



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES

**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA
COMUNICACIÓN**

**Valoración de los flujos de la comunicación interna en los
colaboradores del área administrativa del Instituto San
Pablo, Independencia, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Ciencias de la Comunicación

AUTORA:

Pinedo Cerna, Cinthia Ivette (ORCID: [0000-0003-0804-5441](https://orcid.org/0000-0003-0804-5441))

ASESOR:

Mgtr. Montenegro Díaz, Denis José (ORCID: [0000-0001-7448-8051](https://orcid.org/0000-0001-7448-8051))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Procesos comunicacionales en la sociedad contemporánea

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

Esta investigación se la dedico a mi hija, quien es el motivo para ser mejor cada día y ser ejemplo para ella. A mi mamá, porque me enseñó a ser perseverante en las metas trazadas. A ti papá, que desde el cielo me guías y me cuidas, porque solo tú sabes todo el camino que tuve que recorrer para decir lo cumplí. Y a mi esposo, por apoyarme siempre en las decisiones que tomo.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por darme salud, por ser mi guía para continuar este proceso académico y obtener el anhelo tan deseado. Agradezco a mi familia, en especial a mi mamá Lourdes por darme siempre su apoyo incondicional. A mi papá que se encuentra a lado de Dios padre intercediendo y velando por mí. A mi compañero de vida, por su apoyo en esta bella etapa. Agradezco también a mi asesor Mgtr. Denis Montenegro, por estar siempre dispuesto a brindar su apoyo y compartir sus conocimientos para culminar esta investigación. Al Lic. Ghersson Contreras J. por su gran paciencia y apoyo.

Índice de Contenidos

Carátula	
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de Tablas.....	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1 Tipo y diseño de investigación	11
3.2 Variable y operacionalización.....	11
3.3 Población	12
3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos.....	12
3.5 Procedimientos	14
3.6 Método de análisis de datos.....	15
3.7 Aspectos éticos.....	15
IV. RESULTADOS.....	16
V. DISCUSIÓN	22
VI. CONCLUSIONES.....	26
VII. RECOMENDACIONES	28
REFERENCIAS	29
ANEXOS	

Índice de Tablas

Tabla 1: Datos de los validadores	13
Tabla 2: Rango y Magnitudes	14
Tabla 3: Estadística de Fiabilidad	14
Tabla 4: Resultados del objetivo general	16
Tabla 5: Resultados del primer objetivo específico	17
Tabla 6: Resultados del segundo objetivo específico	18
Tabla 7: Resultados del tercer objetivo específico	20

Índice de gráficos y figuras

Gráfico 1: Valoración de los flujos de la comunicación interna	16
Gráfico 2: Valoración del flujo de la comunicación descendente	17
Gráfico 3: Valoración del flujo de la comunicación ascendente	19
Gráfico 4: Valoración del flujo de la comunicación horizontal	20

Resumen

La presente investigación tuvo como finalidad describir la valoración de los flujos de la comunicación interna en los colaboradores del área administrativa del Instituto San Pablo, Independencia, 2021. El estudio empleo el enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo simple, de tipo básica con diseño no experimental. La población estuvo conformada por 70 colaboradores del área administrativa del Instituto San Pablo. La técnica empleada en este estudio fue la encuesta y como instrumento se empleó un cuestionario de 20 preguntas. Esta investigación concluyó que, de los tres flujos de la comunicación interna, la comunicación horizontal, que se da entre los colaboradores del mismo rango del área administrativa del Instituto San Pablo, fue la más valorada en la institución, porque existió mayor confianza por pertenecer al mismo rango y porque compartían las mismas funciones de trabajo en equipo, a diferencia de la comunicación descendente, que se da entre el jefe al empleado y fue la que menor tendencia presentó en esta población, porque en muchas ocasiones los informes que los superiores emitían no eran del todo claro y ello hacía que en ocasiones los miembros de menor rango no pudieran desempeñar sus tareas de manera eficaz.

Palabra clave: Valoración de los flujos de la comunicación interna, comunicación ascendente, comunicación descendente, comunicación horizontal.

Abstract

The purpose of this research was to describe the assessment of internal communication flows in the collaborators of the administrative area of the Institute San Pablo, Independencia, 2021. The study used the quantitative approach, simple descriptive level, basic type with non-experimental design. The population was made up of 70 collaborators from the administrative area of the San Pablo Institute. The technique used in this study was the survey and a 20-question questionnaire was used as an instrument. This research concluded that, of the three flows of internal communication, horizontal communication, which occurs between collaborators of the same rank in the administrative area of the San Pablo Institute, was the most valued in the institution, because there was greater trust for belonging to the same rank and because they shared the same teamwork functions, unlike the downward communication, which occurs between the boss and the employee and was the one that presented the least tendency in this population, because on many occasions the reports that superiors issued did not they were completely clear and this meant that at times lower-ranking members could not carry out their tasks effectively.

Keywords: Valuation of internal communication flows, upward communication, downward communication, horizontal communication.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, muchas organizaciones del Estado y otras que son privadas, manejan ciertas estrategias de trabajo, con las cuales cada área de una empresa puede trabajar de manera apropiada o de manera poco idónea, y eso va a depender mucho de la comunicación interna que puede haber entre los colaboradores que integran una determinada institución. Entendemos pues, que la comunicación interna es tan importante hoy en día, sin importar que las labores sean de manera presencial o de manera remota, debido a que, desde que comenzó la coyuntura que hoy todos vivimos, varias organizaciones han tomado la decisión de imponer a sus trabajadores a mantener su ritmo de trabajo, a tal punto de que este sea beneficioso para la organización.

En muchos casos, se percibe que no todos los colaboradores han podido asumir de manera eficaz este nuevo y gran reto que hoy enfrentan muchas compañías y esto se debe a que no en todos los miembros existe un conocimiento e importancia que se debería tener en alusión a cada flujo que posee la comunicación interna ante las determinadas áreas de trabajo donde desempeñan sus labores.

A nivel nacional, muchas empresas han sido afectadas en su organización y otras han logrado adecuarse a este nuevo reto, ya que tienen bien presente la relevancia que tiene cada flujo de la comunicación interna ante la empresa. Entre esas empresas, el Instituto San Pablo, ubicado en el distrito de Independencia, no ha sido ajena a esta realidad problemática, puesto que desde su creación se ha observado que los flujos de la comunicación interna no han mantenido un equilibrio apropiado, debido a que han existido constantes cambios en las diversas áreas que posee la institución.

En esta investigación, se tomado como población de estudio al área administrativa de dicha identidad, puesto que es una de las principales áreas que más se ha visto afectada con respecto a los flujos de la comunicación interna, debido que se ha observado que no todos los miembros del área le dan la importancia al conocimiento que todos los colaboradores en una empresa deberían tener acerca de la comunicación a nivel ascendente, descendente y horizontal.

Por tal razón, se propuso el siguiente problema general, ¿Cómo es la valoración de los flujos de la comunicación interna en los colaboradores del área administrativa del Instituto San Pablo, Independencia, 2021?.

Así mismo como problemas específicos, se planteó lo siguiente, ¿Cómo es la valoración del flujo de la comunicación descendente en los colaboradores del área administrativa del Instituto San Pablo, Independencia, 2021?, ¿Cómo es la valoración del flujo de la comunicación ascendente en los colaboradores del área administrativa del Instituto San Pablo, Independencia, 2021? y ¿Cómo es la valoración del flujo de la comunicación horizontal en los colaboradores del área administrativa del Instituto San Pablo, Independencia, 2021?.

A nivel teórico, esta investigación se justificó en la teoría de la comunicación organizacional, la cual sirvió de base fundamental para entender la existencia de la realidad problemática y la presencia de la valoración de los flujos de la comunicación interna y sus dimensiones, las cuales son, la comunicación ascendente, la comunicación descendente y la comunicación horizontal.

A nivel metodológico, esta investigación se justificó empleando el enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo simple con diseño no experimental y de cohorte transversal, pues su finalidad fue medir a nivel poblacional a la variable valoración de los flujos de la comunicación interna, para luego describir dichos resultados, sin alterar los datos que presentó dicha población tanto en la variable como en sus dimensiones.

A nivel práctico, esta investigación buscó servir de apoyo mediante sus resultados numéricos al Instituto San Pablo ubicado en Independencia, para que así ellos pudieran tener conocimiento acerca de cómo sus colaboradores del área administrativa, valora los flujos que tiene la empresa en su comunicación interna.

Por tal razón, como objetivo general se planteó: Describir la valoración del flujo de la comunicación interna en los colaboradores del área administrativa del Instituto San Pablo, Independencia, 2021.

Así mismo como objetivos específicos se planteó lo siguiente: Describir la valoración del flujo de la comunicación descendente en los colaboradores del área administrativa del Instituto San Pablo, Independencia, 2021, describir la valoración

del flujo de la comunicación ascendente en los colaboradores del área administrativa del Instituto San Pablo, Independencia, 2021, y describir la valoración del flujo de la comunicación de horizontal en los colaboradores del área administrativa del Instituto San Pablo, Independencia, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Nolasco (2020) en su estudio tuvo como propósito, estudiar la forma en que la comunicación a nivel interno tenía influencia en el clima de la organización en los trabajadores de la Distribuidora “San Hilarión”. Esta investigación desarrollo un enfoque de carácter descriptivo, nivel cualitativo de corte transversal. La comunicación a nivel interno no solo presento una relación de incidencia sobre el clima de la organización de dicha entidad, si no que éstos se presentaron de manera moderada, ya que la comunicación a nivel interno tuvo una correlación positiva alta gracias a los altos niveles de producción y de fidelización que presentaron con respecto a la segunda variable.

Toro (2019) en esta investigación tuvo como objetivo culminar la implementación del presente plan estratégico de comunicación, UNE Telefónica de Pereira habrá optimizado sus procesos de comunicación interna, fortaleciendo los diferentes componentes exigidos por el Modelo Estándar de Control Interno (MECI). Después de analizar a través de las diversas técnicas de investigación, la comunicación interna de la empresa UNE Telefónica de Pereira, se detectó que se presentan algunos problemas de formalización y continuidad de los procesos.

Zelada (2019) este estudio tuvo como objetivo establecer el tipo de relación que existía entre la identidad corporativa con los flujos de la comunicación interna y la identidad corporativa en los asociados de la Cámara de Comercio y Producción de la Provincia del Santa – 2019. Esta investigación empleo el diseño no experimental de corte transaccional, con un nivel correlacional y un enfoque cuantitativo. Existe relación entre los flujos de la comunicación interna y la identidad corporativa en los asociados de la Cámara de Comercio y Producción donde se determinó un nivel altamente significativo que existe evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula ($0.000 < 0.05$). Asimismo, el coeficiente de correlación de Rho de 0.807 indica que existe una relación alta entre las variables de estudio.

Valverde (2019) en su investigación tuvo como objetivo establecer el tipo de relación que existía entre la identidad corporativa con los flujos de la comunicación interna que podía existir entre los colaboradores del colegio particular “El Nazareno” del Nuevo Chimbote en el año 2019. Esta investigación empleo el enfoque cuantitativo, nivel correlacional con diseño no experimental de cohorte transversal. Existe una correlación positiva alta entre la variable flujos de comunicación interna y la variable Identidad corporativa en los trabajadores de la I.E.P. “El Nazareno” de Nuevo Chimbote, 2019. (Rho de Spearman de 0 consistente conforme a la significancia obtenida).

Del Carpio (2018) en esta investigación tuvo como objetivo interpretar la comunicación interna de un café de nombre Coffee Art. Este estudio empleó un enfoque cualitativo, descriptivo. El investigador utilizó una guía de recolección de datos con la cual puedo llegar a la conclusión de que la comunicación a nivel interno en dicho establecimiento no era ni deficiente, ni excelente, si no que se encontraba en un grado medio, puesto que se empleaban métodos nada efectivos para informar al público.

Muñoz y Rodríguez (2018) este estudio tuvo como finalidad fortalecer sus flujos de comunicación y su incidencia por cada relación de carácter interpersonal ante cada gestión empresarial. La comunicación vertical (ascendente y descendente) es positiva. Se evidencian dificultades en las relaciones laterales y diagonales.

Neyra y Saballos (2017) en esta investigación tuvo como propósito analizar el flujo de la comunicación interna formal (Vertical-Horizontal) en la estructura organizativa de la Facultad de Desarrollo Rural (UNA-FDR) I semestre 2014. Su estudio fue no experimental de tipo descriptivo. Todo paso que la comunicación vertical desempeña entre profesores y rectores de la facultad de desarrollo rural es efectiva puesto que demuestra el alcance de sus objetivos en el plazo establecido de tiempo, lo cual hace que este flujo haya sido el más destacable en la comunicación interna.

A continuación, se planteó la teoría que sirvió de base teoría a la realidad problemática a esta investigación, La teoría de la comunicación organizacional. Fernández (2019) sustentó que, esta teoría es un fenómeno que suele presentarse en muchas instituciones sin importar el rango que este ocupa en la sociedad en la

que se desempeña, pues considera que la comunicación interna dentro de una compañía es una transformación que invita a que los miembros de una empresa puedan intercambiar mensajes de manera organizada, a tal grado que todos puedan comprender los mensajes que se transmiten ya sea de empleado a empleado, de empleado a empleador o de empleador a empleado, por medio de los diversos canales que emplea la comunicación la institución.

Del mismo modo, Castro (2017) compartió la idea de que, la comunicación a nivel organizacional es una agente primordial que ayuda a que las instituciones puedan desempeñarse de manera eficiente entre los miembros que la conforman, puesto que los mensajes que se emiten entre jefes y empleados son comprendidos gracias a que todos utilizan el mismo lenguaje a la hora de comunicarse en el desempeño de sus labores. Se entiende entonces que, esta teoría explica la importancia que tiene los flujos de la comunicación interna de manera ascendente, descendente y horizontal, porque de estas depende que las estrategias de toda empresa funcionen de manera eficaz y ayuden a alcanzar a los objetivos de las misma.

En este estudio se midió a la variable valoración de los flujos de la comunicación interna en bases a sus tres dimensiones, para así hacer una descripción acerca del Instituto San Pablo ubicado en Independencia y así conocer como se ha valorado dichos flujos por parte de los colaboradores que la conforman. A continuación, se plantean los conceptos de la variable y de las dimensiones del presente estudio:

De acuerdo con Ongallo (2017), Los flujos de la comunicación interna se categoriza en tres enfoques distintos como lo son: la comunicación descendente, comunicación ascendente y comunicación horizontal. Dichos aspectos nos ayudaron a alcanzar datos número.

Por otro lado, Pintado y Sánchez (2017) aseveraron que, cada objetivo en la comunicación interna tiene el propósito de brindar una educación que se fundamente en valores, principios y normas que hagan que los miembros de la empresa sean participantes de cada uno de esos aspectos.

Antezana (2018) sostuvo que, la comunicación interpersonal propone un grupo de pasos que toda organización debería cumplir con el propósito de que estos faciliten a sus miembros en la comprensión y transmisión de cada mensaje que se emplea en la

empresa con el de que la presunción se realiza de una manera más efectiva y que se logre el alcance en la misma.

Montoya y De la Rosa (2014) indicaron que, los flujos comunicacionales pueden reemplazarse con funciones diversas que hagan que la entidad pueda adoptar técnicas que ayuden a mejorar sus tipos de comunicación entre los elementos que la conforman como corporación.

Ortiz (2010) indicó que, la comunicación ascendente, es lo opuesto a lo descendente, es decir que los mensajes son emitidos desde los colaboradores hacia los empleadores.

Cano (2019) sustentó que, este tipo de comunicación emite detalles acerca de las sugerencias y peticiones que los empleados dirigen a los jefes de su área de trabajo.

Marriner (2009) explicó que, este tipo de comunicación permite participar de manera abierta a que los miembros de rango menor, puedan tener una comunicación directa con los jefes, de tal manera que estos tomen en cuenta las sugerencias que los colaboradores emiten a la hora de tomar una decisión dentro la organización.

Álvarez y García (2019) expusieron que, es aquella comunicación que se trasmite desde los rangos más bajos hasta los más altos, esto quiere decir que los miembros de jerarquía inferior emplean una comunicación con sus superiores acerca de las labores que se realizan y así analizar los puntos fuertes y débiles y en base a ello se tomen decisiones claves para la empresa.

Peña y Batalla (2016) indicaron que, la comunicación ascendente se logra cuando los empleados pueden participar y sentirse parte del logro que toda empresa debe alcanzar de acuerdo a los objetivos y normas establecidas como institución.

Rodríguez (2018) indicó que, la comunicación ascendente, es el producto de un pensamiento que se crea en una organización con el fin de invitar a cada miembro de menor rango a emitir al detalle las funciones que realizan en favor de la institución hacia los miembros de mayor rango.

