



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Mejoramiento de la comunicación interna en el  
personal del CONSORCIO T&C – JJ INGENIERÍA, 2022.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciado en Administración

**AUTORES:**

Chalan Cabrera, Dielver Henry (orcid.org/0000-0002-8734-1195)

Medina Cueva, Grabiél (orcid.org/0000-0001-8772-8501)

**ASESOR:**

Mg. Infante Takey, Henry Ernesto (orcid.org/0000-0003-4798-3991)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**TRUJILLO – PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

El presente trabajo va dedicado a nuestras madres Elenida Cueva y Mariela García por su apoyo incondicional y a mi motivación constante para que se haga realidad nuestro sueño.

## **Agradecimiento**

A Dios por guiar nuestros pasos en cada etapa de nuestra vida.

A nuestras familias por su apoyo incondicional.

A nuestro asesor el Ing. Henry Ernesto Infante

## Índice de Contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vi
Resumen .....	vii
Abstract .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	17
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	17
3.2. Variables y operacionalización .....	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	20
3.5. Procedimientos .....	20
3.6. Método de análisis de datos .....	20
3.7. Aspectos éticos .....	21
IV. RESULTADOS .....	22
V. DISCUSIÓN .....	27
VI. CONCLUSIONES .....	30
VII. RECOMENDACIONES .....	31
REFERENCIAS .....	32
ANEXOS .....	36

## Índice de Tablas

Tabla 1. Prueba de normalidad de los datos.....	22
Tabla 2. Comunicación interna en el personal del CONSORCIO T&C – JJ INGENIERIA, 2022.....	23
Tabla 3. Direccionalidad de la comunicación interna en el personal del CONSORCIO T&C – JJ INGENIERÍA, 2022. ....	24
Tabla 4. Canal de la comunicación interna en el personal del CONSORCIO T&C – JJ INGENIERÍA, 2022.....	25
Tabla 5. Clasificación de la comunicación interna en el personal del CONSORCIO T&C – JJ INGENIERÍA, 2022. ....	26

## Índice de Figuras

Figura 1. Distribución del nivel de Comunicación interna en el personal del CONSORCIO T&C – JJ INGENIERÍA, 2022. ....	23
Figura 2. Distribución del nivel de direccionalidad de la comunicación interna en el personal del CONSORCIO T&C – JJ INGENIERÍA, 2022. ....	24
Figura 3. Distribución del nivel del canal de la comunicación interna en el personal del CONSORCIO T&C – JJ INGENIERÍA, 2022. ....	25
Figura 4. Distribución del nivel clasificación de la comunicación interna en el personal del CONSORCIO T&C – JJ INGENIERÍA, 2022. ....	26

## Resumen

Esta investigación tuvo por objeto, determinar cómo incide la comunicación interna en el personal del CONSORCIO T&C – JJ INGENIERÍA, 2022, dicho estudio es de diseño experimental y de tipo longitudinal. Se tomo en cuenta una muestra probabilística de 45 trabajadores de la empresa. El método para la recolección de información fue la encuesta de diseño propio, se emanó a elaborar los resultados y la creación de una base de datos para el procesamiento estadístico con SSPP versión 25, y se uso de la frecuencia por ciento.

Las conclusiones a las que se llegó en la actual investigación son: al implementar un mejoramiento en la comunicación interna dan como resultado que un 100% de los encuestados percibieron que se mejoró la comunicación interna a comparación del primer resultado donde se observó que el 62% de los encuestados consideraba que existía una comunicación regular en el CONSORCIO T&C - JJ INGENIERÍA.

Así mismo se determinó que existe una mejora a la deficiente en la comunicación interna en relación a la direccionalidad de la comunicación interna, canales de comunicación y la clasificación de la comunicación interna.

**Palabras clave:** Comunicación interna, direccionalidad de la comunicación interna, canales de comunicación, clasificación de la comunicación interna.

## Abstract

The purpose of this research was to determine how internal communication affects the personnel of CONSORCIO T&C - JJ INGENIERÍA, 2022, this study is of experimental design and longitudinal type. A probabilistic sample of 45 workers of the company was taken into account. The method for the collection of information was the self-designed survey, the results were elaborated and a database was created for statistical processing with SSPP version 25, and the frequency per cent was used.

The conclusions reached in the current research are: by implementing an improvement in internal communication, it was found that 100% of the respondents perceived that internal communication was improved compared to the first result where it was observed that 62% of the respondents considered that there was a regular communication in the CONSORCIO T&C - JJ INGENIERÍA.

It was also determined that there is an improvement to the deficient internal communication in relation to the directionality of internal communication, communication channels and the classification of internal communication.

**Keywords:** Internal communication, directionality of internal communication, communication channels, classification of internal communication.

## I. INTRODUCCIÓN

El CONSORCIO T&C – JJ INGENIERÍA es una empresa conformada por 45 trabajadores desde el 2018, contando así con cuatro años de experiencia en el rubro de construcción y saneamiento en el mercado, que tiene por actividad económica principal la construcción de edificio, viviendas, proyectos de saneamiento, construcción de redes de agua, desagüe y alcantarillado.

La realidad problemática que tiene el CONSORCIO T&C – JJ INGENIERÍA son los muchos problemas que se ha presentado para efectuar con la ejecución y terminación de proyectos de construcción a sus interesados, y la mala información que brinda la jefatura hacia sus trabajadores, esto debido a una deficiente comunicación entre los trabajadores administrativos y el personal operario. Una de las causas es la insuficiente interacción por parte de la jefatura con sus subordinados y viceversa, a la vez no existe una buena comunicación entre los trabajadores de la misma área con las demás, observando así una deficiente direccionalidad de la comunicación en toda la empresa.

Por otra parte, existen escasos canales de comunicación entre la jefatura y los trabajadores, ya que no se propicia frecuentemente charlas o reuniones donde se tenga un mayor alcance del objetivo del proyecto o el rol que se espera por parte de los trabajadores, a su vez la comunicación mayor utilizado es la informal donde se detalla el alcance del proyecto pero no termina de ser tan clara para los trabajadores, y se ve reflejado que hay una deficiente comunicación formal por parte de la jefatura hacia los mismos, ya que son muy pocas veces las oportunidades que jefatura entrega documentos de los alcances o planes para la ejecución del proyecto. Si no más bien son los supervisores de obras quienes de manera un poco más concreta dan los alcances de que es lo que se tiene que hacer.

Actualmente en pleno siglo XXI las empresas a nivel internacional buscan renovar y lograr su desarrollo sostenible dentro del mercado donde se innovan nuevos métodos de comunicación, es por ello que buscan las mejores estrategias, medios, herramientas o canales de comunicación que facilite entre los trabajadores que forman parte de una empresa, con el fin de generar

una eficaz relación de las actividades o funciones que pueden ser ejecutados, ya que estas actividades, cuando están bien coordinadas, generan una mayor productividad entre los trabajadores y generar una mayor rentabilidad.

Así mismo para para obtener un rendimiento general notable dentro de una corporación, es importante la comunicación interna; sin el intercambio verbal, es muy difícil que la empresa obtenga sus objetivos, ya que en la actualidad la comunicación interna es un instrumento de suma importancia que, al hacer un eficiente uso, favorece en la disminución de tiempos, maximizando los objetivos o resultados empresariales. (Rodríguez, 2017)

Por otro lado, la comunicación interna es una prioridad que se debe de tener en cuenta, así como una un término vital para que la organización afronte con garantías de funcionamiento dentro del mercado, ya que progreso la gestión dentro de las empresas, potencia la excepcionalidad de los procesos de coordinación y ayuda el clima laboral entre los trabajadores. La imagen de las empresas cada vez más depende del trato que reciben de parte de sus subordinados y de sus vínculos con la sociedad en la que trabajan. Entre las diversas incertidumbres a las que afrontan las empresas diariamente, sin el intercambio verbal no habría auge posible.

Muchas empresas actualmente son líderes en el mercado toman que la legítima comunicación, abarca una cantidad a desarrollar actividades de una empresa encaminadas al logro de la victoria empresarial, traducido este en favores monetarios y perfeccionamiento corporativo de la empresa. La tendencia actual en la comunicación interna es la busca de la mejora del talento humano a mostrar sus mejores habilidades, a partir de la interacción de los trabajadores, ya que esto busca ser un aliado estratégico para perfeccionar el desempeño laboral.

El Lic. en Comunicación Alejandro Formanchuk, representante de la presidente de la agrupación argentina de comunicación interna, menciona que el 60% de las dificultades de las empresas son el resultado de una pésima comunicación. En la actualidad la deficiente comunicación se utiliza incontablemente como "caballito de batalla"; para cualquier conflicto, las

fundaciones o sus directores se echan la culpa. Y en este sentido, se abren en caminos dificultosos de solucionar. Para las organizaciones, los inconvenientes se levantan adicionalmente por la mala gestión organizativa. Si una función directiva es ocupada por un colaborador que en la actualidad no cuenta con la capacidad de ser líder, generara una mayor incertidumbre a la mayoría de personas que la rodeen o trabajen con este dentro de una empresa. En esta situación, la disyuntiva no brotó del incumplimiento, sino de una disposición que se llevó a cabo y ocasiono una huella terrible dentro de la organización. (Formanchuk, 2019)

Asimismo, el problema general es conocer ¿Cómo incide el mejoramiento de la comunicación interna en el personal del CONSORCIO T&C – JJ INGENIERÍA, 2022?, siendo los problemas específicos: ¿Como incide el mejoramiento en la direccionalidad de la comunicación interna en el personal del CONSORCIO T&C – JJ INGENIERÍA, 2022?, ¿Como incide el mejoramiento en la canal de la comunicación interna en el personal del CONSORCIO T&C – JJ INGENIERÍA, 2022?, ¿Como incide el mejoramiento en la clasificación de la comunicación interna en el personal del CONSORCIO T&C – JJ INGENIERÍA, 2022?.

Para esta investigación se presentó como objetivo general, Determinar la incidencia en el mejoramiento de la comunicación interna en el personal del CONSORCIO T&C – JJ INGENIERÍA, 2022. Siendo los objetivos específicos, determinar la incidencia en el mejoramiento la direccionalidad de la comunicación interna en el personal del CONSORCIO T&C – JJ INGENIERÍA, 2022, determinar la incidencia en el mejoramiento del canal de la comunicación interna en el personal del CONSORCIO T&C – JJ INGENIERÍA, 2022, determinar la incidencia en el mejoramiento de la clasificación de la comunicación interna en el personal del CONSORCIO T&C – JJ INGENIERÍA, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

Entre las investigaciones internacionales, las siguientes son las de mayor relevancia:

(Ramos, 2019) En su artículo científico desarrollado en Ecuador, de acuerdo a su investigación “Mejoramiento de comunicación interna en empresas de calzado en Tungurahua-Ecuador”, obtuvo como resultado que, por género, tanto las damas como los caballeros indicaron que las empresas casi nunca se concentran en sus ideas y las sugerencias que el jefe no está al tanto de sus problemas; entonces, recuerdan que se comunican correctamente con sus colegas de trabajo y que reciben todos los registros necesarios para llevar a cabo sus responsabilidades. Los varones se comunican con mucha más facilidad con el jefe que las damas. Mientras que las damas tienen una opinión más positiva sobre el intercambio verbal de sus logros y problemas en la organización. Por variedad de edad, el personal de entre 18 y 50 años indicó que la empresa casi nunca toma interés en sus ideas y sugerencias, sin embargo, los empleados de más de 50 años corroboraron que pueden ser atendidos. El personal de entre 41 y 50 años afirmó que no suele comunicarse a fondo con su jefe, mientras que los organismos de otras edades se mostraron más finos al respecto. Las opiniones estaban divididas en cuanto a la conversación sobre los logros y los problemas de la empresa. Todo el personal, independientemente de su edad, indicó mayoritariamente que se comunica apropiadamente con sus colegas de trabajo, que obtiene todos los datos para efectuar sus labores y que el jefe ignora sus dificultades.

