es justo con los colaboradores

El dueño se torna un poco más amable cuando trata con el administrador, pero su trato con nosotros es un poco diferente, es algo exigente para hacer las cosas, por esa parte no lo veo tan justo.

III. Sobre la comunicación horizontal

En el equipo de trabajo existe una buena interacción y se respetan las ideas de cada compañero

Todos trabajamos en conjunto, pero también hubo discusiones por los cortes de materiales, a veces agarran las cosas y no dejan en su sitio o cuando se les pasan la medida exacta y el otro no lo corta y se pelotean echándose la culpa unos a otros.

Coordina adecuadamente con sus compañeros de trabajo para la realización de las tareas laborales

Sí coordino con los operarios y les recalco dos veces, aunque ha pasado que a veces te hacen omiso el caso, yo les digo tienen que hacer esto tal cual dice el pedido, sin embargo, no quieren hacer caso y les aviso que luego no quiero tener problemas con los clientes, después ellos dicen no me dijo así y dijo otra cosa. Te hacen la contra, borran lo que uno le dice y cambian la información.

Se comunica de forma clara evitando malentendidos que pueden generar rumores en su área de trabajo

cuando escucho algún rumor no hago caso, en la empresa pasó un problema, un trabajador mencionó que vio a alguien robar los materiales, contándole a otros más de lo que había visto y eso provocó que miraran mal al compañero que le echaban la culpa, al final nadie robo nada y eso pasó porque hubo envidia.

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

Nº de registro:03

Nombre de la investigadora / Entrevistadora: Mireya Huacause
Cacñahuaray

Tema: Comunicación interna en una empresa de Los Olivos, 2022

Nombre del Entrevistado: Entrevistado 3

Cargo del Entrevistado: Instalador

I. Sobre la comunicación ascendente

Se esfuerza en alcanzar las metas de la empresa cuando se siente escuchado y sus opiniones son tomadas en cuenta

Si, cuando estamos en el trabajo damos lo mejor de uno mismo. Nuestro trabajo es conocido por el acabado y lo que uno hace, por lo que me siento bien al oír que no hay ningún reclamo del trabajo que realice y escucho decir al cliente que le gustó lo que hice, mencionando al supervisor que quiere que yo vaya otra vez hacer otro trabajo.

Se siente comprometido con la empresa cuando su superior reconoce sus logros laborales

El compromiso que tengo es dar lo mejor de mí en la empresa y con el dueño, ya que al ser recomendado por los clientes del trabajo que realizo, el dueño se siente contento con mi trabajo y me da un plus dependiendo de la obra.

Expresa lo que piensa y siente con total confianza a su superior inmediato

Yo cuando tengo alguna duda lo consulto preguntando como lo puedo hacer y el supervisor me orienta y guía. Pero no tengo la confianza para decir lo que pienso cuando el supervisor nos dice que debemos hacer el trabajo de tal forma y veo que lo podemos hacer de otra manera, en esos casos solo obedezco lo que me dice.

II. Sobre la comunicación descendente

Su superior inmediato se asegura de que haya comprendido el mensaje transmitido

A veces solo me repite una vez y yo tengo que estar preguntando para que me explique de nuevo ya que no quiero cometer algún error porque una vez por confiarme y tratar de instalar bien pese a que no cuadraba con la medida malogre el material y el supervisor se molestó conmigo por no avisarle lo que estaba haciendo ya que al hacer mal también le llamaron la atención a él y por ello me descontaron.

El supervisor le brinda toda la información necesaria para desempeñarse en su trabajo

Siempre para hacer algún trabajo, a lo que viene ser siendo información de mediciones del vidrio y aluminio, el supervisor nos da un plano o hace una hoja de algún pedido, lo gráfica y especifica como se va a instalar y da a cada uno para que lo realicemos.

El líder se comunica de manera empática con el equipo de trabajo

Si es empático, cuando ha habido alguien que estaba mal de salud, el dueño es comprensible y le da descanso para que se recupere.

El líder se muestra honesto y es justo con los colaboradores

El jefe solo se muestra justo cuando hacemos bien el trabajo, pero lo que incomoda un poco es que en caso de alguien comete un error, es regañado enfrente de todos.

III. Sobre la comunicación horizontal**En el equipo de trabajo existe una buena interacción y se respetan las ideas de cada compañero**

Cuando estamos en una obra, en grupo conversamos con el maestro siguiendo un plano y todos dan sus opiniones para hacer el trabajo.