Dasi y Martínez-Vilanova (2019) indicaron que, este flujo se da entre miembros de menor jerarquía, los cuales tiene la función de desarrollar las funciones que los jefes les dejan como tarea y emitir al detalle la producción que hacen en favor de la compañía.

Enrique et al. (2008) sustentaron que, esta comunicación es tan relevante porque estimula a que el empleado se sienta una pieza influyente en las decisiones de sus jefes a la hora de que estos emiten ordenes en favor de la institución.

Hofstadt (2015) expuso que, esta comunicación motiva a generar un clima de confianza del empleado al empleador, lo cual hace que el ambiente laboral sea armonioso y a la empresa se la vea como un grupo libre en expresión de ideas y peticiones hacia los miembros de rango superior.

Ortiz (2010) sostuvo que, la comunicación descendente, este flujo se caracteriza porque es una respuesta, que los empleadores dan a través de sus mensajes a los trabajadores de menor rango con el propósito de que estos sepan cómo van a ejecutar sus tareas de acuerdo a los mandatos que deben realizar como subordinados.

Nicolini y Parodi (2015) expusieron que, esta clase de comunicación se da, desde las cabezas de una organización hacia sus miembros más inferiores. Esta comunicación se fundamenta en el principio básico de autoridad que presenta toda organización.

Cano (2019) definió que, esta comunicación como aquel tipo que permite informar las ordenes y solicitudes que los empleadores transmiten a los empleados, para que estos lo tomen en cuenta al momento de desempeñar sus tareas en la organización.

Álvarez y García (2021) sostuvieron que, los rangos de alta jerarquía emiten ciertos datos a los de rango de menor jerarquía. Dichos datos pueden ser ordenes, indicaciones y tácticas de mejora en la producción de cada área de trabajo.

Enrique, et al. (2018) sostuvieron que, este flujo otorga el derecho a los jefes de reenviar a modo de respuestas, ciertas ordenes en información que los miembros de menor jerarquía deben tener en cuenta a la hora de desempeñar sus labores institucionales.

Cervera (2018) manifestó que, el empleador tiene la facultad de informar acerca de cada acontecimiento que ocurre en la organización, de tal manera de que este cumpla las funciones que las cabezas puedan indicar.

Pintado y Sánchez (2017) definieron a esta comunicación como aquel en el cual las cabezas puedan transmitir órdenes a los empleados mediante tácticas políticas en las que se basa la compañía.

López (2018) indicó que, es importante que los jefes elijan de manera asertiva el medio o canal por medio del cual los empleados puedan recepcionar la información que les van a enviar, de modo que ningún miembro quede con dudas, ni en desventaja a nivel organizacional.

Carretón Ballester (2017) manifestó que, este flujo es la forma más natural de transmitir información por parte de las cabezas de una organización hacia los elementos de menor rango.

Peña y Batalla (2016) indicaron que, los jefes además de emitir órdenes a sus empleados están en el deber de motivarlos, haciéndoles recordar que cada acción que haga será vital para fortalecer el prestigio de la empresa a la cual representa.

Rodríguez (2018) definió a este tipo de comunicación como aquel que informa acerca de los aciertos y desaciertos que la empresa a alcanzado por parte de ciertos elementos de rango inferior que conforman la organización.

Ortiz (2010) manifiesto que, la comunicación horizontal se produce entre personas y departamentos que están en un mismo nivel jerárquico; por lo tanto, se desplaza siguiendo las líneas horizontales del organigrama en sus diferentes niveles produciendo un intercambio de información entre compañeros o iguales.

García (2017) definió a esta comunicación como aquella que se produce entre miembros de un mismo rango laboral.

Cano (2019) explicó que, este tipo de comunicación se da entre empleados con empleados y de jefe a jefe, pues la finalidad de esta comunicación es tratar temáticas que solo puede coordinarse entre miembros de un mismo rango.

Orgemer (2015) explicó que, este tipo de comunicación tiene la función de informar acerca de las decisiones y soluciones que se dan entre miembros de un mismo rango laboral.

Rodríguez (2018) sostiene que, este flujo es relevante porque los jefes hacen una valoración entre sí de su ritmo de trabajo, así como también los empleados hacen los

mismo entre ellos, para mejorar el clima laboral y fortalecer la confianza y la responsabilidad entre ellos.

Álvarez y García (2021) definieron que, esta comunicación se da entre miembros de una misma área de trabajo, porque entre ellos conocen el lenguaje y el estilo laboral que existe en esa área.

D'Aprix (2019) manifestó que, esta comunicación es la que mayor confianza presenta, porque le permite sostener un grado de confianza mayor al que puede existir entre empleados y empleadores, debido a que en este punto los miembros pertenecen a una misma jerarquía.

Tuñez *et al.* (2007) sustentaron que, esta clase de comunicación existe un grado de confianza, que logra que miembros de un mismo rango se puedan motivar entre sí para alcanzar los objetivos que deben cumplir en su área de trabajo.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Esta investigación fue tipo básica, de tal manera que, los datos alcanzados en los resultados fueron respaldados por el marco teórico. Muntané (2020) explicó que, este tipo de investigación conocida como puro doctrinal consiste en que el investigador haga una descripción e interpretación de sus resultados de acuerdo a las bases teóricas planteadas con los expertos citados en su marco teórico. Los datos alcanzados en este estudio fueron respaldados en base a los conceptos de los flujos de la comunicación interna, al igual que en la comunicación ascendente, descendente y horizontal.

Como diseño de investigación se empleó al estudio no experimental. Conforme con Hernández *et al.* (2018) explicaron que, este diseño se caracteriza porque el investigador obtiene los resultados de acuerdo a la realidad problemática que estudia, mas no tiene la intención de manipular de manera deliberada los resultados con la finalidad de intercambiar dicha situación. El presente estudio midió a la variable y a sus dimensiones con la finalidad de describir dichos datos y que estos pudieran servir como informe de conocimientos acerca de los aspectos fuertes y débiles que presentan los flujos de la comunicación interna los colaboradores del Instituto San Pablo.

3.2 Variable y operacionalización

Esta investigación midió a la variable flujos de la comunicación interna, la cual tuvo como dimensiones, valoración de los flujos de la comunicación ascendente, valoración de los flujos de la comunicación descendente y valoración de los flujos de la comunicación horizontal. Dicha operacionalización esta fundamenta bajo un experto en la materia el cual está situado en la matriz de la operacionalización de la variable de este estudio (Ver anexo 1).

3.3 Población

En esta investigación se trabajó empleando una muestra censal. López y Fachelli (2017), sostuvieron que, este tipo de muestra se caracteriza porque el investigador puede descifrar el número de elementos que conforman su población, mediante algún tipo de bases de datos. De acuerdo con Monje (2018) explicó que, la población es un universo que se caracteriza porque su cantidad de elementos se encuentra ubicados en un espacio determinado. La población estuvo integrada por los 70 colaboradores del área administrativa del Instituto San Pablo. Cabe mencionar que la cifra se respalda mediante el permiso que la investigadora solicitó a dicha institución para realizar la encuesta a la muestra mencionada (Ver anexo 6).

3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se empleó en esta investigación fue la encuesta. López y Fachelli (2017) aseveraron que, esta técnica consiste en la entrega de un listado de preguntas dirigidas a un universo, cuyos miembros responde a dichas interrogantes de acuerdo a una situación que a ellos solo les afecta ya sea de manera favorable o desfavorable. La encuesta se realizó de manera virtual a los 70 colaboradores del área administrativa del Instituto San Pablo, ya que, por motivos de la coyuntura actual, estos se encuentran laborando de manera remota.

Así mismo, el instrumento que ayudo en recolectar dichos datos fue un cuestionario de preguntas. Hernández, *et al.* (2018) sostuvieron que, dicha herramienta es la más óptima para recaudar información precisa acerca de una variable que esta dimensionada y a su vez presenta indicadores que ayudan a medir mediante un grupo de ítems, los comportamientos que dicha variable presenta en un determinado grupo. El cuestionario de preguntas del presente estudio posee un total de 20 preguntas (Ver anexo 3), las cuales están diseñadas en razón de la matriz operacional del presente estudio (Ver anexo 1).

La validez del instrumento de esta investigación, se realizó empleando el coeficiente V de Aiken, el cual dio un porcentaje de validación del 100%, puesto que ninguno considero irregular algún aspecto del instrumento y por esa razón dieron su

aprobación para la ejecución del mismo. A continuación, se menciona a los tres validadores de presente estudio:

Tabla 1

Datos de los validadores

Apellido y nombre del validador	Grado académico	Experiencia profesional
	Magíster en Comunicación	
Castillo Hilario, Mario Buenaventura	Social con mención en Investigación en Comunicación Magíster en	Docente en Comunicación Corporativa en la USMP
Smith Corrales, Cesar Augusto	Administración con mención en Comercio Exterior	Docente en Comunicación Corporativa en UTP - UPN
Pérez Terrones, José del Carmen	Magíster en Periodismo	Docente en comunicaciones en la UCV - Lima Norte

Fuente: SUNEDU.

Para Hernández, *et al.* (2018) explican que la validez es aquella calificación que recibe un instrumento de recolección de datos, de acuerdo al criterio de un grupo de jueces que dan su veredicto a dicha herramienta y así comprobar si el tal es claro, factible y pertinente para hacer ejecutado en la población de estudio (Ver anexo 4).

Según Hernández, *et al.* (2018) “La confiabilidad de un instrumento y medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales. Por ello, como muestra de confiabilidad se realizó una encuesta de prueba piloto a la población del presente estudio. Esta encuesta se realizó a 10 personas de la población del presente estudio, mostrando el resultado estipulado en el Alfa de Cronbach. Hernández, *et al.* (2018) nos explican que “El Alfa de Cronbach es aquel factor que se utiliza para medir qué tan confiable puede ser un instrumento

para ser ejecutado en un estudio. También hay que mencionar que no existe un modelo en particular que dirija la obtención de un valor específico para averiguar si hay o no confiabilidad. La muestra en este estudio alcanzó un índice de 0,990; lo que indicaría que el instrumento es altamente confiable para ser aplicado en la población de estudio.

Tabla 2

Rango y Magnitudes

Rangos	Magnitud
0.01% a 0,20%	Confiabilidad muy baja
0,21% a 0,40%	Confiabilidad baja
0,41% a 0,60%	Parcialmente confiable
0,61% a 0,80%	Confiable
0,81% a 1,00%	Altamente confiable

Fuente: Hernández, et al. (2018). *Metodología de la investigación*. Sexta Edición.

Obteniendo como resultado a nivel de confiabilidad de la población:

Tabla 3

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,990	20

Fuente: Elaborado en SPSS.

3.5 Procedimientos

Luego de haberse aprobado el instrumento bajo la supervisión de tres maestros, los cuales le dieron un alto grado de validez y luego realizado la confiabilidad del mismo, mediante una prueba piloto, se procedió a encuestar de manera virtual a los 70 colaboradores del área administrativa del Instituto San Pablo, el día 07 de octubre y concluyó el día 20 de octubre del 2021, para luego procesar dicha información a una base de datos, con las cuales se aplicaron una serie de métodos estadísticos

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSei8_39KIAxNA0HK0g4D-OKaAQSv3JUCXZLCZMLs_nkXG8VKg/viewform?usp=sf_link

3.6 Método de análisis de datos

Una vez procesado los datos alcanzados por parte de los 70 encuestados, se procedió a aplicar el método estadístico de las tablas de frecuencias, con las cuales se obtuvieron las tablas a nivel de ítems. Luego mediante los datos presentados en dichas tablas, se procedió a aplicar el método estadístico de la media aritmética, con la cual se realizaron las tablas y graficas a nivel de variables y dimensiones, de tal manera que se pueda trazar los objetivos planteados en este estudio.

3.7 Aspectos éticos

Esta investigación respeta los cuatros principios éticos que demanda toda investigación científica, además de emplear la normativa APA, que demanda cita con apellidos y fechas a los conceptos trazados en este estudio y que fueron alusivos al contexto trabajado a esta investigación. De acuerdo con Siurana (2017) dichos principios son los siguientes: Autonomía, principio fundamentado en la dignidad que tiene un autor al ser mencionado en una investigación. Beneficencia, normativa que respeta la propiedad de terceros, mediante las citas de sus obras originales. No maleficencia, principio que demanda a los investigadores a no tergiversar la obra original de los autores citados en su investigación. Justicia, este principio consiste en reconocer el mérito o la falta que un investigador comete y en base a ello se le premia o se le sanciona. Este estudio, además de ser respaldado por tres maestros en la rama corporativa, cuenta con la aprobación de originalidad presentando su reporte del turnitin (Ver anexo 5).

IV. RESULTADOS

La encuesta aplicada a los colaboradores del área administrativa del Instituto San Pablo, permitió obtener información que responde a los objetivos formulados en la investigación, empleando el método estadístico de la media aritmética. En relación al objetivo general se planteó, Describir la valoración del flujo de la comunicación interna en los colaboradores del área administrativa del Instituto San Pablo, Independencia, 2021.

Tabla 4

Resultados del Objetivo General: Valoración de los flujos de la comunicación interna

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Medio	9	12,9	12,9	12,9
Alto	61	87,1	87,1	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado en SPSS.

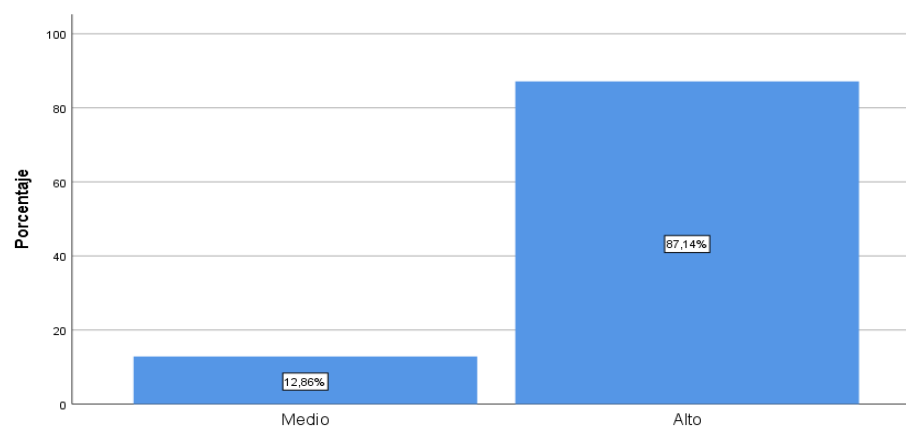


Gráfico de la variable: Valoración de los flujos de la comunicación interna

Descripción: A nivel del objetivo general, en el presente gráfico observamos que un 87,14% del total de colaboradores del área administrativa del Instituto San Pablo, mostraron una alta valoración de los flujos de la comunicación interna y un 12,9% del total presentaron una valoración media de los flujos de la comunicación interna.

Interpretación: Se infirió que la comunicación horizontal, que se da entre los colaboradores del mismo rango del área administrativa del Instituto San Pablo, fue la más valorada en la institución porque existe mayor confianza por pertenecer al

mismo rango y porque comparten las mismas funciones de trabajo en equipo, a diferencia de la comunicación descendente, que fue se da entre del jefe al empleado y fue la que menor tendencia presentó en esta población, porque en muchas ocasiones los informes que los superiores emiten no es del todo clara y ello hace que en ocasiones los miembros de menor rangos no puedan desempeñar su tareas de manera eficaz.

En relación al primer objetivo específico se planteó, Describir la valoración del flujo de la comunicación descendente en los colaboradores del área administrativa del Instituto San Pablo, Independencia, 2021.

Tabla 5

Resultados del primer objetivo específico: *Valoración del flujo de la comunicación descendente*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	22	31,4	31,4	31,4
	Alto	48	68,6	68,6	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado en SPSS.

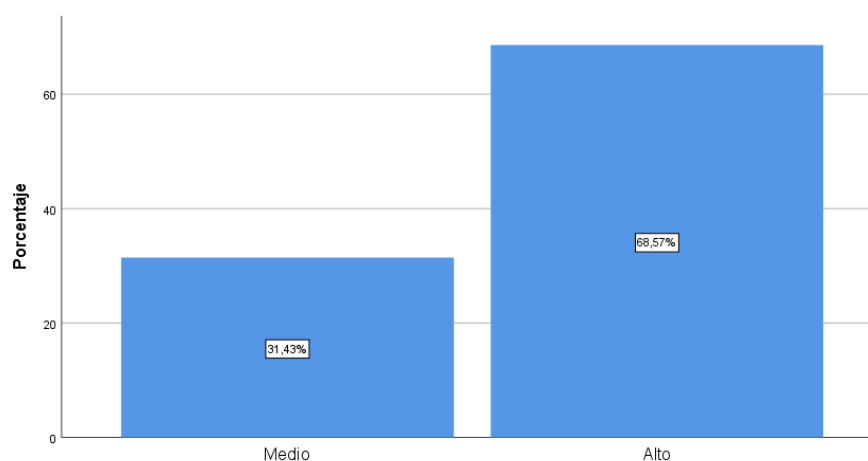


Gráfico de la primera dimensión: Valoración del flujo de la comunicación descendente

Descripción: A nivel del primer objetivo específico, en el presente gráfico observamos que un 68,57% del total de colaboradores del área administrativa del Instituto San Pablo, mostraron una alta valoración de los flujos de la comunicación descendente y un 31,49% del total presentaron una valoración media de los flujos de la comunicación descendente.