(Salazar, 2017) en su investigación titulada la comunicación interna y su incidencia en el desempeño laboral de una empresa privada en Quito, Ecuador, 2017. Este estudio se especializa en el dispositivo de conversación interna y el impacto que esta variable tendrá en el desempeño laboral de los colaboradores que forman parte de una corporación privada dentro de la metrópoli de Quito. Asimismo, este

estudio se enmarca dentro del tema de la conversación y la organización con un enfoque cualitativo con el fin de tener un ángulo de la empresa para dar una explicación de la relación entre las variables planteadas (sistema de conversación interna y desempeño laboral). Además, se tiene en cuenta la recopilación de datos, a través de entrevistas de carácter a los colaboradores, y la conclusión de estudios comparables, con lo que se ha podido concluir que las deficiencias dentro del dispositivo de comunicación interna de un empresario pueden generar un efecto sobre el rendimiento general dentro del desempeño laboral de los colaboradores, dado que se producen situaciones perjudiciales que incluyen reprocesos, desmotivación, conflictos internos, mal ambiente operativo y efectos negativos que no desean el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

(Campos, 2016) en su investigación titulada, diagnóstico de la comunicación interna de una dependencia universitaria: una propuesta de mejora para un plan de acción de la dirección. El motivo de este trabajo fue descubrir los problemas de comunicación interna en un departamento de una institución de educación superior pública mexicana para sugerir un método de acción para el control. La técnica utilizada fue un método cualitativo, el diagnóstico de la comunicación interna de la unidad se realizó como una observación de caso. Las estrategias de investigación utilizadas han sido la encuesta y la entrevista, para lo cual se tomó como patrón a los empleados administrativos de la organización, de los cuales se realizó la encuesta a sesenta y dos personas y se entrevistó a cinco jefes de departamento y a un consultor en estructuras satisfactorias. De acuerdo con los resultados obtenidos en el análisis, se detectó que puede haber una pérdida de interacción adicional entre el personal administrativo y los ejecutivos; no hay reuniones ordinarias en las que se discutan los problemas cotidianos de los cuadros y se genere retroalimentación para tratarlos. Como método de control para ayudar a resolver este problema, se recomienda instalar una rama de comunicaciones internas para responder a la necesidad de mejorar los canales de comunicación entre la dirección y los empleados.

(Paba, 2017) En su investigación titulada, plan de mejoramiento de la comunicación interna de la corporación autónoma regional del cesar (CORPOCESAR), La investigación para la mejora interna en esta empresa es de carácter descriptivo, porque analiza las respuestas obtenidas de algunos de los empleados de la Corporación, y las implicaciones institucionales que los medios de comunicación pueden tener en el fortalecimiento de la entidad. Para la recopilación de datos, se utilizó una encuesta a varios de los empleados. En este sentido, la técnica metodológica de los cuadros es cuantitativa asociada a la tabulación de los datos y a la elaboración de gráficos. De acuerdo con la información acumulada, la mayoría del personal encuestado recomienda que es muy pertinente realizar mejoras, cambios y además que el control de las guías y de la información tratada dentro de la empresa es de suma importancia. Esta forma indica que el dentro de la empresa considera el intercambio verbal como un eje transversal para el desarrollo de sus organizaciones, ya que les permite reconocer las normas, el destino y las actividades actuales de una manera distintiva y agradable. Los trabajadores se mostraron interesados en el proyecto y lo apoyaron; además de convertirse en receptores incondicionales de su empleador.

Dentro de los estudios realizados en todo el país, observamos las investigaciones posteriores más aplicables:

(Valera, 2022) Esta investigación se desarrolló para ver los resultados de la molestia, el bajo interés laboral de los trabajadores, por qué no hay un buen manejo de la comunicación interna en la empresa, teniendo en cuenta el objetivo principal de investigar el escenario de intercambio verbal interno en una organización importadora de aparatos clínicos en Lima 2021. La metodología aplicada fue el método cualitativo, se utilizó la entrevista como método de serie de registros como dispositivo guía, lo que permitió tener registros del problema de manera oportuna, esta guía de entrevista se realizó con preguntas abiertas, las cuales han sido respondidas por medio de 6 personas de la corporación, para luego basarse principalmente en la matriz haciendo uso de la triangulación de

la información. Teniendo como conclusión la falta de táctica para una estupenda comunicación interna, que la comunicación interna se va a deducir de primera mano en la administración de cada área de esfuerzos y la estimulación del empleado, consecuentemente, dentro de la obtención de los objetivos y seguridad de la empresa. La incorporación de la conversación interna dentro del plan de la organización es importante para que ésta resista en un marco agresivo.

(Peralta, 2020) en su investigación titulada, el objetivo notorio de la investigación se convirtió en determinar la forma de la comunicación interna en la Corporación Belleza S.A.C, Lima 2020. El tipo de investigación se llevó a cabo, con un esquema de investigación no experimental y de corte transversal con la participación de 54 colaboradores. El instrumento fue el cuestionario, el cual constó de 18 preguntas, las cuales han sido acreditadas mediante el juicio de especialistas de la Universidad César Vallejo, y adicionalmente se utilizó el alfa de Cron Bach, donde se obtuvo un costo de cero.921, indicando que el instrumento tiene un grado de confiabilidad totalmente excesivo. El software estadístico SPSS versión 24 se utilizó para el método de los registros, el cual muestra que el cuarenta y cuatro por ciento del personal encuestado califica el comunicado interno como muy malo. Se determinó, además, que existe un amplio nivel de comunicación interna en relación con la comunicación ascendente, descendente y horizontal.

(Landin, 2019) en su investigación titulada, la comunicación interna en los docentes de una Unidad Educativa, La Troncal, 2018 cuyo objetivo fundamental es determinar el nivel de comunicación interna en los instructores de una Unidad Educativa, La Troncal, 2018. La investigación hipotetizó el nivel de comunicación interna en instructores de una unidad académica La Troncal 2018. La población de la mirada incluye 24 profesores de una unidad académica del Cantón La Troncal, 2018. El estudio es un estudio no experimental que se llevó a cabo a través de la técnica de la encuesta, para lo cual se adelantó un cuestionario de 6 dimensiones que presenta un total de 50 preguntas. La fiabilidad se

adquirió con la ayuda de una encuesta. Para la validación del cuestionario se puede utilizar el Alfa de Cronbach, que se sitúa en un grado de cero,917, lo que lo convierte en un método fiable. En conclusión, se cuenta con estadísticas adecuadas sobre los objetivos de la institución educativa, el contexto en el que opera, así como la evaluación dentro del desempeño general de su trabajo. Este estudio, de acuerdo con los efectos, concluye que la comunicación interna es eficiente en el grupo, aunque hay numerosos elementos relacionados con ella que quieren ser corregidos para que los instructores se sientan orientados, valorados, comprometidos y estimulados, comprendiendo la importancia de su trabajo dentro de la mejora dinámica de los procesos instruccionales.

(Súarez, 2018) en su investigación titulada, la comunicación interna en las áreas de procedimiento minero del INGEMMET. Lima, 2018, tuvo como objetivo esencial determinar los rangos de noción de intercambio verbal interno dentro de las áreas del sistema minero del INGEMMET. Lima, 2018. El método utilizado fue inductivo, el tipo de investigación se transformó en etapa descriptiva fundamental, con enfoque cuantitativo; el diseño se convirtió en no experimental pasante. La población estuvo constituida por 94 colaboradores. El método utilizado para recopilar las estadísticas ha sido una encuesta y los instrumentos de la serie de información han sido cuestionarios, que han sido debidamente establecidos por medio de juicios de expertos y su fiabilidad ha sido determinada por la estadística de fiabilidad KR-20. Se llegó a la conclusión de que 82 (87,2%) de colaboradores tienen en cuenta que la conversación interna es correcta; al mismo tiempo, sólo 12 (12,8%) han demostrado que el nivel de conversación es cotidiano.

Dentro de los estudios locales, determinamos que la investigación posterior es la más relevante:

(Fernandez, 2020) en su investigación titulada, la Comunicación organizacional interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Menú Express E.I.R.L. de Cajamarca, 2020. El objetivo de este estudio fue determinar la relación entre la comunicación organizacional

interna y el desempeño laboral del personal de la empresa Menú Express E.I.R.L. de Cajamarca, 2020. El estudio es descriptivo-correlacional y de diseño no experimental-transversal, la muestra pasó a ser de 20 trabajadores, el método de recolección de estadísticas pasó a ser la encuesta y el instrumento utilizado pasó a ser cuestionarios, uno por cada variable con un completo de 33 ítems. Se utilizaron tablas estadísticas para la información descriptiva y el coeficiente de cortejo rho Spermán se utilizó para la prueba de hipótesis. Se determinó que con un nivel de significación (0.05) y con una correlación de 0.663, puede existir un cortejo generalizado entre la Comunicación Organizacional Interna y el desempeño laboral global de los trabajadores de la empresa Menú Express E.I.R.L. de Cajamarca, 2020. Del mismo modo, se puede instalar que puede existir un gran cortejo entre el tamaño de la comunicación organizacional interna: identificación con la agencia, comunicado descendente, intercambio verbal ascendente, comunicado horizontal y comunicado transversal con el desempeño global de los cuadros. Se concluye que el intercambio verbal organizacional interno y sus tipos únicos de transmisión de información dentro de una corporación, tienen tendencia a relacionarse con el desempeño de cuadros de los colaboradores en el Menú Express E.I.R.L. de Cajamarca, 2020.

(Nuñez Burga, 2021) El objetivo más importante de este estudio fue determinar la relación entre la Comunicación Organizacional y la Satisfacción Laboral en una empresa de catering en Cajamarca, 2019. Este examen es de tipo cuantitativo-descriptivo y correlacional, no experimental y de corte transversal, se tomó en cuenta un patrón censal de cuarenta y un empleados de la organización. Los instrumentos de medida utilizados fueron la Escala de Comunicación Organizacional C-O de Portugal (1999) y la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC de Palma (2005). El análisis estadístico se realizó en la plataforma virtual SPSS modelo 0.25. Los resultados sugieren que puede haber una correlación inmediata entre las variables [ $\rho = .522$ ;  $p < .05$ ). Concluyendo que existe una correlación inmediata y estadísticamente grande entre las variables de conversación organizacional y satisfacción laboral.

(RODRÍGUEZ, 2019) En su tesis “la comunicación organizacional interna y la calidad del servicio percibida por los usuarios de la unidad de gestión educativa local Ugel – Cajamarca” tuvo como conclusión que se puede determinar que la correlación entre las dimensiones de las variables: Comunicación Organizacional Interna y Percepción de la gran de servicio, es susceptible según la correlación de Pearson (r). Esta situación se debe a la escasa y vulnerable implementación de acciones comunicacionales internas para empoderar a los empleados con la identidad corporativa de la UGEL, que se pondera dentro de las consecuencias de la noción de primera calidad de servicio de los clientes.

En los enfoques teóricos, respecto a la comunicación tenemos a (Robbins, 2009), La comunicación dentro de una empresa se refiere al sistema mediante el cual el significado del mensaje se transmite de una persona a otra; sin embargo, el autor mantiene que para que haya una correcta comunicación, es obligatorio transmitir y comprender el medio del mensaje.

La comunicación interna es una herramienta orientada a las reseñas enfocada en conseguir información selecta, acertada y precisa para las partes interesadas. Como menciona (Callaway, 2017), El experto de la comunicación interna que se encomienda de enseñar, establecer conciencia y comunicar la comprensión de los registros de la empresa. Los resultados deseados incluyen el fomento de la retroalimentación, el refuerzo de la plática optimista y el refuerzo de la función de las partes interesadas en las acciones, las dificultades y los beneficios.

Al respecto, (Koontz & Wehrich, 2012), señalaban hace más de una década: Señaló hace más de una década "La función de la comunicación interna, es un canal lo cual a través se unifica las actividades a organizarse [...] La comunicación interna es fundamental para el impulso interno en la empresa porque integra las capacidades directivas”.

Para, (Chiavenato, 2001) La comunicación es el procedimiento de traspaso de información entre dos personas. Resultando así, que toda

comunicación influye entre dos personas: la única que remite el mensaje y la que lo recibe.

Del mismo modo, (Oyarvide-Ramírez, 2017), Por qué los directivos de las empresas deben vencer los principios conexos con la comunicación interna. Consecuentemente, el objetivo de este apartado es tratar las ideas relacionadas con la comunicación interna para una mejor administración de la empresa sea exitosa. Para ello, se brinda de forma teórica lo que se concibe por comunicación interna, audiencias, mensajes, canales, redes, retroalimentación y flujos.

En cuanto a la dimensión de direccionalidad de la comunicación, se divide en tres organizaciones: ascendente, descendente y horizontal, éstas cumplen una razón de ser y se utilizan dentro y fuera de una empresa para dar a conocer un mensaje limpio y directo. (Brandolini & Gonzales, 2009)

La comunicación descendente es el proceso en la que los mensajes parten de los altos mandos a los empleados. Como dicen Daniels y Spiker, citado por Valdés, la conversación descendente es la que se produce cuando los verificadores desempeñan el papel de emisores y los empleados son los receptores, admitiendo que los mensajes son relativos a los compromisos, funciones y producción llevadas a cabo dentro de la organización. (Villegas, 2007)

También Martínez y Nosnik comentan que este modo de comunicación no debe concebir únicamente como la que progresa en la dirección y se orienta al personal, sino también la que se ocasiona en la cúpula y fluye hacia la dirección, porque "sin esta última, la inicial no habría sentido". (Martínez & Nosnik, 1988)

Así también Goldhaber, "La investigación sobre la comunicación descendente responde la interrogación: ¿en qué medida los mensajes descendentes suscitan las distintas respuestas que opta el director que emite el mensaje?, Las comunicaciones descendentes resaltan el ritmo e

instauran el entorno inevitable para que las comunicaciones ascendentes sean potentes.” (Goldhaber, 1984)

La Comunicación ascendente inminentemente se da de empleados a jefes. Goldhaber asegura que “los mensajes que partan de empleados hasta los jefes, habitualmente con la intención de formular interrogaciones, proveer retroalimentación y forjar sugerencias para mejorar el nivel de comunicación interna”. (Goldhaber, 1984)

La comunicación ascendente igualmente consigue surgir como un registrador de lo que está ocurriendo con los trabajadores bajo nuestro cargo y resultado, su interés radica en la realidad de que, dependiendo del grado de elemento que poseamos, podemos diagnosticar y prever los acontecimientos para tratar de gestionarlos con mayor eficacia.