Coordina adecuadamente con sus compañeros de trabajo para la realización de las tareas laborales

Se coordina desde temprano sobre algunas cosas que dejamos el día anterior con respecto a unas medidas que se quedó con el cliente, eso lo hacemos recordar al supervisor y él nos da los pedidos de las instalaciones que debemos hacer.

Se comunica de forma clara evitando malentendidos que pueden generar rumores en su área de trabajo

Si hay rumores, escuche decir a algunos que el administrador se agarra dinero de los pequeños trabajos que se venden, nadie dice nada y se queda todo entre nosotros, yo solo escucho y no digo nada.

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

Nº de registro:04

Nombre de la investigadora / Entrevistadora: Mireya Huacause
Cacñahuaray

Tema: Comunicación interna en una empresa de Los Olivos, 2022

Nombre del Entrevistado: Entrevistado 4

Cargo del Entrevistado: Carpintero de vidrio y aluminio

I. Sobre la comunicación ascendente

Se esfuerza en alcanzar las metas de la empresa cuando se siente escuchado y sus opiniones son tomadas en cuenta

Si, cada vez que soy tomado en cuenta por parte de mi supervisor y otros trabajadores, eso hace que tenga ganas de seguir esforzándome ya que me escuchan cuando necesito preguntar algo.

Se siente comprometido con la empresa cuando su superior reconoce sus logros laborales

Me siento comprometido con la empresa ya que mi superior reconoce felicitándome del esfuerzo que hago para realizar y sacar un buen producto sin malograr ningún material, recibo un plus o a veces me deja salir un poco más temprano cuando no hay mucho trabajo.

Expresa lo que piensa y siente con total confianza a su superior inmediato

No tenemos la confianza suficiente para decir algunas cosas, ha ocurrido que por distracciones como conversaciones ha habido trabajadores que llegaron a malograr algunos materiales por hacer mal las medidas y lo que hicieron fue ocultarlos agarrando otros materiales nuevos para no ser regañados. También hubo otros que por dañar algunos materiales cambiaban los hechos de lo ocurrido para que no le descuenten su sueldo.

II. Sobre la comunicación descendente

Su superior inmediato se asegura de que haya comprendido el mensaje transmitido

En el trabajo hay ruido por las máquinas y cuando el supervisor se comunica con nosotros hay veces que no se escucha bien de lo que dice y ha habido errores por eso.

El supervisor le brinda toda la información necesaria para desempeñarse en su trabajo

El supervisor nos da un plano, nos explica cómo hacerlo y que materiales se van a utilizar para elaborarlo.

El líder se comunica de manera empática con el equipo de trabajo

Si, con respecto a la salud el jefe es comprensible, pero cuando sale mal un trabajo, nos manda la atención haciendo sentir un poco mal o incomodo a uno.

El líder se muestra honesto y es justo con los colaboradores

Yo creo que como el jefe se comunica más con el administrador el trato con nosotros es un poco diferente.

III. Sobre la comunicación horizontal

En el equipo de trabajo existe una buena interacción y se respetan las ideas de cada compañero

Si hay una buena interacción, para hacer los productos que piden los clientes trabajamos con varios viendo un plano o croquis que nos da el supervisor.

Coordina adecuadamente con sus compañeros de trabajo para la realización de las tareas laborales

Aquí todos siempre coordinamos para hacer los trabajos, aunque a veces hubo problemas porque algo salió mal, eso hay veces pasa cuando uno se confunde, pero tratamos de solucionarlo.

Se comunica de forma clara evitando malentendidos que pueden generar rumores en su área de trabajo

Aquí en la empresa se escuchan varias cosas, hasta ha habido malentendidos, algunos dicen que hay alguien que roba materiales a escondidas, otros hablan de las cosas personales que a uno le sucede, no sé si lo que dicen será cierto o no.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CARRANZA ESTELA TEODORO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Comunicación interna en una empresa de Los Olivos, 2022", cuyo autor es HUACAUSE CACÑAHUARAY MIREYA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 8.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 19 de Noviembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CARRANZA ESTELA TEODORO DNI: 08074405 ORCID: 0000-0002-4752-6072	Firmado electrónicamente por: TCARRANZAE el 20- 11-2022 19:25:44

Código documento Trilce: TRI - 0446680