Interpretación: Se infirió que la comunicación descendente, que se da de jefes a los empleados, del área administrativa del Instituto San Pablo, fue valorada por más de la mitad de dichos colaboradores, porque dichos empleados aseguraron sentirse estimulados e informados de manera eficaz por parte de los jefes, de tal manera que, podían desempeñar sus funciones sin ningún inconveniente; a comparación de una minoría que valoraron en menor intensidad a esta comunicación, porque aseguraron que aún existían términos en la institución que aún no comprendían y por ende, se sentían en desventaja con sus compañeros de área.

En relación al segundo objetivo específico se planteó, Describir la valoración del flujo de la comunicación ascendente en los colaboradores del área administrativa del Instituto San Pablo, Independencia, 2021.

Tabla 6

Resultados del segundo objetivo específico: *Valoración del flujo de la comunicación ascendente*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	20	28,6	28,6	28,6
	Alto	50	71,4	71,4	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado en SPSS.

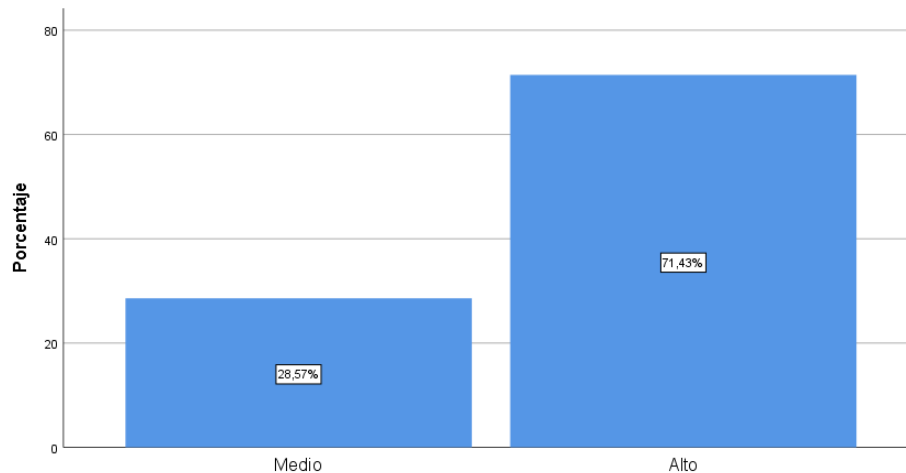


Gráfico de la segunda dimensión: Valoración del flujo de la comunicación ascendente

Descripción: A nivel del segundo objetivo específico, en el presente gráfico observamos que un 71,43% del total de colaboradores del área administrativa del Instituto San Pablo, mostraron una alta valoración de los flujos de la comunicación ascendente y un 28,57% del total presentaron una valoración media de los flujos de la comunicación ascendente.

Interpretación: Se infirió que la comunicación ascendente, que se da de los empleados a los jefes, fue altamente valorada por más de la mitad de los colaboradores del área administrativa del Instituto San Pablo, porque estos se sentían en la confianza de emitir con seguridad los informes acerca de las funciones que realizan día a día en la empresa, además de emitir problemas que estos detectaban en dicha área; a comparación de una minoría que presentaron una mediana valoración de este flujo, por tener menor tiempo de actividad que sus compañeros, no se consideraban parte del mismo ambiente de confianza y seguridad.

En relación al tercer objetivo específico se planteó, Describir la valoración del flujo de la comunicación de horizontal en los colaboradores del área administrativa del Instituto San Pablo, Independencia, 2021.

Tabla 7

Resultado del tercer objetivo específico: *Valoración del flujo de la comunicación horizontal*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	6	8,6	8,6	8,6
	Alto	64	91,4	91,4	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado en SPSS.

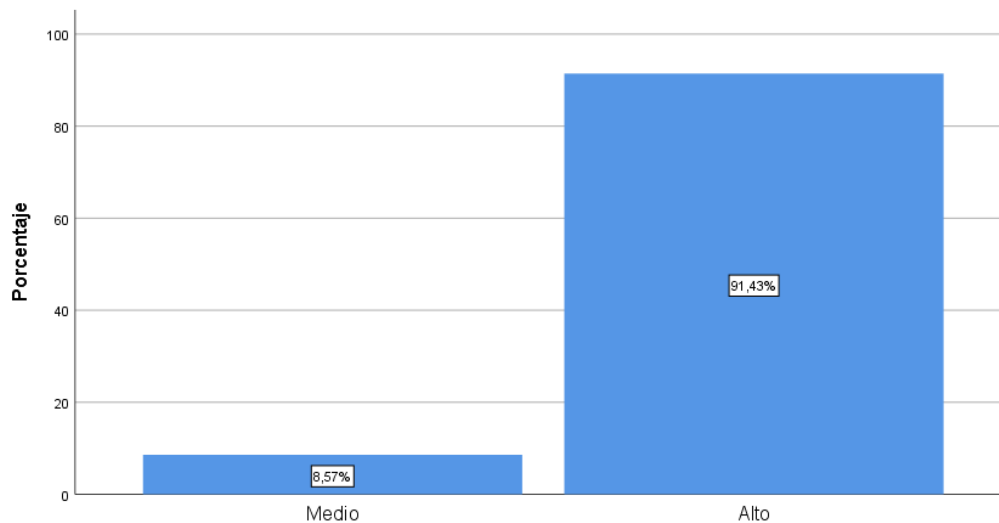


Gráfico de la tercera dimensión: Valoración del flujo de la comunicación horizontal

Descripción: A nivel del tercer objetivo específico, en el presente gráfico observamos que un 91,43% del total de colaboradores del área administrativa del Instituto San Pablo, mostraron una alta valoración de los flujos de la comunicación horizontal y un 8,57% del total presentaron una valoración media de los flujos de la comunicación horizontal.

Interpretación: Se infirió que la comunicación horizontal, que se da entre colaboradores del mismo rango en el área administrativa del Instituto San Pablo, fue altamente valorada por cerca del total de dichos miembros, porque los jefes

aseveraron que podían trabajar en equipo con miembros de su mismo rango demostrando empatía e inspirando motivación hacia sus homólogos; del mismo modo, ocurría entre los miembros del menor rango; sin embargo, esto no se presentó igual en una minoría, porque habían miembros de igual rango que aún no entendían términos propios del área, ni se sentían en confianza plena para consultar ciertas dudas a sus compañeros cuando estaban en horario laboral.

V. DISCUSIÓN

En nuestra investigación, se planteó como objetivo general, Describir la valoración de los flujos de la comunicación interna en los colaboradores del área administrativa del Instituto San Pablo, Independencia, 2021; en base a las dimensiones valoración de los flujos de la comunicación descendente, valoración de los flujos de la comunicación ascendente y valoración de los flujos de la comunicación horizontal.

Con respecto a la variable Flujos de la comunicación interna, nuestra investigación se fundamentó en Ongallo (2017), quién mencionó que, el flujo de la comunicación interna se dimensiona en tres indicadores, los cuales son, comunicación descendente, comunicación ascendente y comunicación horizontal. Esto se discrepa con Zelada (2019), quién se fundamentó en Robbins y Judge (2013) quienes sustentaron que, estos flujos se dimensionan por un grupo de mensajes que deben ser emitidos por diversos tipos de canal, diseñados especialmente para que dichos datos puedan ser comprendidos en cada área laboral de una institución.

A nivel del resultado general, obtuvimos que con respecto a los flujo de comunicación interna, el flujo de la comunicación horizontal, la cual se da entre los colaboradores del mismo rango del área administrativa del Instituto San Pablo, fue la más valorada en la institución porque existe mayor confianza por pertenecer al mismo rango y porque comparten las mismas funciones de trabajo en equipo, a diferencia de la comunicación descendente, que fue se da entre del jefe al empleado y fue la que menor tendencia presentó en esta población, porque en muchas ocasiones los informes que los superiores emiten no es del todo claro y ello hace que en ocasiones los miembros de menor rangos no puedan desempeñar su tareas de manera eficaz. Dicho resultado, se discrepa con Zelada (2019), debido a que este autor empleó el mismo enfoque, pero trabajó el nivel descriptivo correlacional llegando a la conclusión de que existía una relación positiva moderada en la baremación de Rho de Spearman entre los flujos de la comunicación interna y la identidad corporativa en los asociados de la Cámara de Comercio y Producción de la Provincia del Santa en el año 2019.

Con respecto a la primera dimensión valoración de los flujos de la comunicación descendente, nuestro estudio se fundamentó en Cano (2019) quien definió a esta comunicación como aquel tipo que permite informar las órdenes y solicitudes que los empleadores transmiten a los empleados, para que estos lo tomen en cuenta al momento de desempeñar sus tareas en la organización. Esto se asemeja con Valverde (2019), quien fundamentó a dicha dimensión de acuerdo con Orjuela (2015) quien sustentó que, la valoración de los flujos de la comunicación descendente es aquella que se caracteriza porque las cabezas de una organización emiten información a los miembros del rango menor, con la finalidad de que estos comprendan y entiendan los detalles que se presentan dentro de la organización.

Con respecto a esta dimensión, nuestro estudio obtuvo como resultado que la comunicación descendente, que se da de jefes a los empleados, del área administrativa del Instituto San Pablo, fue valorada por más de la mitad de dichos colaboradores, porque dichos empleados aseguraron sentirse estimulados e informados de manera eficaz por parte de los jefes, de tal manera que, podían desempeñar sus funciones sin ningún inconveniente; a comparación de una minoría que valoraron en menor intensidad a esta comunicación, porque aseguraron que aún existían términos en la institución que aún no comprendían y por ende, se sentían en desventaja con sus compañeros de área. Dicho resultado, se discrepa con Valverde (2019) puesto que, en su investigación indicó que un pequeño grupo de los colaboradores de la I.E.P. “El Nazareno” consideró deficientes a los flujos de comunicación interna en esta dimensión, además que cerca de la mitad de esa población aseguraron estos flujos eran regulares y una minoría consideró que esos flujos de comunicación eran muy deficientes.

En relación a la segunda dimensión valoración de los flujos de la comunicación ascendente, nuestro estudio se sustentó en Marriner (2009) quien explicó que, este tipo de comunicación permite participar de manera abierta a que los miembros de rango menor, puedan tener una comunicación directa con los jefes, de tal manera que estos tomen en cuenta las sugerencias que los colaboradores emiten a la hora de tomar una decisión dentro la organización. Esto se asemeja con Muñoz y Rodríguez (2018) quienes estudiaron dicha dimensión en base a Guzmán (2012), el

cual expuso que la comunicación ascendente consiste en transmitir mensajes de parte de los colaboradores a los jefes con el fin de que estos puedan brindar cuentas acerca de los aciertos y desaciertos que perciben en la comunicación laboral de la empresa.

En alusión a esta dimensión, en nuestro estudio obtuvimos con respecto a la valoración de los flujos de la comunicación ascendente, que se da de los empleados a los jefes, fue altamente valorada por más de la mitad de los colaboradores del área administrativa del Instituto San Pablo, porque estos se sentían en la confianza de emitir con seguridad los informes acerca de las funciones que realizan día a día en la empresa, además de emitir problemas que estos detectaban en dicha área; a comparación de una minoría que presentaron una mediana valoración de este flujo, por tener menor tiempo de actividad que sus compañeros, no se consideraban parte del mismo ambiente de confianza y seguridad.

Dicho resultado, se discrepa, con Muñoz y Rodríguez (2015), en su investigación obtuvieron que más de la mitad de los colaboradores de la empresa Media Commerce S.A.S. presentaron una alta valoración con respecto a dicha dimensión, puesto que aseguraron sentirse escuchados y en confianza con las personas que los dirigían.

Por último, tenemos a la tercera dimensión, valoración de los flujos de la comunicación horizontal, en el cual, en nuestro estudio, se fundamentó en Orgemer (2015) quien explicó que, este tipo de comunicación tiene la función de informar acerca de las decisiones y soluciones que se dan entre miembros de un mismo rango laboral. Esto se asemejó con Neyra y Saballos (2015) quienes definieron a la dimensión de acuerdo con Ortiz-Zamudio (2010) quien aseveró que este tipo de comunicación se manifiesta solo en miembros que pertenecen a un mismo rango que integra una organización.

Con respecto a los resultados alcanzados en esta dimensión la comunicación horizontal, que se da entre colaboradores del mismo rango en el área administrativa del Instituto San Pablo, fue altamente valorada por cerca del total de dichos

miembros, porque los jefes aseveraron que podían trabajar en equipo con miembros de su mismo rango demostrando empatía e inspirando motivación hacia sus homólogos; del mismo modo, ocurría entre los miembros del menor rango; sin embargo, esto no se presentó igual en una minoría, porque habían miembros de igual rango que aún no entendían términos propios del área, ni se sentían en confianza plena para consultar ciertas dudas a sus compañeros cuando estaban en horario laboral.

A diferencia con esta dimensión, valoración de los flujos de la comunicación horizontal, se observó que los autores Neyra y Saballos (2015) en su estudio obtuvieron que más de la mitad del total de estudiantes presentó una alta valoración con respecto a dicha dimensión.

VI. CONCLUSIONES

Primero A nivel del objetivo general, se concluyó que, la comunicación horizontal, que se da entre los colaboradores del mismo rango del área administrativa del Instituto San Pablo, fue la más valorada en la institución porque existe mayor confianza por pertenecer al mismo rango y porque comparten las mismas funciones de trabajo en equipo, a diferencia de la comunicación descendente, que se da entre el jefe al empleado y fue la que menor tendencia presentó en esta población, porque en muchas ocasiones los informes que los superiores emitían no eran del todo claro y ello hacía que en ocasiones los miembros de menor rango no pudieran desempeñar su tareas de manera eficaz.

Segundo A nivel del primer objetivo específico, se concluyó que, la comunicación descendente, que se da de jefes a los empleados, del área administrativa del Instituto San Pablo, fue valorada por más de la mitad de dichos colaboradores, porque dichos empleados aseguraron sentirse estimulados e informados de manera eficaz por parte de los jefes, de tal manera que, podían desempeñar sus funciones sin ningún inconveniente; a comparación de una minoría que valoraron en menor intensidad a esta comunicación, porque aseguraron que aún existían términos en la institución que aún no comprendían y por ende, se sentían en desventaja con sus compañeros de área.

Tercero A nivel del segundo objetivo específico, se concluyó que, la comunicación ascendente, que se da de los empleados a los jefes, fue altamente valorada por más de la mitad de los colaboradores del área administrativa del Instituto San Pablo, porque estos se sentían en la confianza de emitir con seguridad los informes acerca de las funciones que realizan día a día en la empresa, además de emitir problemas que estos detectaban en dicha área; a comparación de una minoría que presentaron una mediana valoración de este flujo, por tener menor tiempo de actividad que sus compañeros, no se consideraban parte del mismo ambiente de confianza y seguridad.

Cuarto A nivel del tercer objetivo específico, se concluyó que, la comunicación horizontal, que se da entre colaboradores del mismo rango en el área administrativa del Instituto San Pablo, fue altamente valorada por cerca del total de dichos miembros, porque los jefes aseveraron que podían trabajar en equipo con miembros de su mismo rango demostrando empatía e inspirando motivación hacia sus homólogos; del mismo modo, ocurría entre los miembros del menor rango; sin embargo, esto no se presentó igual en una minoría, porque habían miembros de igual rango que aún no entendían términos propios del área, ni se sentían en confianza plena para consultar ciertas dudas a sus compañeros cuando estaban en horario laboral.

VII. RECOMENDACIONES

- Primero** A nivel del objetivo general, se recomienda para que los flujos de la comunicación interna, mejoren en el Instituto San Pablo, se refuercen, los aspectos de la comunicación ascendente entre los miembros de menor rango y los jefes de dicha área, así como también se debe mejorar la comunicación descendente, la cual se da entre jefes a empleados, asegurándose que ambas partes entiendan el lenguaje que se emplea al momento de dar y recibir órdenes para ejecutar las tareas que se encomienda.
- Segundo** A nivel del primer objetivo específico, se recomienda que, para mejorar los flujos de la comunicación descendente, los jefes del área administrativa del Instituto San Pablo deberían enfocarse más en realizar técnicas de estimulación y explicar al detalle cada información que quieran emitir a manera de órdenes a los miembros más jóvenes del área administrativa porque son los que tienen menor tiempo y menor experiencia a comparación de sus compañeros de mayor experiencia.
- Tercero** A nivel del segundo objetivo específico, se recomienda a los miembros de menor tiempo y experiencia en el área se sientan en la seguridad y en confianza de compartir las consultas y dudas que puedan tener al momento de presentar los informes y cuentas acerca de las labores cumplidas por parte de ellos y así refuercen esa confianza de modo que con el tiempo se puedan acoplar al ritmo de sus compañeros.
- Cuarto** A nivel del tercer objetivo específico, se recomienda que, tantos lo empleados con mayor antigüedad generen un mejor ambiente de empatía y trabajo en equipo con los nuevos empleados, de tal manera que estos se sientan motivados y parte del cual están trabajando, así como también se sugiere que los jefes de mayor antigüedad ayuden a los nuevos jefes del área a que se acoplen rápido al lenguaje que se emplea la empresa al momento de interactuar con los miembros de su mismo rango.