Además, la comunicación ascendente surge como un indicador de lo que está ocurriendo con las personas bajo nuestro mando y, en resultado, su interés radica en la realidad de que, dependiendo del grado de elemento que tengamos, podemos diagnosticar y prever los acontecimientos para tratar de gestionarlos con mayor eficacia. (Martínez & Nosnik, 1988)

La conversación horizontal es la que se produce entre personas que pertenecen al mismo nivel jerárquico, es decir, el intercambio lateral de mensajes entre individuos que se encuentran en el mismo grado de autoridad dentro de la empresa. (Goldhaber, 1984)

Esta comunicación se da de forma directa entre los trabajadores, y está relacionada con la alineación de las empresas. Ya que ciertas actividades que se deben realizar dentro de la empresa sujetan la participación de varios empleados. Por lo tanto, con la intención de alcanzar las fines y objetivos trazados, se requiere cierto acuerdo, por lo que hay que prever un muy buen intercambio verbal, unión y coordinación entre ellos. (Martínez & Nosnik, 1988)

Los grupos de trabajo que se crean pueden ser formales, los que se abastecen para trabajar, remediar problemas o decisiones a tomar. Estos se dividen en útiles, es decir, que sus características de grupo se deciden

a través de su jerarquía y/o emprendimiento, los que se unen para un propósito seleccionado y se disuelven cuando lo alcanzan. Y también pueden ser informales, basadas en el amor o en un interés no inusual. (Herbst, 2007)

Toda comunicación requiere de canales de comunicación para hacer llegar su mensaje dentro de una empresa, este es un factor crítico, ya que busca escoger el enfoque satisfactorio para obtener una difusión efectiva. Se considera esencial ya que consigue llegar a los trabajadores con más claridad y seguridad. Debemos organizar los medios de comunicación en 4 puntos fundamentales: interpersonales, sonoros, visuales y audiovisuales". (Villegas, 2007)

Para definir los medios interpersonales (Villegas, 2007) en este sentido, dice: Una conversación, una institución de diálogo, el movimiento directo de los líderes con un comunicado particular y todas las formas donde el espectador se preocupa y deja una reacción directa al mensaje (...). Este tipo de medio permite la máxima eficacia dentro de la aceptación de los mensajes y el cambio de respuestas. Es el medio más conveniente para las pequeñas organizaciones, la motivación directa y el intercambio de presentaciones, entre otros.

Los medios sonoros según (Villegas, 2007) La radio pertenece a este tipo de medios, habiendo siendo favorita porque puede contener al oyente incluso en su intimidad, permitiendo ampliar una en cada una de sus actividades al mismo turno, creando la comunicación indirecta.

Esto es considerado como transitorio y con nula oportunidad de mejorar los registros transmitidos; hay algunos enfoques dentro de los sonoros que continuamente ayudan a complementar su efectividad, además del teléfono, la correspondencia, el correo electrónico y entre otros. No podemos dejar de lado las técnicas de intercomunicación, ya que la recepción computarizada en el sistema de llamadas o el rastreo ambiental que se reproduce en el método de listas, esas también pueden ser manera

poderosa para el uso interno de una empresa de negocios. (Villegas, 2007)

(Villegas, 2007) sobre los medios visuales señala los podríamos organizar la prensa escrita, medio en el que el lector trabaja a su ritmo personal, en consecuencia, controla la ola de comunicación. Los datos contenidos en ellos son permanentes, exigen la participación directa y viva del receptor; asimismo, mientras su cobertura se vuelve gigantesca, tiene la calidad de ser pública y grande, por lo que los medios de comunicación junto con el clic, las revistas y los libros, entre otros, forman parte de esta organización.

(Villegas, 2007) Dentro de los medios audiovisuales, destaca la televisión, que es considerada la más importante ya que tiene mucha energía sobre el receptor y es vista con mayor credibilidad. Sin embargo el elevado coste de este medio de comunicación no permite que sea tenido notablemente en cuenta dentro de una empresa.

Por otro lado, también se considera como medio audiovisual al cine. (Villegas, 2007) Tiene la capacidad de albergar diferente tipo de mensaje y diferente tipo de audiencia. Sus datos pueden ser almacenados de forma permanente, está diseñado hacia una cobertura totalmente extensa y intensiva.

Clasificación de la información dentro de nuestra variable de comunicación interna, también podemos descubrir las variedades de conversación que ocurren dentro de un empresario, esto se divide en : comunicación formal y casual. (Brandolini & Gonzales, 2009)

Los canales formales son señalados por la propia organización y en los que la comunicación se transmite formalmente por correos electrónicos, información directa de la empresa ya sea por un comunicado escrito, o reuniones o por avisos de manera escrita. (Brandolini & Gonzales, 2009)

Los canales informales son determinados por colaboradores que constituyen parte de la empresa y poseen intereses muy particulares, lo que los lleva a distorsionar los mensajes que fluyen a través de los canales

formales y a instaurar escenarios de disgusto o inseguridad a través de la difusión de rumores adentro de la organización, difundiendo directrices o información de forma ilegal o incluso filtrando asuntos confidenciales. (Brandolini & Gonzales, 2009)

Para lograr un alto nivel de comunicación es importante tener un plan de comunicación que funcione que asiste a los trabajadores, ayudándoles a conocer tanto los canales que deben utilizar como la forma de hacerlo. Esto será beneficioso para una comunicación interna eficaz en el trabajo diario, pero también para saber cómo deben actuar los empleados durante una crisis. Disponer de los canales de comunicación adecuados ayudará en una situación de crisis, ya que los empleados están bien informados de qué canales pueden utilizar y cómo hacerlo. Si no están informados, puede haber confusión y se pueden enviar y transmitir mensajes incorrectos. Para asegurarse de que se utilizan los canales correctos, el equipo de gestión de crisis debe decidir antes de la crisis cómo deben actuar los trabajadores. En el plan de gestión de crisis debe indicarse exactamente qué tipo de canales de comunicación deben utilizarse durante una crisis para ayudar a los trabajadores. (Dorward & Kling, 2018)

El clásico de Relaciones Públicas (Grunig, 1992) menciona que la comunicación tiene siempre como objetivo principal el entendimiento de la información. Mediante el cambio de información y el uso de símbolos, intentamos porcentualizar los registros y lograr la comprensión. Además, utilizamos símbolos que crean conversación, entre los que se incluyen: gestos, expresiones faciales, tono de voz, postura. Uno de los objetivos de la comunicación es crear algún tipo de actitud. Un intercambio verbal entre el supervisor y el empleado puede ayudar al directivo a entender la mentalidad del empleado hacia la tarea y el grado de consideración que el trabajador deposita en el directivo.

Y nos menciona (Herbst, 2007) la comunicación es contacto, donde el enfoque sociopsicológico se define como un proceso de interacción directa o indirecta, que tiene como objetivo influir en el comportamiento,

las emociones, las actitudes y el enfoque de la pareja, así como en el nivel de actividad y rendimiento.

La comunicación interna y la motivación es un proceso dinámico en el que el uso de métodos y herramientas psicológicas, sociales y económicas, así como legales, contribuye a las metas de los empleados y de la empresa. Motivar significa persuadir a los empleados para que hagan todo lo posible por promover los fines de la organización y del equipo de trabajo. Las personas son el recurso más valioso para las organizaciones, pero al mismo tiempo, son el único recurso capaz de actuar en contra de los objetivos de la corporación. Es por ello que se debe poner un enorme énfasis en la importancia de la motivación de los trabajadores para que, en consecuencia, utilicen sus habilidades y experiencia en beneficio de la empresa. (Timm & Peterson, 2000)

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

En el presente trabajo Mejoramiento de la comunicación interna en el personal del CONSORCIO T&C – JJ INGENIERÍA, 2022. El tipo de investigación es básica y aplicada de nivel descriptivo

##### **Básica**

(Risco, 2020) "Estudios básicos es cuando la investigación está orientada a cosechar nuevos conocimientos de forma científica, con el simple objetivo de aumentar el conocimiento de una realidad concreta"

##### **Aplicada**

(Risco, 2020)" Cuando la investigación está orientada a obtener nuevos conocimientos dirigidos a ofrecer respuestas a problemas prácticos"

##### **Nivel de investigación: Descriptivo**

(Cauas, 2015) "Este tipo de estudio se orienta principalmente a la descripción de los fenómenos sociales o académicos en una determinada situación temporal y especial, tratan de encontrar para especificar las causas vitales de los individuos, grupos, comunidades o algún otro fenómeno que se somete a la evaluación."

##### **Diseño de la investigación**

##### **Investigación experimental de tipo longitudinal**

(Grajales, 2000) La investigación experimental consiste en la manipulación de 1 (o más) variable experimental no probada, bajo situaciones rigurosamente controladas, con el propósito de describir cómo o por qué se produce un determinado estado de cosas o evento. El experimento provocado por el investigador le permite introducir una mirada segura a las variables manipuladas por él, para gobernar el auge o el descenso de estas variables y su impacto en los comportamientos encontrados.

(Rodríguez, 2004) Un estudio longitudinal es aquel que implica más de una medición a lo largo de un seguimiento; tiene que haber más de dos, porque todo estudio de cohorte tiene esta cantidad de mediciones, la única al principio y la única al final del seguimiento. Esta es la idea presente en el texto de Goldstein de 1979 mencionado anteriormente. En ese mismo año Rosner se concretó en indicar que los registros longitudinales implican mediciones repetidas sobre temas a lo largo de los años, ofreciendo un nuevo proceso de evaluación para este tipo de hechos.

### **3.2. Variables y operacionalización**

#### **Variable 01: Comunicación interna.**

La comunicación interna se denomina un conjunto de actividades que se realiza dentro de una corporación para crear y mantener adecuadamente las relaciones entre sus colaboradores a través del uso de diversas técnicas de comunicación que los mantengan informados, incorporados e influenciados para favorecer con su labor al cumplimiento de los objetivos empresariales, se denomina comunicación interna. (Oyarvide, Reyes, & Montaña, 2017)

#### **Dimensión 01: Direccionalidad de la comunicación**

Respecto a la dimensión direccionalidad de la comunicación esta está dividida en tres grupos: Ascendente, descendente y horizontal, estas cumplen a una razón de ser y son utilizadas dentro y fuera de una empresa para hacer conocer un mensaje claro y directo. (Brandolini & Gonzales, 2009)

#### **Dimensión 2: Canales de comunicación interna**

Toda comunicación requiere de canales de comunicación para hacer llegar su mensaje dentro de una empresa, este es un factor crítico, ya que busca escoger el enfoque satisfactorio para obtener una difusión efectiva. Se considera esencial ya que consigue llegar a los colaboradores con más claridad y seguridad. Debemos organizar los medios de comunicación en

cuatro puntos fundamentales: interpersonales, sonoros, visuales y audiovisuales. (Villegas, 2007)

### **Dimensión 03: Clasificación de la información**

En la organización como espacio de interrelación de colaboradores se producen distintas formas de comunicación. En este sentido, se pueden distinguir la comunicación formal y la comunicación informal. (Brandolini & Gonzales, 2009)

### **3.3. Poblacion**

(Lopez & Fachelli, 2017) hace referencia al conjunto total de elementos que constituyen el campo de interés analítico y sobre los que deseamos deducir las conclusiones de nuestro análisis, conclusiones de carácter estadístico además de cuantitativo o teórico. (p.7). para lo cual se ha precisado en el problema de investigación del presente estudio. En este sentido la población de esta investigación estará conformada por 45 trabajadores de la empresa CONSORCIO T&C – JJ INGENIERÍA en la ciudad de Cajamarca

### **Muestra**

(Lopez & Fachelli, 2017) Una muestra es un componente o subconjunto de dispositivos consultores de un conjunto llamado población o universo, seleccionados al azar y sometidos a observación científica con el propósito de adquirir resultados válidos para el universo total bajo investigación, dentro de los límites de error y probabilidad que pueden determinarse en cada caso. (p.6) para la presente investigación.

### **Muestreo**

Para esta investigación se utilizará el muestreo probabilístico aleatorio simple.

“Garantiza que todos los individuos que componen la población blanco tienen la misma oportunidad de ser incluidos en la muestra” (Otzen, 2017)

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Para esta investigación se hace uso de las siguientes técnicas.