REFERENCIAS

- Antezana, M. (29 de Octubre 2018). *Comunicación interna: Nada volverá a ser como antes*. <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2020/10/29/comunicacion-interna-nada-volvera-a-ser-como-antes>
- Álvarez, A. y García, J. (2021). *Comunicación empresarial y atención al cliente*. Madrid: Editex.
- Bustinduy, I. (2010). *La comunicación interna en las organizaciones 2.0*. Universitat Oberta de Catalunya. https://books.google.com.pe/books?id=imyM6_3Zke0C&printsec=frontcover&dq=comunicacion+en+las+organizaciones&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=comunicacion%20en%20las%20organizaciones&f=false
- Carretón Ballester, M. (2017). *Las relaciones públicas en la comunicación internacional de la banca española*. Netbiblo. https://books.google.com.pe/books?id=0Kspf5Al4uQC&printsec=frontcover&dq=relaciones+publicas+en+la+comunicacion+interna+de+la+banca+espa%C3%B1ola&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=relaciones%20publicas%20en%20la%20comunicacion%20interna%20de%20la%20banca%20espa%C3%B1ola&f=false
- Cervera, A. (2018). *Comunicación total*. Madrid: Esic.
- Chiavenato, I. (2014). *Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito en la Organizaciones*. Thomson: Distrito Federal - México.
- Cano, I. (2015). *Comunicación empresarial y atención al cliente*. Madrid: Editex.
- Crespo, et al. (2015). *La comunicación interna en la administración pública española: Clases para innovar*. Ulzama: INAP.
- Castro (2017). *La Comunicación interna como proceso dinamizador para fomentar valores institucionales y sustento de una identidad universitaria*. Cuba: OEI.
- D'Aprix, R. (2019). *La comunicación para el cambio: Cómo conectar el lugar de trabajo con las cambiantes demandas del mercado*. Buenos Aires: Granica.

- Del Carpio, K. (2018). Análisis de la comunicación interna de la cafetería Coffee art. [Tesis de Licenciatura]. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.
- De Manuel Dasi, F. y Mjustiartínez, RM-V. (2018). *Comunicación y negociación: un enfoque práctico* (3a ed.). Esic. https://books.google.com.pe/books?id=cwRsIM2UvdAC&printsec=frontcover&dq=COMUNICACION%20Y+NEGOCIACION+COMERCIAL&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=COMUNICACION%20Y%20NEGOCIACION%20COMERCIAL&f=false
- Enrique, et al. (2018). La planificación de la comunicación empresarial. Bellaterra, Universitat Autònoma de Barcelona.
- Fernández, AR, Santa-Bárbara, ES, Bretones, FD, Martínez, FF, Quirós, MAM, Peregrín, MM, y Martín, VZ (2017). *Psicología de las organizaciones*. Universitat Oberta de Catalunya. https://books.google.com.pe/books?id=-CDcaADQLcoC&pg=PA182&dq=flujos+de+comunicacion&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiklqLB_aD0AhWVlbkGHb6EBIqQ6AF6BAgCEAI#v=onepage&q=flujos%20de%20comunicacion&f=false
- Fernández (2019). *La comunicación interna: Herramientas estratégica de gestión para las empresas*. Disponible en: www.reddircom.org/textos/f-serrano.pdf
- García, J. (2017). *La comunicación interna*. España: Díaz de Santos.
- Hernández, et al. (2018). Metodología de la Investigación. Distrito Federal, México: McGRAW-Hill / Interamericana Editores.
- Hofstadt, C. (2015). El libro de las habilidades de comunicación: Cómo mejorar la comunicación personal. España: Díaz de Santos.
- López, P. y Fachelli, S. (2017). Metodología de la investigación social cuantitativa. España: UAB.
- López, SF (2018). *Cómo gestionar la comunicación: En organizaciones públicas y no lucrativas*. Narcea Ediciones. <https://books.google.com.pe/books?id=NHxrQbpfHpQC&pg=PA72&dq=comunicacion>

[acion+descendente&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwizIJHZ6aD0AhXTHLkGHd1WDuU4ChDoAXoECAYQAg#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=WPX_fCbunYcC&printsec=frontcover&dq=la+importancia+de+la+comunicacion+en+la+empresa&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwizIJHZ6aD0AhXTHLkGHd1WDuU4ChDoAXoECAYQAg#v=onepage&q&f=false)

- Montoya y De la Rosa (2014). Estrategias de comunicación interna entre miembros del Programa de psicología en la UCC, sede Villavicencio, en pandemia Covid 19. Universidad Cooperativa de Colombia Campus Villavicencio. Colombia.
- Muñoz, A. y Rodríguez, A. (2015). Flujos de comunicación en la empresa media commerce S.A.S. [Tesis de Grado]. Universidad Católica de Pereira, Colombia.
- Marín, A. (2017). *La comunicación en la empresa y en las organizaciones*. Editorial Bosch.
- https://books.google.com.pe/books?id=WPX_fCbunYcC&printsec=frontcover&dq=la+importancia+de+la+comunicacion+en+la+empresa&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiV85uc_KD0AhVtlbkGHYnDDcIQ6AF6BAglEAI#v=onepage&q&f=false
- Monje, C. (2018). Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa. Colombia: Universidad Surcolombiana.
- Muntané, J. (2020). *Introducción a la investigación básica*. Revisiones temáticas, 33 (3), 221-227.
- Neyra, E. y Saballos, M. (2015). Análisis del flujo de la comunicación interna formal (Vertical-Horizontal) en la estructura organizativa de la Facultad de Desarrollo Rural (UNA-FDR) I semestre, 2014. [Tesis de Grado]. Universidad Nacional Agraria, Managua, Nicaragua.
- Nolasco, M. (2020). La comunicación interna en la distribuidora "San Hilarión" ubicada en el distrito de Ate y su incidencia en el clima organizacional. [Tesis de Grado]. Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú.
- Orgemer, G. (2015). *Enciclopedia de los recursos humanos*. Madrid: FC Editorial.
- Rodríguez, V. (2018). *Comunicación corporativa: Un derecho y un deber*. Chile: RIL editores.
- Ongallo, X. C. (2017). *Manual de Comunicación: Guía para gestionar el conocimiento, la información y las relaciones humanas en empresas y organizaciones*. (2. °ed.). Madrid: SAFEKAT.

- Pintado, T. y Sánchez, J. (2017). *Imagen corporativa: Influencia en la gestión empresarial*. (2da ed.) ESIC.
<https://books.google.com.pe/books?id=x98cgeMFA30C&printsec=frontcover&dq=comunicacion+interna+y+empresa+recalde+viana&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwis64vd-qD0AhWFHLkGHZcHCNwQ6AF6BAglEAI#v=onepage&q&f=false>
- Pintado y Sánchez (2017). *Gestión de la comunicación en el entorno educativo a través de las redes*.
<https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/7952/ARTICULO%20SEP%20MAC%20EJT.pdf?sequence=1>
- Peña, A. B., & Batalla, N. P. (2016). *Dirección de comunicación y habilidades directivas*. Dykinson, S.L.
- Robbins, S. (2016). *Comportamiento Organizacional* (10a ed.). Pearson.
https://books.google.com.pe/books?id=OWBokj2RqBYC&printsec=frontcover&dq=comportamiento+organizacional&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=comportamiento%20organizacional&f=false
- Ramírez, A. (2017). *Metodología de la investigación científica*. Colombia: Pontificia Universidad Javeriana.
- Rowe, V. (2018). *Comunicación corporativa: Un derecho y un deber*. Santiago: RIL Editores.
https://books.google.com.pe/books?id=sBy_LIHZIUQC&printsec=frontcover&dq=comunicacion+corporativa&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=comunicacion%20corporativa&f=false
- Rodríguez, B. (2020). *Dirección científica en comunicaciones internas*. Barcelona, España: Editorial UOC.
- Tuñez, M. (2017). *Comunicación preventiva: Planificación y ejecución de estrategias de información interna y externa ante situaciones de crisis*. España: Netbiblo.
- Túñez López, J. (2018). *La gestión de la comunicación en las organizaciones*. Comunicación Social.

https://books.google.com.pe/books?id=o213tgAACAAJ&dq=comunicacion+en+las+organizaciones&hl=es&sa=X&redir_esc=y

- Toro, M. (2018). Los flujos de comunicación interna de UNE-Telefónica de Pereira en el fortalecimiento de la implementación del modelo estándar de control interno M.E.C.I [Tesis de Grado]. Universidad Católica Popular del Risaralda, Colombia.
- Valverde, A. (2019). Flujos de comunicación interna e identidad corporativa en los trabajadores de la I.E.P. “El Nazareno” de Nuevo Chimbote, 2019. [Tesis de Grado]. Universidad César Vallejo, Chimbote, Perú.
- Zelada, N. (2019). Relación entre los flujos de la comunicación interna y la identidad corporativa en los asociados de la Cámara de Comercio y Producción de la Provincia del Santa - 2019. [Tesis de Grado]. Universidad César Vallejo, Chimbote, Perú.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
<p>VALORACIÓN DE LOS FLUJOS DE LA COMUNICACIÓN INTERNA</p>	<p>Según Ongallo (2017) menciona que el flujo de la comunicación interna se dimensiona en tres, las cuales son: comunicación descendente, comunicación ascendente y comunicación horizontal. Este flujo nos ayudara a medir nuestra variable.</p>	<p>La presente variable se medirá de acuerdo a las 3 dimensiones propuestas por el autor citado, en escala ordinal.</p>	<p>Valoración de los flujos de la comunicación Descendente</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Estimulación (1-2) • Información (3-5)
			<p>Valoración de los flujos de la comunicación Ascendente</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Confianza (6-9) • Responsabilidad (10-11)
			<p>Valoración de los flujos de la comunicación Horizontal</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en Equipo (12-14) • Empatía (15-17) • Motivación (18-20)

Anexo 2: Matriz de consistencia teórica

Matriz de consistencia teórica			
Título de la investigación	“Valoración de los flujos de la comunicación interna en los colaboradores del área administrativa del Instituto San Pablo, Independencia, 2021”		
Autora	Pinedo Cerna, Cinthia Ivette		
Planteamiento del problema	Objetivos	Metodología	Instrumento
Problema general	Objetivo general	Enfoque de investigación	Cuestionario de Preguntas
¿Cómo es la valoración de los flujos de la comunicación interna en los colaboradores del área administrativa del Instituto San Pablo, Independencia, 2021?	Describir la valoración de los flujos de la comunicación interna en los colaboradores del área administrativa del Instituto San Pablo, Independencia, 2021.	Cuantitativo	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Nivel de investigación	Escala de medición
¿Cómo es la valoración de los flujos de la comunicación descendente en los colaboradores del área administrativa del Instituto San Pablo,	Describir la valoración de los flujos de la comunicación descendente en los colaboradores del área administrativa del Instituto San Pablo,	Descriptivo Simple	Ordinal

Independencia, 2021?	Independencia, 2021.		
		Tipo de investigación	
¿Cómo es la valoración de los flujos de la comunicación ascendente en los colaboradores del área administrativa del Instituto San Pablo, Independencia, 2021?	Describir la valoración de los flujos de la comunicación ascendente en los colaboradores del área administrativa del Instituto San Pablo, Independencia, 2021.	Básica	Técnica
		Diseño de investigación	
¿Cómo es la valoración de los flujos de la comunicación horizontal en los colaboradores del área administrativa del Instituto San Pablo, Independencia, 2021?	Describir la valoración de los flujos de la comunicación horizontal en los colaboradores del área administrativa del Instituto San Pablo, Independencia, 2021.	No experimental	Encuesta

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

Ítem	Pregunta	Escala de medición				
		Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
1	Considero que los jefes de Instituto San Pablo, incentivan mi esfuerzo como colaborador administrativo delante de mis compañeros.					
2	Considero que los jefes de Instituto San Pablo, incentivan el progreso de cada colaborador a través de sus capacitaciones.					
3	Considero que los jefes del Instituto San					

	Pablo, informan las novedades que presentan para la mejora de la organización.					
4	Considero que los jefes del Instituto San Pablo, informan los detalles en un lenguaje apropiado para los miembro de la organización.					
5	Considero que los jefes del Instituto San Pablo, informan los resultados que cada miembro aporta a la organización.					
6	Considero que como colaborador del Instituto San Pablo, puedo expresar mis					

	propuestas para mejorar el ambiente del trabajo de la organización.					
7	Considero que, el Instituto San Pablo, escuchan las propuestas que mis compañeros expresan para mejorar la productividad de la organización.					
8	Considero que como colaborador del Instituto San Pablo, puedo realizar consultas cuando las indicaciones no son claras.					
9	Considero que, el Instituto San Pablo, escuchan las consultas que					

	<p>tienen mis compañeros cuando no entienden alguna indicación.</p>					
10	<p>Considero que como colaborador del Instituto San Pablo, entrego a tiempo los informes que solicita la organización.</p>					
11	<p>Considero que mis compañeros del Instituto San Pablo, entregan a tiempo los informes que solicita la organización.</p>					
12	<p>Considero que como colaborar del Instituto San Pablo, utilizo un lenguaje apropiado para realizar un buen</p>					

	trabajo con mis compañeros.					
13	Considero que mis compañeros del Instituto San Pablo, utilizan un lenguaje apropiado para realizar un buen trabajo en la organización.					
14	Considero que los jefes del Instituto San Pablo, utilizan un lenguaje apropiado para realizar un buen trabajo en la organización.					
15	Considero que como colaborar del Instituto San Pablo, promuevo un ambiente de empatía en la organización.					
16	Considero que mis compañeros					

	del Instituto San Pablo, promueven un ambiente de empatía en la organización.					
17	Considero que los jefes del Instituto San Pablo, promueven un ambiente de empatía en la organización.					
18	Considero que como colaborar del Instituto San Pablo, empleo un lenguaje que motive a mis compañeros a realizar bien su trabajo en la organización.					
19	Considero que mis compañeros del Instituto San Pablo, emplean un lenguaje que me motive para					

	realizar bien mi trabajo en la organización.					
20	Considero que los jefes del Instituto San Pablo, emplean un lenguaje que nos motivan a realizar bien nuestro trabajo en la organización.					

Anexo 4: Tabla de evaluación de expertos

FICHA DE VALIDACIÓN

TÍTULO: "Valoración de los flujos de la comunicación interna en los colaboradores del área administrativa del Instituto San Pablo, Independencia, 2021"

NOMBRE Y APELLIDOS: Mario Buenaventura Castillo Hilario

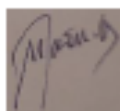
GRADO ACADÉMICO: Magíster en Comunicación Social con mención en Investigación en Comunicación

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ALTERNATIVAS DE RESPUESTA	Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con los indicadores		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con las variables	
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
VALORACIÓN DE LOS FLUJOS DE LA COMUNICACIÓN INTERNA	Valoración del flujo de la comunicación Descendente	Estimulación Información	1-2 3-5		X		X		X		X	
	Valoración del flujo de la comunicación Ascendente	Confianza Responsabilidad	6-9 10-11		X		X		X		X	
	Valoración del flujo de la comunicación Horizontal	Trabajo en Equipo Empatía Motivación	12-14 15-17 18-20		X		X		X		X	

OBSERVACIONES

.....

FECHA DE REVISIÓN 09/10/2021



Mario Buenaventura Castillo Hilario

DNI 20063201

FICHA DE VALIDACIÓN

TÍTULO: "Valoración de los flujos de la comunicación interna en los colaboradores del área administrativa del Instituto San Pablo, Independencia, 2021"

NOMBRE Y APELLIDOS: CÉSAR AUGUSTO SMITH CORRALES

GRADO ACADÉMICO: MAESTRO

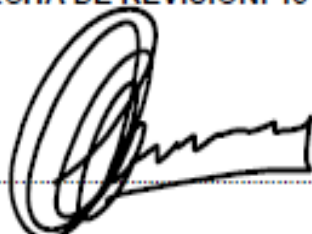
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ALTERNATIVAS DE RESPUESTA	Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con los indicadores		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con las variables	
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
VALORACIÓN DE LOS FLUJOS DE LA COMUNICACIÓN INTERNA	Valoración del flujo de la comunicación Descendente	Estimulación Información	1-2 3-5		X		X		X		X	
	Valoración del flujo de la comunicación Ascendente	Confianza Responsabilidad	6-9 10-11		X		X		X		X	
	Valoración del flujo de la comunicación Horizontal	Trabajo en Equipo Empatía Motivación	12-14 15-17 18-20		X		X		X		X	

OBSERVACIONES

.....

.....

FECHA DE REVISIÓN: 13 de Oct. de 2021



FIRMA DE QUIEN VALIDA EL INSTRUMENTO

Docente

DNI 40090002

FICHA DE VALIDACIÓN

TÍTULO: "Valoración de los flujos de la comunicación interna en los colaboradores del área administrativa del Instituto San Pablo, Independencia, 2021"

NOMBRE Y APELLIDOS: José Pérez Terrones

GRADO ACADEMICO: Magister en Periodismo

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ALTERNATIVAS DE RESPUESTA	Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con los indicadores		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con las variables	
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
VALORACIÓN DE LOS FLUJOS DE LA COMUNICACIÓN INTERNA	Valoración del flujo de la comunicación Descendente	Estimulación Información	1-2 3-5		x		x		x		x	
	Valoración del flujo de la comunicación Ascendente	Confianza Responsabilidad	6-9 10-11		x		x		x		x	
	Valoración del flujo de la comunicación Horizontal	Trabajo en Equipo Empatía Motivación	12-14 15-17 18-20		x		x		x		x	

OBSERVACIONES

.....

.....

FECHA DE REVISIÓN

.....

FIRMA DE QUIEN VALIDA EL INSTRUMENTO



COLOQUE ACÁ EL CARGO QUE OCUPA, DNI Y SU NRO DE COLEGIATURA (OPCIONAL)

Anexo 5: Permiso para encuestar a la población

**SOLICITO: Permiso para
realizar trabajo de investigación**

Sres. Instituto San Pablo

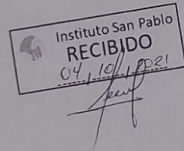
**Atención:
Área de Recursos Humanos**

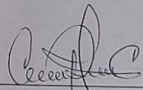
Yo, **Cynthia Ivette Pinedo Cerna** debidamente identificada con DNI N° 46650582, ante Ud. respetuosamente me presente y expongo:

Que, por motivos académicos, recorro a su Institución para emplear un trabajo de investigación, del cual solicito a Ud. su permiso para poder realizar a través de un breve formulario de preguntas, bajo el tema de "**Valoración de los flujos de la comunicación interna**", que fortalecería para mi curso de Desarrollo de la Investigación.

Por lo expuesto:
Ruego a usted acceder a mi solicitud.

Lima, 04 de Octubre de 2021




Cynthia Ivette Pinedo Cerna
DNI N°46650582

Anexo 6: Encuesta virtual

Solicitud de encargo de camiseta x +

docs.google.com/forms/d/1czEjh4SCva6JW0eMBB3muc2pjXbDh5uTJjfHKGpGLRE/edit

Aplicaciones Gmail Maps YouTube Video Conferencing... Escuchar es todo... Inicio de búsqueda Repositorios latino... Registro Nacional d... Lista de lectura

Solicitud de encargo de camisetas Se han guardado todos los cambios en Drive

Preguntas Respuestas 73 Configuración

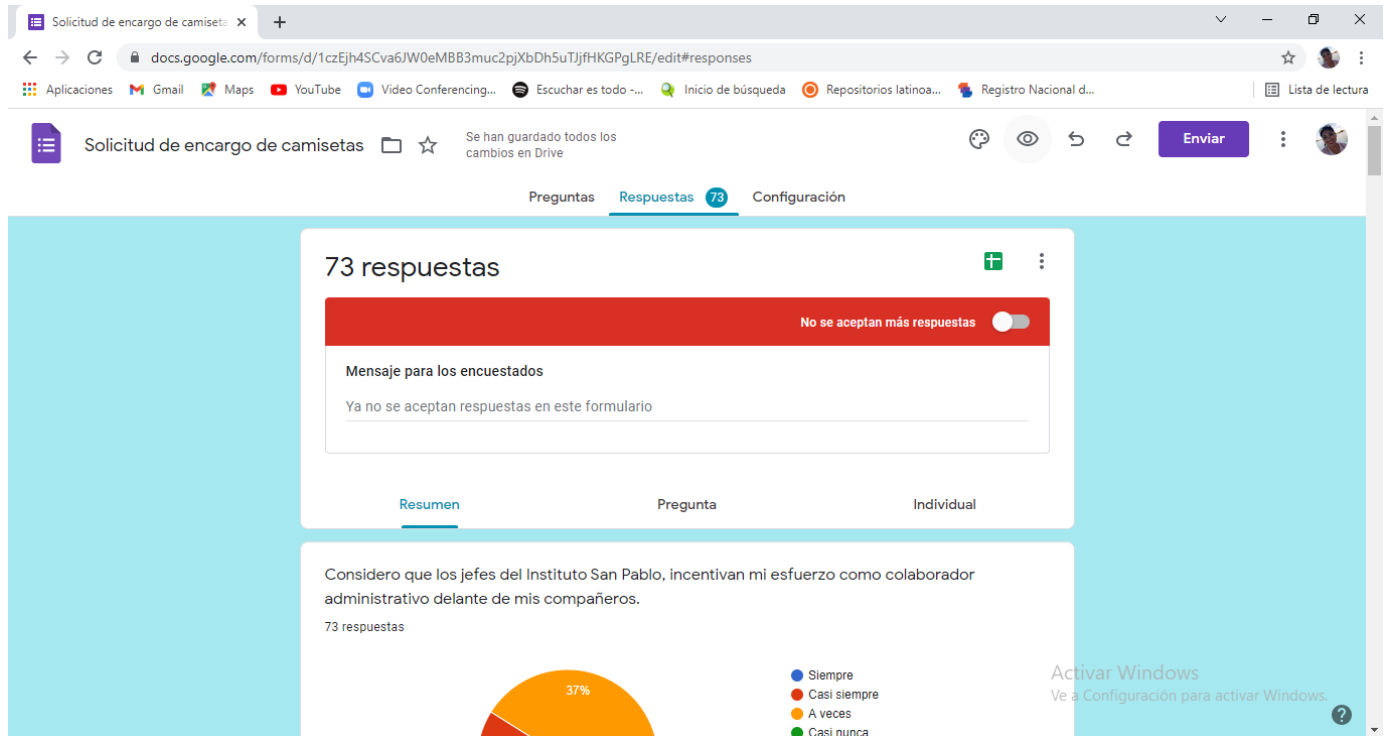
Encuesta

Flujos de comunicación interna

Considero que los jefes del Instituto San Pablo, incentivan mi esfuerzo como colaborador administrativo delante de mis compañeros. *

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.



Anexo 7: Procesamiento de datos SPSS

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode.ON

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	P1	Numérico	8	0	Tabla 1. Consid...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	P2	Numérico	8	0	Tabla 2. Consid...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	P3	Numérico	8	0	Tabla 3. Consid...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	P4	Numérico	8	0	Tabla 4. Consid...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	P5	Numérico	8	0	Tabla 5. Consid...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	P6	Numérico	8	0	Tabla 6. Consid...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	P7	Numérico	8	0	Tabla 7. Consid...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	P8	Numérico	8	0	Tabla 8. Consid...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	P9	Numérico	8	0	Tabla 9. Consid...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	P10	Numérico	8	0	Tabla 10. Consi...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	P11	Numérico	8	0	Tabla 11. Consi...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	P12	Numérico	8	0	Tabla 12. Consi...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	P13	Numérico	8	0	Tabla 13. Consi...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	P14	Numérico	8	0	Tabla 14. Consi...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	P15	Numérico	8	0	Tabla 15. Consi...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	P16	Numérico	8	0	Tabla 16. Consi...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	P17	Numérico	8	0	Tabla 17. Consi...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	P18	Numérico	8	0	Tabla 18. Consi...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	P19	Numérico	8	0	Tabla 19. Consi...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	P20	Numérico	8	0	Tabla 20. Consi...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	D1	Numérico	5	0	Valoración del f...	{1, Bajo}...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
22	D2	Numérico	5	0	Valoración del f...	{1, Bajo}...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
23	D3	Numérico	5	0	Valoración del f...	{1, Bajo}...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
24	V	Numérico	5	0	Valoración de l...	{1, Bajo}...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
25											
26											
27											
28											
29											

Vista de datos Vista de variables

Visible: 24 de 24 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2
3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3
4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3
11	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4
12	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	5	5	4
13	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4
14	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	5	5	4
15	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	5	5	5	5	4
16	4	4	4	4	3	3	3	5	5	5	4	4	3	3	3	4	4
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	5	5	5	4	4	4
19	4	4	4	4	3	3	3	5	5	5	4	4	3	3	3	4	4
20	3	4	3	3	4	4	3	5	5	3	4	4	4	5	5	5	3
21	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
22	4	4	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5
23	3	3	3	2	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5
24	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	4	4	4	5
25	4	4	4	3	3	3	3	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4
26	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4
27	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	5	5	5	3	3	4	4

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode.ON

Anexo 8: Tablas y gráficos a nivel de ítems

Tabla 1: Considero que los jefes del Instituto San Pablo, incentivan mi esfuerzo como colaborador administrativo delante de mis compañeros.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	3	4,3	4,3	4,3
	A veces	33	47,1	47,1	51,4
	Casi siempre	31	44,3	44,3	95,7
	Siempre	3	4,3	4,3	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia.*

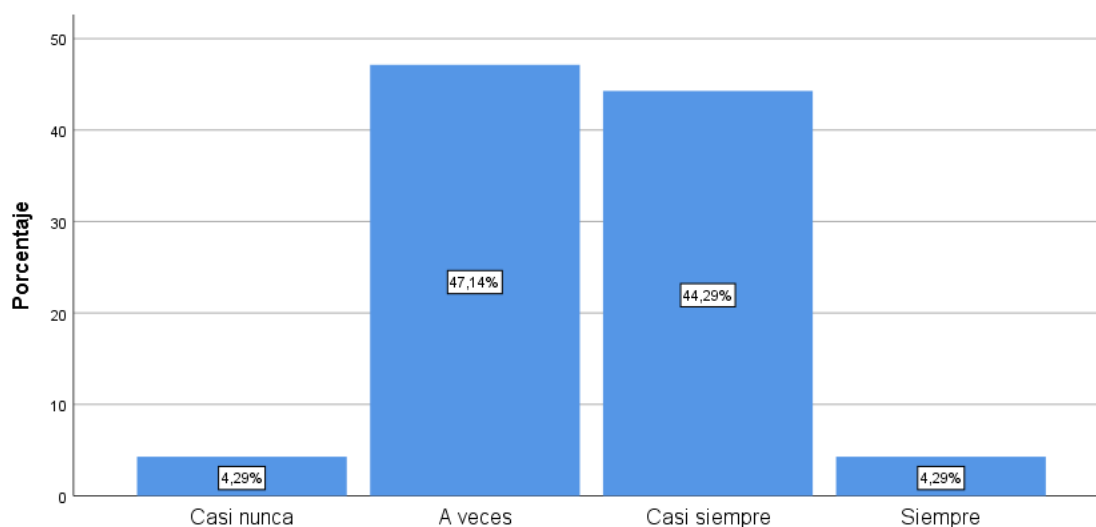


Gráfico 1: Considero que los jefes de Instituto San Pablo, incentivan mi esfuerzo como colaborador administrativo delante de mis compañeros.

Descripción: Del presente gráfico, se observa que un 4,29% del total de colaboradores del área administrativa del Instituto San Pablo consideraron que siempre consideran que los jefes incentivan su esfuerzo como colaboradores administrativos delante de sus compañeros, un 44,29% dijeron casi siempre, un 47,14% a veces y un 4,29% dijeron que casi nunca los jefes incentivan su esfuerzo como colaboradores delante de sus compañeros.

Interpretación: Se infiere que un 48,58% del total de colaboradores del Instituto San Pablo reconocieron que siempre los jefes incentivan su esfuerzo como colaboradores a comparación de un 4,29% que no comparte dicha afirmación.

Tabla 2: Considero que los jefes de Instituto San Pablo, incentivan el progreso de cada colaborador a través de sus capacitaciones.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	3	4,3	4,3	4,3
	A veces	32	45,7	45,7	50,0
	Casi siempre	31	44,3	44,3	94,3
	Siempre	4	5,7	5,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia.*

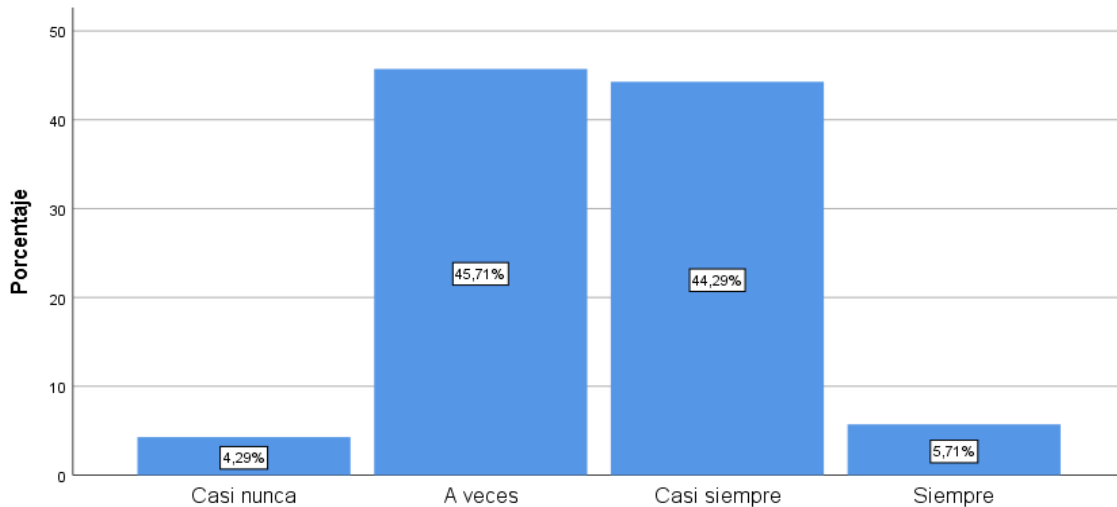


Gráfico 2: Considero que los jefes de Instituto San Pablo, incentivan el progreso de cada colaborador a través de sus capacitaciones.

Descripción: Del presente gráfico, se observa que un 5,71% del total de colaboradores del área administrativa del Instituto San Pablo, consideraron que siempre los jefes incentivan el progreso de cada colaborador a través de sus capacitaciones, un 44,29% dijeron casi siempre, un 45,71% a veces y un 4,29% dijeron que casi nunca los jefes incentivan el progreso de cada colaborador a través de sus capacitaciones.

Interpretación: Se infiere que un 50,00% del total de colaboradores del Instituto San Pablo, reconocieron que siempre los jefes incentivan el progreso a cada colaborador a comparación, de un 4.29% que no comparte dicha afirmación.

Tabla 3: Considero que los jefes del Instituto San Pablo, informan las novedades que presentan para la mejora de la organización.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	5	7,1	7,1	7,1
	A veces	37	52,9	52,9	60,0
	Casi siempre	24	34,3	34,3	94,3
	Siempre	4	5,7	5,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia.*

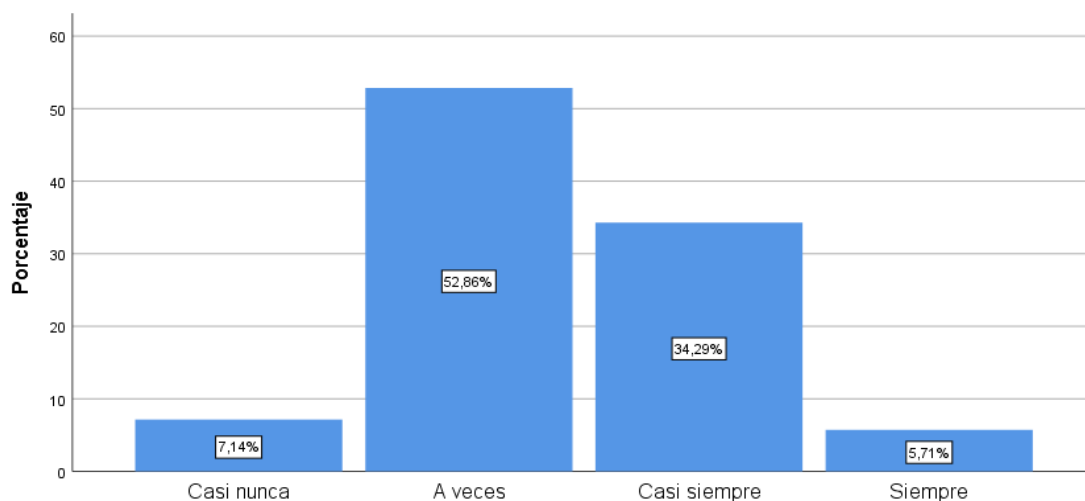


Gráfico 3: Considero que los jefes del Instituto San Pablo, informan las novedades que presentan para la mejora de la organización.