#### **Observación**

El enfoque de observación es típicamente usado específicamente para examinar la conducta de los miembros y comúnmente, cuando el uso de esta técnica, el observador permanece encubierto, esto es, los temas de examen son privados de su presencia, esta técnica puede ser utilizada de una manera herbal, mirando los comportamientos como surgen de su entorno natural o basado en un plan establecido. (Laza, 2019) esta técnica ayuda por lo tanto analizar cómo incide el mejoramiento de la comunicación interna en el personal del CONSORCIO T&C – JJ INGENIERÍA, 2022.

#### **Cuestionario**

Es una investigación realizada sobre un número de sujetos representativos de una organización mayor, utilizando tácticas de interrogación estandarizadas que permiten obtener mediciones cuantitativas de una gran cantidad de rasgos objetivos y subjetivos de la población". Las encuestas permiten recuperar datos sobre las ocasiones que les ocurren a los entrevistados y al mismo tiempo permiten estandarizar los registros para su posterior evaluación, obteniendo una gran cantidad de datos estadísticos a un bajo coste y en un corto de tiempo. (Torres, Paz, & Federico Salazar, 2019).

### **3.5. Procedimientos**

En la presente investigación se aplicará un cuestionario a los trabajadores del CONSORCIO T&C – JJ INGENIERÍA.

### **3.6. Método de análisis de datos**

En la presente investigación "Mejoramiento de la comunicación interna en el personal del CONSORCIO T&C – JJ INGENIERÍA, 2022". El

método de análisis de datos a llevar a cabo será de tipo cuantitativo ya que generalmente producen datos numéricos, Es aquella en la que se acumulan y analizan hechos cuantitativos, trata de determinar la fuerza de las instituciones o correlación entre variables, la generalización y objetivación de los resultados a través de un patrón a inferir en una población. (Cadena, y otros, 2017)

### **3.7. Aspectos éticos**

El presente trabajo de investigación se realizará con el debido respeto y consideración de los autores y escritores, a los cuales se ha citado para poder concretar este proyecto, también nos es de suma importancia mencionar que el trabajo realizado es exclusivamente para analizar como incide el Mejoramiento de la comunicación interna en el personal del CONSORCIO T&C – JJ INGENIERÍA, 2022. Dando positivo nuestro estudio de investigación se procederá a informar los resultados de la investigación a todos los integrantes de la empresa antes mencionada, para que así cuenten con información relevante y más específica de la situación en la que está la empresa respecto a la comunicación interna y a la vez implementar estrategias de mejoras para un mejor desempeño interno de la empresa, la cual se verá reflejado en el área operativa de la empresa.

#### IV. RESULTADOS

##### 4.1. Análisis descriptivo de la variable comunicación interna

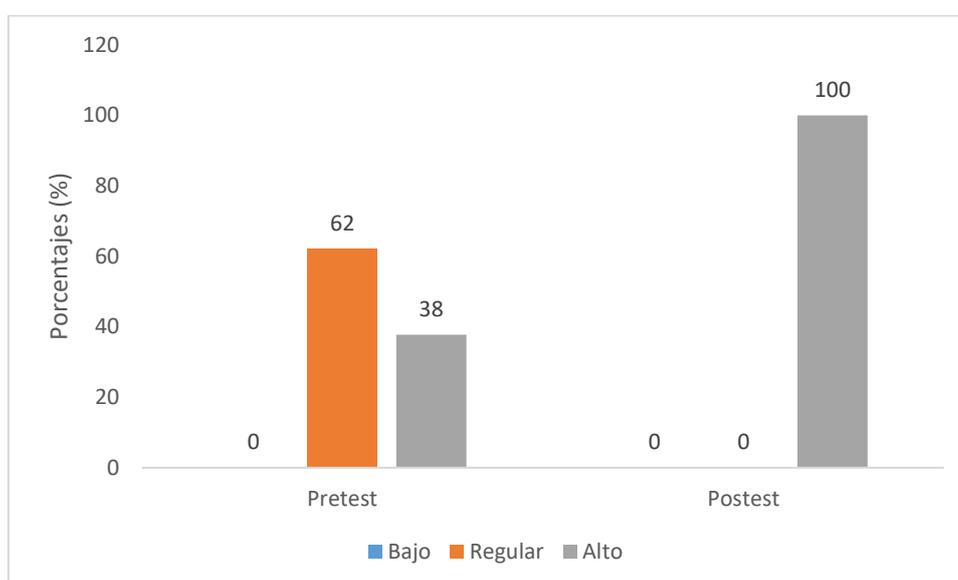
**Tabla 1.** Prueba de normalidad de los datos.

Variable	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación interna	0.945	45	0.033

Muestra los resultados de la prueba de normalidad de los datos, en la cual se observa que el valor de significación (Sig. = 0.033) es menor al 0.05 %, esto indica que los datos corresponden a una distribución distinta a la normal, por lo que la técnica estadística empleada será la prueba de Wilcoxon (Prueba paramétrica).

**Tabla 2.** Comunicación interna en el personal del CONSORCIO T&C – JJ INGENIERIA, 2022.

Niveles	Comunicación interna			
	Pretest		Posttest	
	N	%	N	%
Bajo	0	0	0	0
Regular	28	62	0	0
Alto	17	38	45	100
Total	45	100	45	100
<b>Z = -5.292</b>			<b>p-valor = 0.000</b>	

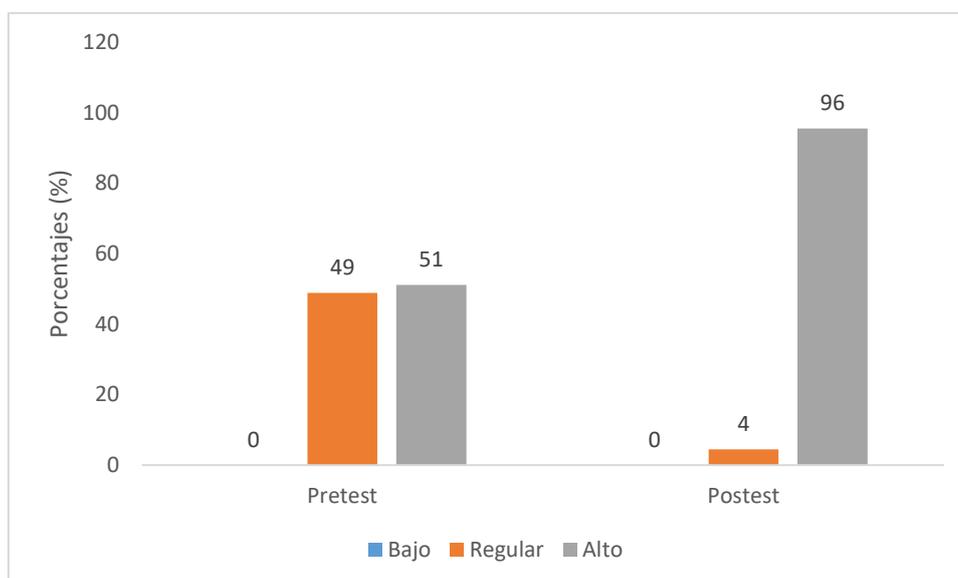


**Figura 1.** Distribución del nivel de Comunicación interna en el personal del CONSORCIO T&C – JJ INGENIERÍA, 2022.

En la Tabla y Figura 01, se observa los resultados del nivel de comunicación interna antes y después de la implementación de la mejora de la comunicación. Según estos resultados, antes de la implementación la comunicación interna del personal del CONSORCIO T&C – JJ INGENIERÍA fue regular para el 62 % y alto para el 38 %, estos resultados mejoraron después de la implementación, tal es así, que el 100 % del personal presentaron un nivel alto en la comunicación interna. Según estos resultados, se registró una mejora en la comunicación interna del personal, que según la prueba de Wilcoxon al 5 %, esta mejora se debe a la influencia de la mejora de direccionalidad de comunicación, canales de comunicación y clasificación de la comunicación, dado que el valor de significación (p-valor=0.000) es menor al 0.05 (5%).

**Tabla 3.** Direccionalidad de la comunicación interna en el personal del CONSORCIO T&C – JJ INGENIERÍA, 2022.

Niveles	Direccionalidad de la comunicación interna				
	Pretest		Posttest		
	N	%	N	%	
Bajo	0	0	0	0	
Regular	22	49	2	4	
Alto	23	51	43	96	
Total	45	100	45	100	
		<b>Z = -4.472</b>		<b>p-valor = 0.000</b>	

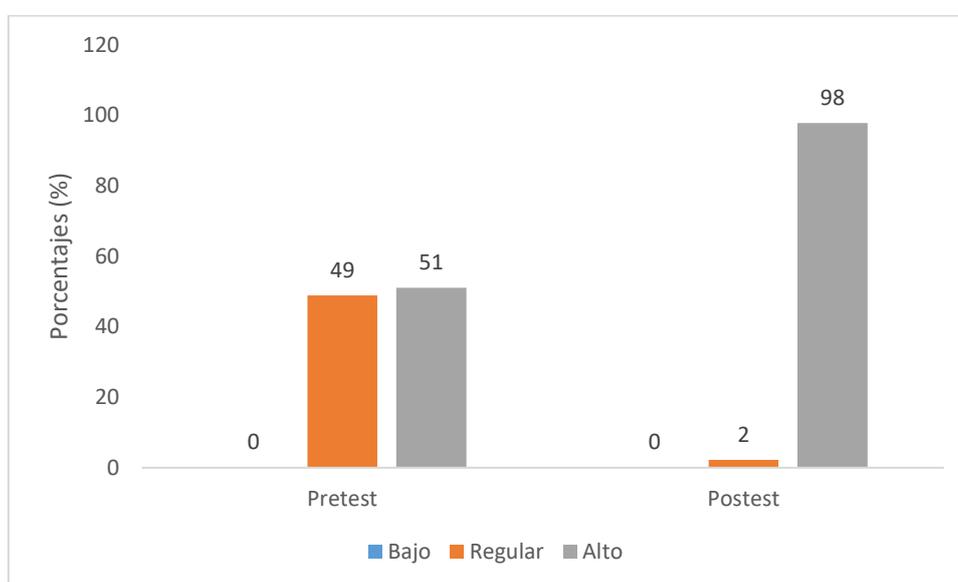


**Figura 2.** Distribución del nivel de direccionalidad de la comunicación interna en el personal del CONSORCIO T&C – JJ INGENIERÍA, 2022.

En la Tabla y Figura 03, se observa los resultados del nivel de direccionalidad de la comunicación interna en el personal del CONSORCIO T&C – JJ INGENIERÍA, 2022 antes y después de la implementación de la mejora de la direccionalidad. Según estos resultados, antes de la implementación la dirección de comunicación interna del personal fue regular para el 49 % y alto para el 51 %, estos resultados mejoraron después de la implementación, tal es así, que solo el 4 % presentaron un nivel de dirección regular y el 96 % un alto nivel de dirección de la comunicación interna. Según estos resultados, se registró una mejora en la dirección de la comunicación, que según la prueba de Wilcoxon al 5 %, esta mejora se debe a la influencia de la comunicación ascendente, descendente y horizontal, dado que el valor de significación (p-valor=0.000) es menor al 0.05 (5%).

**Tabla 4.** Canal de la comunicación interna en el personal del CONSORCIO T&C – JJ INGENIERÍA, 2022.

Niveles	Canales de comunicación interna				
	Pretest		Posttest		
	N	%	N	%	
Bajo	0	0	0	0	
Regular	22	49	1	2	
Alto	23	51	44	98	
Total	45	100	45	100	
		<b>Z = -4.583</b>		<b>p-valor = 0.000</b>	

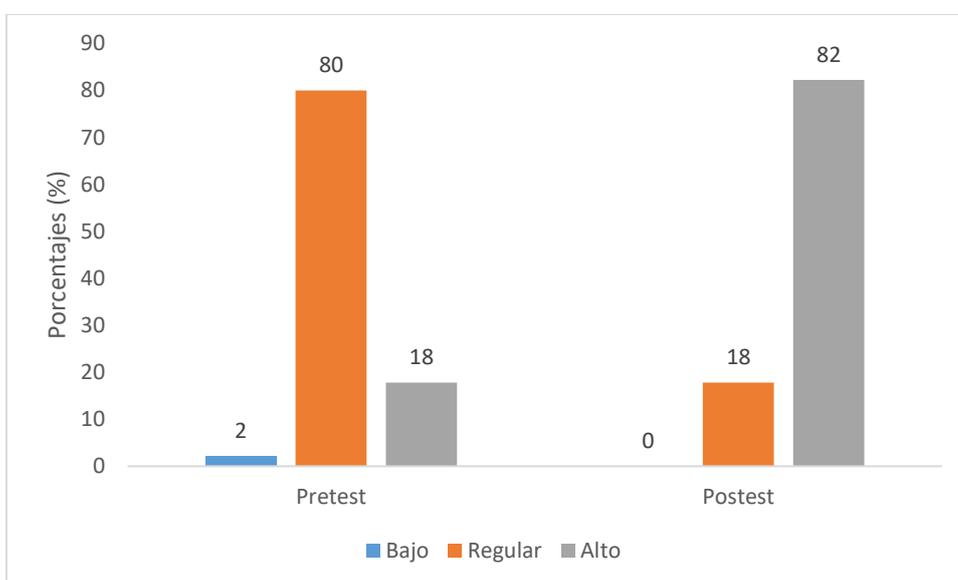


**Figura 3.** Distribución del nivel del canal de la comunicación interna en el personal del CONSORCIO T&C – JJ INGENIERÍA, 2022.