Descripción: Del presente gráfico, se observa que un 5,71% del total de colaboradores del área administrativa del Instituto San Pablo, consideraron que siempre los jefes informan las novedades que presentan para la mejora de la organización, un 34,29% dijeron casi siempre, un 52,86% a veces y un 7,14% dijeron que casi nunca los jefes informan las novedades que presentan para la mejora de la organización.

Interpretación: Se infiere que un 40,00% del total de colaboradores del Instituto San Pablo, reconocieron que los jefes informan las novedades que presentan para la mejora de la organización, a comparación de un 7,14% que no comparte dicha afirmación.

Tabla 4: Considero que los jefes del Instituto San Pablo, informan los detalles en un lenguaje apropiado para los miembros de la organización.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	11	15,7	15,7	15,7
	A veces	35	50,0	50,0	65,7
	Casi siempre	20	28,6	28,6	94,3
	Siempre	4	5,7	5,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia.*

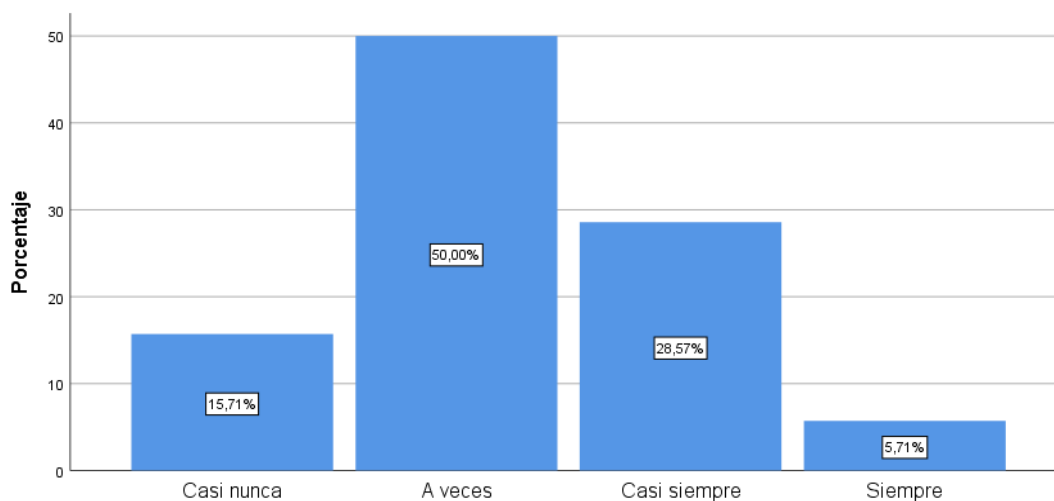


Gráfico 4: Considero que los jefes del Instituto San Pablo, informan los detalles en un lenguaje apropiado para los miembros de la organización.

Descripción: Del presente gráfico, se observa que un 5,71% del total de colaboradores del área administrativa del Instituto San Pablo, consideraron que siempre los jefes informan los detalles en un lenguaje apropiado para los miembros de la organización, un 28,57% dijeron casi siempre, un 50,00% a veces y un 15,71% dijeron que casi nunca los jefes informan los detalles en un lenguaje apropiado.

Interpretación: Se infiere que un 34,28% del total de colaboradores del Instituto San Pablo, reconocieron que los jefes informan los detalles en un lenguaje apropiado para los miembros, a comparación de un 15,71% que no comparte dicha afirmación.

Tabla 5: Considero que los jefes del Instituto San Pablo, informan los resultados que cada miembro aporta a la organización.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	15	21,4	21,4	21,4
	A veces	30	42,9	42,9	64,3
	Casi siempre	21	30,0	30,0	94,3
	Siempre	4	5,7	5,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia.*

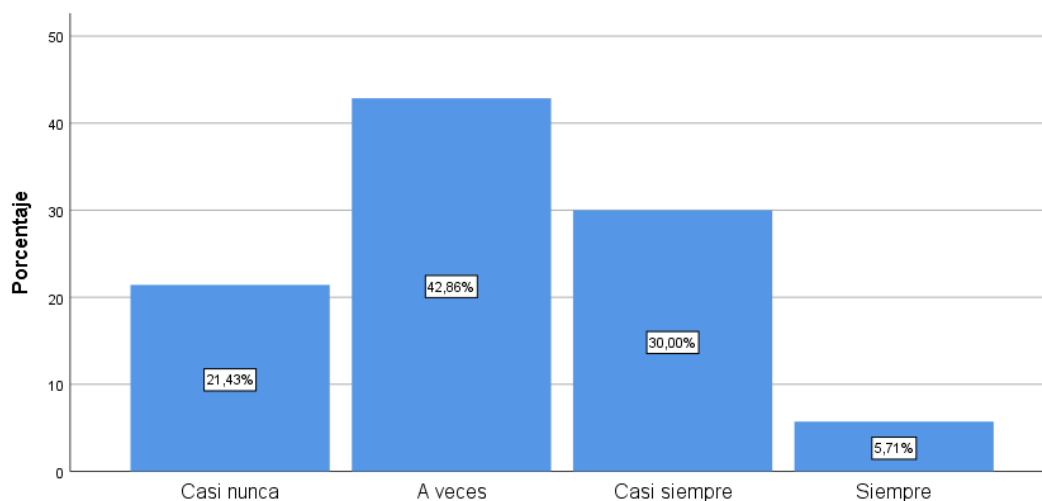


Gráfico 5: Considero que los jefes del Instituto San Pablo, informan los resultados que cada miembro aporta a la organización.

Descripción: Del presente gráfico, se observa que un 5,71% del total de colaboradores del área administrativa del Instituto San Pablo, consideraron que siempre los jefes informan los resultados que cada miembro aporta a la organización, un 30,00% dijeron casi siempre, un 42,86% a veces y un 21,43% dijeron que casi nunca los jefes informan los resultados que cada miembro.

Interpretación: Se infiere que un 35,71% del total de colaboradores del Instituto San Pablo, reconocieron que los jefes informan los resultados que cada miembro aporta, a comparación de un 21,43% que no comparte dicha afirmación.

Tabla 6: Considero que como colaborador del Instituto San Pablo, puedo expresar mis propuestas para mejorar el ambiente del trabajo de la organización.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	7	10,0	10,0	10,0
	A veces	32	45,7	45,7	55,7
	Casi siempre	26	37,1	37,1	92,9
	Siempre	5	7,1	7,1	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia.*

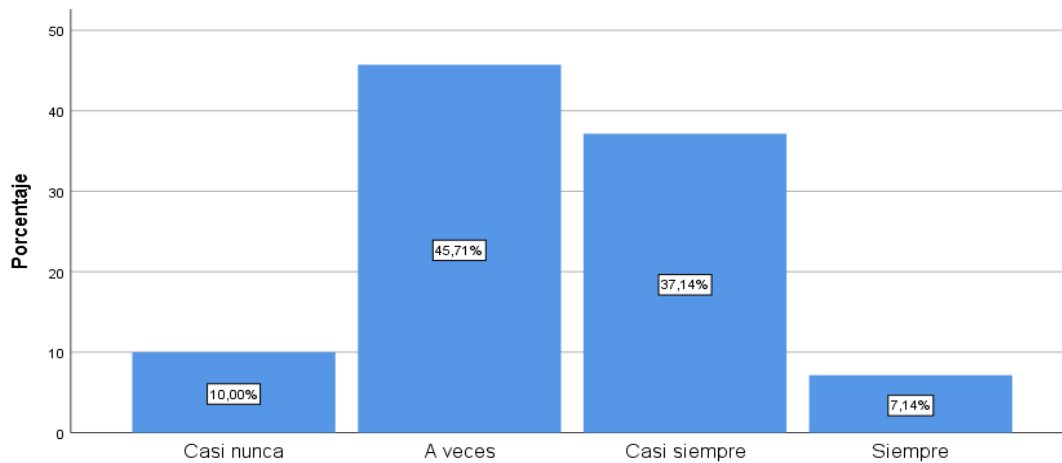


Gráfico 6: Considero que como colaborador del Instituto San Pablo, puedo expresar mis propuestas para mejorar el ambiente del trabajo de la organización.

Descripción: Del presente gráfico, se observa que un 7,14% del total de colaboradores del área administrativa del Instituto San Pablo, consideraron que siempre los colaboradores pueden expresar sus propuestas para mejorar el ambiente del trabajo de la organización, un 37,14% dijeron casi siempre, un 45,71% a veces y un 10,00% dijeron que casi nunca los colaboradores pueden expresar sus propuestas para mejorar el ambiente del trabajo.

Interpretación: Se infiere que un 44,28% del total de colaboradores del Instituto San Pablo, reconocieron que los colaboradores pueden expresar sus propuestas para mejorar el ambiente del trabajo, a comparación de un 10,00% que no comparte dicha afirmación.

Tabla 7: Considero que, el Instituto San Pablo, escuchan las propuestas que mis compañeros expresan para mejorar la productividad de la organización.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	8	11,4	11,4	11,4
	A veces	30	42,9	42,9	54,3
	Casi siempre	27	38,6	38,6	92,9
	Siempre	5	7,1	7,1	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia.*

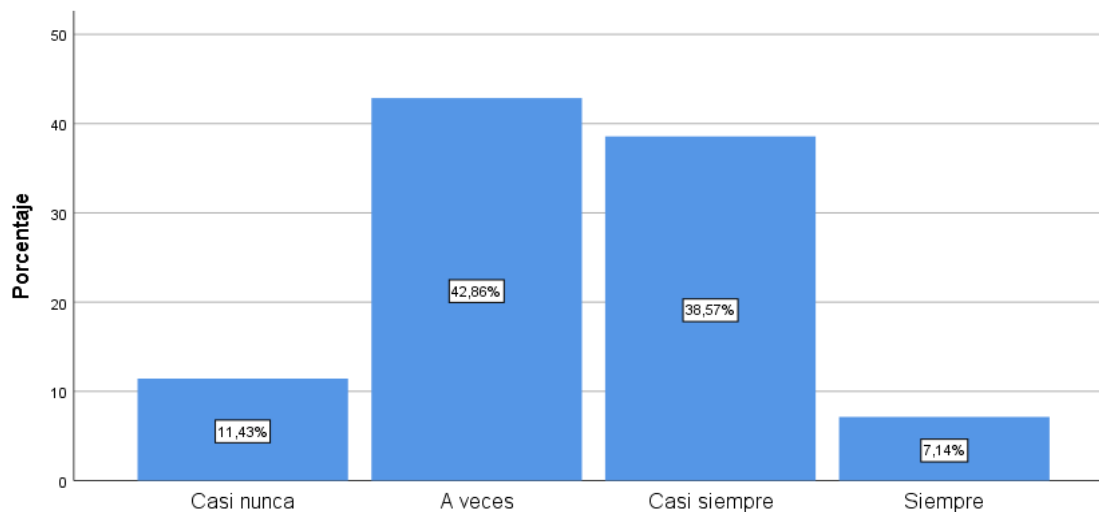


Gráfico 7: Considero que, el Instituto San Pablo, escuchan las propuestas que mis compañeros expresan para mejorar la productividad de la organización.

Descripción: Del presente gráfico, se observa que un 7,14% del total de colaboradores del área administrativa del Instituto San Pablo, consideraron que siempre escuchan las propuestas de sus compañeros expresan para mejorar la productividad de la organización, un 38,57% dijeron casi siempre, un 42,86% a veces y un 11,43% dijeron que casi nunca escuchan las propuestas de sus compañeros.

Interpretación: Se infiere que un 45,71% del total de colaboradores del Instituto San Pablo, reconocieron que sus compañeros pueden expresar sus propuestas para mejorar la productividad, a comparación de un 11,43% que no comparte dicha afirmación.

Tabla 8: Considero que como colaborador del Instituto San Pablo, puedo realizar consultas cuando las indicaciones no son claras.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	8	11,4	11,4	11,4
	A veces	26	37,1	37,1	48,6
	Casi siempre	25	35,7	35,7	84,3
	Siempre	11	15,7	15,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia.*

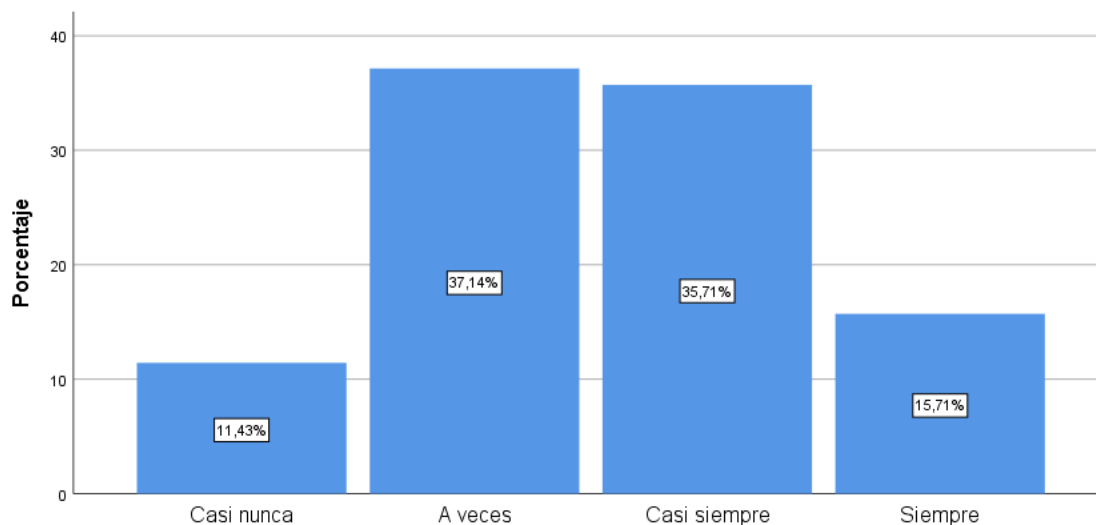


Gráfico 8: Considero que como colaborador del Instituto San Pablo, puedo realizar consultas cuando las indicaciones no son claras.

Descripción: Del presente gráfico, se observa que un 15,71% del total de colaboradores del área administrativa del Instituto San Pablo, consideraron que siempre pueden realizar consultas cuando las indicaciones no son claras, un 35,71% dijeron casi siempre, un 37,14% a veces y un 11,43% dijeron que casi nunca pueden realizar consultas cuando las indicaciones no son claras.

Interpretación: Se infiere que un 51,42% del total de colaboradores del Instituto San Pablo, reconocieron que pueden realizar consultas cuando las indicaciones no son claras, a comparación de un 11,43% que no comparte dicha afirmación.

Tabla 9: Considero que, el Instituto San Pablo, escuchan las consultas que tienen mis compañeros cuando no entienden alguna indicación.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	10	14,3	14,3	14,3
	A veces	25	35,7	35,7	50,0
	Casi siempre	22	31,4	31,4	81,4
	Siempre	13	18,6	18,6	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia.*

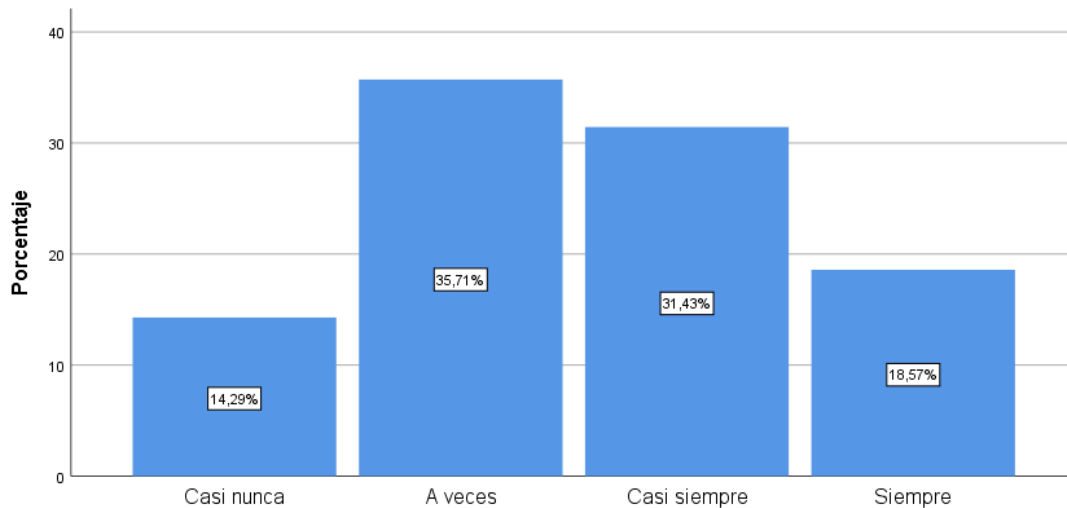


Gráfico 9: Considero que, el Instituto San Pablo, escuchan las consultas que tienen mis compañeros cuando no entienden alguna indicación.