En la Tabla y Figura 04, se observa los resultados del nivel del canal de la comunicación interna en el personal del CONSORCIO T&C – JJ INGENIERÍA, 2022, antes y después de la implementación de la mejora de los canales de la comunicación. Según estos resultados, antes de la implementación, el canal de comunicación interna del personal fue bajo para el 49 % y alto para el 51 %, estos resultados mejoraron después de la implementación, tal es así, que solo el 2 % presentaron un canal de comunicación regular y el 98 % un alto nivel. Según estos resultados, se registró una mejora en el canal de comunicación, que según la prueba de Wilcoxon al 5 %, esta mejora se debe a la influencia de los canales interpersonales, sonoros, visuales y audiovisuales, dado que el valor de significación (p-valor=0.000) es menor al 0.05 (5%).

**Tabla 5.** Clasificación de la comunicación interna en el personal del CONSORCIO T&C – JJ INGENIERÍA, 2022.

Niveles	Clasificación de la comunicación interna			
	Pretest		Postest	
	N	%	N	%
Bajo	1	2	0	0
Regular	36	80	8	18
Alto	8	18	37	82
Total	45	100	45	100
		<b>Z = -5.303</b>	<b>p-valor = 0.000</b>	



**Figura 4.** Distribución del nivel clasificación de la comunicación interna en el personal del CONSORCIO T&C – JJ INGENIERÍA, 2022.

En la Tabla y Figura 05, se observa los resultados del nivel de clasificación de la comunicación interna en el personal del CONSORCIO T&C – JJ INGENIERÍA - 2022, antes y después de la implementación a mejorar la clasificación de la comunicación. Según estos resultados, antes de la implementación, la clasificación de la comunicación interna en el personal fue regular para el 80 % y alto para el 18 %, estos resultados mejoraron después de la implementación, tal es así, que solo el 18 % presentaron una regular clasificación de la comunicación interna y el 82 % un nivel de clasificación alto. Según estos resultados, se registró una mejora en la clasificación de la comunicación interna, que según la prueba de Wilcoxon al 5 %, esta mejora se debe a la influencia de la comunicación formal e informal, dado que el valor de significación (p-valor=0.000) es menor al 0.05 (5%).

## V. DISCUSIÓN

**Primera:** En la actual investigación se tuvo el objetivo general, determinar la incidencia en el mejoramiento de la comunicación interna en el personal del CONSORCIO T&C – JJ INGENIERÍA, 2022. El planteamiento realizado tiene una relación con el estudio de (Guerron, 2017) como concluye que la comunicación interna es una instrumento fundamental, para el correcto desempeño de todas las espacios de la empresa, la gestión de esta, logra potenciar la imagen de la empresa internamente así como externamente y es la esencia y fuerza que predomina dentro de una empresa, ya que es la encargada de integrar a los miembros de una institución y determinar si los acontecimientos y desempeño de cada uno de ellos se acomodan a los planes establecidos por la empresa. En la misma representación en la presente investigación se determinó que el 100 % de los encuestados percibieran que se mejoró la comunicación interna, mejorando así el desempeño organizacional.

**Segundo:** La actual investigación tiene como objetivo 1, determinar la incidencia en el mejoramiento de la direccionalidad de la comunicación interna en el personal del CONSORCIO T&C – JJ INGENIERÍA, 2022. la cual muestran que un 100% de los encuestados percibieron que se mejoró la comunicación interna a comparación del primer resultado donde se observó que el 62% de los encuestados consideraba que existía una comunicación regular en el CONSORCIO T&C - JJ INGENIERÍA. El planteamiento realizado guarda relación con la indagación realizada por (Malaver, 2017) donde determinó que la comunicación interna es medianamente aceptable y que al implementar mejoras en la comunicación ascendente, descendente y horizontal mejorar la comunicación interna en la I.E. Master Ingenieros de San Juan de Lurigancho, donde se logró una mejora en el resultado dando así que un 94% de los encuestado afirman que al implementar unas mejoras en los canales de comunicación habrá un mejoramiento en la comunicación interna de la empresa.

Ya que en la actualidad una correcta comunicación interna en toda la organización permita que esta cumpla con sus objetivos de una forma más eficiente.

**Tercero:** La actual investigación tiene como objetivo 2, determinar la incidencia del mejoramiento del canal de comunicación en el personal CONSORCIO T&C – JJ INGENIERÍA,2022. Dando como resultado que un 98% de los encuestados percibieron que se mejoró la comunicación interna a comparación del primer resultado donde se estar a la mira que el 49% de los encuestados consideraba que existía una comunicación regular en el CONSORCIO T&C - JJ INGENIERÍA. Así mismo (Peralta, 2020) en su investigación guarda relación en el planteamiento con esta investigación, quien encontró en su investigación una relación positiva alta entre la comunicación interna y la integración, coordinación, así como el trabajo en equipo, afirmando así, la importancia de la buena comunicación entre trabajadores, a través de medios visuales, sonoros, interpersonales, así como en toda la empresa. Ya que esta permite el logro de objetivos, así como un mejor clima labora en toda la empresa

**Cuarto:** La presente investigación tiene como objetivo determinar la incidencia del mejoramiento de la clasificación de la comunicación interna en el personal del CONSORCIO T&C – JJ INGENIERÍA,2022. Donde se muestra que al implementar un mejoramiento en la comunicación formal y informal dan como resultado que un 82% de los encuestados percibieron que se mejoró la comunicación interna a comparación del primer resultado donde se observó que el 80% de los encuestados consideraba que existía una comunicación regular en el CONSORCIO T&C - JJ INGENIERÍA. El planteamiento realizado guarda relación con la investigación realizada por (Valera, 2022) la cual concluyo que existe un deficiente comunicación formal por parte de gerencia hacia sus trabajadores, a la vez la gerencia no convoca a reuniones mensuales a sus trabajadores, Solo en el que se les dio sus métodos y políticas de la empresa para cada trabajador en cada área, no hay iniciativa para convocar reunión con el personal y que a través de hacer un desarrollo dentro de la clasificación de la conversación interna la agencia mejorar la conversación interna de la idéntica.

En la actualidad la persistencia de las empresas en el mercado depende mucho de la adecuada comunicación interna, donde se deben encaminar esfuerzos dirigidos a comenzar puentes con los individuos de cada empresa, así como entre los mismo, con el fin de formar un solo equipo de trabajo y en sinergia lograr que la empresa tenga éxito en el mercado.

## VI. CONCLUSIONES

Después de haber realizado, analizado y procesado los resultados de la investigación sobre el Mejoramiento de la comunicación interna en el personal del CONSORCIO T&C - JJ INGENIERÍA, 2022. Se dan las siguientes conclusiones:

**Primera:** De acuerdo a nuestro objetivo general, al implementar un mejoramiento en la comunicación interna dan como resultado que un 100% de los encuestados percibieron que se mejoró la comunicación interna a comparación del primer resultado donde se observó que el 62% de los encuestados consideraba que existía una comunicación regular en el CONSORCIO T&C - JJ INGENIERÍA.

**Segunda:** Al implementar un mejoramiento en la comunicación ascendente, descendente y horizontal dan como resultado que un 96% de los encuestados percibieron que se mejoró la comunicación interna a comparación del primer resultado donde se observó que el 49% de los encuestados consideraba que existía una comunicación regular en el CONSORCIO T&C - JJ INGENIERÍA.

**Tercera:** Al implementar un mejoramiento en la comunicación interpersonal, sonora, visual y audiovisual dan como resultado que un 98% de los encuestados percibieron que se mejoró la comunicación interna a comparación del primer resultado donde se observó que el 49% de los encuestados consideraba que existía una comunicación regular en el CONSORCIO T&C - JJ INGENIERÍA.

**Cuarta:** Al implementar un mejoramiento en la comunicación formal y informal dan como resultado que un 82% de los encuestados percibieron que se mejoró la comunicación interna a comparación del primer resultado donde se observó que el 80% de los encuestados consideraba que existía una comunicación regular en el CONSORCIO T&C - JJ INGENIERÍA.

**Quinta:** En conclusión, la comunicación interna es la base fundamental para el crecimiento del Consorcio, ya que facilita la coordinación de las actividades en todas las áreas, colaboración entre trabajadores, ayudando a cumplir con los objetivos propuestos inicialmente por la empresa.

## VII. RECOMENDACIONES

Para que exista una buena comunicación interna en el personal del CONSORCIO T&C - JJ INGENIERÍA, 2022, se recomienda:

**Primera:** Para que exista una buena comunicación interna se recomienda fomentar y mejorar los canales de la comunicación, así mismo aprovechar las herramientas digitales de comunicación promoviendo así una mayor fluidez de información en toda la empresa, favoreciendo a que los trabajadores tengan una información real y concisa en los cambios, decisiones y acciones que se dan dentro del consorcio.

**Segunda:** Mantener y reforzar la comunicación interna en todos los niveles de la empresa fomentando una mayor participación en el buzón de sugerencias, dándole importancia a la opinión de los trabajadores, promoviendo con mayor frecuencia actividades deportivas o culturales que ayuden a establecer una buena comunicación interna.

**Tercera:** Mantener y reforzar una política de comunicación directa, la cual involucre a todos los trabajadores de la empresa, así como también hacer uso frecuente del grupo de WhatsApp, no solo para informar los planes que tiene la empresa si no también sea una plataforma para felicitar a los trabajadores de la empresa por el desempeño en el trabajo, ocasionando así que todos se sumen a trabajar de forma unificada.

**Cuarta:** Que se fomente a la participación de los trabajadores en la asistencia de las capacitaciones dados por la empresa, a través de certificados los cuales ayudan a los trabajadores a ser más competitivos en su desempeño laboral.

**Quinto:** Reconocer la dedicación que tiene el trabajador en el desempeño de sus actividades a través de incentivos económicos, reconocimiento y recompensas no monetarias por parte de la gerencia hacia sus trabajadores, generando así una mayor participación en todos los niveles de la empresa.

## REFERENCIAS

- Brandolini, A., & Gonzales, M. (2009). *Google academico*. Obtenido de Comunicación interna:  
[http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/69725/Documento\\_completo.pdfPDFA.pdf?sequence=1](http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/69725/Documento_completo.pdfPDFA.pdf?sequence=1)
- Cadena, P., Rendon, R., Aguilar, J., Salinas, E., Cruz, F., & Sangerman, D. (2017). Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: un acercamiento en las ciencias sociales. *Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas*, 8(1606). Mexico. doi:
- Callaway, C. (26 de Setiembre de 2017). *Bizfluent*. Obtenido de <https://bizfluent.com/info-8316875-theories-internal-communication.html>
- Campos, E. D. (2016). Diagnostico de la comunicacion interna de una dependencia universitaria: una propuesta de mejora para el plan de accion en la direccion. *Tesis de maestria*. Universidad Autonoma de Nuevo Leon, Monterrey, Mexico. Obtenido de <https://eprints.uanl.mx/13880/1/1080238927.pdf>
- Cauas, D. (2015). *Definición de las variables, enfoque y tipo de investigación*. Obtenido de Bogotá: biblioteca electrónica de la universidad: <https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/36805674/l-Variables-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1657068824&Signature=NTzI044IBIWskowgtsflmYvB3MV5BLo-hC~A8Q~29UbjIsTZOiUBZiBkP18J3bqG5ebzoG9pN04P4jaRPH53JR3yQHRLJOM391fz1rKF-iHrgjlpf0KYjesDfsViQ~vZ6uls8QJEsAaXQ1jX>
- Chiavenato, I. (2001). *Teorias de la comunicaciòn* . Brasil.
- Dorward, R., & Kling, A. (2018). *Gestión de crisis desde el punto de vista de la embajada: un estudio cualitativo sobre la comunicación de crisis interna*. Karlstad - Suecia.
- Fernandez, Y. P. (2020). *La Comunicación organizacional Interna y el desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa Menú Express E.I.R.L. de Cajamarca,2020*. Tesis de licenciatura, Cajamarca. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/29494/Plasencia%20Fernandez%20Ysabel%20Del%20Sagrario.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Formanchuk, A. (15 de junio de 2019). *Formanchuk Comunicacion Procreada*. Obtenido de Formanchuk Comunicacion Procreada: <https://formanchuk.com/mala-comunicacion/>
- Goldhaber. (1984). *Redes de comunicación en las organizaciones*.
- Grajales, T. (2000). *Tipos de investigación*.

- Grunig, J. (1992). *Excelencia en Relaciones Públicas y Comunicaciones Administración*. Estados Unidos, Nueva Jersey:: Lawrence Erlbaum Associates.
- Guerron, M. (2017). Propuesta de mejoramiento de la comunicación interna de la Cooperativa Politécnica Nacional. *Tesis de licenciatura*. Universidad Central del Ecuador, Quito, Ecuador. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec:8080/bitstream/25000/3168/1/T-UCE-0009-256.pdf>
- Herbst, D. (2007). *Comunicación en Organización*. (Komunikācija uzņēmumā): Riga: Zvaigzne ABC.
- Koontz, H., & Weihrich, H. (2012). *Administración una Perspectiva Global y Empresarial*. Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES S.A. DE C.V.
- Landin, V. C. (2019). *La comunicación interna en los docentes de una Unidad Educativa, La Troncal, 2018*. Piura, Peru. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51837/Castro\\_LVD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51837/Castro_LVD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Laza, C. A. (2019). *Investigación y recogida de información de mercados. UF1780*. La Rioja: Tutor Formación. Obtenido de <https://books.google.es/books?id=srenDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Lopez, P., & Fachelli, S. (2017). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. (1, Ed.) Barcelona: Cerdanyola del Vallés. Obtenido de [https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2017/185163/metinvsocua\\_cap2-4a2017.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2017/185163/metinvsocua_cap2-4a2017.pdf)
- Malaver, L. P. (2017). La comunicación interna de los trabajadores en la institución educativa Master Ingenieros - San Juan de Lurigancho, 2017. *Tesis de licenciatura*. Universidad Cesar Vallejo, Lima. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16440/Pacheco\\_ML.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16440/Pacheco_ML.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Martínez, V. d., & Nosnik, A. (1988). *Comunicación organizacional práctica*. Mexico.
- Núñez Burga, J. (2021). *Comunicación Organizacional y Satisfacción Laboral de una empresa de restauración de Cajamarca, 2019*. tesis de licenciatura, Cajamarca. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/30479/Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Otzen, T. (Marzo de 2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Scielo*, 35(1). Chile. Obtenido de [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0717-95022017000100037&script=sci\\_arttext](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0717-95022017000100037&script=sci_arttext)

- Oyarvide, H., Reyes, E., & Montaña, M. (2017). La comunicación interna como herramienta indispensable de la administración de empresas. *Dominio de las ciencias*, 3(4). Obtenido de <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/viewFile/687/763>
- Oyarvide-Ramírez, H. P. (2017). La comunicación interna como herramienta indispensable de la administración. *Dominio de las Ciencias*, 1,4.
- Paba, K. C. (2017). Plan de mejoramiento de la comunicacion interna de la corporacion autonoma regional del cesar (CORPOSESAR). *Tesis de licenciatura*. Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, Ocaña, Colombia. Obtenido de <http://repositorio.ufpso.edu.co/bitstream/123456789/250/1/30732.pdf>
- Peralta, S. G. (2020). *Comunicación interna en la corporación belleza S.A.C, Lima 2020*. Lima, Peru. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53183/Guevara\\_PSA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53183/Guevara_PSA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ramos, S. G. (2019). Mejoramiento de comunicación interna en empresas de calzado en Tungurahua-Ecuador. *Scielo*, 8.
- Risco, A. A. (2020). *Clasificación de las Investigaciones*. Obtenido de <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10818/Nota%20Acad%C3%A9mica%20C%20%20Clasificaci%C3%B3n%20de%20Investigaciones.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Rodriguez, E. V. (2017). La comunicacion interna como herramienta estrategica en la empresa: Un analisis desde la gestion organizacional. (*Tesis de licenciatura*). Universidad Militar Nueva Granada, Bogota.
- Rodríguez, M. D. (2004). *ESTUDIOS LONGITUDINALES: CONCEPTO Y PARTICULARIDADES*. Revista Española de Salud Pública, Madrid, España.
- RODRÍGUEZ, M. R. (2019). *la comunicación organizacional interna y la calidad del servicio percibida por los usuarios de la unidad de gestión educativa local Ugel - Cajamarca*. Cajamarca.
- Salazar, J. M. (2017). La comunicacion interna y su incidencia en el desempeño laboral de una empresa privada en Quito, Ecuador, 2017. *Tesis de licenciatura*. Escuela de Psicología, Quito, Ecuador. Obtenido de <https://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/6815/1/UDLA-EC-TPO-2017-01.pdf>
- Súarez, B. M. (2018). *La comunicación interna en las áreas de procedimiento minero del INGEMMET*. Lima, 2018. Lima, Peru. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17341/Mannucci\\_SBC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17341/Mannucci_SBC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Timm, P., & Peterson, B. (2000). *Personas en el trabajo: Comportamiento humano en rganizaciones*. Cincinnati, OH: South-Western College.
- Torres, M., Paz, K., & Federico Salazar. (2019). *Google academico*. Obtenido de <http://148.202.167.116:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/2817/M%C3%A9todos%20de%20recolecci%C3%B3n%20de%20datos%20para%20una%20investigaci%C3%B3n.pdf?sequence=1>
- Valera, L. G. (2022). Comunicación Interna en una empresa importadora de Dispositivos Médicos de Lima 2021. *Tesis de licenciatura*. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Peru. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84196/Garc%C3%ADa\\_VLE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84196/Garc%C3%ADa_VLE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Villegas, M. C. (2007). *Comunicación Empresarial Plan estratégico como herramienta gerencial y nuevos retos del comunicador en las organizaciones*. Bogota, Colombia.

## ANEXOS

### 1. Operacionalización de variable

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles	Escala de medición
<b>Comunicación interna.</b>	La comunicación interna es el conjunto de actividades para crear y mantener relaciones adecuadas con y entre sus miembros a través del uso de diferentes métodos de comunicación que los mantengan informados, incorporados y motivados para contribuir con su trabajo al cumplimiento de los objetivos organizacionales. Un método de conversación único para mantenerlos informados, incluidos y motivados para contribuir con su trabajo al cumplimiento de los objetivos de la organización, es lo que se denomina comunicación interna. (Oyarvide, Reyes, & Montaña, 2017)	La variable comunicación interna se medirá mediante las siguientes dimensiones	<b>Direccionalidad de la comunicación interna</b>	Ascendente	1,2,3	(1) Siempre (2) Casi siempre (3) Algunas veces (4) Muy pocas veces (5) Nunca	Ordinal
				Descendente	4,5,6		
				Horizontal	7,8,9		
			<b>Canales de la comunicación interna</b>	Interpersonales	10,11,12,13,14		
				Sonoros	15,16		
				Visuales	17,18		
				Audiovisuales	19,20,21		
			<b>Clasificación de la comunicación interna</b>	Formal	22,23,23,25		
				Informal	26,27		

## 2. Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles	Escala de medición			
Problema General	Objetivo General	Comunicación interna.	<b>Direccionalidad de la comunicación interna</b>	Ascendente	1,2,3	(1) Siempre (2) Casi siempre (3) Algunas veces (4) Muy pocas veces (5) Nunca	Ordinal			
				Descendente	4,5,6					
				Horizontal	7,8,9					
Cómo incide el mejoramiento de la comunicación interna en el personal del CONSORCIO T&C – JJ INGENIERÍA, 2022.	Determinar la incidencia en el mejoramiento de la comunicación interna en el personal del CONSORCIO T&C – JJ INGENIERÍA, 2022.		<b>Canales de comunicación interna</b>	Interpersonales	10,11,12,13,14					
				Sonoros	15,16					
				Visuales	17,18					
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>				Audiovisuales			19,20,21		
Como incide el mejoramiento en la direccionalidad de la comunicación interna en el personal del CONSORCIO T&C – JJ INGENIERÍA, 2022.	Determinar la incidencia en el mejoramiento la direccionalidad de la comunicación interna en el personal del CONSORCIO T&C – JJ INGENIERÍA, 2022.		<b>Clasificación de la comunicación interna</b>	Formal	22,23,23,25					
Como incide el mejoramiento en la canal de la comunicación interna en el personal del CONSORCIO T&C – JJ INGENIERÍA, 2022.	Determinar la incidencia en el mejoramiento del canal de la comunicación interna en el personal del CONSORCIO T&C – JJ INGENIERÍA, 2022.			Informal	26,27					
Como incide el mejoramiento en la clasificación de la comunicación interna en el personal del CONSORCIO T&C – JJ INGENIERÍA, 2022.	Determinar la incidencia en el mejoramiento de la clasificación de la comunicación interna en el personal del CONSORCIO T&C – JJ INGENIERÍA, 2022.									

### 3. Cuestionario

**INSTRUCCIÓN:** el presente cuestionario está conformado por 27 preguntas para poder determinar el Mejoramiento de la comunicación interna en el personal del CONSORCIO T&C – JJ INGENIERÍA, 2022.

Edad: .... Sexo: M (  ) F (  )

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	MUY POCAS VECES	NUNCA
1	2	3	4	5

Nº	PREGUNTA	1	2	3	4	5
1	¿Tu jefe te brinda la información suficiente para cumplir con tus funciones?					
2	¿Tu jefe solamente decide sin permitir que le des indicaciones?					
3	¿Tu jefe te da información directa y de manera apropiada?					
4	¿Tu jefe toma en cuenta las recomendaciones que le proporcionas?					
5	¿Tu jefe te da la suficiente confianza como para expresar tus reclamos?					
6	¿Tu jefe te escucha cuando le solicitas algo?					
7	¿La comunicación con tus compañeros es de manera apropiada?					
8	¿Se ponen de acuerdo con tus compañeros de trabajo para encontrar soluciones?					
9	¿La comunicación con todos tus compañeros es de manera eficaz?					
10	¿Hablas tus ideas libremente con tus compañeros en el trabajo?					
11	¿Te comunicas abiertamente con tus compañeros en el trabajo?					
12	¿En los descansos hablas de temas laborales con tus compañeros?					
13	¿La empresa se comunica directamente contigo para informar algún hecho?					
14	¿Consideras que la información que recibes de forma directa es más honesta?					
15	¿Se usa anexos telefónicos dentro de la empresa para el personal?					
16	¿Se usa el portafono para brindar información al personal?					
17	¿Se usan boletines informativos?					
18	¿Se usan revistas corporativas para informar?					
19	¿Se usan videos corporativos para dar a conocer información?					
20	¿Se usan video conferencias como medio de comunicación?					
21	¿Recibes alguna información a través de videos dinámicos?					
22	¿Te informan formalmente siempre por correos electrónicos?					
23	¿La empresa se comunica siempre por comunicados formales?					
24	¿La empresa siempre hace reuniones formales para dar una información?					
25	¿Los avisos se dan de manera escrita?					
26	¿Siempre te enteras de los sucesos de tu empresa por rumores?					
27	¿Se el aplicativo de WhatsApp como medio de comunicación dentro de la empresa?					

#### 4. Validez del instrumento

<b>N°</b>	<b>Nombre del experto</b>	<b>Evaluación del instrumento</b>	<b>Opinión</b>
Experto 01	SMALL RUIZ LUCIA ANTONIETA	Aplicable	Si cumple
Experto 02	CÁCERES QUISPE SERGIO AURELIANO	Aplicable	Si cumple
Experto 03	JHEISON JHONATAN CERDAN BUENO	Aplicable	Si cumple

*Elaboración propia*

## 5. Validación del instrumento por el Mg. Small Ruiz Lucia Antonieta

TITULO: Mejoramiento de la comunicación interna en el personal del CONSORCIO T&C – JJ INGENIERÍA, 2022.  
Variable: Comunicación Interna

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	
Direccionalidad de la comunicación interna	Ascendente	¿Tu jefe te brinda la información suficiente para cumplir con tus funciones?	(1) Siempre (2) Casi siempre (3) Algunas veces (4) Muy pocas veces (5) Nunca	
		¿Tu jefe solamente decide sin permitir que le des indicaciones?		
		¿Tu jefe te da información directa y de manera apropiada?		
	Descendente	¿Tu jefe toma en cuenta las recomendaciones que le proporcionas?		
		¿Tu jefe te da la suficiente confianza como para expresar tus reclamos?		
		¿Tu jefe te escucha cuando le solicitas algo?		
	Horizontal	¿La comunicación con tus compañeros es de manera apropiada?		
		¿Se ponen de acuerdo con tus compañeros de trabajo para encontrar soluciones?		
		¿La comunicación con todos tus compañeros es de manera eficaz?		
Canales de comunicación interna	Interpersonales	¿Hablas tus ideas libremente con tus compañeros en el trabajo?	(1) Siempre (2) Casi siempre (3) Algunas veces (4) Muy pocas veces Nunca	
		¿Te comunicas abiertamente con tus compañeros en el trabajo?		
		¿En los descansos hablas de temas laborales con tus compañeros?		
		¿La empresa se comunica directamente contigo para informar algún hecho?		
		¿Consideras que la información que recibes de forma directa es más honesta?		
	Sonoros	¿Se usa anexos telefónicos dentro de la empresa para el personal? ¿Se usa el perifoneo para brindar información al personal?		
	Visuales	¿Se usan boletines informativos? ¿Se usan revistas corporativas para informar?		
		Audiovisuales		¿Se usan videos corporativos para dar a conocer información? ¿Se usan video conferencias como medio de comunicación? ¿Recibes alguna información a través de videos dinámicos?
	Formal			¿Te informan formalmente siempre por correos electrónicos? ¿La empresa se comunica siempre por comunicados formales? ¿La empresa siempre hace reuniones formales para dar una información? ¿Los avisos se dan de manera escrita?
				Informal