Descripción: Del presente gráfico, se observa que un 18,57% del total de colaboradores del área administrativa del Instituto San Pablo, consideraron que siempre escuchan las consultas que tienen sus compañeros cuando no entienden alguna indicación, un 31,43% dijeron casi siempre, un 35,71% a veces y un 14,29% dijeron que casi nunca pueden realizar consultas cuando las indicaciones no son claras.

Interpretación: Se infiere que un 50,00% del total de colaboradores del Instituto San Pablo, reconocieron que escuchan las consultas que tienen sus compañeros cuando no entienden alguna indicación, a comparación de un 14,29% que no comparte dicha afirmación.

Tabla 10: Considero que como colaborador del Instituto San Pablo, entrego a tiempo los informes que solicita la organización.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	5	7,1	7,1	7,1
	A veces	27	38,6	38,6	45,7
	Casi siempre	22	31,4	31,4	77,1
	Siempre	16	22,9	22,9	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia.*

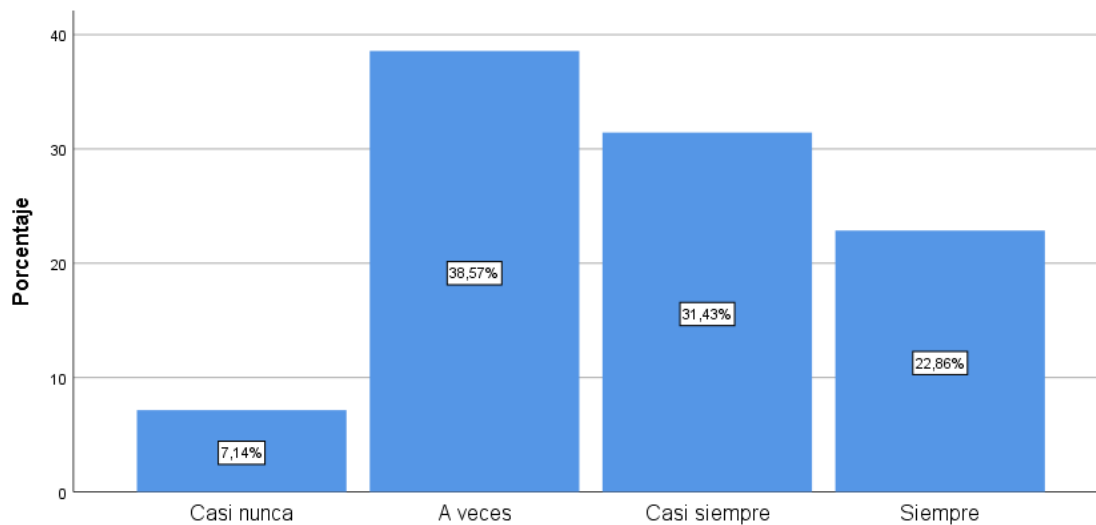


Gráfico 10: Considero que como colaborador del Instituto San Pablo, entrego a tiempo los informes que solicita la organización.

Descripción: Del presente gráfico, se observa que un 22,86% del total de colaboradores del área administrativa del Instituto San Pablo, consideraron que siempre entregan a tiempo los informes, un 31,43% dijeron casi siempre, un 38,57% a veces y un 7,14% dijeron que casi nunca entregan a tiempo los informes que solicita la organización.

Interpretación: Se infiere que un 54,29% del total de colaboradores del Instituto San Pablo, reconocieron que entregan a tiempo los informes que solicita la organización, a comparación de un 7,14% que no comparte dicha afirmación.

Tabla 11: Considero que mis compañeros del Instituto San Pablo, entregan a tiempo los informes que solicita la organización.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	7	10,0	10,0	10,0
	A veces	23	32,9	32,9	42,9
	Casi siempre	24	34,3	34,3	77,1
	Siempre	16	22,9	22,9	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia.*

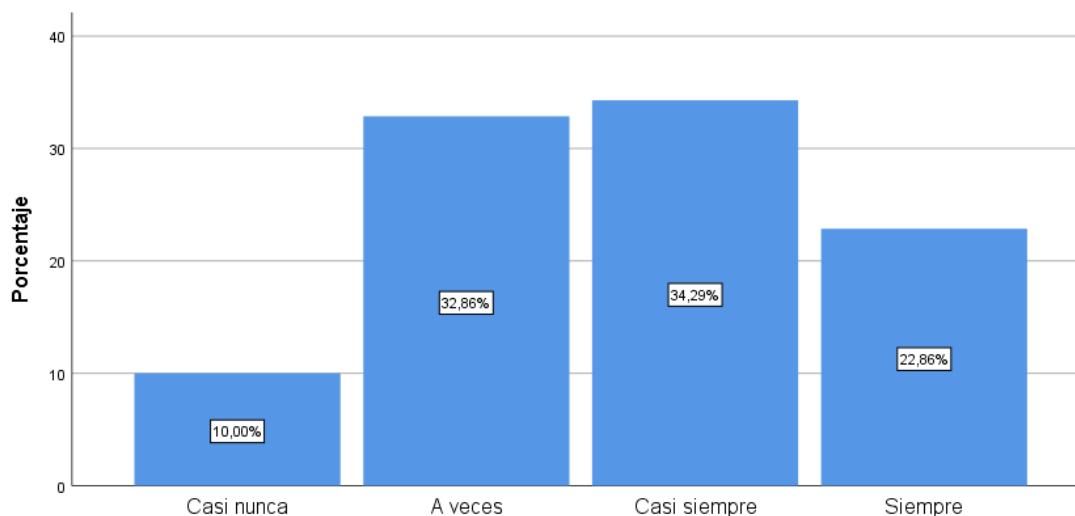


Gráfico 11: Considero que mis compañeros del Instituto San Pablo, entregan a tiempo los informes que solicita la organización.

Descripción: Del presente gráfico, se observa que un 22,86% del total de colaboradores del área administrativa del Instituto San Pablo, sus compañeros entregan a tiempo los informes que solicita la organización, un 34,29% dijeron casi siempre, un 32,86% a veces y un 10,00% dijeron que casi nunca entregan a tiempo los informes que solicitan.

Interpretación: Se infiere que un 57,15% del total de colaboradores del Instituto San Pablo, sus compañeros entregan a tiempo los informes que solicita la organización, a comparación de un 10,00% que no comparte dicha afirmación.

Tabla 12: Considero que como colaborar del Instituto San Pablo, utilizo un lenguaje apropiado para realizar un buen trabajo con mis compañeros.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	1,4	1,4	1,4
	A veces	27	38,6	38,6	40,0
	Casi siempre	30	42,9	42,9	82,9
	Siempre	12	17,1	17,1	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia.*

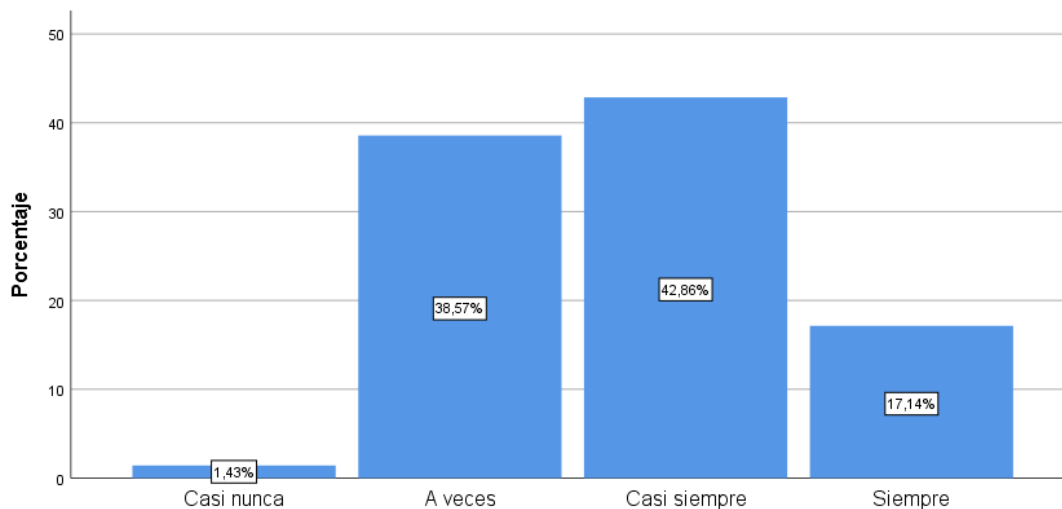


Gráfico 12: Considero que como colaborar del Instituto San Pablo, utilizo un lenguaje apropiada para realizar un buen trabajo con mis compañeros.

Descripción: Del presente gráfico, se observa que un 17,14% del total de colaboradores del área administrativa del Instituto San Pablo, utilizo un lenguaje apropiado para realizar un buen trabajo con sus compañeros, un 42,86% dijeron casi siempre, un 38,57% a veces y un 1,43% dijeron que casi nunca entregan a tiempo los informes que solicitan.

Interpretación: Se infiere que un 60,00% del total de colaboradores del Instituto San Pablo, utilizo un lenguaje apropiado para realizar un buen trabajo con sus compañeros, a comparación de un 1,43% que no comparte dicha afirmación.

Tabla 13: Considero que mis compañeros del Instituto San Pablo, utilizan un lenguaje apropiado para realizar un buen trabajo en la organización.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	2,9	2,9	2,9
	A veces	24	34,3	34,3	37,1
	Casi siempre	28	40,0	40,0	77,1
	Siempre	16	22,9	22,9	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia.*

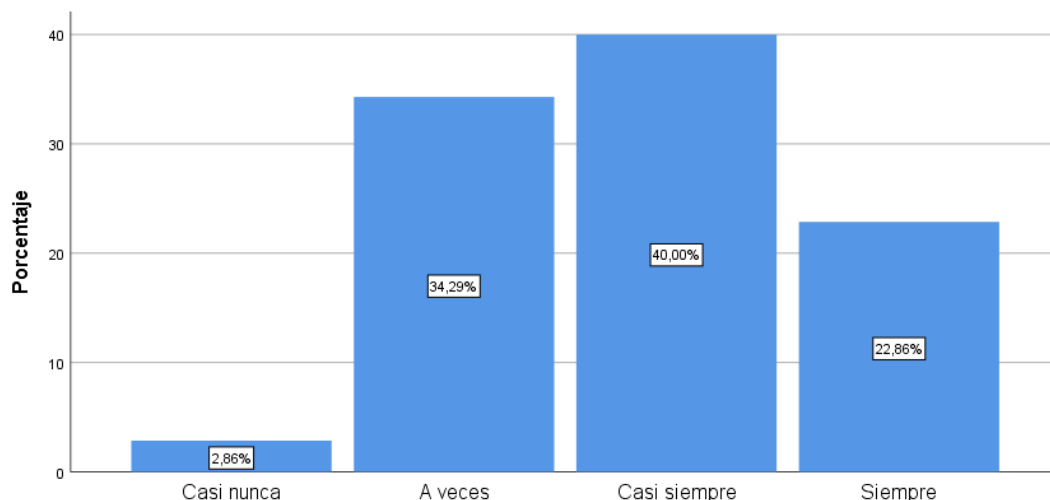


Gráfico 13: Considero que mis compañeros del Instituto San Pablo, utilizan un lenguaje apropiado para realizar un buen trabajo en la organización.

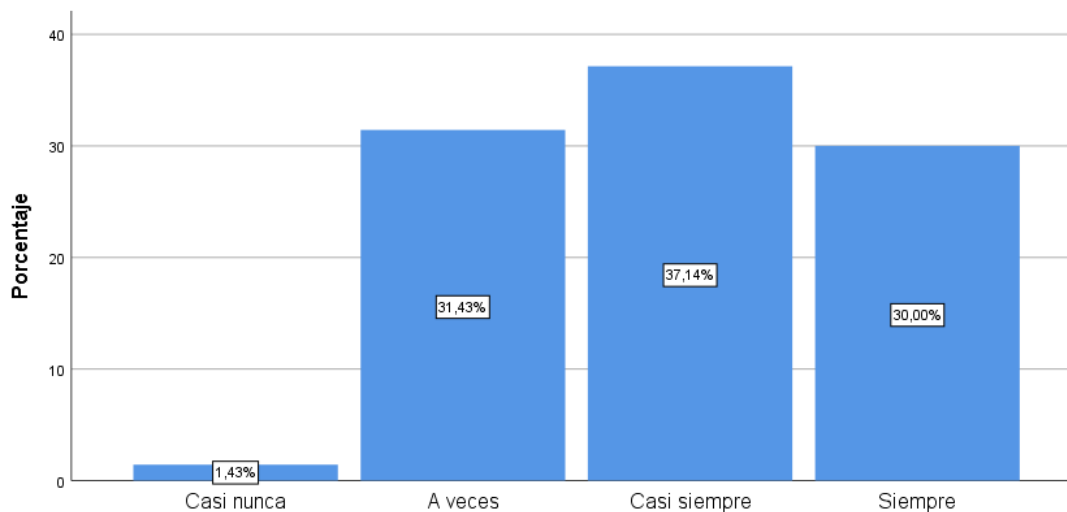
Descripción: Del presente gráfico, se observa que un 22,86% del total de colaboradores del área administrativa del Instituto San Pablo, sus compañeros utilizan un lenguaje apropiado para realizar un buen trabajo en la organización, un 40,00% dijeron casi siempre, un 34,29% a veces y un 2,86% dijeron que casi nunca utilizan un lenguaje apropiado.

Interpretación: Se infiere que un 62,86% del total de colaboradores del Instituto San Pablo, sus compañeros utilizo un lenguaje apropiado para realizar un buen trabajo en la organización, a comparación de un 2,86% que no comparte dicha afirmación.

Tabla 14: Considero que los jefes del Instituto San Pablo, utilizan un lenguaje apropiado para realizar un buen trabajo en la organización.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	1,4	1,4	1,4
	A veces	22	31,4	31,4	32,9
	Casi siempre	26	37,1	37,1	70,0
	Siempre	21	30,0	30,0	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia.*



Gráfica 14: Considero que los jefes del Instituto San Pablo, utilizan un lenguaje apropiado para realizar un buen trabajo en la organización.

Descripción: Del presente gráfico, se observa que un 30,00% del total de colaboradores del área administrativa del Instituto San Pablo, consideran que los jefes utilizan un lenguaje apropiado para realizar un buen trabajo en la organización, un 37,14% dijeron casi siempre, un 31,43% a veces y un 1,43% dijeron que casi nunca los jefes utilizan un lenguaje apropiado para realizar un buen trabajo.

Interpretación: Se infiere que un 67,14% del total de colaboradores del Instituto San Pablo, consideran que los jefes utilizan un lenguaje apropiado para realizar un buen trabajo en la organización, a comparación de un 1,43% que no comparte dicha afirmación.

Tabla 15: Considero que como colaborar del Instituto San Pablo, promuevo un ambiente de empatía en la organización.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	2,9	2,9	2,9
	A veces	20	28,6	28,6	31,4
	Casi siempre	26	37,1	37,1	68,6
	Siempre	22	31,4	31,4	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia.*

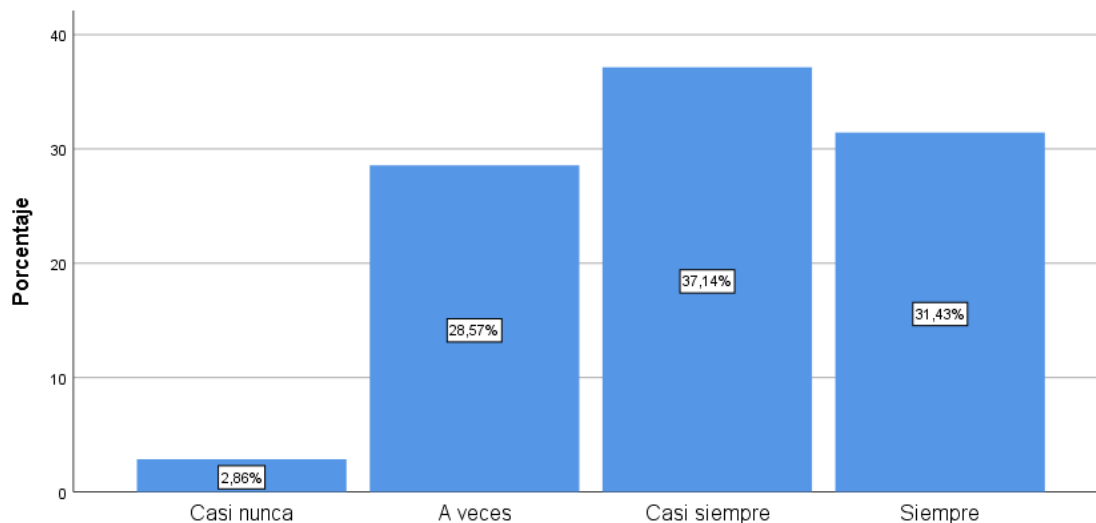


Gráfico 15: Considero que como colaborar del Instituto San Pablo, promuevo un ambiente de empatía en la organización.