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:**

"Mejoramiento de la comunicación interna en el personal del CONSORCIO T&C – JJ INGENIERÍA, 2022"

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>	
		Si	No	Si	No	Si	No
	<b>DIMENSIÓN 1</b>						
	<b>Direccionalidad de la comunicación interna</b>						
1	¿Tu jefe te brinda la información suficiente para cumplir con tus funciones?					X	
2	¿Tu jefe solamente decide sin permitir que le des indicaciones?						X
3	¿Tu jefe te da información directa y de manera apropiada?			X			
4	¿Tu jefe toma en cuenta las recomendaciones que le proporcionas?			X			
5	¿Tu jefe te da la suficiente confianza como para expresar tus reclamos?			X			
6	¿Tu jefe te escucha cuando le solicitas algo?			X			
7	¿La comunicación con tus compañeros es de manera apropiada?			X			
8	¿Se ponen de acuerdo con tus compañeros de trabajo para encontrar soluciones?	X					
9	¿La comunicación con todos tus compañeros es de manera eficaz?			X			
	<b>DIMENSIÓN 2</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
	<b>Canales de comunicación interna</b>						
10	¿Hablas tus ideas libremente con tus compañeros en el trabajo?					X	
11	¿Te comunicas abiertamente con tus compañeros en el trabajo?			X			
12	¿En los descansos hablas de temas laborales con tus compañeros?	X					
13	¿La empresa se comunica directamente contigo para informar algún hecho?			X			
14	¿Consideras que la información que recibes de forma directa es más honesta?	X					
15	¿Se usa anexos telefónicos dentro de la empresa para el personal?	X					
16	¿Se usa el perifoneo para brindar información al personal?	X					
17	¿Se usan boletines informativos?			X			
18	¿Se usan revistas corporativas para informar?			X			
19	¿Se usan videos corporativos para dar a conocer información?			X			
20	¿Se usan video conferencias como medio de comunicación?	X					
21	¿Recibes alguna información a través de videos dinámicos?	X					
	<b>DIMENSIÓN 3</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
	<b>Clasificación de la comunicación interna</b>						
22	¿Te informan formalmente siempre por correos electrónicos?			X			
23	¿La empresa se comunica siempre por comunicados formales?			X			
24	¿La empresa siempre hace reuniones formales para dar una información?			X			
25	¿Los avisos se dan de manera escrita?			X			
26	¿Siempre te enteras de los sucesos de tu empresa por rumores?						X
27	¿Se usa el aplicativo de WhatsApp como medio de comunicación dentro de la empresa?	X					

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [ **X** ]      Aplicable después de corregir [   ]      No aplicable [   ]

Apellidos y nombres del juez validador: SMALL RUIZ LUCIA ANTONIETA

DNI: 07229338

Especialidad del validador: Investigador organizacional

Donde labora actualmente: Instituto de Coaching Internacional

Correo: smrulu14@hotmail.com

Teléfono: +51 954465279

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Firma del Experto Informante

## 6. Validación del instrumento por el Mg. SERGIO AURELIANO CÁCERES QUISPE

TITULO: Mejoramiento de la comunicación interna en el personal del CONSORCIO T&C – JJ INGENIERÍA, 2022.

Variable: Comunicación Interna

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Direccionalidad de la comunicación interna	Ascendente	¿Tu jefe te brinda la información suficiente para cumplir con tus funciones?	(1) Siempre (2) Casi siempre (3) Algunas veces (4) Muy pocas veces (5) Nunca
		¿Tu jefe solamente decide sin permitir que le des indicaciones?	
		¿Tu jefe te da información directa y de manera apropiada?	
	Descendente	¿Tu jefe toma en cuenta las recomendaciones que le proporcionas?	
		¿Tu jefe te da la suficiente confianza como para expresar tus reclamos?	
		¿Tu jefe te escucha cuando le solicitas algo?	
	Horizontal	¿La comunicación con tus compañeros es de manera apropiada?	
		¿Se ponen de acuerdo con tus compañeros de trabajo para encontrar soluciones?	
		¿La comunicación con todos tus compañeros es de manera eficaz?	
Canales de comunicación interna	Interpersonales	¿Hablas tus ideas libremente con tus compañeros en el trabajo?	(1) Siempre (2) Casi siempre (3) Algunas veces (4) Muy pocas veces Nunca
		¿Te comunicas abiertamente con tus compañeros en el trabajo?	
		¿En los descansos hablas de temas laborales con tus compañeros?	
		¿La empresa se comunica directamente contigo para informar algún hecho?	
		¿Consideras que la información que recibes de forma directa es más honesta?	
	Sonoros	¿Se usa anexos telefónicos dentro de la empresa para el personal?	
		¿Se usa el perifoneo para brindar información al personal?	
	Visuales	¿Se usan boletines informativos?	
		¿Se usan revistas corporativas para informar?	
	Audiovisuales	¿Se usan videos corporativos para dar a conocer información?	
		¿Se usan video conferencias como medio de comunicación?	
¿Recibes alguna información a través de videos dinámicos?			
Clasificación de la comunicación interna	Formal	¿Te informan formalmente siempre por correos electrónicos?	(1) Siempre (2) Casi siempre (3) Algunas veces (4) Muy pocas veces Nunca
		¿La empresa se comunica siempre por comunicados formales?	
		¿La empresa siempre hace reuniones formales para dar una información?	
		¿Los avisos se dan de manera escrita?	
	Informal	¿Siempre te enteras de los sucesos de tu empresa por rumores?	
		¿Se usa el aplicativo de WhatsApp como medio de comunicación dentro de la empresa?	

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:**

"Mejoramiento de la comunicación interna en el personal del CONSORCIO T&C – JJ INGENIERÍA, 2022"

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>	
		Si	No	Si	No	Si	No
	<b>DIMENSIÓN 1</b>						
	<b>Direccionalidad de la comunicación interna</b>						
1	¿Tu jefe te brinda la información suficiente para cumplir con tus funciones?			X			
2	¿Tu jefe solamente decide sin permitir que le des indicaciones?			X			
3	¿Tu jefe te da información directa y de manera apropiada?			X			
4	¿Tu jefe toma en cuenta las recomendaciones que le proporcionas?			X			
5	¿Tu jefe te da la suficiente confianza como para expresar tus reclamos?			X			
6	¿Tu jefe te escucha cuando le solicitas algo?			X			
7	¿La comunicación con tus compañeros es de manera apropiada?			X			
8	¿Se ponen de acuerdo con tus compañeros de trabajo para encontrar soluciones?			X			
9	¿La comunicación con todos tus compañeros es de manera eficaz?			X			
	<b>DIMENSIÓN 2</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
	<b>Canales de comunicación interna</b>						
10	¿Hablas tus ideas libremente con tus compañeros en el trabajo?					X	
11	¿Te comunicas abiertamente con tus compañeros en el trabajo?	X					
12	¿En los descansos hablas de temas laborales con tus compañeros?	X					
13	¿La empresa se comunica directamente contigo para informar algún hecho?			X			
14	¿Consideras que la información que recibes de forma directa es más honesta?			X			
15	¿Se usa anexos telefónicos dentro de la empresa para el personal?	X					
16	¿Se usa el perifoneo para brindar información al personal?	X					
17	¿Se usan boletines informativos?			X			
18	¿Se usan revistas corporativas para informar?			X			
19	¿Se usan videos corporativos para dar a conocer información?			X			
20	¿Se usan video conferencias como medio de comunicación?			X			
21	¿Recibes alguna información a través de videos dinámicos?			X			
	<b>DIMENSIÓN 3</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
	<b>Clasificación de la comunicación interna</b>						
22	¿Te informan formalmente siempre por correos electrónicos?			X			
23	¿La empresa se comunica siempre por comunicados formales?			X			
24	¿La empresa siempre hace reuniones formales para dar una información?			X			
25	¿Los avisos se dan de manera escrita?			X			
26	¿Siempre te enteras de los sucesos de tu empresa por rumores?			X			
27	¿Se usa el aplicativo de WhatsApp como medio de comunicación dentro de la empresa?	X					

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [ **X** ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: CÁCERES QUISPE SERGIO AURELIANO

DNI: 04429137

Especialidad del validador: Gerente

Donde labora actualmente: CAPACITA-T

Correo: sergio\_caceres\_q@gmail.com

Teléfono: +51 988143954

-----  
**Firma del Experto Informante.**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

## 7. Validación del instrumento por el Lic. Jheison Jhonatan Cerdan Bueno

TITULO: Mejoramiento de la comunicación interna en el personal del CONSORCIO T&C – JJ INGENIERÍA, 2022.

Variable: Comunicación Interna

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Direccionalidad de la comunicación interna	Ascendente	¿Tu jefe te brinda la información suficiente para cumplir con tus funciones?	(1) Siempre (2) Casi siempre (3) Algunas veces (4) Muy pocas veces (5) Nunca
		¿Tu jefe solamente decide sin permitir que le des indicaciones?	
		¿Tu jefe te da información directa y de manera apropiada?	
	Descendente	¿Tu jefe toma en cuenta las recomendaciones que le proporcionas?	
		¿Tu jefe te da la suficiente confianza como para expresar tus reclamos?	
		¿Tu jefe te escucha cuando le solicitas algo?	
	Horizontal	¿La comunicación con tus compañeros es de manera apropiada?	
		¿Se ponen de acuerdo con tus compañeros de trabajo para encontrar soluciones?	
		¿La comunicación con todos tus compañeros es de manera eficaz?	
Canales de comunicación interna	Interpersonales	¿Hablas tus ideas libremente con tus compañeros en el trabajo?	(1) Siempre (2) Casi siempre (3) Algunas veces (4) Muy pocas veces (5) Nunca
		¿Te comunicas abiertamente con tus compañeros en el trabajo?	
		¿En los descansos hablas de temas laborales con tus compañeros?	
		¿La empresa se comunica directamente contigo para informar algún hecho?	
		¿Consideras que la información que recibes de forma directa es más honesta?	
	Sonoros	¿Se usa anexos telefónicos dentro de la empresa para el personal?	
		¿Se usa el perifoneo para brindar información al personal?	
	Visuales	¿Se usan boletines informativos?	
		¿Se usan revistas corporativas para informar?	
	Audiovisuales	¿Se usan videos corporativos para dar a conocer información?	
		¿Se usan video conferencias como medio de comunicación?	
¿Recibes alguna información a través de videos dinámicos?			
Clasificación de la comunicación interna	Formal	¿Te informan formalmente siempre por correos electrónicos?	(1) Siempre (2) Casi siempre (3) Algunas veces (4) Muy pocas veces (5) Nunca
		¿La empresa se comunica siempre por comunicados formales?	
		¿La empresa siempre hace reuniones formales para dar una información?	
		¿Los avisos se dan de manera escrita?	
	Informal	¿Siempre te enteras de los sucesos de tu empresa por rumores?	
		¿Se el aplicativo de WhatsApp como medio de comunicación dentro de la empresa?	

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:**

"Mejoramiento de la comunicación interna en el personal del CONSORCIO T&C – JJ INGENIERÍA, 2022"

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>	
		Si	No	Si	No	Si	No
	<b>DIMENSIÓN 1</b>						
	<b>Direccionalidad de la comunicación interna</b>						
1	¿Tu jefe te brinda la información suficiente para cumplir con tus funciones?	x		x		x	
2	¿Tu jefe solamente decide sin permitir que le des indicaciones?	x		x		x	
3	¿Tu jefe te da información directa y de manera apropiada?	x		x		x	
4	¿Tu jefe toma en cuenta las recomendaciones que le proporcionas?	x		x		x	
5	¿Tu jefe te da la suficiente confianza como para expresar tus reclamos?	x		x		x	
6	¿Tu jefe te escucha cuando le solicitas algo?	x		x		x	
7	¿La comunicación con tus compañeros es de manera apropiada?	x		x		x	
8	¿Se ponen de acuerdo con tus compañeros de trabajo para encontrar soluciones?	x		x		x	
9	¿La comunicación con todos tus compañeros es de manera eficaz?	x		x		x	
	<b>DIMENSIÓN 2</b>		No	Si	No	Si	No
	<b>Canales de comunicación interna</b>						
10	¿Hablas tus ideas libremente con tus compañeros en el trabajo?	x		x		x	
11	¿Te comunicas abiertamente con tus compañeros en el trabajo?	x		x		x	
12	¿En los descansos hablas de temas laborales con tus compañeros?	x		x		x	
13	¿La empresa se comunica directamente contigo para informar algún hecho?	x		x		x	
14	¿Consideras que la información que recibes de forma directa es más honesta?	x		x		x	
15	¿Se usa anexos telefónicos dentro de la empresa para el personal?	x		x		x	
16	¿Se usa el perifoneo para brindar información al personal?	x		x		x	
17	¿Se usan boletines informativos?	x		x		x	
18	¿Se usan revistas corporativas para informar?	x		x		x	
19	¿Se usan videos corporativos para dar a conocer información?	x		x		x	
20	¿Se usan video conferencias como medio de comunicación?	x		x		x	
21	¿Recibes alguna información a través de videos dinámicos?	x		x		x	
	<b>DIMENSIÓN 3</b>		No	Si	No	Si	No
	<b>Clasificación de la comunicación interna</b>						
22	¿Te informan formalmente siempre por correos electrónicos?	x		x		x	
23	¿La empresa se comunica siempre por comunicados formales?	x		x		x	
24	¿La empresa siempre hace reuniones formales para dar una información?	x		x		x	
25	¿Los avisos se dan de manera escrita?	x		x		x	
26	¿Siempre te enteras de los sucesos de tu empresa por rumores?	x		x		x	
27	¿Se el aplicativo de WhatsApp como medio de comunicación dentro de la empresa?	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [x]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Lic. Jheison Jhonatan Cerdan Bueno

DNI:

Especialidad del validador: Gerente

Donde labora actualmente: Empresa Alpes Contratistas SAC

Correo: [jheison.cerdan@gmail.com](mailto:jheison.cerdan@gmail.com)

Teléfono: +51 998 792 786

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Firma del Experto Informante.