Descripción: Del presente gráfico, se observa que un 31,43% del total de colaboradores del área administrativa del Instituto San Pablo, consideran que como colaborador promueven un ambiente de empatía en la organización, un 37,14% dijeron casi siempre, un 28,57% a veces y un 2,86% dijeron que casi nunca como colaborador promueven un ambiente de empatía.

Interpretación: Se infiere que un 68,57% del total de colaboradores del Instituto San Pablo, consideran como colaboradores promueven un ambiente de empatía en la organización, a comparación de un 2,86% que no comparte dicha afirmación.

Tabla 16: Considero que mis compañeros del Instituto San Pablo, promueven un ambiente de empatía en la organización.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	3	4,3	4,3	4,3
	A veces	10	14,3	14,3	18,6
	Casi siempre	32	45,7	45,7	64,3
	Siempre	25	35,7	35,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia.*

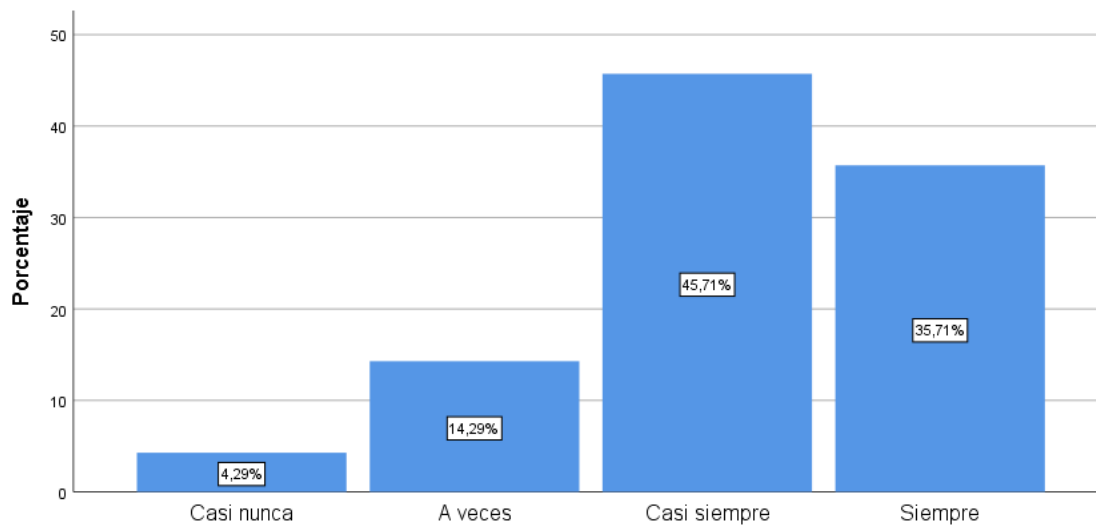


Gráfico 16: Considero que mis compañeros del Instituto San Pablo, promueven un ambiente de empatía en la organización.

Descripción: Del presente gráfico, se observa que un 35,71% del total de colaboradores del área administrativa del Instituto San Pablo, consideran que sus compañeros promueven un ambiente de empatía en la organización, un 45,71% dijeron casi siempre, un 14,29% a veces y un 4,29% dijeron que casi nunca.

Interpretación: Se infiere que un 81,42% del total de colaboradores del Instituto San Pablo, consideran que sus compañeros promueven un ambiente de empatía en la organización, a comparación de un 4,29% que no comparte dicha afirmación.

Tabla 17: Considero que los jefes del Instituto San Pablo, promueven un ambiente de empatía en la organización.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	2,9	2,9	2,9
	A veces	12	17,1	17,1	20,0
	Casi siempre	37	52,9	52,9	72,9
	Siempre	19	27,1	27,1	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia*

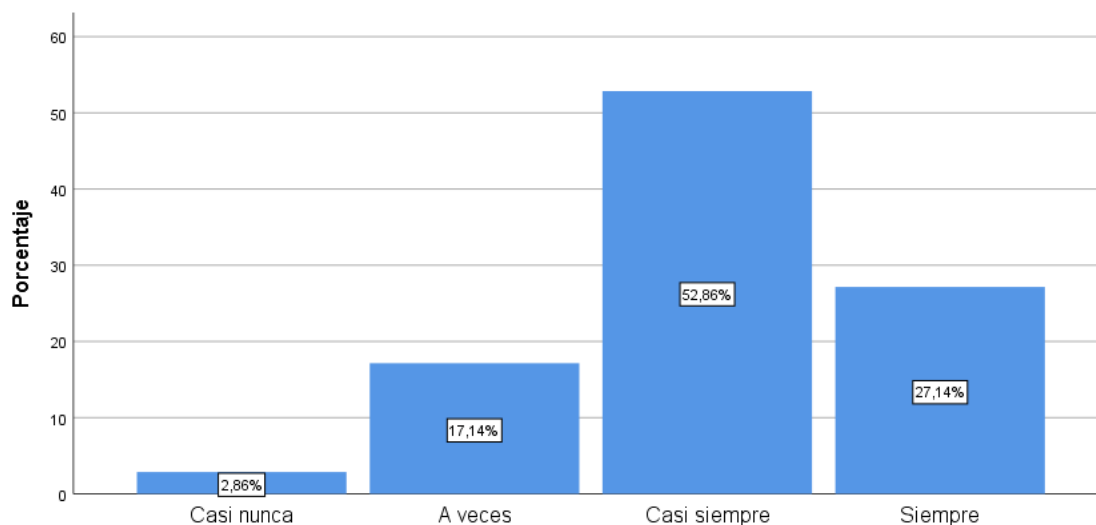


Gráfico 17: Considero que los jefes del Instituto San Pablo, promueven un ambiente de empatía en la organización.

Descripción: Del presente gráfico, se observa que un 27,14% del total de colaboradores del área administrativa del Instituto San Pablo, consideran que los jefes promueven un ambiente de empatía en la organización, un 52,86% dijeron casi siempre, un 17,14% a veces y un 2,86% dijeron que casi nunca.

Interpretación: Se infiere que un 80,00% del total de colaboradores del Instituto San Pablo, consideran que sus compañeros promueven un ambiente de empatía en la organización, a comparación de un 2,86% que no comparte dicha afirmación.

Tabla 18: Considero que como colaborar del Instituto San Pablo, empleo un lenguaje que motive a mis compañeros a realizar bien su trabajo en la organización.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	1,4	1,4	1,4
	A veces	18	25,7	25,7	27,1
	Casi siempre	29	41,4	41,4	68,6
	Siempre	22	31,4	31,4	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia.*

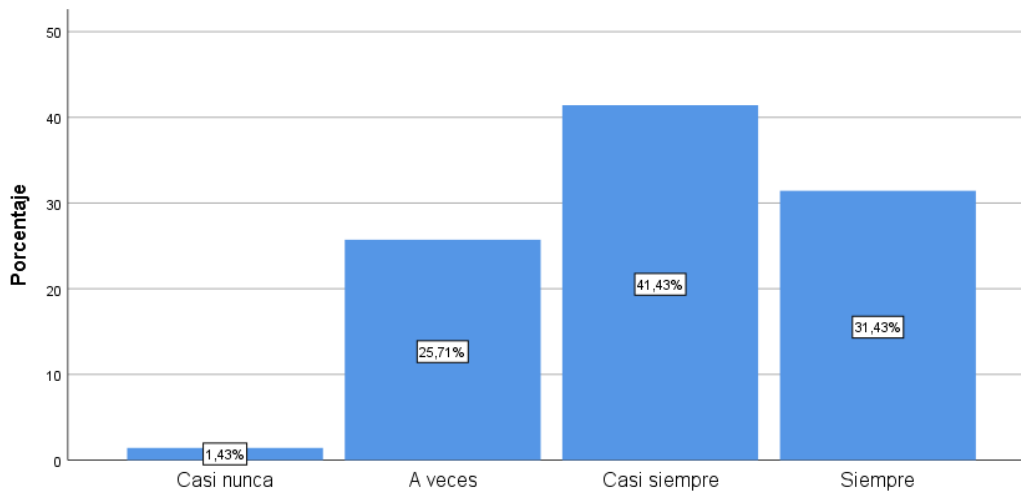


Gráfico 18: Considero que como colaborar del Instituto San Pablo, empleo un lenguaje que motive a mis compañeros a realizar bien su trabajo en la organización.

Descripción: Del presente gráfico, se observa que un 31,43% del total de colaboradores del área administrativa del Instituto San Pablo, consideran que promueven empleando un lenguaje que motive a mis compañeros a realizar bien su trabajo en la organización, un 42,43% dijeron casi siempre, un 25,71% a veces y un 1,43% dijeron que casi nunca.

Interpretación: Se infiere que un 72,86% del total de colaboradores del Instituto San Pablo, consideran que promueven empleando un lenguaje que motive a sus compañeros a realizar bien su trabajo en la organización, a comparación de un 1,43% que no comparte dicha afirmación.

Tabla 19: Considero que mis compañeros del Instituto San Pablo, emplean un lenguaje que me motive para realizar bien mi trabajo en la organización.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	1,4	1,4	1,4
	A veces	12	17,1	17,1	18,6
	Casi siempre	34	48,6	48,6	67,1
	Siempre	23	32,9	32,9	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia.*

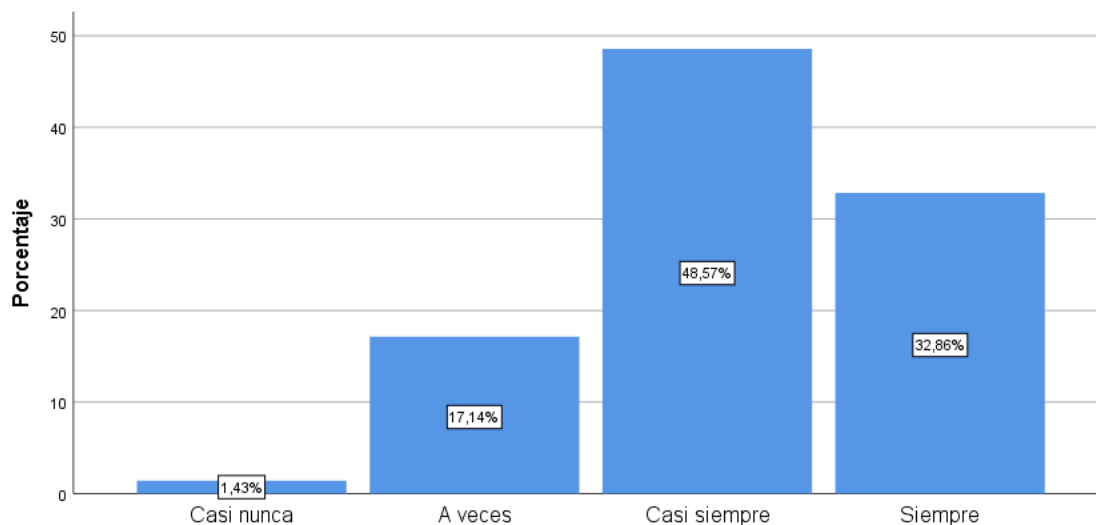


Gráfico 19: Considero que mis compañeros del Instituto San Pablo, emplean un lenguaje que me motive para realizar bien mi trabajo en la organización.

Descripción: Del presente gráfico, se observa que un 32,86% del total de colaboradores del área administrativa del Instituto San Pablo, consideran que promueven sus compañeros emplean un lenguaje que motive para realizar bien su trabajo en la organización, un 48,57% dijeron casi siempre, un 17,14% a veces y un 1,43% dijeron que casi nunca.

Interpretación: Se infiere que un 81,43% del total de colaboradores del Instituto San Pablo, consideran que promueven sus compañeros emplean un lenguaje que motive para realizar bien su trabajo en la organización, a comparación de un 1,43% que no comparte dicha afirmación.

Tabla 20: Considero que los jefes del Instituto San Pablo, emplean un lenguaje que nos motivan a realizar bien nuestro trabajo en la organización.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	12	17,1	17,1	17,1
	Casi siempre	32	45,7	45,7	62,9
	Siempre	26	37,1	37,1	100,0
Total		70	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia.*

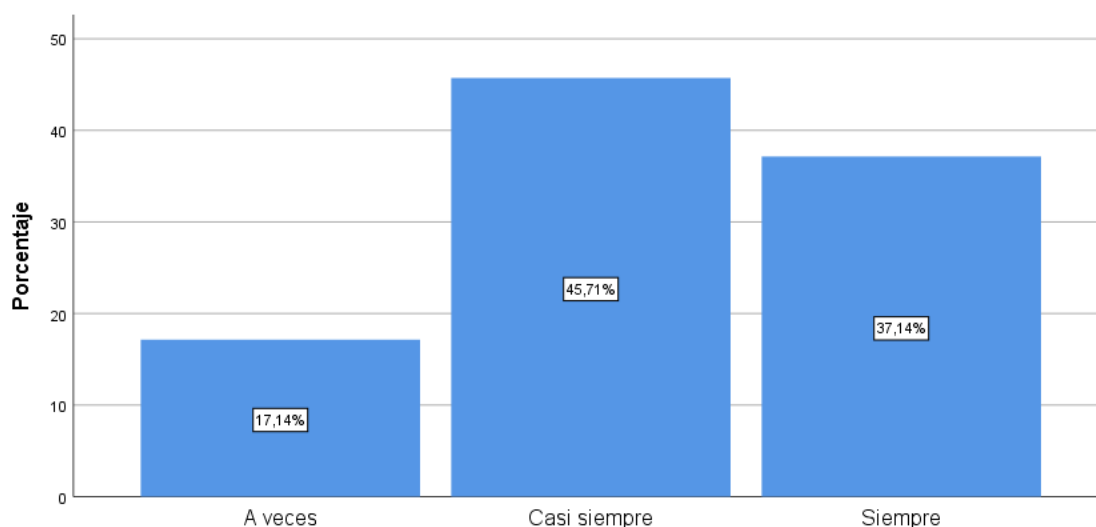


Gráfico 20: Considero que los jefes del Instituto San Pablo, emplean un lenguaje que nos motivan a realizar bien nuestro trabajo en la organización.

Descripción: Del presente gráfico, se observa que un 37,14% del total de colaboradores del área administrativa del Instituto San Pablo, consideran que los jefes emplean un lenguaje que los motivan a realizar bien nuestro trabajo en la organización, un 45,71% dijeron casi siempre, un 17,14% a veces y un 0,00% dijeron que casi nunca.

Interpretación: Se infiere que un 82,85% del total de colaboradores del Instituto San Pablo, consideran que los jefes emplean un lenguaje que los motivan a realizar bien nuestro trabajo en la organización, a comparación de un 0,00% que no comparte dicha afirmación.

Anexo 9: Reporte de Turnitin

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/?o=1727262326&s=1&u=1124441462&student_user=1&lang=es

feedback studio CINTHIA IVETTE PINEDO CERNA | PINEDO CERNA, CINTHIA IVETTE - TESIS FINAL OK.pdf

Resumen de coincidencias ✕

14 %

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	11 %	>
2	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %	>
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	<1 %	>
4	repositorio.una.edu.ni Fuente de Internet	<1 %	>
5	repositorio.unsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %	>
6	amandala.com.bz Fuente de Internet	<1 %	>
7	mriuc.bc.uc.edu.ve Fuente de Internet	<1 %	>

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Valoración de los flujos de la comunicación interna en los colaboradores del área administrativa del Instituto San Pablo, Independencia, 2021

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

AUTORA:
Pinedo Cerna, Cinthia Ivette (0000-0003-0804-5441)

ASESOR:
Mgtr. Montenegro Díaz, Denis José (0000-0001-7448-8051)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Procesos comunicacionales en la sociedad contemporánea

Página: 1 de 29 Número de palabras: 7326 Versión solo texto del informe | Alta resolución **Activado** Activar windows
Ve a Configuración para activar Windows.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MONTENEGRO DIAZ DENIS JOSE, docente de la FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES de la escuela profesional de CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "VALORACIÓN DE LOS FLUJOS DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LOS COLABORADORES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO SAN PABLO, INDEPENDENCIA, 2021", cuyo autor es PINEDO CERNA CINTHIA IVETTE, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 05 de Diciembre del 2021

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MONTENEGRO DIAZ DENIS JOSE DNI: 25768012 ORCID 0000-0001-7448-8051	Firmado digitalmente por: DJMONTENEGROM el 05-12-2021 17:00:28

Código documento Trilce: TRI - 0207705