## 8. Carta de aceptación.



**CONSORCIO T&C – JJ INGENIERÍA**

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

### CARTA DE ACEPTACIÓN

Cajamarca, 15 de junio de 2022.

Sr.  
Universidad Privada Cesar Vallejo  
Filial - Trujillo

El que suscribe, el señor: **TACILLA VILLANUEVA, CESAR** con DNI: 27067857, representante legal de la empresa **CONSORCIO T&C- JJ INGENIERÍA**, con RUC N° 20603890621; Autorizo a los Señores **GRABIEL MEDINA CUEVA** y **DELVER HENRY CHALAN CABRERA** realizar el desarrollo de su Proyecto de Investigación "**Mejoramiento de la comunicación interna en el personal del CONSORCIO T&C – JJ INGENIERÍA, 2022**" en la Carrera de Administración de Empresas.

Aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración y estima personal.

SERVINDUSTRIAS TVE S.R.L.  
RUC 20603890621  
  
Cesar A. Tacilla Villanueva  
GERENTE GENERAL

Dirección: NRO. SN CAS. EL PEDREGAL (A 100 MTS DE LA ESCUELA DEL PEDREGAL) CAJAMARCA - CAJA MARCA – ENCAÑADA  
Correo: [serviindustriastve@gmail.com](mailto:serviindustriastve@gmail.com)

## **9. Diagnóstico del CONSORCIO T&C – JJ INGENIERÍA, 2022.**

### **9.1. Introducción**

La realidad problemática que tiene el CONSORCIO T&C – JJ INGENIERÍA son los diversos problemas que ha presentado para cumplir con la ejecución y terminación de proyectos de construcción a sus clientes, y la mala información que brinda la jefatura hacia sus trabajadores, esto debido a una deficiente comunicación entre el personal administrativo y el personal operario. Para ello se ha tomado diferentes medidas que dan una solución eficiente para el en el manejo y mejora de la comunicación interna.

Por otra parte, existen escasos canales de comunicación entre la jefatura y los trabajadores, ya que no se propicia frecuentemente charlas o reuniones donde se tenga un mayor alcance del objetivo del proyecto o el rol que se espera por parte de los trabajadores, en todos los niveles, a su vez la comunicación mayor utilizado es la informal donde se detalla el alcance del proyecto pero no termina de ser tan clara para los trabajadores, y se ve reflejado que hay una deficiente comunicación formal por parte de la jefatura hacia los mismos, ya que son muy pocas veces las oportunidades que jefatura entrega documentos de los alcances o planes para la ejecución del proyecto. Por último, se plantearon mejoras y se realizó un método de trabajo que permitió la articulación de mejoras en todos los niveles de las áreas, el cual, servirá como guía al consorcio para su implementación.

### **9.2. Datos Generales de la empresa**

Razón social: CONSORCIO T&C – JJ INGENIERÍA

Rubro: construcción de edificio, viviendas, proyectos de saneamiento, construcción de redes de agua, desagüe y alcantarillado.

Ruc: 20603890621

Dirección del domicilio: Nro. SN Cas. El Pedregal (A 100 Mts. de la Escuela del Pedregal) Cajamarca - Cajamarca – Encañada

### 9.3. Análisis del contexto.

El CONSORCIO T&C – JJ INGENIERÍA antes SERVINDUSTRIAS T & C S.R.L. se constituyó mediante una Escritura Pública por los Sres. Cesar Tacilla Villanueva, Blanco Ayay Culqui, el 05 de marzo de del 2021. Agro Pucalá S.A.A., desde 2021 a la fecha no ha pasado, crisis extremas se ha encaminado de manera eficiente, mostrando a sus clientes sostenibilidad en el tiempo generando una buena imagen a su publico objetivo a pesar de las deficiencias que se encontró entre los trabajadores de la empresa.

#### 9.3.1. Misión

Somos una empresa que construimos obras, edificios proyectos de saneamiento de excelencia, con larga durabilidad para tener satisfechos a nuestro cliente.

#### 9.3.2. Visión

Ser líder en construcción en el mercado, mostrar confianza hacia nuestros clientes.

#### 9.3.3. Organigrama.



Figura : Organigrama del CONSORCIO T&C – JJ INGENIERÍA, 2022

#### **9.4. Denominación.**

Mejoramiento de la comunicación interna en el personal del CONSORCIO T&C – JJ INGENIERÍA, 2022.

#### **9.5. Justificación.**

Se demuestra que las técnicas de comunicación dentro de una empresa son de notable importancia para mejorar el desarrollo de sus colaboradores, así como para impulsar el grado de su gestión. Para adquirir el éxito, las organizaciones trabajan colectivamente buscando un propósito común. Por ello, es importante establecer estructuras de conversación en las que los hechos fluyan de forma eficaz y sincera. Y de manera veraz.

Destacando una vez más la comunicación es un eje esencial en cualquier entidad, pretendemos poner en marcha la mejorar de comunicación interna para el Consorcio. Esta mejora ayudará a potenciar los lazos de solidaridad entre sus colaboradores, fomentando el trabajo en equipo, lo que podrá medirse en el deleite de sus grupos de interés internos y externos, ya que aprovecharán la seguridad y la motivación para mejorar la clase del consorcio.

#### **9.6. Objetivos**

##### **9.6.1. Objetivo general.**

Determinar cómo incide la comunicación interna en el personal del CONSORCIO T&C – JJ INGENIERÍA, 2022.

##### **9.6.2. objetivos específicos**

Determinar cómo incide el mejoramiento la direccionalidad de la comunicación interna en el personal del CONSORCIO T&C – JJ INGENIERÍA, 2022

Determinar cómo incide el mejoramiento del canal de la comunicación interna en el personal del CONSORCIO T&C – JJ INGENIERÍA, 2022

Determinar cómo incide el mejoramiento de la clasificación de la comunicación interna en el personal del CONSORCIO T&C – JJ INGENIERÍA, 2022

## 9.7. Mejorar la comunicación interna entre el personal de la empresa

### Objetivo 1: Direccionalidad de la comunicación interna

Falencia respecto a la comunicación interna	Implementación de mejoramiento	Actividades realizadas	Metas	Tiempo	Presupuesto	Responsable
<b>Ineficiencia de la direccionalidad de la comunicación</b>	Mejoramiento de la comunicación ascendente interna	Hacer uso del buzón de sugerencias.	Todo el personal	Cada 15 días		Gerencia y Recursos Humanos
		Considerar sus opiniones de los trabajadores en la toma de decisiones.	Todo el personal	Todos los días		
		Fomentar por parte de la gerencia una cultura de comunicación más abierta	Todo el personal	Todos los días		
	Mejoramiento de la comunicación descendente interna	Difusión de la misión, visión y objetivos de la empresa por parte de los líderes.	Todo el personal	Anualmente		
		Implementación de un buzón de sugerencias.	Todo el personal	Una semana en su implementación	S/. 15.00 soles	
		Implementación y planificación de tareas inclusivas para los trabajadores.	Todo el personal	Todos los días		
	Mejoramiento de la comunicación horizontal interna	Reuniones grupales entre los trabajadores.	Todo el personal	Semanalmente		
		Planear actividades deportivas y/o culturales.	Todo el personal	Mensualmente	S/. 300.00 soles	
		Crear un comité que se encargue de la comunión interna lo formarían parte los trabajadores.	Todo el personal	En una semana para la creación		

*Elaboración propia*

## Objetivo 2: Canales de la comunicación interna

Falencia respecto a la comunicación interna	Implementación de mejoramiento	Actividades realizadas	Metas	Tiempo	Presupuesto	Responsable
<b>Canales de Comunicación interna deficiente</b>	Mejoramiento de los canales de comunicación Interpersonales	Establecer una política de comunicación directa, la cual involucre a todos los empleados de la empresa.	Todo el personal	Una semana de creación		Gerencia y Recursos Humanos
	Mejoramiento del canal de comunicación Sonora	Implementación de sistemas de radios a los jefes de grupo con el fin de mejorar la comunicación.	Todo el personal	Una semana para su implantación.	S/. 1,800.00 soles	
		Generación de un grupo de wasap en el cual se compartan grabaciones de audio y video por parte de los lideres con el fin de establecer o comunicar los objetivos diarios establecidos por la empresa	Todo el personal	En un día		
	Mejoramiento de los canales de comunicación visual	Implementación de trípticos informativos sobre las actividades que se desarrollo todo el mes.	Todo el personal	Mensualmente	S/. 90.00 soles	
	Mejoramiento de los canales Audiovisuales	Contar con un banco de videos referentes a la importancia de la comunicación interna y compartir esta información mediante Wasap a todos los trabajadores de la empresa	Todo el personal	Semanalmente		

*Elaboración propia*

### Objetivo 3: Direccionalidad de la comunicación interna

Falencia respecto a la comunicación interna	Implementación de mejoramiento	Actividades realizadas	Metas	Tiempo	Presupuesto	Responsable
<b>Clasificación de la comunicación interna deficiente</b>	Mejoramiento de la comunicación Formal	Implementación de un sistema de gestión de consultas y reclamos en toda la empresa, a través de correos electrónicos, medios escritos o impresos.	Todo el personal	Diariamente		Gerencia y Recursos Humanos
		Realizar capacitaciones o Talleres de integración y trabajo en equipo en toda la empresa acerca de la importancia de la comunicación y su influencia en el ámbito laboral.	Todo el personal	Mensualmente	S/. 500.00 soles	
	Mejoramiento de la comunicación Informal	Hacer uso del wasap o el celular como medio de comunicación directa con los líderes de la empresa.	Todo el personal	Diariamente		
		Incentivar y reconocer el trabajo de los empleados.	Todo el personal	Diariamente		
		Incentivar a los trabajadores a que se reúnan entre ellos con el fin de lograr una mayor integración de trabajo en equipo	Todo el personal	Diariamente		

*Elaboración propia*

### 9.7.1. Cronograma de la mejora

	Fecha	Lugar	Responsable	Presupuesto
<b>Objetivo 1</b> Direccionalidad de la comunicación interna		CONSORCIO T&C – JJ INGENIERÍA		S/. 315.00
<b>Objetivo 2</b> Canales de la comunicación interna	Desde 25/03/2022 Al 05/07/2022	CONSORCIO T&C – JJ INGENIERÍA	Gerencia y Recursos Humanos	S/. 1,890.00
<b>Objetivo 3</b> Clasificación de la comunicación interna		CONSORCIO T&C – JJ INGENIERÍA		S/. 100.00
			Gastos adicionales	S/. 100.00
			<b>Total</b>	<b>S/. 2,405.00</b>

Fuente: Elaboración propia

### 9.7.2. Financiamiento

Materiales			
N°	Descripción	Cantidad	Costo
2	Fotocopias	200	S/. 20.00
3	Carteles informativos	20	S/. 100.00
4	Incentivos no remunerativos	10	S/. 400.00
5	Laptop	1 (Propio)	S/. 0.00
6	Cuadernillos	45	S/. 90.00
7	Refrigerios	50	S/. 250.00
			<b>Total</b> S/. 860.00



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, INFANTE TAKEY HENRY ERNESTO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Mejoramiento de la comunicación interna en el personal del CONSORCIO T&C – JJ INGENIERÍA, 2022.", cuyos autores son CHALAN CABRERA DIELVER HENRY, MEDINA CUEVA GRABIEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, 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.

TRUJILLO, 12 de Julio del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
INFANTE TAKEY HENRY ERNESTO <b>DNI:</b> 07926119 <b>ORCID:</b> 0000-0003-4798-3991	Firmado electrónicamente por: HINFANTE el 16-07- 2022 22:25:26

Código documento Trilce: TRI - 0338477